

Expérience et recherche qualitative : appréhender « en complexité » des situations d'appropriation des outils d'intelligence collective

Olivia Belin

CERIC Université Montpellier

Résumé

Cet article se positionne comme un travail réflexif sur l'expérience d'un chercheur qualitatif dont le parcours peut-être caractérisé comme une immersion physico-intellectuelle initiale et comme un double mouvement de distanciation du chercheur par rapport au terrain et à l'objet de recherche. Cette réflexion s'appuie sur une thèse menée dans un contexte scientifique pluridisciplinaire : un chercheur *qualitatif* mène une étude dans *un laboratoire d'informatique* – développant un intranet de partage des connaissances – pour le compte d'une *communauté scientifique du nucléaire* – censé utiliser cet intranet de partage des connaissances et ne le faisant pas –. Nous sommes amenée à une écriture à deux niveaux : nous nous intéressons dans cet article à la fois aux méthodes et méthodologies qui ont été mobilisées et proposons un retour d'expérience sur le parcours intellectuel qu'a pu représenter cette recherche qualitative. Nous concluons sur la difficulté des recherches qualitatives à rendre compte de la complexité d'une réalité humaine et sociale « en complexité ».

Mots-clés

EMERGENCE, EPOCHE, EMPATHIE, INTERACTION, TRIANGULATION, DISTANCIATION, CHOIX THÉORIQUES, COMPLEXITÉ

Introduction

Cet article tente de rendre une expérience de recherche qualitative menée dans le cadre d'une thèse. Il s'agira de décrire dans une première partie l'immersion initiale du chercheur dans son terrain et les processus intellectuels à l'œuvre dans une démarche de recueil de données : l'effort d'« epoché », l'écoute empathique, la compréhension « typique » émergeant par l'interaction avec autrui et le saisissement de sa propre créativité.

Dans une deuxième partie, nous montrerons comment le chercheur « sort » de son terrain dans un double mouvement de distanciation. En formulant un objet de recherche et une problématique, il se distancie de son terrain de recherche pour paradoxalement y accéder. En formulant des choix

théoriques et méthodologiques, il se distancie de son objet de recherche afin de le rendre accessible à autrui.

Le chercheur en sciences qualitatives produit, et est à la fois produit, une mise en tension entre son terrain, son objet de recherche (qu'il construit lui-même à partir d'une réalité concrète, vécue et observée) et les théories qu'il propose pour rendre compte d'un phénomène.

L'immersion physico-intellectuelle initiale du chercheur qualitatif

Une recherche qualitative attendue dans un contexte pluridisciplinaire

Notre travail de recherche se caractérise par la rencontre de trois mondes scientifiques : le monde des humanistes ou des sociologues dont nous sommes issue, le monde des ingénieurs et le monde des scientifiques des sciences naturelles et physiques, appelées aussi les sciences dures. Notons immédiatement que la mise en œuvre de méthodes qualitatives n'est pas toujours habituelle dans les milieux d'ingénieurs et très peu présente dans les milieux des sciences dures.

Une école d'ingénieurs informatique et un laboratoire Sciences de l'Information et de la Communication (SIC) collaborent dans le cadre d'une recherche conjointe dans le domaine de l'intelligence collective où sont abordées les questions des « articulations », heureuses ou pas, entre les nouvelles technologies et des groupes humains. Notre étude compréhensive porte sur l'appropriation d'un intranet de partage des connaissances et de communication par une communauté scientifique. Des objectifs concrets de développement des usages et de perfectionnement de l'intranet font partie des attendus du laboratoire d'informatique, les sites « d'intelligence collective » soutenant l'activité scientifique mais aussi l'activité commerciale du laboratoire. Il s'agit donc d'une recherche action.

La communauté scientifique sur laquelle porte l'étude réunit des chercheurs autour d'un programme transversal sur la *toxicologie nucléaire* – Clairatome –, programme affichant par ailleurs des enjeux sociétaux forts. Les chercheurs appartiennent à différents laboratoires, ont différentes spécialités scientifiques (il y a des chimistes, des physiciens, des informaticiens, des bio-informaticiens, des biologistes et des pharmaciens). Les laboratoires sont répartis sur tout le territoire géographique sur différents centres (Paris, Avignon, Marseille, Lyon), et dépendent de directions fonctionnelles différentes. Une grande hétérogénéité –et en ce sens une certaine complémentarité scientifique – marque donc cette communauté sur le plan scientifique, sur le plan géographique, sur le plan managérial. Notons que la direction de ce programme commande à la fois le site intranet et l'étude sur les usages. Cette direction a des attentes fortes sur les résultats de l'étude : pour elle, le développement du partage entre les chercheurs –appartenant tous à la

même structure – doit conduire à une innovation sociale et organisationnelle ressentie comme incontournable dans le contexte actuel de la recherche internationale.

Le site intranet (sécurisé) mis à la disposition des chercheurs a été développé au départ sur les prérogatives du seul management et il doit être progressivement ouvert et adapté aux « besoins » des chercheurs, apparemment peu enclins au partage.

La confrontation du chercheur à son terrain : une place à conquérir

Pour un chercheur en sciences humaines, cette configuration paraît riche : par le terrain, par les différentes confrontations des univers scientifiques de référence, par les méthodes de recherche et d'analyse qui pourront ensuite être mobilisées.

