

La méthode des scénarios : un outil d'analyse et d'expertise des formes de communication dans les organisations

*The Scenario Method: A Survey Tool for Assessing Types of Communication
within Organizations*

Vincent Meyer



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/edc/778>

DOI : 10.4000/edc.778

ISSN : 2101-0366

Éditeur

Université Lille-3

Édition imprimée

Date de publication : 1 décembre 2008

Pagination : 133-156

ISBN : 978-2-917562-00-0

ISSN : 1270-6841

Référence électronique

Vincent Meyer, « La méthode des scénarios : un outil d'analyse et d'expertise des formes de communication dans les organisations », *Études de communication* [En ligne], 31 | 2008, mis en ligne le 01 décembre 2010, consulté le 30 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/edc/778> ; DOI : 10.4000/edc.778

Ce document a été généré automatiquement le 30 avril 2019.

© Tous droits réservés

La méthode des scénarios : un outil d'analyse et d'expertise des formes de communication dans les organisations

The Scenario Method: A Survey Tool for Assessing Types of Communication within Organizations

Vincent Meyer

- 1 Le *modus operandi* et les finalités des méthodes en sciences humaines et sociales doivent relever du débat permanent entre chercheurs. Que nous mobilisions une approche quantitative ou qualitative, quels que soient les objets, les terrains ou les demandes sociales, il faut régulièrement ajuster le cadre méthodologique et critiquer la manière dont nous produisons, interprétons des données pour renouveler ou stabiliser des éléments de théorisation. Ceci est d'autant plus important lorsqu'on développe une technique d'enquête encore peu répandue comme la Méthode des scénarios (MDS) et qu'on privilégie, pour analyser et expertiser des formes de communication dans les organisations, une orientation interactionniste. Celle-ci a la particularité d'accorder le primat aux (dis)positions des acteurs dans la mise en scène et en œuvre de leurs compétences et ainsi vise à mettre au jour, dans les interactions quotidiennes, le caractère socialement construit des savoirs et des compétences. Cette priorité accordée aux « points de vue des membres », chère à la tradition interactionniste (Lapassade, 1991), est un des points communs aux différents promoteurs de la MDS. Elle accorde une valeur essentielle – les acteurs de terrain sont les savants de leur réalité professionnelle (Boumard, 1989) – à certains discours et certaines significations que les individus produisent dans leur quotidien pour, à la fois, stabiliser leurs pratiques professionnelles (ou expériences personnelles) et prolonger des chaînes et systèmes d'interactions qui les font « tenir ensemble » dans une organisation (Hughes, 1996).

- 2 L'objectif de cet article est donc double : rappeler l'intérêt de la MDS en reprenant les éléments clés des premières contributions sur cette méthode (Meyer et Walter, 2002-2003b), et préciser – ce qui constitue une avancée par rapport aux précédentes publications – son utilité pour les recherches en communication des organisations lorsqu'elles visent le développement de recherches-actions censées transformer ou faire évoluer des pratiques existantes (Bouzon et Meyer, 2008).
- 3 Pour ce faire, nous allons détailler comment la MDS participe d'une expertise communicationnelle, notamment par le recueil des rhétoriques endogènes (*pro domo* – pour la maison – dirons-nous) ; autrement dit, les discours de conviction qui doublent – expliquent ou justifient – certaines pratiques professionnelles, notamment en situation d'épreuve et par lesquels les acteurs peuvent produire de l'expertise, des mises en équivalence sur les compétences ou les comportements que devraient adopter les uns et les autres dans ce qui touche à leur travail. Quel que soit le cas de figure – que les organisations soient des ensembles fortement structurés ou des systèmes ouverts – l'épreuve ou le conflit appellent des procédures de coordination et de régulation spécifiques qui obligent les individus à se justifier par différentes formes de communication (écrites et orales). Dans ce cas, l'idée force est de rassembler et d'exploiter le maximum de données, à partir de sources très diverses, sur la manière dont les individus défendent et protègent leurs (dis)positions sans tomber dans une démarche pouvant être perçue comme une logique (dissimulée) de dénonciation.
- 4 Pareil recueil de données présente, on s'en doute, quelques difficultés pour les chercheurs en communication des organisations. Si la base du travail de recueil des données est évidente, faire parler les individus de et sur leurs pratiques, le cadre de leurs interactions et la nature de l'épreuve rendent les choses beaucoup plus délicates. Dans tous les cas, on peut être confronté : aux interprètes autorisés ou aux porte-parole qui livrent la *doxa* sur l'entreprise ou l'organisation et parlent « au nom » du collectif ; à la langue de bois ; aux médias du non-dit *i.e.* aux rumeurs, etc. De même, les rapports de commandement et d'obéissance, les formes de soumission à l'autorité imposent bien des réserves, demandent au sens d'Erving Goffman (1973, 1974) de jouer un rôle (sur le devant de la scène ou dans les coulisses). Il n'est pas sûr que les techniques d'enquête « classiques », comme l'entretien ou le questionnaire, puissent suffisamment bien saisir les intentions et les attentes partagées des individus et groupes concernés dans ces formes de régulation et/ou de résolution de l'épreuve. Aussi faisons-nous le pari, avec la MDS, de parvenir à « capter » davantage ces rhétoriques endogènes qui recèlent des éléments indispensables à l'expertise des formes de communication et à l'analyse des logiques de transmission et de circulation de l'information en interne.
- 5 La précision s'impose : compte tenu de l'importance et de la variété des formes organisationnelles dans notre société, aucune technique d'enquête ne s'avère jamais pleinement satisfaisante. Il ne s'agit donc pas de montrer ce que la MDS apporte « de plus » que d'autres mais, en trois volets, de présenter la méthode, de montrer quelques éléments caractéristiques participant, avec elle, d'analyses et d'expertises communicationnelles utiles dans la mise en œuvre de recherches-actions et d'en préciser les biais et limites déjà relevés à partir de nos recherches dans deux champs : l'intervention sociale¹ et les médiations mémorielles².

