

**IX^{ème} Conférence Internationale de Management Stratégique
Montpellier, 24 au 26mai 2000**

Albert DAVID

Professeur

Université d'Evry-Val d'Essonne et Ecole des Mines de Paris

Adresse postale :

Centre de Gestion Scientifique

Ecole des Mines de Paris

60, Boulevard St Michel

75272 PARIS Cedex 06

Tél : 01 40 51 91 99

Fax : 01 40 46 03 01

e-mail : albert.david@cgs.ensmp.fr

Titre de la communication :

La recherche intervention, un cadre général pour les sciences de gestion ?

Mots –clés :

Epistémologie, méthodologie, recherche-intervention en sciences de gestion

La recherche-intervention, cadre général pour la recherche en management ?

INTRODUCTION	3
1. ACTION RESEARCH [LEWIN, 1951]	4
1.1. LE TERRAIN COMME BASE MÉTHODOLOGIQUE D'UN TOURNANT ÉPISTÉMOLOGIQUE EN PSYCHOLOGIE SOCIALE.....	4
1.2. QUELLE DÉMARCHE EXPÉRIMENTALE ?	4
1.3. CONNAISSANCES THÉORIQUES ET CONNAISSANCES PRATIQUES SONT MÉTHODOLOGIQUEMENT LIÉES.....	5
1.4. LES CINQ PRINCIPES DE L'ACTION RESEARCH.....	6
2. ACTION SCIENCE [ARGYRIS ET AL., 1985]	6
2.1. UNE DÉMARCHE SCIENTIFIQUE « MILITANTE » : AUTONOMIE, PARTICIPATION ET RÉFLEXION CRITIQUE POUR L'ACTION.....	6
2.2. UNE PRODUCTION DE CONNAISSANCES AU SERVICE DE L'ACTION, PAR EXTENSION À LA DÉLIBÉRATION PRATIQUE DES PRINCIPES DE DÉLIBÉRATION SCIENTIFIQUES.....	7
2.3. L'EXPLICITATION DU TACITE : LE « PRATICIEN RÉFLEXIF ».....	7
2.4. DES NORMES DE VALIDATION « CHEMIN FAISANT », UN APPRENTISSAGE EN DOUBLE-BOUCLE.....	8
3. SCIENCE DE L'AIDE À LA DÉCISION [ROY, 1985, 1992]	8
3.1. UNE DOUBLE RUPTURE ÉPISTÉMOLOGIQUE	8
3.2. L'ANCRAGE DÉMOCRATIQUE DE L'AIDE MULTICRITÈRE À LA DÉCISION	9
3.3. UNE GÉNÉRATION DE CONNAISSANCES UTILES À L'ACTION.....	9
3.4. MÉTHODES DE STRUCTURATION DE PROBLÈMES [CHECKLAND, 1984 ; ROSENHEAD, 1989].....	10
4. RECHERCHE INTERVENTION EN SCIENCES DE GESTION [HATCHUEL, 1986, 1994B ; MOISDON, 1984, 1997]	10
4.1. UN PROCESSUS D'APPRENTISSAGE À PARTIR DE LA MODÉLISATION RATIONNELLE	10
4.2. LES CINQ PRINCIPES MÉTHODOLOGIQUES DE LA RECHERCHE INTERVENTION.....	11
5. LA RECHERCHE INTERVENTION COMME MÉTHODOLOGIE GÉNÉRALE EN SCIENCES DE GESTION ?	12
5.1. QUATRE PRINCIPES COMMUNS AUX DÉMARCHES SCIENTIFIQUES D'INTERVENTION	12
5.2. UN CADRE INTÉGRATEUR POUR LES DÉMARCHES DE RECHERCHE EN SCIENCES DE GESTION.	14
5.3. LA RECHERCHE INTERVENTION COMME DÉMARCHE GÉNÉRALE DE RECHERCHE EN SCIENCES DE GESTION ?	17
5.4. LA BOÎTE À OUTILS DU CHERCHEUR INTERVENANT.....	18
5.4.1. <i>Respecter les cinq principes épistémologiques de la recherche intervention</i>	19
5.4.2. <i>Maîtriser les concepts de la théorie des organisations, connaître les outils de gestion, savoir acquérir des compétences techniques</i>	19
5.4.3. <i>Utiliser la conception et la mise en œuvre d'outils de gestion et de procédures d'organisation comme dispositif de connaissance</i>	19
5.4.4. <i>Appliquer, sur le terrain, trois grands principes méthodologiques</i>	20
CONCLUSION	20
RÉFÉRENCES	21

Introduction

Très nombreuses sont les démarches de recherche qui, en sciences sociales, se réclament d'une approche de terrain. Si, en sciences de gestion, la plupart des recherches comportent une phase dite « de terrain », ce terrain a une fonction et apporte des connaissances très différentes selon que le chercheur sera un observateur indirect (par exemple, *via* l'envoi d'un questionnaire) ou, au contraire, interviendra directement, volontairement et dans le cadre d'une relation particulière avec les acteurs de l'organisation étudiée, sur le cours des choses (par exemple en concevant avec les acteurs d'une organisation des outils de gestion nouveaux).

La notion d'intervention est au cœur d'un certain nombre de démarches qui se sont développées au sein de différentes communautés de recherche, par exemple en anthropologie avec les débats autour d'une anthropologie appliquée [Bastide, 1971 ; Van Willigen, 1986], en psychologie sociale avec l'*action research* de Lewin [1951] ou en recherche opérationnelle dès lors que les concepteurs de modèles et d'outils se sont intéressés à leur implémentation au sein des organisations [Hatchuel, 1994a ; Landry, Banville et Oral, 1996 ; David, 1998b].

Grounded theory methodology [Glaser et Strauss, 1967], *cooperative inquiry* [Heron, 1971 ; Reason et Heron, 1986], *action science* [Argyris, Putnam et Smith, 1985], recherche « ingénierique » en gestion [Chanal, Lesca et Martinet, 1997], recherche action diagnostique [Koenig, 1997], méthodes de structuration de problèmes [Rosenhead, 1989], *participatory action research* [Fals-Borda et Rahman, 1991], *action inquiry* [Torbert, 1981], science de l'aide à la décision [Roy, 1992], recherche intervention en sciences de gestion [Hatchuel et Molet, 1986 ; Hatchuel, 1994b], pour n'en citer qu'une partie, sont des démarches de recherche qui ont en commun l'ambition de générer à la fois des connaissances pratiques utiles pour l'action et des connaissances théoriques plus générales.

L'hypothèse centrale défendue dans cet article est que la recherche intervention, entendue au sens large, constitue un cadre général dans lequel peuvent s'inscrire de nombreuses pratiques de recherche en sciences de gestion. A la question « le terrain est-il modélisable ? » nous répondrons que l'interaction entre terrain et théorie est constitutive d'une *ingénierie gestionnaire fondée* qui incarne le projet général que l'on peut attribuer aux sciences de gestion.

Nous comparerons pour cela quatre démarches d'intervention, parmi les plus importantes : *action research* [Lewin, 1951], *action science* [Argyris, Putnam et Smith, 1985], science de l'aide à la décision [Roy, 1992] et recherche intervention en sciences de gestion [Hatchuel et Molet, 1986 ; Hatchuel, 1994]. Nous en exposerons les principes et les points communs. Nous proposerons ensuite un cadre intégrateur pour les différentes démarches de recherche en sciences de gestion, ce qui nous amènera à faire l'hypothèse que la recherche intervention peut constituer un paradigme fédérateur pour les sciences de gestion. Nous verrons néanmoins, en conclusion, que la position du chercheur intervenant en sciences de gestion, si elle est plus performante pour la collecte d'observations empiriques, la conception de modèles et d'outils de gestion adéquats et l'élaboration de théories générales fondées pour les sciences de gestion, est aussi plus complexe sur les plans éthique, méthodologique et épistémologique.

1. Action research [Lewin, 1951]

1.1. *Le terrain comme base méthodologique d'un tournant épistémologique en psychologie sociale.*

La notion de *terrain* est fondamentale chez Kurt Lewin. Le terrain est défini, pour un groupe, comme « espace de vie », c'est-à-dire le groupe, plus l'environnement tel qu'il existe pour ce groupe. Pour saisir toute l'originalité de cette notion, il faut resituer les travaux de Lewin dans le développement de la psychologie sociale. Jusqu'à Lewin, en effet, il était peu admis que l'on puisse recueillir des données fiables sur autre chose que des comportements « objectivement observables ». Cela conduisait à ne considérer comme scientifique que ce qui procédait de l'observation des aspects physiques des comportements – mouvements, déplacements, etc. – et non les aspects sociaux. A la question de savoir si un acte amical ou, au contraire, agressif pouvait être observé sans interprétation de la même manière qu'un mouvement de bras, de nombreux chercheurs en psychologie auraient clairement répondu par la négative. Le paradoxe, dit Lewin, c'est que les mêmes chercheurs, reprenant leur habit de simple citoyen, admettraient probablement qu'ils savent parfaitement comprendre le comportement de leur épouse, par exemple. Il existe donc une compétence ordinaire à interpréter correctement les comportements des autres et donc à voir au-delà de la surface des choses. Lewin renverse donc la proposition et affirme qu'il *doit* être possible de faire de l'observation sociale objective : au psychologue de trouver une manière de faire en sciences ce que n'importe quel enfant de trois ans fait au quotidien. Si cela n'a pas été fait plus tôt, c'est que la communauté scientifique était aveuglée par des barrières philosophiques considérant que seuls les faits physiques ont une existence scientifique.