Des chercheurs –soumis à observation –» sont appelés à « utiliser un outil de partage des connaissances », « dans un programme qui affiche des ambitions sociétales et communautaires ». Et « une étude sociologique » doit être menée par « un chercheur en sciences humaines » pour « lancer une dynamique d'appropriation d'un site intranet de partage des connaissances.

Une mise en situation parfois délicate

La cohabitation des sciences humaines et des ingénieurs ne va pas sans quelques heurts, fruits d'une découverte mutuelle et d'étonnements réciproques. En effet, les théories mais surtout les méthodes mobilisées dans le cadre d'une enquête compréhensive diffèrent profondément des méthodes généralement appliquées par les ingénieurs ou les informaticiens, très orientées vers l'action et à la réalisation immédiate et rapide d'objet technique innovant.

Par exemple, l'utilité de l'intervention des sciences humaines est fréquemment discutée et remise en cause par les développeurs : les sciences humaines n'apportent pas de réponses tangibles –des logiciels –, ni immédiates – par des méthodes immédiatement applicables –, dans le sens informatique ou mathématique. Certains trouveront même à dire en fin de recherche qu'il est dommage qu'aucun outil informatique n'ait été développé. De plus, les interventions des chercheurs en communication sont parfois vues comme des critiques du travail qui a été effectué par les concepteurs. Même dans le cadre d'une intervention pour le développement des usages d'une technologie inventée par le laboratoire, qui permet aux informaticiens d'avoir un retour sur le produit, et son utilisation effective, les ingénieurs se représentent une intervention des sciences qualitatives comme une remise en question de leur démarche professionnelle.

En second ressort, ils souhaiteraient que cette action se limite à une remontée d'informations sur le dispositif technique seul, pour une recherche de bugs informatiques. Ils ne voient pas l'utilité d'un questionnaire sur la situation globale (et cela est en contradiction avec la définition de la recherche telle qu'elle est formulée au départ) situation dans laquelle est concrètement inséré le dispositif technique. Comment ignorer ce qu'implique à un niveau situationnel un développement des usages pour l'utilisateur, au-delà de la situation concrète d'utilisation mais également dans les relations et les interactions entre les divers collaborateurs ? Comment permettre la rencontre des exigences intellectuelles du chercheur qualitatif avec celles des informaticiens ou des ingénieurs ? Comment lier dans l'action les capacités de réponses immédiates et la réactivité technique offerte par les informaticiens (car ils savent développer techniquement et rapidement) à celles moins rapides de l'enquêteur ? Le chercheur qualitatif joue un véritable rôle pour le recueil de données sur le terrain avec de vrais utilisateurs mais il joue sur du long terme, alors que les développeurs ont parfois tendance à rester derrière leurs machines, avec une représentation floue des utilisateurs et des fonctionnalités qui pourraient leur convenir. Pour autant, ils ont l'avantage des temps de réaction réduits. La démarche empirico-inductive (Mucchielli & al., 2004) n'est que peu mise en œuvre chez les informaticiens qui procèdent de manière hypothético-déductive. Il leur semble que la mise en place ou l'amélioration d'un objet informatique suffit à l'émergence d'usages ou du moins, d'utilisations. Des confrontations méthodologiques sont fréquentes. Intérêts et temps se confrontent et peuvent aussi se rejoindre.

Une mise en situation immédiate et « positionnante »

L'entrée sur le terrain d'enquête fait l'objet d'une annonce officielle de la part de la direction du programme scientifique Clairatome lors d'un séminaire et un encart est également réservé dans une Lettre Mensuelle (Lettre d'information sur les nouveautés dans le programme). La position de l'enquêteur (la notre, donc) n'a donc jamais été neutre pour les scientifiques. L'annonce officielle du démarrage d'une thèse « pour étudier les chercheurs et voir comment ils utilisent le référentiel de connaissances » rend la démarche de l'enquêteur trouble pour les chercheurs de la communauté Clairatome. C'est une thèse pour le laboratoire d'informatique (et en ce sens cela ne les concerne pas vraiment), pour les étudier eux (ils trouvent étrange et amusant de jouer les petites souris, car en général, ce sont eux qui travaillent sur les souris), et pour le management, commandée par eux. Pour les chercheurs et en ce sens, il est préférable de traiter convenablement cet enquêteur venu d'en haut, et à qui l'on donne volontiers un statut proche de la direction (même si cela n'est pas le cas). L'attitude des chercheurs à notre égard est très significative d'une idée qu'ils ont que les enquêtes et l'enquêteur sont un masque qui permet à la

direction de venir s'intéresser à leurs affaires. Certains font passer des messages ou cherchent des explications quant à la façon dont ils peuvent envisager leur avenir. D'autres avertissent qu'« aucune information ne doit sortir du cadre de cette enquête sinon... ». Certains nous demandent des informations sur l'organisation du programme ou des informations confidentielles car non publiées par la direction de programme, etc... En somme, nous nous rendons compte que, pour une majorité des chercheurs interviewés, l'enquêteur est « en ligne » avec la direction de programme. Cette proximité ressentie avec la direction de programme peut poser certains problèmes. Une confusion est faite entre les intentions de l'enquêteur et celle de la direction, par exemple. Mais elle peut aussi être un avantage car, source de confusion chez les chercheurs, cette proximité imaginée a permis l'expression d'opinions qui n'auraient peut-être pas été aussi clairs sans cela.