Une démarche projective et participative

- 6 On classe la MDS dans les méthodes projectives et participatives appliquées à l'enquête en sciences humaines et sociales. Elle est utilisée comme technique unique ou en complément de techniques d'enquête plus classiques, en une ou deux phases complémentaires, auprès de publics captifs et de groupes restreints (re)constitués³ (généralement entre 8 et 12 personnes). Comme la méthode n'est pas encore suffisamment étalonnée, et que chaque objet nécessite une approche sinon différente au moins adaptée, ses *modus operandi* sont loin d'être standardisées. Sans entrer dans les détails de certaines enquêtes et recherches dans les laboratoires de sociologie et en sciences de l'information et de la communication⁴, pour lesquelles elle a été mise en œuvre, présenter une méthode suppose d'en détailler les modes opératoires.
- 7 Dans une première étape, on soumet individuellement à des volontaires des scénarios (récits plus ou moins développés), des items (propositions synthétiques) ou des photographies sur lesquels ils sont invités à réfléchir et à se prononcer par écrit sur un formulaire réponse dépersonnalisé, transmis par le chercheur, qui détaille les consignes. Celles-ci varient selon les objets : on peut demander de classer les scénarios par ordre de vraisemblance (*i.e.* celui qui paraît le plus correspondre à la réalité professionnelle des individus ou la nature de l'épreuve), d'y souligner ou d'en extraire les assertions avec lesquelles ils sont d'accord, pas d'accord ; demander qu'ils produisent leur propre scénario en s'inspirant de leur expérience, mais aussi des propositions émises par le chercheur. Ce dernier procède ensuite à un traitement des réponses par une analyse de contenu thématique, dans laquelle on va relever et sérier en priorité les points de désaccords. Ceci représente la phase dite de réflexion. Les premières mises en œuvre par Jean-Yves Trépos (1988) étaient calquées sur ce modèle, repris de Jean Kellerhals (1982) et François de Singly (1984). Ce travail écrit préalable sur les scénarios faisant office de stimulation, il est important de construire des scénarios qui déclenchent et provoquent une justification sur certains faits ou comportements du quotidien professionnel des individus ou d'expériences personnelles spécifiques.

Comment se construit un scénario ?

- 8 Les situations évoquées et (re)constituées dans les scénarios résultent souvent d'une ou de plusieurs expériences singulières ou collectives, de mise en œuvre de dispositifs (humains et/ou techniques) qui concernent directement les participants et/ou qui fonctionnent à partir d'une compétence distribuée entre eux. L'objectif est de placer « artificiellement » ces derniers devant des situations susceptibles d'être conçues comme décalées, injustes ou mal renseignées. Pour ce faire, les scénarios sont généralement des textes courts fréquemment des assertions qui forment un ensemble avec deux caractéristiques essentielles :
 - ces assertions sont sciemment caricaturales et contiennent des éléments susceptibles de produire une gamme de réactions allant de l'étonnement à la réfutation ;
 - on doit situer d'une certaine manière les assertions dans le quotidien des individus et ensuite les convaincre qu'ils ont à faire à des situations tirées du réel.

Exemple de scénario pour une recherche menée dans un établissement d'accueil pour personnes handicapées mentales (Meyer, 1995) : « J'ai choisi ce métier parce que c'est vachement cool, une fois que tu as compris comment ça marche, ce qu'il faut faire et dire, tu peux avoir une paix royale. Tu as une rémunération mensuelle fixe quel que soit le travail que tu es capable de faire ou que tu as la possibilité de faire. De toute façon ce ne sont pas les résidents qui vont se plaindre ».