La possibilité d'une observation sociale scientifique s'est construite à partir de deux fondements méthodologiques principaux. Le premier est la prise en compte systématique d'une base empirique constituée d'événements de la vie quotidienne. Le second est la compréhension progressivement plus profonde des lois de la « perception sociale », c'est-à-dire de la manière dont les individus et les groupes perçoivent la réalité. L'objectif est, en effet, non seulement de décrire, mais de *comprendre* une situation. Cela suppose que l'on n'oublie pas, pour reprendre une expression d'Elias, que « les objets sont aussi des sujets ». Par conséquent, il faut non seulement partir de données empiriques mais mettre au point des méthodes scientifiques d'observation et de recueil des perceptions individuelles et collectives. Cet objectif de compréhension suppose des compétences de la part du chercheur, afin qu'à la fois sa perception et son interprétation des choses soient correctes.

1.2. *Quelle démarche expérimentale ?*

Lewin poursuit sur la nécessité de développer des démarches d'expérimentation hors laboratoire, c'est-à-dire au sein de groupes sociaux « naturels ». L'approche est d'emblée multi-disciplinaire : Lewin situe sa démarche au carrefour de la psychologie expérimentale, de la sociologie expérimentale et de l'anthropologie culturelle expérimentale. Mais se pose la question du pouvoir de l'expérimentateur : d'une part, il est exclu d'interférer avec les objectifs pratiques de l'organisation au sein de laquelle se déroule l'expérimentation mais, d'autre part, il faut que l'expérimentateur ait la latitude de faire varier un nombre suffisant de facteurs.

La solution est donc une coopération entre chercheur et organisation :

« Il ne serait pas surprenant que les études scientifiques sur la vie des groupes soient bientôt considérées comme essentielles pour le progrès de toute grande organisation, tout comme aujourd'hui la chimie est considérée comme essentielle pour l'usine chimique » [Lewin, 1951, p. 167].

Cette coopération signifie qu'il existe entre théorie et pratique un lien très étroit.

1.3. Connaissances théoriques et connaissances pratiques sont méthodologiquement liées

L'objectif de compréhension signifie que le rôle du chercheur est de savoir à la fois comprendre le fonctionnement du système étudié et l'évolution de ce système si certaines mesures étaient prises. Piaget dira plus tard que « la connaissance n'est pas la découverte des nécessités mais l'actualisation des possibles ». Or il n'appartient pas au chercheur, nous dit Lewin, de dire, par exemple, quel *devrait être* l'idéal du mouvement scout ou si une entreprise *devrait* préférer une production plus élevée avec des différences de statut faibles ou, au contraire, des différences de statut plus grandes, mais au prix d'une production moins élevée. Voici comment Lewin définit le rôle du chercheur :

« Le chercheur peut investiguer ce qui devrait être fait si certains objectifs sociaux devaient être atteints. Il peut fiabiliser des données qui seront importantes pour analyser telle ou telle politique et ses effets, et qui seront pertinentes pour toute détermination rationnelle d'une politique » [p. 168].

S'il y a coopération entre chercheur et organisation, et si l'objectif est de produire une connaissance valide à la fois scientifiquement et pratiquement, alors il faut admettre que la théorie et la pratique sont méthodologiquement liées. Cette liaison méthodologique, si elle est gérée correctement,

« ...peut produire des réponses à des problèmes théoriques en même temps qu'elle renforce cette approche rationnelle à nos problèmes sociaux pratiques qui est une des exigences de base pour leur résolution » [p. 169].

En conséquence, même les expérimentations qui sont conçues pour répondre à des questions théoriques présupposent non seulement une coopération étroite entre le chercheur et le praticien et une latitude suffisante de l'expérimentateur, mais aussi « **la reconnaissance que toute recherche de ce genre constitue, à un certain degré, de l'action sociale** » [p. 168].

La recherche-action ainsi définie pose non seulement, comme il est aujourd'hui classique de l'affirmer, que la confrontation objective aux problèmes des autres peut contribuer à changer les attitudes, mais aussi que « *la coopération active dans la recherche des faits ouvre de nouveaux horizons et crée une meilleure compréhension, ce qui a souvent pour effet d'améliorer le moral du groupe* ». Là se situe une rupture épistémologique importante par rapport à l'observation classique : **la place du chercheur et les conséquences de la recherche pour l'action sont explicitement pris en compte, non pas dans l'optique de « biais » qu'il faudrait limiter mais, au contraire, comme principe même d'intervention et de génération de connaissances scientifiques.**

1.4. Les cinq principes de l'action research

Pour conclure, on peut, avec Argyris *et alii* [1985 : 8-9] résumer par cinq principes la démarche d'*action research* initiée par Lewin :

- L'*action research* implique des **expériences de changement** sur des problèmes réels au sein de systèmes sociaux. Lewin se démarque ici de l'observation, participante ou non : le chercheur a un rôle d'expérimentateur, et les changements s'inscrivent dans la vie réelle et non dans le périmètre restreint et décontextualisé du laboratoire. L'un des objectifs est d'apporter une assistance aux acteurs sur des problèmes réels.
- L'*action research* suppose des **cycles itératifs d'identification du problème, de planification, d'action et d'évaluation**. En cela, la démarche obéit à un processus pratique qui n'est pas, dans son principe, différent du « management social » en général. En d'autres termes, l'*action research* est par nature une activité de gestion sociale, même si elle inclut une dimension scientifique spécifique.
- Le changement envisagé implique une **rééducation**, c'est-à-dire un changement dans les façons de penser et d'agir (normes et valeurs exprimées dans l'action). Cette *rééducation* sera effective si les « clients » participent au diagnostic et à la recherche des faits et s'ils sont libres de s'engager dans de nouvelles formes d'action. Les acteurs sont donc considérés comme tels et non comme de simples sujets d'expérimentation. Autrement dit, ils contribuent, jusqu'à un certain point, à la définition même du processus expérimental.
- L'*action research* interroge le statu quo à partir d'une **perspective démocratique**, qui est cohérente avec les conditions de participation et de liberté de choix. Ce principe est logiquement articulé avec les travaux de Lewin sur le leadership et sur le changement. Sur le leadership, Lewin souligne l'intérêt et l'efficacité potentielle d'un style participatif et non autoritaire, et sur le changement, c'est à Lewin que l'on doit la séquence *unfreeze-change-refreeze*, qui signifie, entre autres, qu'il faut créer des conditions préalables au changement et, en particulier, donner aux différents acteurs les moyens de le préparer collectivement.
- L'*action research* contribue **simultanément aux connaissances fondamentales** en sciences sociales **et à l'action en société** dans la vie quotidienne. Théorie et pratique sont donc ici méthodologiquement liées dans un processus en partie commun de génération des connaissances.

Nous allons retrouver un certain nombre de ces principes dans la démarche d'*action science*.

2. Action science [Argyris *et al.*, 1985]

2.1. Une démarche scientifique « militante » : autonomie, participation et réflexion critique pour l'action.

Avec l'*action science*, Argyris adopte d'emblée une position plus explicitement « militante » que celle de Lewin. Si le but de l'*action science* est de générer de la connaissance au service de l'action, l'accent est mis sur certains types de connaissance :

« le but d'une expérimentation d'action science est de décrire et de transformer ces aspects de notre monde social qui se présentent sous formes de points aveugles, de dilemmes et de contraintes dont nous ne sommes pas conscients » [p. 133].

Il s'agit ici, pour le chercheur, d'élaborer un dispositif qui permette de libérer les acteurs de poids qui les empêchent d'agir de manière appropriée. L'objectif est, plus généralement, de générer des données qui à la fois décrivent et permettent la transformation de l'existant. On retrouve, sous une forme différente, le processus *dégel-transformation-regel* de Lewin : il s'agit, pour Argyris,

« (1) de proposer une explication qui décrive ce qui s'est produit d'une manière qui suggère la façon dont les choses pourraient être changées, (2) de formuler ensuite une alternative qui transforme ce qui a été décrit et (3) de développer finalement un chemin pour passer de l'existant à l'alternative proposée » [p. 229].