Le « voyage au cœur du terrain de recherche »

La relation au terrain de recherche peut-être caractérisée par l'immersion physico-intellectuelle du chercheur et par la nature des outils qui seront déployés pour le recueil de données. Nous avons identifié quatre processus intellectuels dans l'immersion physico-intellectuelle du chercheur : l'effort d'« epoche » et l'attention constante au terrain, l'empathie, et l'émergence d'une compréhension « typique » dans l'interaction avec autrui.

L'effort d'« epoche » et l'attention constante au terrain

En phénoménologie, l'effort d'« epoche » désigne l'effort qui consiste à mettre en parenthèse ce que l'on sait d'avance sur quelque chose. En tant que chercheur, nous avons pu noter qu'un des premiers processus intellectuels mis en œuvre dans la découverte du terrain consiste dans le fait de mettre en parenthèse ce que l'on sait a priori sur ce terrain pour le découvrir de différents points de vue (et pas seulement du point de vue de la première personne interviewée, par exemple). Dans notre recherche, par exemple, les commanditaires du site et les développeurs informatiques sont les commanditaires de l'étude et en ce sens ont une influence sur la compréhension initiale de l'étude, qu'ils formulent d'une façon spécifique : il s'agit du « *lancement d'un intranet* », lancement qui serait freiné par des comportements protectionnistes des chercheurs. Ils énoncent une longue liste des raisons présumées de la désaffection du site. Ils dénoncent le fait que les chercheurs (biologistes, physiciens, ...) n'utilisent pas le site intranet de partage car ils seraient trop « retranchés dans des logiques protectionnistes ». Ils « ne comprendraient pas comment le site marche », ou bien « ils boycotteraient », ... Les commentaires recueillis auprès des commanditaires de l'étude sont importants mais visent implicitement à cadrer et définir les orientations de

recherche et de recueil sur le terrain de recherche. En effet, dans ces commentaires ne sont jamais invoqués les problèmes techniques qui pourraient émaner de mauvais développements informatiques, ne sont jamais non plus invoqués des défauts de conception, ou encore des erreurs dans le déploiement de l'outil auprès de ses utilisateurs finaux qui mettent en cause les commanditaires du site intranet et le laboratoire d'informatique. Ce sont les chercheurs biologistes et physiciens qui sont mis au banc des accusés et c'est justement des derniers que le chercheur peut aller interviewer en faisant mine de ne rien savoir à leur propos.

L'empathie : s'ouvrir au monde de l'autre

L'objectif d'une approche compréhensive mettant en œuvre des méthodes qualitatives est de saisir, entre autre, les significations données par les acteurs pour les rendre compréhensibles pour d'autres acteurs ou d'autres chercheurs, « la réalité humaine [étant] une réalité de sens (liée aux significations) [...] construite par les acteurs » (Mucchielli, 2000a).

Pour Watzlawick (1996),
ce ne sont pas les choses elles-mêmes qui nous troublent mais l'opinion que nous nous en faisons. Nous sommes confrontés à deux réalités. Nous pensons que l'une existe objectivement, hors de nous, de façon indépendante (nous lui donnons le nom de réalité de premier ordre). L'autre est le résultat de nos opinions et de notre jugement et constitue donc notre image de la première (nous l'appellerons réalité de deuxième ordre ». Il n'existe pas une réalité donnée, mais « plusieurs réalités secondaires, construites par les acteurs et coexistantes en même temps, toutes aussi vraies les unes que les autres » (Mucchielli, 2000a). Et les significations elles-mêmes découlent « de [ces] images du monde et non [d'] une réalité en tant que telle (Watzlawick, 1984).

Pour Ray Birdwhistell (Winkin, 2000), les significations-pour-un-acteur « flottent » sont aussi des significations pour nous, et nous pouvons y accéder de multiples façons : par le langage, par le positionnement des objets dans l'espace, par les attitudes corporelles et le paralangage, notre culture commune permettant d'y accéder... Le langage, par exemple, permet aux différents acteurs d'exprimer leur affection, leur ressentiment ou la volonté de se positionner différemment. Le langage est complété par le paralangage avec des attitudes corporelles spécifiques.

Ainsi, l'attitude empathique s'efforce de capter dans une attention constante et soutenue, au travers de techniques de recueil tels que l'entretien semi-directif ou l'observation participante, l'ensemble des éléments de la

situation pour mieux la comprendre du point de vue d'un acteur. Pour W.Dilthey (1942), l'empathie consiste en « revivre en pensée les situations significatives pour les protagonistes sociaux ».

Mais comme le soulignent Berger et Luckmann (1996),
une attitude subjective [...] est directement objectivée dans la situation en face-à-face au travers d'une diversité d'indices corporels –la mine du visage, la tenue générale du corps, les mouvements spécifiques des bras et des pieds, etc. Ces indices sont continuellement disponibles dans la situation de face-à-face, et c'est précisément la raison pour laquelle elle constitue la situation idéale permettant le meilleur accès à la subjectivité de l'autre. Je suis constamment entouré d'objets qui proclament les intentions subjectives de mes congénères, encore que je peux parfois éprouver des difficultés m'assurer du contenu exact de ces « proclamations »

Observer la place des objets, la façon dont les séminaires se déroulent, dont les chercheurs s'évitent ou au contraire, se rapprochent, observer la présence massive de matériel de pointe, les portes de laboratoire ouvertes ou fermées... a constitué lors du recueil de données un effort important. En effet, au démarrage de l'enquête, alors que tous les choix n'ont pas été faits en termes d'objet de recherche, de méthodes, il convient de noter dans les plus grands détails ce qui nous est donné dans la situation et cela peut constituer une difficulté car on ne peut pas *tout noter*.