Exemple de scénario pour une recherche auprès d'une association pour le don d'organes (Meyer, 2002b) : « Je suis pour le don d'organes, mais j'ai peur qu'ils profitent à des personnes d'une autre origine que la mienne, ou encore à des gens qui ne le méritent pas. Ainsi je pense que l'inscription sur les registres devrait se faire sous certaines conditions propres à chacun. Si un de mes proches venait à mourir, je ne voudrais pas que ses organes sauvent la vie d'un clochard, d'un alcoolique, ou de toute autre personne qui gâcherait cette chance inouïe ».

Exemple de scénario dans une recherche sur les emplois dans les métiers de service à la personne (Champy-Remoussenard, Meyer, 2004) : « Avec nos diplômes, on a des bases c'est vrai, mais le relationnel ça ne s'apprend pas. C'est plus ou moins du ressenti, on est doué ou pas ! On a des compétences naturelles selon qu'on soit un homme ou une femme, en fonction de notre culture d'origine. Les gens du Sud, c'est la 'tchatche', le look, le sourire, la capacité de rentrer en contact ; ceux du Nord, c'est la rigueur, la discipline, ils sont toujours à l'heure ».

Exemple de scénario dans le cadre du Programme interministériel de recherches « Cultures, villes et dynamiques sociales » (Meyer, Walter, 2003a) : « Commémorer à la Grande Croix, c'est pour les vieux du village et les anciens combattants. Ils ont toujours besoin de se souvenir du passé ; nous, c'est pas notre truc, les défilés, les drapeaux, la sonnerie aux morts, les dépôts de gerbe et les discours, etc. Ce n'est que du folklore local qui va se perdre à la longue ».

- 9 Comme le précise Jean-Yves Trépos (1992b : 66) : « On fait évidemment l'hypothèse que ces projections fictives dans le conflit permettent de faire l'analyse de toute une série de ressources : conceptions de conflictivité, des adversaires, des institutions régulatrices et correctrices... 'montées' sur la base de rapprochements hâtifs ou longuement expérimentés et promues idées générales ». Dans un scénario plusieurs strates de comportements ou d'événements peuvent se superposer ; on peut proposer des arguments d'autorité, multiplier les contre-exemples, créer différentes distorsions, retraduire les opinions qui guident les individus dans leur conception du juste et de l'injuste. On espère à la fois provoquer un effet de dissonance (au sens de Ferréol, 1995 : 56), qui est le processus de changement d'opinion chez un individu confronté à des informations en contradiction avec son système de référence, et un effet de « consonance » qui doit limiter les stratégies de réduction (changement de point de vue, atténuation des différences et différends avec autrui...). Les scénarios doivent donc figurer une structuration parmi les possibles : des rapports sociaux internes ou externes, des agencements communs, des formes d'action individuelle et/ou collective, des stratégies d'usage, mais peuvent aussi reprendre des « papotages » ou des propositions informelles de transformation des quotidiens professionnels.
- 10 Précisons que la forme du scénario est toujours conditionnée par l'objet de recherche et les contraintes d'engagement des agents (e.g. Quel temps peuvent-ils consacrer à ce travail ? Quelles sont les tensions et attentions que peuvent susciter la présence des chercheurs ? cf. *infra*). Pour répondre aux consignes, les participants ont entre huit et quinze jours pour « entrer » dans les scénarios. Dans ce délai, ils ont la possibilité de

(re)corriger leurs propositions, de peaufiner la réponse. Il doit permettre un approfondissement des remémorations des différentes pratiques professionnelles. En effet, on ne cherche pas à prendre les personnes par surprise ; au contraire, on attend d'elles des réponses avec lesquelles elles sont le plus satisfaites par rapport aux situations bloquées qu'on leur présente. Dans la MDS, on ne se contente pas de pointer des prises de position individuelles et on attend que dans la phase ultérieure de négociation, cette prise individuelle et ce marquage singulier sur le réel soient amplement discutés par d'autres.