L'hypothèse est que les *théories en usage* empêchent les acteurs d'évoluer. Il faut donc mettre en place un processus d'apprentissage qui permette aux individus d'explorer et de reconcevoir leurs théories de l'action.

2.2. Une production de connaissances au service de l'action, par extension à la délibération pratique des principes de délibération scientifiques

L'*action science* est orientée vers la production de connaissances au service de l'action. Comme l'*action research*, l'*action science* part du terrain pour produire ces connaissances, qui sont donc contextuelles et non déduite de théories normatives générales. La connaissance n'est pas produite pour elle-même, mais pour aider l'action individuelle et collective.

L'*action science* vise à «énacter» des communautés d'enquête au sein de communautés de pratique sociales. Il s'agit donc d'étendre l'éthique et les pratiques scientifiques à la délibération et à l'action concrètes. Cette idée, reprise des travaux de Dewey [1929], est fondamentale. Dewey critiquait la séparation entre connaissance et action : « *la science, en devenant expérimentale, est devenue elle-même un mode de pilotage de l'action concrète* » [Dewey, 1929 : 24, cité par Argyris *et al.* : 6]. Il s'agit donc, à la suite de Dewey et de Lewin, de mettre l'accent sur la continuité entre les activités scientifiques et les activités d'apprentissage dans une contexte d'action concrète.

2.3. L'explicitation du tacite : le « praticien réflexif ».

Il y a une épistémologie de la pratique sous-jacente aux principes 1 et 2 : la connaissance pratique est *le royaume du tacite*, mais peut être explicitée par « investigation réflexive » (*reflective inquiry*). Les théories en usage peuvent donc être explicitées par une réflexion collective sur l'action. On retrouve ici la figure du « praticien réflexif » de Schön [1983]. Dépassant l'opposition classique entre approche empirique et approche interprétative, le domaine de l'*action science* est caractérisé, en conséquence, par l'interpénétration de propositions empiriques, interprétatives et normatives : en particulier, cela signifie que les connaissances issues de l'expérimentation d'*action science* sont « fondées » empiriquement au sens où le groupe formé par le chercheur et les acteurs est, par construction, collectivement responsable de ces connaissances et de leurs implications normatives en termes d'action.

L'*action science* utilise des construits théoriques qui conviennent donc à la fois au traitement de situations concrètes et à la production de généralisations scientifiques. L'*action science* met davantage l'accent sur les significations et la logique de l'action que sur les régularités qui se dégageraient d'événements contingents.

2.4. Des normes de validation « chemin faisant », un apprentissage en double-boucle

La validation des connaissances issues de l'*action science* fait appel, comme en sciences classiques, à des normes de vérification publique, de falsifiabilité, d'accord intersubjectif et d'explicitation des inférences. Ce qui est important, c'est que ces normes s'appliquent non seulement à la validation *ex post* des données, mais au processus même de leur production par les acteurs au cours du processus d'expérimentation : « *le fondement des énoncés dans l'action science est la communauté de pratiques, pour autant qu'elle énonce des normes pour une information valide, un choix libre et informé, et une implication réelle* » [p. 79].

Contrairement aux sciences classiques, le contexte de production des connaissances et celui de leur validation ne sont pas nettement séparés. L'*action science* prétend élaborer des alternatives au *statu quo* par un apprentissage de type double-boucle et une démarche systématique consistant pour les personnes et les groupes à « sortir du cadre ». Argyris montre que l'application d'un « modèle I » d'apprentissage simple-boucle conduit à un apprentissage très limité, fait d'inhibition, de stratégies de protection et de préservation, de camouflage, d'accroissement des double-contraintes pour les individus [1985 : 95]. L'utilisation d'un « modèle II », en double-boucle, favorise au contraire un processus de transformation vertueux : participation et autonomie accrues, meilleure appropriation des innovations, meilleure « changeabilité » des systèmes [1985 : 101]. La justification de la position normative de l'*action scientist* est la critique des principes épistémiques du système client, ce système restant le juge ultime de la validité de cette critique : l'*action science* constitue une théorie critique au sens où « elle cherche à engager les acteurs dans une auto-réflexion publique dans l'intention de transformer leur monde » [1985 : 2].

La science de l'aide à la décision, au sens de Roy, constitue aussi une démarche critique et qui suppose également une forme de réflexion collective. L'une des grandes différences avec l'*action science* est l'utilisation quasi-systématique de modèles formalisés, en particulier de modélisations multicritères.

3. Science de l'aide à la décision [Roy, 1985, 1992]

3.1. Une double rupture épistémologique

La démarche d'aide multicritère à la décision [Roy, 1985 ; Roy et Bouyssou, 1993] représente une double rupture épistémologique. D'une part, l'approche multicritère est en rupture avec la recherche opérationnelle classique, qui travaille sur des formulations de problèmes à un seul critère, qu'il s'agit d'optimiser. L'existence de points de vue multiples sur la réalité est donc explicitement prise en compte : en ce sens, l'approche multicritère constitue une « désoptimisation » de la recherche opérationnelle [Roy, 1968]. D'autre part, la relation de prescription telle qu'exprimée par le concept d'aide à la décision est en rupture avec l'idée classique de « science de la décision » au sens d'une approche normative qui permettrait une prescription de « la meilleure décision » indépendante des acteurs et du contexte organisationnel. Roy [1992] montre que cette position normative est intenable dans les

situations concrètes et défend l'idée, plus modeste en apparence mais plus sophistiquée en réalité, d'une « science de l'aide à la décision » :

« *La science de l'aide à la décision cherche à élaborer un réseau de concepts, de modèles, de procédures et de résultats susceptibles de constituer un ensemble structuré et cohérent de connaissances – en relation avec des corps d'hypothèses – jouant le rôle de clé pour guider la prise de décision et communiquer à son sujet en conformité avec des objectifs et des valeurs* » [Roy, 1992 : 522].

L'aide à la décision constitue donc, comme l'*action research* et l'*action science*, une démarche ouverte sur une exploration collective de l'existant et de ses transformations possibles.

3.2. L'ancrage démocratique de l'aide multicritère à la décision

L'aide multicritère à la décision, si elle emprunte à la recherche opérationnelle l'idée de travailler sur un modèle pour aider à élaborer et à sélectionner des solutions, est généalogiquement issue des théories du choix social. Comme l'ont souligné plusieurs auteurs [Pomerol et Barba-Romero, 1993 ; David, 1996b], il y a identité conceptuelle entre le problème de l'agrégation des opinions de juges sur des actions potentielles et celui de l'agrégation des évaluations d'actions sur des critères multiples. Or les théories du choix social telles qu'étudiées par Borda, Condorcet ou Arrow, s'intéressent au caractère démocratique ou non des procédures de vote. Il y a donc une dimension démocratique importante dans l'aide multicritère à la décision qui se retrouve non seulement dans les modèles formels qu'elle mobilise mais aussi dans la philosophie d'intervention qui l'accompagne. Ajoutons que le modèle organisationnel implicitement véhiculé par l'aide multicritère à la décision est, dans l'idéal, une négociation coopérative qui met en scène un groupe que l'on peut, en première analyse, considérer comme proche de celui formé par les participants d'une *action research* ou d'une expérimentation d'*action science*.

3.3. Une génération de connaissances utiles à l'action

Fondamentalement, l'aide multicritère à la décision se propose d'accompagner scientifiquement des processus de décision :

- « *En faisant ressortir ce qui est objectif de ce qu'il est moins*
- *En séparant les conclusions robustes des conclusions fragiles*
- *En dissipant certaines formes de malentendu dans la communication*
- *En évitant le piège des raisonnements illusoire*
- *En mettant en évidence des résultats non controversables une fois compris.*
- *En construisant des logiciels d'aide à la décision, voire de décision automatique* » [Roy, 1992 : 523]

Même si l'orientation est ici plus directement cognitive – au sens où l'on travaille directement sur les connaissances, indépendamment des relations entre les acteurs – que dans les démarches d'*action science*, on retrouve le principe d'une contribution à des débats plus rigoureux, avec des acteurs mieux informés et plus conscients des pièges de la connaissance. Il s'agit ici de faire en sorte que les processus de décision soient moins le théâtre de jeux purement politiques : la pertinence et le caractère partagé des connaissances, la prise en compte explicite des points de vue à travers une modélisation multicritère, doivent permettre, comme pour l'*action science*, l'instauration de boucles d'apprentissage vertueuses.