Ainsi, un deuxième processus intellectuel est basé sur le principe d'empathie, c'est-à-dire, l'effort de saisie intuitive et d'ouverture au monde de l'autre, constituant un mouvement pour accéder au sens qu'autrui confère aux situations, aux événements, aux choses. Mais il ne s'agit pas seulement de s'ouvrir au monde de l'autre par les discours, mais d'y voyager aussi... Ce voyage empathique se fait dans une grande attention au monde de l'autre, c'est-à-dire, dans une grande attention aux objets, aux attitudes corporelles, à la disposition spatiale, etc.... Parfois, les significations des acteurs se superposent, se rejoignent, se complètent, parfois, elles s'opposent.

L'émergence d'une compréhension dans l'interaction avec autrui et le processus de typification

L'interaction avec autrui est apparue également comme étant source de compréhension. Elle permet l'émergence de routines ou d'actions typiques (Berger & Luckmann, 1996), auxquelles sont progressivement associés les chercheurs qualitatifs. La récurrence ou au contraire la pertinence de certaines interactions (Berger & Luckmann) donnent un caractère spécifique aux

situations et forgent une certaine compréhension de cette situation pour le chercheur qualitatif lui-même. Nous pouvons sur ce point citer Jean Baechler (1975) :

l'objectif étant de comprendre de l'intérieur le sens d'une action, on prouve que seul l'idéal-type permet de l'atteindre. Il va de soi qu'on ne saurait comprendre une action perdue dans l'ineffable de sa complexité singulière. Du moment que cette complexité fait place à un idéal-type construit par l'observateur lui-même, il s'établit un pont entre les capacités de compréhension de l'observateur et le phénomène qu'il doit comprendre. Etant donné que l'idéal-type est le résultat d'un travail d'élaboration de son propre entendement, l'observateur y a un accès direct ; comme d'autre part l'idéal-type n'est pas construit au hasard, mais procède de la réalité elle-même, il reproduit à l'état épuré, sans doute appauvri, la réalité elle-même.

Ainsi, dans l'interaction quotidienne avec les interviewés, nous laissons émerger ces idéaux-types : des attitudes récurrentes ou particulièrement pertinentes apparaissant chez tel ou tel chercheur, des éléments nous apparaissent progressivement plus pertinents que d'autres. En menant ces enquêtes, nous nous sommes donc progressivement forgé une représentation de la situation, de telle sorte que nous comprenions certaines assertions sans avoir à relancer nos interlocuteurs, d'une façon que certains pourraient croire « naturelle ». Le travail du chercheur est alors d'explicitier ce qu'il comprend et pourquoi il le comprend, car il n'y a rien de naturel à cette compréhension. Elle résulte d'un apprentissage au contact des personnes enquêtées et dans l'interaction avec ces personnes.

Triangulation méthodologique et créativité

C'est une stratégie de recherche au cours de laquelle le chercheur superpose et combine plusieurs techniques de recueil de données afin de compenser le biais inhérent à chacune d'entre elles. La stratégie permet également de vérifier la justesse et la stabilité des résultats produits. Le recours à la triangulation décrit aussi un état d'esprit du chercheur, lequel tente activement et consciemment de soutenir, de recouper, de corroborer les résultats de son étude (Mucchielli & al., 1996).

La triangulation est une technique de recueil de données permettant de croiser différentes formes de recueil afin de pallier les risques d'un manque de données pertinentes, d'un cadrage trop restreint ne permettant pas la compréhension globale d'une situation. « Etant donné que le chercheur en sciences humaines et sociales étudie des phénomènes humains, dynamiques et

évolutifs, aucune technique de recueil de données ne saura seule en capturer la richesse ». La triangulation oblige le chercheur en situation à avoir une grande attitude d'ouverture et d'écoute de son terrain. Dans notre cas, les techniques classiques de recueil ont été mobilisées (comme les entretiens, les observations diverses) et nous avons développé des tests utilisateurs par ancrage phénoménologiques (Belin, 2006), qui permettent de suivre une consultation du site intranet tout en menant un entretien compréhensif. Le principe du test est de lier dans un même recueil les tests utilisateurs et un entretien compréhensif semi-directif afin de recueillir deux expériences concomitantes, celle de la consultation et celle du consultant dans son laboratoire. Les scientifiques en cours de consultation associent implicitement les éléments du site qu'ils perçoivent (ou choisissent) à leur situation générale dans le programme de recherche ou dans leur laboratoire.

La mise en place de ces tests a permis de recueillir une quantité très variée de données : d'ordre technique –qui satisfont aux exigences du laboratoire d'informatique-, mais également d'ordre organisationnel et social – qui satisfont les attentes à la fois du chercheur en sciences humaines, et du commanditaire de l'étude –. Cette triangulation méthodologique concernait donc bien la richesse des données recueillies pour pallier les biais de chacune des méthodes de recueil (observation, enquêtes, tests utilisateurs) mais également le positionnement du chercheur (pour répondre aux attentes des différents laboratoires).

