

Introduction : Faits et théorie, la recherche « en acte »

Anni Borzeix
CNRS / École Polytechnique

Les chercheurs sont généralement discrets sur le parcours qui aboutit au produit fini. Incertitudes, hésitations, discussions, déboires, dialogues, découvertes et déconvenues – cet ample mouvement qui marque pourtant notre travail « réel » comme disent les ergonomes et peut-être plus encore celui de notre conscience – appartiennent, par convention, à la face cachée du métier. Le processus (trop tâtonnant et désordonné) disparaît sous l'énoncé (plus net et cohérent) des raisonnements et résultats qu'une publication est censée offrir. Il est pourtant presque impossible de chercher sans risquer, de trouver sans se tromper, de réaliser sans recommencer.

C'est à l'une de ces reprises que les documents réunis dans cette seconde partie sont consacrés. S'ils partagent avec les textes précédents le fait d'être des inédits et de poursuivre la discussion déjà amorcée sur la question du langage prise sous l'angle, ici encore, de l'interprétation, ils s'en distinguent aussi à plusieurs égards. Ils sont écrits à plusieurs voix et témoignent des coopérations « en acte » engagées par Jacques Girin avec ses collègues, sociologues et linguistes, lors d'une enquête de terrain. Ils ont pour objet une scène d'une tout autre texture : un échange verbal, cette fois, et non plus une image, des énoncés profanes et non des pierres sculptées. La situation examinée est aussi nettement plus triviale puisqu'il s'agit dans cet exemple d'un dialogue de service très ordinaire entre une cliente et une employée, au guichet, à EDF. Enfin, la situation analysée est cette fois contemporaine : à la différence du chercheur qui se demande quelques siècles plus tard ce que « voyait » le pèlerin du XII^e devant le tympan de Conques, les chercheurs concernés dans cet exemple ont physiquement assisté à la scène et vont donc pouvoir en débattre entre eux, échanger leurs points de vue, « se » parler. Et l'intérêt de cette conversation à trois réside précisément dans cette confrontation sur ce qu'interpréter veut dire, peut faire ou faire faire. Elle a lieu en deux temps.

D'abord, celui de la découverte. Le premier des trois textes qu'on lira plus loin, écrit par J. Girin, raconte comment les chercheurs, quelque temps avant la remise du rapport final (Borzeix, Girin, Grosjean & Lacoste, 1991), décident de revenir ensemble, lors d'un week end à la campagne, sur l'analyse de leur matériel empirique et débussquent, grâce à l'oreille experte de l'une d'entre eux, une erreur d'interprétation flagrante relative à un dialogue filmé, revisionné pour l'occasion. « Elle ment ! » s'écrie soudain cette spécialiste de l'étude de l'intonation, au vu de la scène. Ce qu'ils avaient pris pour une conversation coopérative à propos d'un impayé s'avère être une enquête policière, menée avec une adresse telle par l'agent, que l'interrogatoire, pourtant serré, passe inaperçu non seulement pour la cliente

(Suite page 60)

(Suite de la page 59)

(objectif recherché par l'agent) mais aussi pour l'observateur (effet collatéral à surmonter par lui, comme on va le voir). Cette découverte donnera lieu à un chapitre du rapport intitulé « Sur quel ton le dites-vous ? » et cet échange précis, à un paragraphe intitulé « Mme Y. ou la main de fer dans un gant de soie – de la bienveillance affichée ».

Quelques années plus tard, l'occasion nous sera donnée de tirer parti autrement de cette méprise, d'en reprendre l'examen pour en faire l'objet d'une communication à une journée d'étude sur le rapport entre faits et théorie¹. Tel est le second temps de cette aventure dont les trois textes présentés ici – des notes de recherche – rendent compte, chacun à leur manière : Jacques Girin en faisant le récit de la découverte, Anni Borzeix en s'interrogeant sur le rôle de la voix (qui sert dans ce cas à masquer plutôt qu'à révéler, à livrer le sens), et Michèle Grosjean en proposant quelques explications à notre méprise.

Celle-ci va en effet changer ce faisant de statut épistémique. Elle ne sera plus seulement à l'origine d'une découverte factuelle (« elle ment » et l'enquête est « policière ») mais elle va alimenter une discussion plus scientifique ou professionnelle sur des questions fort graves qui préoccupent à juste titre les chercheurs telles que : comme sait-on ce qu'on sait ? Ou encore, comment fonctionnent nos interprétations des faits que nous observons ? Comment reconnaître le signe pour un signal ? Comment le chercheur fabrique-t-il de la connaissance savante à partir des faits ? Comment résister au « piège de la circularité » évoqué plus haut, le fait de voir dans le matériau empirique la théorie qu'on cherche à y voir ?

On trouvera dans les textes qui suivent quelques réponses et beaucoup d'hypothèses : sur les théories qui nous ont aveuglés (le modèle de la conversation coopérative, si omniprésent dans les travaux micro-sociologiques sur les interactions) ; sur les notions et concepts² qui nous servent (l'intelligibilité mutuelle, les maximes conversationnelles, les conventions de contextualisation, les cadres...) ; sur les signes, enfin, (les mots, les gestes, les mimiques, la voix, auxquels il ne manque ici que l'image) : quand et comment deviennent-ils signal ? font-ils sens ? pour qui ? et sur la façon dont nous les percevons et les interprétons. L'exercice engagé ou plutôt l'énigme à percer ressemble beaucoup à celle que décrit Bateson (1977)³ devant les deux loutres « jouant » à se battre au zoo : comment savent-ils qu'ils jouent ? Remplaçons « jeu » par « mensonge » : la question dans notre exemple est triple :

1. Comment fait l'agent pour démasquer le mensonge de la cliente ?
2. Comment fait-elle ensuite pour masquer son intention et mener son enquête, à l'insu de la cliente ?
3. À quelles ressources peut faire appel le chercheur pour percer ce masque, éviter de tomber lui aussi dans le panneau ?

Références

- Bateson Gregory (1977) *Une théorie du jeu et du fantasme*, chapitre “Vers une écologie de l'esprit”, tome 1, Paris, Seuil, pp. 209-224.
- Borzeix Anni, Girin Jacques, Grosjean Michèle & Lacoste Michèle (1991) *EDF-GDF Bonjour ! L'interaction agent-client à l'accueil*, Contrat de connaissance CNRS /PIRTTEM-EDF.
- Dumez Hervé (2006) “Why a special issue on Methodology: Introduction” *European Management Review*, Vol. 3, issue 1, pp. 4-6 ■

1. Organisée à l'initiative d'Hervé Dumez le 11 octobre 2002 sur le thème « Do facts matter in elaborating theory ? » (Dumez 2006).

2. Notions largement présentées dans « La fabrication du sens ». Voir première partie de ce numéro.

3. dans un texte célèbre et que Jacques ne manquait d'ailleurs jamais une occasion de citer à l'origine de la notion de cadre.