3.4. Méthodes de structuration de problèmes [Checkland, 1984 ; Rosenhead, 1989]

Un nombre important de travaux, notamment à la suite de Checkland et de sa *soft systems methodology* [Checkland, 1984, 1989], ont cherché à combiner les principes de l'analyse des systèmes aux principes issus de la recherche opérationnelle. L'ensemble de ces méthodes est habituellement regroupé sous le nom de *problem structuring methods* [Rosenhead, 1989]. On peut considérer ces démarches comme l'application de la modélisation rationnelle aux phases amont des processus de décision, c'est-à-dire à la structuration et à la formulation des problèmes.

Les différentes méthodes issues de ce courant de recherche utilisent à la fois la modélisation systémique et des outils manipulant plus formellement des données de terrain. Citons ici, parmi beaucoup d'autres, les méthodes SODA – *Strategic options development and analysis* [Eden, 1989], la démarche de *Total Systems Intervention* [Flood, 1995], l'approche *Strategic choice* [Friend and Hickling, 1987]. Dans tous les cas la démarche se veut *soft*, par opposition à la démarche optimisatrice classique en recherche opérationnelle. Les outils sont donc conçus et utilisés comme des moyens d'exploration de la réalité.

Rosenhead [1989] résume ainsi les principes communs à ces méthodes :

- « Pas d'optimisation : recherche d'alternatives acceptables sur des dimensions distinctes, sans *trade-offs*
- Besoins en données réduits, intégration plus grande entre données *hard* et données *soft* par la prise en compte des jugements individuels et collectifs des acteurs
- Simplicité et transparence, dans le but de clarifier les termes du conflit
- Considérer les personnes comme des acteurs
- Faciliter un processus *bottom-up*
- Accepter l'incertitude et garder ouvertes un certain nombre d'options pour une résolution ultérieure » [Rosenhead, 1989 : 12].

On retrouve donc ici un certain nombre des principes qui sous-tendent tant l'*action science* que la science de l'aide à la décision. Nous allons à présent aborder les principes de la recherche intervention en sciences de gestion.

4. Recherche intervention en sciences de gestion [Hatchuel, 1986, 1994b ; Moisdon, 1984, 1997]

4.1. Un processus d'apprentissage à partir de la modélisation rationnelle

Comme les démarches précédentes, la recherche intervention en sciences de gestion entend produire des connaissances à la fois scientifiques et utiles à l'action. Hatchuel [1994b] propose une conception générale de l'intervention adaptée à la fois aux problèmes des organisations contemporaines et aux besoins de production de connaissance scientifiques :

« *La vie organisationnelle naît avec la formation d'acteurs nécessairement différenciés et toujours en quête de ce qui peut fonder leurs relations. Elle est aussi fait de la mort ou de la métamorphose de ces acteurs. Le chercheur qui veut penser un processus d'intervention ne peut échapper à cette « loi naturelle ». Mais pour que son intervention ait un sens, il devra*

lutter contre cette loi lorsqu'elle se fonde sur une représentation mutilée des faits et des relations entre les acteurs » [p. 60].

Cette dernière phrase justifie clairement la position normative de l'intervenant, déjà abordée dans les démarches analysées plus haut. Or les techniques managériales, les mots d'ordre organisationnels comme la décentralisation, la qualité totale, la participation, l'entreprise apprenante ou le réengineering fonctionnent, dit Hatchuel, comme des *mythes rationnels*, c'est-à-dire comme des utopies possédant à la fois les propriétés mobilisatrices du mythe [Cassirer, 1953 ; Eliade, 1963] et les propriétés opératoires de la raison. La démarche d'apprentissage viendra non pas, comme dans l'*action science*, de la confrontation des discours dans le cadre d'un travail collectif du groupe sur lui-même mais de la dynamique de la construction collective de l'innovation gestionnaire. Le processus d'apprentissage se matérialise ici simultanément par « la production de connaissances nouvelles et par la construction de nouvelles figures d'acteurs, dont le chercheur pourra analyser les difficultés, la portée et l'éventuelle exemplarité » [p. 74], que le chercheur soit ou non co-producteur du mythe rationnel.

Du point de vue méthodologique, la recherche intervention s'articule autour de cinq principes : le principe de rationalité accrue, le principe d'inachèvement, le principe de scientificité, le principe d'isonomie et le principe des deux niveaux d'interaction.

4.2. Les cinq principes méthodologiques de la recherche intervention

Le principe de rationalité accrue indique que le chercheur intervenant doit « *favoriser une meilleure adéquation entre la connaissance des faits et les rapports qu'ils rendent possibles entre les hommes* » [p. 68]. Ce principe rompt clairement avec la rationalité universelle en même temps qu'il spécifie le rôle du chercheur par rapport aux acteurs de l'organisation avec lesquels il travaille. Il s'agit non pas de mettre en place un dialogue entre les acteurs ou d'apporter de l'extérieur des connaissances d'expert, mais de penser la mise en comptabilité de relations et de savoirs nouveaux, et c'est cette opération qui constitue précisément la démarche de rationalisation.

Le principe d'inachèvement, déjà présent en *action science*, indique qu'il est impossible de spécifier à l'avance le chemin et les résultats d'une recherche intervention : c'est le but du dispositif que de générer des connaissances nouvelles de nature à faire évoluer l'organisation.

Le principe de scientificité correspond à l'idéal de vérité. Il est la conséquence méthodologique du principe de rationalité accrue : le chercheur doit avoir en permanence une attitude critique par rapport aux faits. Le chercheur n'est pas « l'expert des experts » mais doit s'interroger sur les conditions de validation des savoirs mobilisés au cours de l'intervention, que ces savoirs soient d'ordre technique ou d'ordre plus sociologique.

Le principe d'isonomie correspond à l'idéal démocratique, que nous avons rencontré aussi dans les démarches d'*action research*, *action science* et science de l'aide à la décision. Il indique que « *l'effort de compréhension doit s'appliquer également à tous les acteurs concernés* » [p. 68]. L'intervention elle-même doit donc se traduire concrètement par la mise en place d'un système d'échanges entre acteurs qui respecte à la fois recherche de vérité et démocratie.

Le principe des deux niveaux d'interaction indique que la recherche intervention suppose à la fois un dispositif d'intervention et une démarche de connaissance. Dans le dispositif d'intervention, la relation du chercheur aux autres acteurs n'est pas fixée à l'avance : « *tout processus d'intervention est une complexification du fonctionnement initial, selon un mode très particulier : [...] l'apparition d'acteurs délocalisés, c'est-à-dire d'individus dont les relations aux autres acteurs ne sont pas déjà codifiées, mais se construisent en fonction du déroulement de l'intervention elle-même* » [p. 69]. La démarche de connaissance est une démarche activatrice, dans laquelle le chercheur stimule la production de nouveaux points de vue : « *les relations nouvelles que crée le dispositif d'intervention ont pour objet de créer une nouvelle dynamique de connaissance et la confrontation entre les savoirs de l'intervenant et ceux des acteurs concernés* » [p. 69].

Au total, « *l'intervention n'est pas seulement l'exploration d'un système mais la production de savoirs et de concepts qui permettent de penser les trajectoires dans lesquelles un collectif pourrait s'engager* » [p. 70]. En particulier, dans les pratiques de recherche intervention en sciences de gestion, la modélisation rationnelle joue un rôle important. Le modèle constitue un *mythe rationnel* autour duquel se structure progressivement l'intervention :

« Les modèles rationnels sont un moyen de concevoir des comportements idéalisés - des mythes rationnels - dans des situations structurées. Ils ne sont pas d'abord destinés à être implémentés ni appliqués : ils constituent une référence par rapport à laquelle l'analyste confronte les comportements observés de certains acteurs. [...] Cette confrontation permet à l'analyste de construire avec ces acteurs une nouvelle vision des contraintes et des objectifs par rapport auxquels ils opèrent ». [Hatchuel et Molet, 1985 : 377].

5. La recherche intervention comme méthodologie générale en sciences de gestion ?

La recherche intervention telle que décrite au paragraphe précédent s'est faite en particulier, sur le terrain, autour de la conception et de l'implémentation d'outils de gestion [voir, par exemple, Moisson, 1997]. Mais, au sens large, cette démarche reprend, en les généralisant, des principes qui fondent les autres approches que nous avons présentées ici, qu'il s'agisse d'*action research*, d'*action science*, de science de l'aide à la décision ou de méthodes de structuration de problèmes. De même les modèles rationnels qu'évoquent Hatchuel et Molet [1986] ne se résument-ils pas aux formalisations mathématiques. Nous allons donc d'abord rappeler quels sont les principes communs à ces différentes approches, avant de voir comment la recherche intervention, considérée au sens large, pourrait constituer une généralisation d'un certain nombre de démarches de recherche en sciences de gestion.