Le double mouvement de distanciation

Dans le processus de recherche et après le recueil de données, le chercheur en sciences humaines doit mettre en forme les éléments qu'il a recueillis. Cette mise en forme est passée par un double mouvement de distanciation. Une première distanciation a correspondu dans notre recherche à une phase de délimitation explicite de l'objet de recherche et à la formulation définitive de la problématique de recherche. Puis nous avons explicité et mis en oeuvre les théories et méthodes qui ont permis d'analyser l'objet de recherche choisi « afin de le rendre accessible à autrui » (Mucchielli & al, 2004).

Le premier effort de distanciation par rapport à une réalité observée et partagée

La formulation de l'objet de recherche : un positionnement scientifique ?

Le laboratoire d'informatique qui commande avec la direction du programme de recherche l'étude qualitative la formule en ces termes : il s'agit d'œuvrer pour le « lancement » d'un site intranet, lancement passant par l'amélioration des fonctionnalités présentes dans le site et la formation des utilisateurs finaux aux nouvelles fonctionnalités. Cette formulation dévoile une visée mécaniste

des usages : un site fonctionne dès lors qu'un certain nombre de pré-requis sont atteints comme le niveau de technicité, la formation des utilisateurs, etc... Un site, pour les deux commanditaires, « se lance ». Dans le « lancement », on se place du côté des développeurs ou du management et l'on évacue implicitement les problématiques des usages, c'est-à-dire celles qui prendraient en compte les utilisateurs finaux désignés, les scientifiques eux-mêmes. On peut tout à fait formuler son objet de recherche ainsi, et l'on pourra produire des analyses proches de celles qui sont parfois menées en sociologie des organisations ou en sciences de gestion, qui traitent du changement, de la résistance au changement, de la conduite de projets innovants, de l'accompagnement au changement...

Une autre voie est celle que nous offre la sociologie des techniques, avec les problématiques de l'innovation. Mais, comme le souligne Madeleine Akrich (1993), si la sociologie des techniques rend justice aux objets techniques dans leur complexité, elle évacue les acteurs et fige les objets dans des organisations sociales stables, c'est-à-dire qu'ils ne sont plus « objets dans l'action » et l'on pourrait même dire, dans l'interaction. Les objets techniques sont fondamentalement organisant du social, cadre (négocié) à l'action collective, mais pour conserver la richesse du social, nous nous sommes orientés vers la formulation d'un objet de recherche proche de la sociologie des usages.

En sociologie des usages, on accorde un sens particulier au sens donné par l'acteur à l'utilisation d'un objet technique. Cet acteur est souvent considéré individuellement, dans une action ayant un sens pour lui. Les objets techniques viennent servir en quelque sorte sa créativité. L'appropriation d'un objet technique y est comprise comme une intégration positive au monde de l'acteur, l'objet venant se placer dans ses projets, limitant et permettant à la fois l'action, et venant se placer dans ses valeurs. La sociologie des usages place l'interaction de l'utilisateur et de l'objet technique au premier plan, en posant la question du sens. Le questionnaire initial porte sur l'appropriation « individuelle » mais peut être étendu à l'appropriation « collective ». Ainsi, nous avons choisi de délimiter notre objet de recherche à l'appropriation collective d'un outil de partage des connaissances, en posant la question du sens pour *des* acteurs engagés dans une action collective partagée.

La formulation de la problématique de recherche

Le moment de la formulation de la problématique a correspondu dans notre recherche à la délimitation d'un objet de recherche dans un champ disciplinaire de référence, et à la façon d'en rendre compte. La problématique est en ce sens le dévoilement du chercheur et la mise en cohérence des questions qu'il peut poser à son objet de recherche et de la façon dont il peut traiter ces questions.

Voici une série de questions que nous avons retenues pour construire notre problématique.

Comment comprendre les processus d'appropriation collective, autrement que comme un mouvement naturel d'acclimatation progressive à un outil, qui ne remettrait rien en cause, sinon des mécanismes physiques ou cognitifs. Les outils, les objets techniques, dans leur complexité, au cœur des relations au monde et des relations entre les hommes ne révèlent-ils pas autre chose ?

L'appropriation d'une technologie est souvent rapportée à l'individu et peu au collectif (c'est-à-dire que l'on s'intéresse à la capacité d'un individu à dépasser la technique pour en faire un outil au service de sa créativité), mais encore également souvent abordée dans une perspective techniciste (c'est-à-dire que l'on imagine que les actions proposées dans l'outil et le dispositif technique vont naturellement être reprises par un ensemble d'acteurs sans que cela ne modifie le système des relations entre les acteurs). Souvent, la complexité de l'objet technique et ses liens avec le social est peu pensée, c'est-à-dire en terme de contenu d'action collective et en terme de contenu de relation... On le voit comme un « tout » indécomposable, une boîte noire dont on peut juste constater la présence. Comment rendre compte de ce qu'impliquent les objets techniques du point de vue du collectif ?

L'appropriation par un collectif d'un objet technique ne dépend pas d'un seul individu ou d'une somme d'individus. Comment prendre en compte la situation dans laquelle interviennent les « lancements d'intranet ». Le passage d'une technologie nouvelle dans une organisation est souvent décrit de façon non linéaire (Akrich, 1989), et selon un parcours ou une logique qu'il n'est pas toujours possible de prévoir. L'introduction d'une technologie dans une organisation est souvent liée à une vision de l'organisation elle-même, organisant le monde autour d'elle, et la façon dont elle doit fonctionner. Prétextes à de nombreux changements, les technologies de l'information et de la communication sont d'importants « révélateurs » (Mucchielli, 2001).

Quand peut-on dire qu'il y a une appropriation collective ? Comment, par exemple, arrive t-on à une forme d'acceptation collective d'un mode de fonctionnement nouveau, lorsque l'on recherche plus l'appropriation d'un état d'esprit que d'un outil ? Dans notre cas, ce n'est pas tant l'appropriation individuelle qui pose problème que l'appropriation collective, « *le CEFREN étant le centre le plus technologique de France* » (la technologie n'effraie pas les utilisateurs) et la plupart des acteurs considérés maîtrisant effectivement les technologies internet.

Que révèle l'appropriation du dispositif technique par les scientifiques dans leur situation ? Le programme Clairatome est un programme phare du CEFREN mais il n'est pas vécu de façon très positive chez les scientifiques ; il n'est pas forcément issu d'une réelle préoccupation scientifique (le secteur scientifique dont il est question dans le programme est « sinistré ») et il est destiné à argumenter les orientations futures de la structure et ses modes d'organisation. Dans un tel contexte, l'outil de partage des connaissances a-t-il une chance ? Le partage proposé sur le site est-il une réponse pertinente aux préoccupations des scientifiques qui se sentent menacés, à la fois par une société réclamant des « réponses », par un management visant des restructurations et par un thème de recherche qui dérange ? Le site soutient dans noter cas un projet de « communauté ». Que veut dire alors ce partage chez les chercheurs ? N'est-ce pas une vision du social en marge de ce qui se fait habituellement entre les chercheurs, qui avouent « échanger » plus que partager ? Si l'on se réfère, comme Mucchielli, à la définition de la communication interne comme mode de réponse à des problématiques organisationnelles, on est confronté à la question de savoir quelle réponse le site intranet et le partage sont-ils censés apporter à l'ensemble de la communauté des chercheurs engagés dans Clairatome ? Ce site, qui fonderait une communauté, est composé d'une série d'actions objectivées dont certaines sont clairement explicitées : il s'agit de partager ses connaissances, c'est-à-dire de *mettre* sur le site des documents qui servent à la recherche propre du propriétaire de la connaissance et qui pourrait servir aussi à d'autres (ces autres sont ceux de la communauté), *remplir* sa fiche de suivi, *mettre à jour* les matrices et les bases dynamiques... Mais cette série d'actions (*mettre* des publications, *informer* sur les dernières avancées du sous projet, *informer* des nouveautés, *proposer* ses machines, *proposer* ses protocoles ou les mettre en discussion publiquement, *informer* sur les événements, *partager* sa bibliographie) font-elles partie des situations concrètes de travail des scientifiques ?

Le site de Clairatome, dans notre cas aussi à l'évidence, est un projet social (il n'est pas seulement un projet technique). Comment recruter des acteurs pour en assurer le fonctionnement ? Qui peuvent-ils être et comment peuvent-ils travailler ? Quels seront leurs rôles ? Et qui sont ceux jouant contre le site intranet de partage ?

Pour rassembler l'ensemble de ces questions, nous avons formulé notre problématique de la façon suivante : En quoi et comment une approche communicationnelle permet-elle de comprendre et de construire l'appropriation collective d'une technologie d'intelligence collective portée par un projet social et managérial ?

Rendre compte et comprendre un processus d'appropriation collective : le deuxième mouvement de distanciation

Pour répondre à la question de l'appropriation collective d'un outil de partage des connaissances, nous avons construit et mobilisé une approche qualitative permettant de faire émerger :

- le sens d'un objet technique en situation ;
- la place et la valeur d'un objet technique pour un acteur type ;
- les formes et les projets de consultation possibles pour ce type d'acteur, correspondant à des usages spécifiques.

Le choix de la théorie semio-contextuelle intégrée

Les récents développements de la théorie sémio-contextuelle, tels qu'abordés dans « L'art d'influencer » (Mucchielli, 2000b) avec le concept d'objets cognitifs externes et « La nouvelle communication, épistémologie des sciences de l'information et de la communication » (Mucchielli, 2000a) nous ouvrent la voie pour une nouvelle compréhension du rapport construit entre un acteur, voire un ensemble d'acteurs et l'environnement physique et spatial immédiat. Ces théories mettent en avant le fait que le monde-pour-l-acteur est un monde plein de significations-pour-lui et que ces significations sont atteignables à partir des objets qui constituent son environnement. Ainsi, comme le décrivait Maurice Merleau-Ponty (1945), les communications s'inscrivent « dans un monde fait d'objets et rempli d'autres êtres humains ».

L'ouvrage « L'art d'influencer » de Mucchielli (2000b) tente d'intégrer les apports de la cognition distribuée à une théorie générale intégrée de la communication.

Dans cette théorie, les conduites des acteurs sociaux sont le résultat d'une mise en relation, par eux-mêmes, des objets cognitifs qui apparaissent dans leur monde. La communication ressort ici comme un phénomène de médiation (Mucchielli, 2000b).