5.1. Quatre principes communs aux démarches scientifiques d'intervention

- **Principe n° 1. L'objectif est de comprendre en profondeur le fonctionnement du système, de l'aider à définir des trajectoires possibles d'évolution, de l'aider à en choisir une, à la réaliser, à en évaluer le résultat.** Cet objectif de compréhension entraîne une démarche d'investigation particulière : le chercheur utilise sa position pour coproduire des connaissances depuis l'intérieur du système et non depuis l'extérieur. Une conséquence méthodologique est que la recherche ne se limite pas au repérage de régularités dans l'univers étudié.
- **Principe n° 2. La production de connaissance se fait dans l'interaction avec le terrain.** Le chercheur est inclus dans le dispositif de recherche, mais il occupe une

position particulière, délocalisée. Une conséquence méthodologique importante est que le lieu de production des connaissances et celui de leur validation ne sont pas nettement séparables : on s'éloigne ici du processus classique dans lequel les données sont collectées sur le terrain puis analysées ailleurs par le chercheur. La production de connaissances et leur intégration dans des processus de changement se fait donc selon un mode rationnel particulier que l'on peut, avec Ponsard, appeler *rationalité interactive* :

« La construction d'une démarche rationnelle dans une situation de gestion passe par une opérationnalisation limitée des interfaces communes entre les acteurs, chacun conservant, pour des raisons d'efficacité, une certaine autonomie par rapport à ses enjeux propres et à son savoir-faire. Il s'agit de construire une théorie de la rationalité commune autour d'une interaction identifiée, plutôt qu'une théorie de la rationalité d'acteurs qui se confronteraient ensuite dans une interaction définie indépendamment de cette théorie » [Ponsard, 1997, p. 214].

- **Principe n° 3. Le chercheur parcourt différents niveaux théoriques** : faits mis en forme, théories intermédiaires, théories générales, niveaux axiomatique (concepts de base) et paradigmatique (postulats de base). **Le niveau théorique opératoire est celui des théories intermédiaires**, fondées (Glaser et Strauss, 1967), qui permet à la fois un dialogue avec le terrain et un dialogue avec des théories générales. Une des conséquences méthodologiques est que la validation des connaissances est une validation transversale à plusieurs niveaux, par confrontation horizontale, verticale et oblique, comme illustré ci-dessous [David, 1999 : 15]. Cela signifie aussi qu'il est difficile, dans de telles recherches, d'établir au début du processus et avant d'aller sur le terrain une revue de littérature entièrement pertinente, les théories existantes étant sans cesse revisitées grâce aux matériaux empiriques.

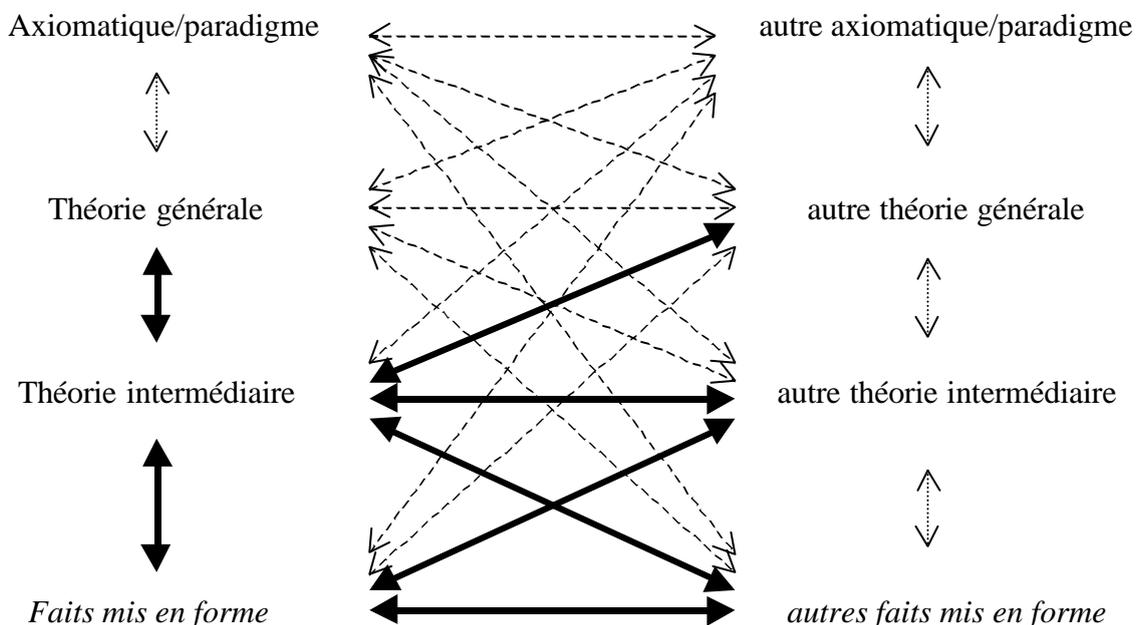


Figure 1 : une recherche donnée parcourt et interroge et alimente différents niveaux théoriques. Les flèches en pointillé indiquent toutes les confrontations possibles. Au cours d'une recherche donnée, seules certaines confrontations seront utilisées. A titre d'exemple, les flèches en gras dans la figure ci-dessus indiquent que les faits mis en forme issus de l'intervention ont engendré une théorie intermédiaire puis une théorie générale, mais sont intervenus aussi dans cette élaboration des faits mis en forme et théories intermédiaires issus d'autres interventions, ainsi qu'une autre théorie générale.

- *Principe n° 4 : L'intervention sur la réalité justifie son caractère normatif par référence à des principes scientifiques (recherche de la vérité) et démocratiques (égal respect des acteurs)*. Ce principe méthodologique fonde également la rationalité « en valeur », pour reprendre les catégories de Weber, de la recherche intervention et justifie la nature prescriptive pour l'action d'un certain nombre de résultats. C'est à ces conditions que les sciences de gestion échappent à l'excès de fonctionnalisme et acquièrent une dimension critique.

5.2. Un cadre intégrateur pour les démarches de recherche en sciences de gestion.

Toute démarche d'intervention se traduit, au minimum, par une observation de ce qui se passe sur le terrain, et va jusqu'à l'aide à la conception et à la mise en œuvre de changements concrets au sein des organisations étudiées. Considérons le tableau ci-dessous, repris de David [1999]. Si nous prenons une position constructiviste, nous pouvons dire

- que la contribution de la recherche à la construction de la réalité pourra se réduire à la production de représentations n'ayant pas de conséquences directes pour l'action (colonne de gauche : construction mentale de la réalité) ou, au contraire, que la recherche constitue une intervention directe sur la transformation de la réalité (colonne de droite : construction concrète de la réalité) ;
- que la recherche peut ne pas utiliser de modèle formalisé (première ligne : partir de l'observation des faits ou d'un travail du groupe sur son propre comportement) ou, au contraire, utiliser des outils et modèles de gestion comme objectifs ou comme moyens d'exploration (seconde ligne : partir d'une situation idéalisée ou d'un projet concret de transformation).

		Objectif	
		<i>Construction mentale de la réalité</i>	<i>Construction concrète de la réalité</i>
Démarche	<i>Partir de l'observation des faits ou d'un travail du groupe sur son propre comportement</i>	Observation, participante ou non (I) Elaborer un modèle descriptif du fonctionnement du système étudié.	Recherche-action (II b) Aider à transformer le système à partir de sa propre réflexion sur lui-même, dans une optique participative.
	<i>Partir d'une situation idéalisée ou d'un projet concret de transformation</i>	Conception « en chambre » de modèles et outils de gestion (II a) Elaborer des outils de gestion potentiels, des modèles possibles de fonctionnement, sans lien direct avec le terrain.	Recherche-intervention (III) Aider, sur le terrain, à concevoir et à mettre en place des modèles et outils de gestion adéquats, à partir d'un projet de transformation plus ou moins complètement défini.

Tableau 1 – Un cadre intégrateur pour quatre démarches de recherche en sciences de gestion

Chacune des quatre cases ainsi constituées représente un idéal-type en termes de démarche de recherche : observation, participante ou non (case I), conception « en chambre » de modèles de gestion (case IIa), recherche action (case IIb), recherche intervention (case III).

Si nous tentons, à présent, de qualifier des quatre démarches selon leur capacité à produire effectivement des changements, nous pouvons le faire à partir de deux dimensions complémentaires [David, 1996a] :

- **le degré de formalisation**, qui indique le *degré de définition formelle* des changements produits ou à produire par la recherche ;
- **le degré de contextualisation**, qui indique le *degré d'intégration au contexte* des changements produite par la recherche.