Ainsi, les objets extérieurs ne sont donc pas neutres :

ils sont porteurs de proposition d'interaction et donc « d'affordances » (c'est-à-dire de signification). Ces propriétés (les propositions d'interactions et les affordances, reposent d'une part sur leur contenu cognitif (celui qui a été appris par acculturation) et d'autre part sur les finalités des actions-en-cours des acteurs (les acteurs étant toujours engagés dans des résolutions de problèmes)(Mucchielli, 2000b).

On peut proposer alors une compréhension du monde de l'acteur incluant les objets techniques. Les objets techniques sont, en premier lieu,

pertinents pour un acteur du point de vue de son projet personnel ou des projets collectifs dans lesquels il est engagé. En second lieu, les objets techniques sont interprétés par l'acteur, du point de vue des normes, des positionnements, du point de vue d'un savoir relationnel et social intériorisé, projet et monde social étant deux dimensions de sa « grille de lecture du monde », de son « système de pertinence ». La pertinence d'un objet par rapport à un projet et l'interprétation de cet objet par rapport à un vécu social, sont alors deux significations communicationnelles possibles des objets techniques, significations qui sont toujours des significations pour l'acteur. Les objets du monde (techniques, en l'occurrence, mais on pourrait s'attarder sur les objets informationnels, les objets cognitifs langagiers, ...) sont à la fois des objets perçus, c'est-à-dire pertinents du point de vue d'un projet –collectif en ce qui nous concerne-, et des objets interprétés, c'est-à-dire renvoyant ou faisant appel à des normes, des valeurs partagées, des positionnements sociaux particuliers-. Ils sont « signifiants » du point de vue communicationnel et pour parler de cette signifiante, nous avons adopté le terme d'affordance, que nous définissons ci-dessous.

Les choix conceptuels : les affordances

Le concept d'affordance a été proposé pour la première fois par Gibson (1979), dans ses travaux en psychologie écologique. En anglais, « *to afford* » signifie « permettre ». L'affordance est initialement ce que l'objet permet à l'acteur de faire en situation, tel que le sujet le perçoit. A l'origine, le concept d'affordance désigne la perception par un individu d'un objet et des actions possibles que cet objet propose.

Le concept d'affordance a été inventé par le psychologue de la perception Gibson, pour désigner les propriétés actionnables entre le monde et un individu (personne ou animal). Pour Gibson les affordances sont des relations. Elles existent naturellement et n'ont pas conséquence pas à être visibles, connues ou souhaitées (Norman, 1999).

L'avantage de ce concept est qu'il implique une considération simultanée de l'objet (technique) perçu qui contient certaines propriétés, et l'acteur percevant cet objet. L'affordance désigne donc initialement la relation entretenue par l'acteur et l'objet, relation dépendant à la fois des propriétés de l'objet et de la façon de percevoir de l'individu. Ce que signifie aussi que les affordances d'un objet ne sont pas les mêmes en fonction des acteurs. L'affordance émerge de la rencontre d'un objet technique, (contenant un projet d'action et proposant un mode de relation au monde et aux autres) et d'un acteur ayant sa propre volonté. Pour Gibson, le monde contient une quantité considérable d'affordances, dont bon nombre ne sont pas encore dévoilées.

Elles sont des propriétés de l'environnement et font appel aux compétences d'un acteur.

Repris par D. Norman, les affordances d'un objet sont, dans une acceptation plus stricte, celles données par un objet et proposant une relation *significative* à un acteur, c'est-à-dire celles qui sont en relation avec son projet et seulement celles perçues du point de vue de ce projet.

Dans la conception de produit, on a à faire à des objets physiques et réels, il peut y avoir des affordances réelles ou perçues, les deux ne sont pas nécessairement identiques [...] Ce dont le concepteur d'interface doit se soucier, c'est de savoir si l'utilisateur perçoit que le fait de cliquer sur tel objet correspond à une action significative, utile, avec un résultat attendu.

Norman met bien en évidence le fait que l'affordance émerge de la seule perception par l'acteur d'une propriété de l'objet, que cette perception soit attendue ou pas.

Pour Akrich (1993), l'avantage du concept d'affordance est de prendre en considération l'acteur (souvent oublié dans les analyses sociotechniques), et l'objet *dans l'action*. Pour Bardini (1996), la notion d'affordance « présente l'avantage d'insister sur les modalités de la présence des acteurs » dans les dispositifs sociotechniques. On ne pourrait comprendre totalement ces affordances, selon lui, qu'en accédant « au monde virtuel des acteurs » et à leurs représentations. Ce dernier, bien que ne faisant pourtant pas référence aux travaux de Berger et Luckmann (1996) et à leur notion de système de pertinence désigne la grille de lecture du monde que l'acteur mobilise en situation pour interpréter les objets qui sont à sa portée. Il précise que du point de vue méthodologique, il convient de repartir du discours des acteurs pour « saisir ce qui est de l'ordre du virtuel, (les représentations) », opération qui vise la reconstruction de l'affordance dans un rapport mieux explicité de l'acteur et de l'objet dans l'action. C'est l'idée principale que nous avons retenue : il s'agit pour nous de reconstruire les affordances-pour-les-acteurs, en fonction de leur « système de pertinence », concept que nous empruntons à la sociologie phénoménologique. C'est-à-dire que nous nous attachons essentiellement à comprendre les significations que prennent les objets techniques pour les acteurs en situation.