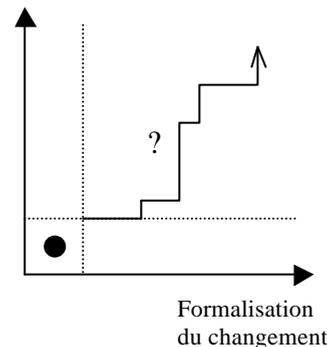
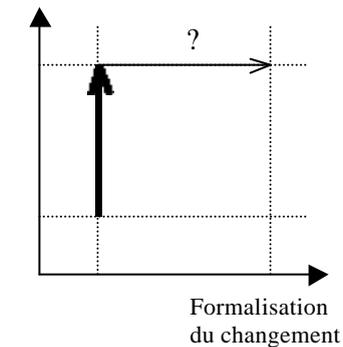
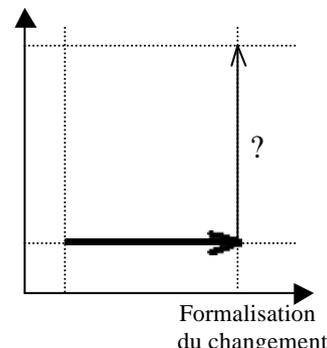
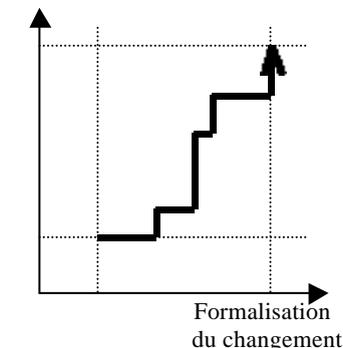
		Objectif	
		Construction mentale de la réalité	Construction concrète de la réalité
Démarche	<i>Partir de l'observation des faits ou d'un travail du groupe sur son propre comportement</i>	Observation Contextualisation du changement  Formalisation du changement	Recherche action Contextualisation du changement  Formalisation du changement
		Conception « en chambre » de modèles de gestion Contextualisation du changement  Formalisation du changement	Recherche intervention Contextualisation du changement  Formalisation du changement

Tableau 2 – Formalisation et contextualisation du changement dans les quatre démarches de recherche

Les flèches en trait épais indiquent ce qui est effectivement fait au cours de la recherche, les flèches en trait fin indiquent ce qui serait une suite logique du processus, mais non abordée au cours de la recherche, d'où les points d'interrogation sur les schémas.

Par « changement », nous entendons toute transformation intentionnelle du système par un groupe d'acteurs – dont le chercheur peut faire partie - du point de vue de sa gestion, c'est-à-dire toute mise en place de « façons de faire » nouvelles. L'expression « formalisation du changement » désigne le processus de définition formelle des nouveautés et l'expression « contextualisation du changement » désigne le processus d'adaptation croisée de l'organisation existante aux innovations envisagées et des innovations à l'organisation [David, 1996a, 1996b, 1998]. La formalisation est achevée lorsque la nouveauté est définie dans le détail. La contextualisation est forte lorsque la nouveauté est adéquate, adaptée à l'organisation, indépendamment de son degré de formalisation.

L'observation, si son résultat se limite à la proposition d'une représentation du fonctionnement du système étudié, n'apporte – à condition que les acteurs observés aient connaissance des résultats de l'observation - que des changements potentiels : tout au plus peut-on penser que cette représentation éclaire les acteurs et est de nature à favoriser certaines évolutions. Le processus de formalisation et de contextualisation ne démarre donc pas concrètement, d'où la représentation graphique dans la case I du tableau ci-dessous : le point, placé en-deça des lignes pointillées, symbolise le fait que la description du fonctionnement d'un système n'est pas, en elle-même, porteuse de changements concrets.

La conception « en chambre » de modèles de gestion, qu'il s'agisse d'outils de gestion très concrets ou d'utopies de divers ordres (par exemple, « l'entreprise idéale »), consiste à formaliser assez précisément l'outil ou le modèle, mais sans savoir s'il sera contextualisable. Il existe une forme minimum de contextualisation dans la mesure où le concepteur a nécessairement en tête une vision, aussi simplifiée soit-elle, du type de situation de gestion concerné, mais cette démarche de conception ne s'intéresse que très peu à la contextualisation des inventions qui en résultent : la démarche de recherche, représentée par le trait épais sur le schéma, s'arrête à la ligne pointillée horizontale, au seuil du processus de contextualisation. L'aide à la décision au sens de Roy et les démarches de structuration de problèmes que nous avons étudiées plus haut sont des démarches intermédiaires : elles utilisent des outils conçus en laboratoire, mais dans un but d'intervention qui les rapprochent de la recherche intervention.

La recherche action, nous l'avons vu, part plutôt de l'idée de préparer un groupe au changement : processus participatif, autonomie donnée aux acteurs entraînent une forme de libération des individus et du collectif, donc un changement dans les relations qui est à son tour de nature à engendrer des transformations concrètes dans les processus de décision. Tout se passe donc comme si on contextualisait à l'avance le changement. Les transformations concrètes dans la gestion de l'organisation ne sont formalisées qu'ensuite, dans une phase qui n'est plus concernée par la recherche ou, du moins, dans laquelle les chercheurs n'interviennent pas directement pour ne pas perturber les objectifs pratiques de l'organisation. La démarche de recherche, représentée par le trait épais sur le schéma, s'arrête donc à la ligne pointillée verticale, au seuil du processus de formalisation.

La recherche intervention fait progresser de manière interactive formalisation et contextualisation de modèles et d'outils de gestion. La démarche est donc représentée graphiquement par une progression en escalier, avec des phases de formalisation et de contextualisation alternées, de durée et d'intensité variables. En cela, elle constitue un modèle de conception et de pilotage du changement particulier, dans lequel conception et implémentation des nouveautés sont gérées en simultané, contrairement à la conception « en

chambre » de modèles et outils (formalisation sans contextualisation) et à la recherche action prise dans son expression la plus classique (contextualisation sans formalisation).

Mais la recherche intervention, considérée au sens large, peut aussi être vue comme une généralisation des différentes démarches de recherche en gestion.

5.3. La recherche intervention comme démarche générale de recherche en sciences de gestion ?

Dès lors que l'on renonce à une prétendue neutralité du chercheur en sciences sociales pour, au contraire, étudier à quelles conditions son intervention dans la construction de la réalité relève d'une démarche scientifique, il est possible de dépasser les limites associées à l'observation pour considérer d'emblée que tout chercheur en gestion est, concrètement ou potentiellement, un intervenant.

Le recherche intervention peut être considérée comme une démarche générale de recherche en sciences de gestion, à trois titres :

- *Graphiquement*, tout d'abord, si nous admettons que les schémas du tableau 2 constituent une bonne représentation des démarches de recherche analysées dans cet article, alors nous devons constater, comme le montre la figure 1 ci-dessous, que chacune des schémas I, IIa et IIb constitue un cas particulier du schéma III (recherche intervention). Nous pouvons donc, par déduction, faire l'hypothèse que la recherche-intervention, prise au sens large, constitue une généralisation des autres démarches

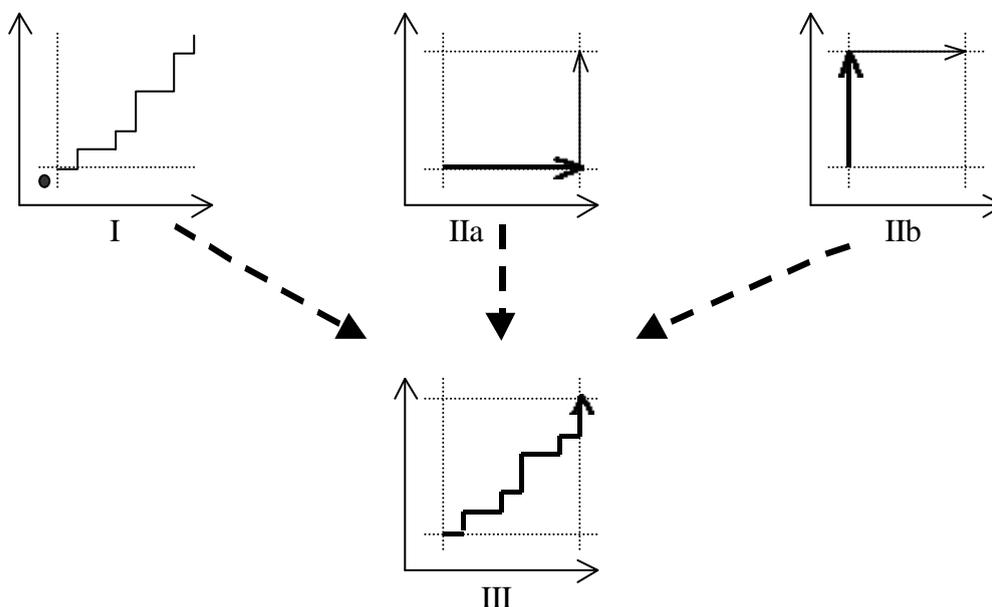


Figure 1 - Les schémas I, IIa et IIb sont des cas particuliers du schéma III.

- *Sur le plan pratique*, ensuite, **la recherche intervention allie, d'une part, l'ancrage organisationnel et le caractère fondé – *grounded* au sens de Glaser et Strauss [1967] – de la recherche action (case IIb) et, d'autre part, l'ingénierie propre aux activités de**

conception de la case IIa. En ce sens, c'est une démarche plus générale que les trois autres : (1) elle n'a pas les limites de la simple observation, (2) elle ne souffre pas de l'absence de vision organisationnelle de la conception « en chambre » de modèles et d'outils et (3) elle ne limite pas ses outils d'intervention au travail sur les relations collectives, et autorise une intervention sur les objectifs pratiques de l'organisation, contrairement à l'*action research* et l'*action science* telles que définies respectivement par Lewin et Argyris¹. Donnant au chercheur une position « au cœur de la gestion », elle permet donc aussi d'accéder à une plus grande variété de connaissances sur les organisations et leurs modes de gestion.

- Sur le plan des principes sous-jacents, enfin, nous pouvons constater **que c'est en recherche-intervention que ces principes sont exprimés au niveau de généralité le plus élevé** : les principes de rationalité accrue, d'inachèvement, d'isonomie, de scientificité, de double niveau d'interaction constituent tous des extensions des principes qui sous-tendent l'*action research*, l'*action science* et la science de l'aide à la décision.

Il est évidemment possible que l'observation donne lieu à des recommandations pour l'action. Le chercheur peut alors concevoir « en chambre » des modèles et outils qu'il pense adaptés au contexte qu'il a étudié. La démarche de recherche est alors une combinaison des cases I et IIa. Il peut aussi travailler avec les acteurs à partir des résultats de son observation dans une optique de type *action science*, la démarche combinant alors les cases I et IIb. Il peut enfin faire suivre la phase d'observation d'une démarche de recherche intervention gérant de manière simultanée formalisation et contextualisation de la nouveauté.

De même une recherche intervention pourra-t-elle inclure des phases d'observation (par exemple des entretiens ou de l'analyse de documents), des phases de conception « en chambre » de modèles et outils de gestion et des phases de travail en groupe comparables à ce qui se pratique en recherche action.

5.4. La boîte à outils du chercheur intervenant

L'intervention du chercheur en entreprise représente l'irruption d'un acteur nouveau dans l'action collective, intervention qui est susceptible de transformer, à des degrés divers, le cours des choses. Le modèle du chercheur intervenant, nous l'avons vu, est donc un modèle sophistiqué :

- la distinction entre le chercheur et le système qu'il observe, très nette dans les démarches expérimentales ou d'observation non participante classiques, se complexifie en recherche-intervention ; le chercheur participe concrètement à l'action, d'une part, et les acteurs sont amenés à réfléchir sur leur propre système d'action, d'autre part. Entre le chercheur-intervenant et le praticien réflexif (Schön, 1983) il y aura apprentissage croisé (Hatchuel, 1994) ;
- le chercheur-intervenant et les acteurs avec lesquels il travaille forment ensemble un groupe d'acteurs engagés collectivement dans un processus d'apprentissage ;

¹ Pour des développements récents sur l'*action research*, voir, entre autres, le numéro spécial que la revue *Human Relations* a consacré à ce thème en 1993 (*Action Research*, Special issue, Volume 46 Number 2. February 1993. Pages 121-298).

- l'une des conséquences est que le chercheur devra pouvoir s'analyser lui-même en train d'agir ; l'action du chercheur fait donc partie des événements soumis à l'analyse ;
- du point de vue scientifique, il est primordial de pouvoir répondre à la question de savoir comment, avec quelle légitimité et jusqu'à quel point le chercheur doit être concepteur et prescripteur des transformations d'un système organisé, et dans quelles conditions les connaissances issues de l'intervention pourront être considérées comme scientifiques.

La « boîte à outils » du chercheur-intervenant aura donc quatre compartiments :

- des principes épistémologiques,
- des théories, concepts et grilles d'analyse,
- un dispositif expérimental
- des règles méthodologiques.

5.4.1. Respecter les cinq principes épistémologiques de la recherche intervention

Il s'agit des principes de rationalité accrue, d'inachèvement, d'isonomie, de scientificité et de double-niveau d'interaction que nous avons exposés au paragraphe 4.2.

5.4.2. Maîtriser les concepts de la théorie des organisations, connaître les outils de gestion, savoir acquérir des compétences techniques

Une lecture adéquate des phénomènes organisationnels et gestionnaires suppose évidemment que le chercheur-intervenant ait dans sa boîte à outils des grilles d'analyse adéquates : il doit maîtriser les concepts de la théorie des organisations et connaître l'ensemble des outils de management et d'organisation. Mais il doit aussi pouvoir plonger dans les questions techniques, de manière à acquérir rapidement une compétence au moins généraliste sur l'activité professionnelle des acteurs. En cela, le projet de rationalisation que représente une recherche-intervention consiste à re-concevoir en partie l'action collective en engageant des processus d'apprentissage techniques et organisationnels.

5.4.3. Utiliser la conception et la mise en œuvre d'outils de gestion et de procédures d'organisation comme dispositif de connaissance

En recherche-intervention, le dispositif de connaissance est à double niveau (principe des deux niveaux d'interaction). Supposons que l'intervention ait pour but la conception et la mise en place d'un outil d'aide à la décision. Les entretiens, l'analyse documentaire, l'observation des acteurs au travail vont produire un premier ensemble de connaissances sur le système étudié et permettre l'élaboration de conjectures sur ses trajectoires possibles, en particulier par rapport au processus de décision à instrumenter. Mais, à un second niveau, le processus de transformation enclenché par la conception et l'implémentation de l'outil est à son tour générateur de connaissances scientifiques, à la fois sur l'outil mis au point (progrès des techniques de gestion – ici, un nouvel outil d'aide à la décision), sur ses implications organisationnelles (compatibilité outil/organisation, par exemple en termes de possibilités de décentralisation des décisions ou d'amélioration de la coordination), sur le changement et son pilotage (comment concevoir et gérer une action de changement).

5.4.4. Appliquer, sur le terrain, trois grands principes méthodologiques

Trois principes méthodologiques constituent la traduction concrète de ce qui précède : le principe d'investigation prospective, le principe de conception et le principe de libre circulation entre niveaux théoriques.

Le principe d'investigation prospective signifie qu'il faut conduire la recherche en ayant à l'esprit qu'il s'agit de concevoir ou d'accompagner des projets de transformation, donc des trajectoires collectives possibles pour le système étudié, et non de faire une analyse statique : les entretiens, par exemple, ne prendront donc que rarement, en recherche-intervention, la forme de questionnaires semi-directifs avec liste de questions fixées à l'avance et identiques pour tous et seront plus proches du déroulement d'une enquête policière.

Le principe de conception suppose que le chercheur dépasse rapidement la phase des entretiens pour passer à la phase d'intervention proprement dite, c'est-à-dire à la conception et la mise en œuvre d'outils de gestion et d'organisation adéquats par rapport à la problématique gestionnaire retenue.

Le principe de libre circulation entre niveaux théoriques signifie que le chercheur travaille sans cesse selon un raisonnement récursif abduction-déduction-induction (David, 1999) reliant les faits observés à des théories intermédiaires ou plus générales. Il doit, en même temps, expliciter les inférences faites à partir des observations de terrain ou à partir de théories de différents niveaux, pour garantir sur le plan technique la scientificité des résultats : validité interne (cohérence logique), validité externe (conditions de généralisation), dans le respect de la recherche de la vérité et de la préservation de valeurs démocratiques.

Conclusion

Nous avons étudié, dans cet article, quatre démarches d'intervention en sciences sociales. Nous avons vu qu'elles présentaient, tant sur le plan méthodologique que sur le plan épistémologique, un certain nombre de points communs qui trouvent leur expression la plus générale dans la recherche-intervention, que l'on peut définir de la manière suivante :

La recherche intervention consiste à aider, sur le terrain, à concevoir et à mettre en place des modèles, outils et procédures de gestion adéquats, à partir d'un projet de transformation plus ou moins complètement défini, avec comme objectif de produire à la fois des connaissances utiles pour l'action et des théories de différents niveaux de généralité en sciences de gestion.

Le « terrain » a donc, dans ce type de recherche, un statut enrichi par rapport à des démarches d'observation classiques. Loin de se réduire à un lieu d'expérience « aquarium » que le chercheur observerait de l'extérieur, **le terrain constitue au contraire un lieu d'émergence de la connaissance pratique et de la théorie**. Le terrain est indissociable des théories qui permettent d'interpréter ce qui s'y passe et ce que le chercheur lui-même y fait et, en retour, il contribue à l'élaboration de théories de divers niveaux, des faits mis en forme aux théories générales, voire aux paradigmes et aux axiomatiques.