Le concept d'affordance et la théorie sémio-contextuelle intégrée ont permis d'élaborer une approche prenant en compte simultanément les acteurs, leurs façons d'interpréter leur situation (en fonction de leurs projets personnels et collectifs, des normes sociales, ...) et les objets du monde (objet technique, artefactuel, cognitif, cognitif langagier, objet informationnel). Le travail

intellectuel et aussi « artisanal » du chercheur a consisté en une mise en relation de concepts et de méthodes permettant d'aborder en compréhension une problématique d'appropriation collective. Le chercheur réalise ainsi un deuxième mouvement de distanciation, par rapport à son objet de recherche cette fois-ci, mouvement mis en œuvre par un travail et des choix effectués sur des théories, des méthodes et des concepts. Cette dernière distanciation lui permet en outre de rendre compte de sa recherche auprès de diverses communautés professionnelles ou scientifiques.

Des allers-retours permanents et le travail d'écriture

Dans le processus de recherche, les allers et retours permanents sont fréquents, entre le terrain, les données recueillies et les différentes méthodes mobilisées. Il n'est pas rare de revenir sur une problématique, de revenir également sur des méthodes ou des théories permettant de produire des analyses. La démarche du chercheur se fait « en complexité » c'est-à-dire qu'elle se construit également dans le processus de recherche.

Le travail d'écriture permettra au chercheur qualitatif de mettre tous ces éléments à plat afin de clarifier, pour lui et pour les autres, l'ensemble des choix qu'il effectue (méthodologie de recueil, construction de l'objet de recherche et de la problématique, choix théoriques...).

Conclusion : une complexité insaisissable

Nous avons dans cet article tenté de rapporter une expérience de recherche doctorale et mis en avant les différents processus intellectuels repérés tout au long du processus de recueil mais aussi d'analyse. Immérgé dans son terrain, muni d'outils méthodologiques de recueils de données, le chercheur manifeste son attention par un effort d'époque, par un effort empathique constant, dans une interaction fréquente permettant l'émergence d'une compréhension « issue de la réalité » (Baechler, 75). Pourtant, après le voyage au cœur du terrain, son travail sera ensuite celui d'une double prise de distance, en choisissant un objet de recherche d'abord, puis en mobilisant des théories dûment construites et propres à produire des analyses ne rendant de ce fait qu'une infime part de la réalité observée. Conduire une recherche qualitative est en ce sens faire l'expérience de l'infinie complexité des réalités humaines et sociales et de la difficulté d'en rendre compte « en complexité ».

Références

- Akrich, M. (1989). La construction d'un système socio-technique. Esquisse pour une anthropologie des techniques, *Anthropologie et Sociétés*. 13(2), pp. 31-54.

- Akrich, M. (1993). Les objets techniques et leurs utilisateurs, de la conception à l'action, in *Raisons Pratiques, numéro spécial 'Les objets dans l'action'*, p.35-57.
- Baechler, J. (1975). *Les suicides*, Paris : Ed. Calmann Levy.
- Bardini, T. (1996). Changement et réseaux techniques. De l'inscription aux affordances, *Revue Réseaux N°76 CNET*.
- Belin O. (2006) Expérience de consultation, expérience d'organisation, les tests utilisateurs par ancrage phénoménologique, in Bouzon A., Meyer V., *La communication organisationnelle en question, méthodes et méthodologies*, Editions L'Harmattan, Paris, pp. 127-138
- Berger, P. Luckmann, T. (1996). *La construction sociale de la réalité*, Paris : Ed. Armand Colin.
- Dilthey, W. (1942). *Introduction à l'étude des sciences humaines*, Paris : PUF.
- Gibson, J. (1979) *The Ecological Approach to Visual Perception [Approche écologique de la perception visuelle]* London: *Lawrence Erlbaum Associates*.
- Merleau-Ponty, M. (1945). *Phénoménologie de la perception*, Paris : Gallimard.
- Mucchielli, A. (2000a). *La nouvelle communication*, Paris : Ed Armand Colin.
- Mucchielli, A. (2000b). *L'art d'influencer*, Paris : Ed. Armand Colin.
- Mucchielli, A. (2001). *La communication interne, les clés d'un renouvellement*, Paris : Armand Colin.
- Mucchielli, A. et Al. (2004). *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*, Paris : Ed. Armand Colin.
- Norman A. D. (1999) Affordance, usages et conception, in *Affordances, Conventions and Design, Interactions*, vol IV.3.
- Watzlawick, P. (1980). *Le langage du changement, éléments de communication thérapeutique*, Paris : Ed. Seuil.
- Watzlawick, P. (1984). *La réalité de la réalité*, Paris : Ed. Seuil.
- Watzlawick, P. (1996). *L'invention de la réalité*, Paris : Ed. Seuil.
- Winkin, Y. (2000). *La nouvelle communication*, Recueil de textes, Paris : Ed. Seuil.

Olivia Belin est ATER (attachée temporaire d'enseignement et de recherche) à l'Université Paul Valéry Montpellier 3 et chercheuse au CERIC, le Centre d'Etudes et de Recherche en Information et Communication. Elle a soutenu sa thèse en juin 2006 et ses domaines de recherche sont essentiellement le développement des méthodes qualitatives (systémique ou de contextualisation, par exemple) et leur mise en œuvre pour le recueil de données et pour l'analyse, la communication organisationnelle et la recherche-action et l'intervention (qualitative) dans les organisations