Mais ces théories, en sciences de gestion, ne peuvent se réduire à une « grammaire générale », fût-elle formée de concepts précis et formellement bien reliés entre eux. Les concepts utilisés en théorie des organisations (structure, changement, apprentissage, acteurs, zone d'incertitude, pouvoir, culture, etc.) ou en économie institutionnelle, (coût de transaction, relation d'agence, etc.), par exemple, sont utiles mais pas suffisants. **Il faut une problématique réellement gestionnaire, qui suppose que l'on travaille à des niveaux théoriques intermédiaires, plus contextuels.** Le caractère fondé – *grounded* – de ces théories leur assure pertinence et utilité pour l'action, et le niveau auquel elles sont formulées, qui dépasse les faits simplement mis en forme, permet aussi, de l'autre côté, l'élaboration de théories générales. Pour cela, le chercheur fera, entre autres, l'hypothèse que ce qu'il observe au cours de l'intervention constitue la matérialisation locale, contextuelle, de phénomènes plus généraux.

Le terrain n'est donc pas, en conséquence, un lieu dont on va seulement extraire des constantes et des régularités. En recherche-intervention, le terrain est à la fois **lieu d'ingénierie** (conception de modèles et outils de gestion adéquats, y compris modèles et outils de pilotage du changement) et **source de théories fondées** (ce que la conception et la mise en place de ces outils révèlent sur le fonctionnement des organisations, et qui vient enrichir le corpus des connaissances théoriques en sciences de gestion). Par analogie avec la formule de Glaser et Strauss, on peut donc décrire la recherche en sciences de gestion comme une **ingénierie gestionnaire fondée**. Cette dénomination est compatible, en outre, avec l'idée depuis longtemps défendue par Simon [1969] que les sciences de gestion sont non seulement des sciences de l'action – c'est le cas de nombreuses sciences – mais aussi *des sciences de l'artificiel*.

Enfin, si la recherche-intervention peut être, en sciences de gestion, considérée comme la généralisation de différentes démarches de recherche, **elle est aussi la plus complexe à gérer du point de vue du respect des principes éthiques, méthodologiques et épistémologiques.** L'observation et la conception « en chambre » de modèles et d'outils de gestion peuvent se retrancher derrière le principe de non-intervention. La recherche-action telle que définie par Lewin ou Argyris centre l'intervention sur l'émancipation des acteurs et la mise en place de procédures participatives, qui constituent en soi des valeurs acceptables et confèrent d'emblée à l'*action research* et à l'*action science* leur dimension critique. La recherche intervention, si l'on n'y prend garde, risque l'excès de fonctionnalisme. Elle comporte pourtant une dimension critique, qui réside notamment dans les principes d'isonomie et de scientificité, qui contribuent à fonder sa position normative, mais cette dimension reste à préciser. La position du chercheur intervenant est donc, de ce point de vue, à la fois plus sophistiquée et plus risquée. En retour, c'est aussi la position potentiellement la plus favorable à la production de connaissances théoriques fondées en sciences de gestion.

Références

- Argyris, C., Putnam, R., McLain Smith, D. (1985), *Action Science*, Jossey-Bass.
Bastide, R. (1971), *Anthropologie appliquée*, Payot.
Cassirer, Ernst (1953), *Philosophie der symbolischen Formen*, Yale. Traduction française : *La philosophie des formes symboliques - Tome 2 : la pensée mythique*, Editions de Minuit, 1972.
Chanal, V. , Lesca, H. , Martinet, A.C. (1997), « Vers une ingénierie de la recherche en gestion », *Revue Française de Gestion*, novembre-décembre
Checkland, P. [1984], « Systems thinking in management : the development of soft systems methodology for real-world problem solving », in *Self Organisation and management of social systems* (Eds H.Ulrich and G.J.B. Probst), pp. 94-104, Springer-Verlag, Berlin.

- Checkland, P.B (1989), « Soft systems methodology », in Rosenhead, J. (1989) *Rational analysis for a problematic world*, Wiley.
- David, A. (1996a), « Structure et dynamique des innovations managériales », *cahiers du Centre de Gestion Scientifique de l'École des Mines de Paris*, n° 12, juillet.
- David, A. (1996b), « L'aide à la décision entre outil et organisation », *Entreprise et Histoire*, n° 13, 9-26, décembre.
- David, A. (1998a), « Outils de gestion et pilotage du changement », *Revue Française de Gestion*, septembre-octobre.
- David, A. (1998b), « Models implementation : a state of the art », Actes de *EURO Conference*, Brussels, 12-16 juillet.
- David, A. (1999), « Logique, épistémologie et méthodologie en sciences de gestion », *cahier de recherche*, DMSP, Université Paris-Dauphine, nouvelle version revue et augmentée, juillet.
- Dewey, J. (1929), *The quest for certainty*, New York: Minton, Balch.
- Eden, C. (1989), « Using cognitive mapping for strategic options development and analysis (SODA) », in Rosenhead (1989), *Rational analysis for a problematic world*, Wiley.
- Elden, M. et Chisholm, R. (Eds), *Varieties of action research* [Special issue], *Human Relations*, 46, 2.
- Eliade, M. (1963), *Aspects du mythe*, Gallimard.
- Fals-Borda, O. et Rahman, M.A. (Eds), (1991), *Action and knowledge : breaking the monopoly with participatory action research*, New York : Intermediate technology/Apex.
- Flood, R.L. (1995), « Total Systems Intervention (TSI) : a reconstitution », *Journal of the Operational Research Society*, 46, 174-191.
- Friend, J.K. and Hickling, A. (1987), *Planning under pressure : the strategic choice approach*, Pergamon, Oxford.
- Glaser, B.G. and Strauss, A.L. (1967), *The discovery of grounded theory : strategies for qualitative research*, Chicago : Adline.
- Hatchuel A. et Molet H. (1986), « Rational Modelling in Understanding Human Decision Making : about two case studies », *European Journal of Operations Research*, n° 24, 1986, p. 178-186.
- Hatchuel, A. (1994a), « Frédéric Taylor : une lecture épistémologique. L'expert, le théoricien, le doctrinaire » in Bouilloud, F. et Lécuyer, J.P. (Ed.), *L'invention de la gestion*, L'Harmattan.
- Hatchuel, A. (1994b), « Les savoirs de l'intervention en entreprise », *Entreprise et Histoire*, n° 7, pp. 59 à 75.
- Heron, J. (1981), « Experiential research methodology », in Reason, P. and Rowan, J. (Eds), *Human inquiry : a sourcebook of new paradigm research*, Chichester, UK, John Wiley.
- Koenig, G. (1997), « Pour une conception infirmationniste de la recherche-action diagnostique », *Revue Management International*, Vol. 2, n° 1, automne.
- Landry, M., Banville, C., Oral, M. (1996), « Model legitimization in operational research », *European Journal of Operational Research* n° 92.
- Le Moigne, J.L. (1995), *Les épistémologies constructivistes*, Que sais-je n° 2969, PUF.
- Moisdon, J.C. (1984), « Recherche en gestion et intervention », *Revue Française de Gestion*.
- Moisdon, J.C. (Dir.) (1997), *Du mode d'existence des outils de gestion*, Séli-Arslan.
- Lewin, K. (1948), « Action research and minority problems » in *Resolving social conflicts* (G. Lewin, Ed.), Harper & Row.
- Lewin, K. (1951), *Field Theory in Social Science*, Harper and Row.
- Ponssard, J.P. (1997), « Formalisation des connaissances, apprentissage organisationnel et rationalité interactive », in Dupuy, J.P. et Livet, P. (Dir.) *Les limites de la rationalité*, La découverte, tome 1.
- Reason, P. and Heron, J. (1986), « Research with people : the paradigm of co-operative experiential inquiry », *Person centred review*, 1, 456-475.
- Rosenhead, J. (Ed.), (1989), *Rational analysis for a problematic world*, Wiley.
- Roy, B. (1968), « Il faut désoptimiser la recherche opérationnelle », *Bulletin de l'AFIRO*, n° 7.
- Roy, B. (1985), *Méthodologie multicritère d'aide à la décision*, Economica.
- Roy, B. (1992), « Science de la décision ou science de l'aide à la décision », *Revue Internationale de Systémique*, Vol. 6, n° 5, 497-529.
- Roy, B. et Bouyssou, D. (1993), *Aide multicritère à la décision – Méthodes et cas*, Economica.
- Simon, H.A. (1969), *The sciences of the artificial*, MIT Press, Cambridge.
- Schön, D. (1983), *The reflective practitioner*, New York : Basic Books.
- Torbert, W.R. (1976), *Creating a community of inquiry : Conflict, collaboration, transformation*, New York : John Wiley.
- Van Willigen, J. (1986), *Applied anthropology*, Bergin and Garvey Publishers