Une négociation collective pour dépasser les positions individuelles

- 11 On doit à Jean-Yves Trépos d'avoir introduit l'aspect de négociation collective à la suite de l'utilisation d'une autre technique, celle des tables rondes, fonctionnant avec et par une production de discours suite à des affirmations sous forme de phrases chocs. Pour la MDS, il s'agit de relier les scénarios comme « réponses individuelles », comme technique d'amont, à un débat dirigé et interactif qui ouvre la phase dite de négociation à partir de l'analyse des résultats proposés par le chercheur et en sa présence. En effet, au cours de cette séance se fait collectivement (et éventuellement avec le support de documents écrits venant attester la prise de parole) la restitution de l'analyse de contenu de la première phase. Les participants découvrent les propositions (dépersonnalisées) des uns et des autres (les accords et désaccords, les scénarios personnels) et les traductions du chercheur. Sauf demande expresse et acceptée, l'intervention du chercheur se limite à réguler la phase de négociation en lançant le débat. Si le budget de la recherche le permet, il est préférable de travailler en tandem : un régulateur chargé de la répartition de la parole et de la relance (si éventuellement la discussion tombe à plat) ; un agitateur extérieur au groupe qui apparaît clairement comme tel aux participants. Celui-ci est dégagé de tout souci d'objectivité ; il est là pour ne pas tout comprendre, être de mauvaise foi, injuste voire provocateur. Les expériences montrent que lorsque le chercheur est seul, il lui est très difficile d'être à la fois incitateur et régulateur. C'est ici que la qualité des scénarios fait la différence. Lorsqu'ils remplissent bien leur fonction, le débat part très vite.
- 12 Dans cette phase, on souhaite obtenir des prises de position, des expressions non immédiatement concertées et enregistrer la manière dont les participants discutent ou ajustent la moindre pertinence (à défaut de l'impertinence souhaitée) des assertions. Cette étape permet de saisir ce qui n'est pas sorti dans les réponses individuelles, mais qui peut émerger à la faveur ou hors du contrôle des pairs, ou suite à l'ajustement discursif que s'imposent les uns et les autres pour éviter que quelque chose de professionnellement ou civilement insupportable ne soit dit. L'essentiel est de recueillir les argumentations expertes et indigènes mobilisées par les participants, pour définir, qualifier, voire juger leur situation (ou celle des autres) et défendre leurs (dis)positions. La phase de débat, en tant que construction évolutive et collective d'un sens, doit amener les participants à se positionner, à s'accorder sur ou à rejeter les traductions du chercheur. Les échanges de la phase débat sont intégralement enregistrés (audio ou vidéo) et retranscrits avant d'être analysés thématiquement. Dans les analyses de contenu comme dans la régulation du débat, le chercheur pointe les rejets des assertions, repère les effets d'emboîtement des discours professionnels et observe les effets de contrôle mutuel des prises de parole sur telle ou telle conduite ou situation, les rappels à l'ordre et/ou aux convenances. Il va

encore sérieux les anecdotes, l'évocation des lieux communs ou des situations impliquant un haut degré de généralité, mais dans lesquelles les participants ont été engagés.

- 13 Précisons, pour conclure, que le fonctionnement habituel des organisations se prête bien à la mise en œuvre de la MDS. En effet, on demande souvent des contributions écrites aux individus, appelant une réflexion sur leur travail ; on les réunit fréquemment en petits groupes (captifs) pour des concertations collectives. En l'espèce, la réunion est une pratique communicationnelle courante et maîtrisée, un « lieu commun » de et dans l'organisation. Les bases étant posées, voyons quels sont les bénéfices de cette méthode pour certaines recherches en communication des organisations.

Rhétoriques et pratiques professionnelles : que dire de plus ?

- 14 Prenons une situation d'épreuve ou de tension dans une organisation (crise, incident, évaluation, prise de décision à risque, etc.) ; celle-ci implique rarement un seul individu et a toujours des conséquences sur un groupe, un service ou des fonctionnements. Sa résolution commande des formes de coopération à la fois dépendantes de l'environnement et/ou des types de technologie (*e.g.* dans le cas d'un incident technique) et du degré d'implication et de motivation des acteurs à « sortir de la crise » ou à trouver les responsables. Cette situation amène fréquemment des comparaisons ou des mises en équivalence, en fonction de critères systématiques (respect ou non d'une norme ou d'une règle) avec une production de justifications (production de preuves factuelles ou discursives), qui doivent limiter et réduire l'épreuve. Comme souvent quand les individus doivent prendre part à la résolution de la situation ou à la définition de ce que devrait être une « bonne pratique » professionnelle, apparaissent des tensions entre engagement, objectifs individuels inavouables, sentiments d'injustice, contradictions entre le contenu des missions et des conséquences (généralement non voulues), d'une directive, etc. Dans ces moments, les individus produisent des rhétoriques qui apportent au chercheur des indications précieuses sur leur capacité – par l'argumentation – à justifier leurs conduites, les représentations de leurs compétences et, bien évidemment, celles des autres (on repère les failles du système ; on désigne les maillons faibles...).
- 15 On l'aura compris, nos travaux traitent essentiellement de la communication interne dans une organisation, et plus particulièrement des échanges interpersonnels qui permettent de « bouger » les normes, les règles et la répartition des tâches pour limiter les épreuves, faire ses preuves et finalement (et c'est le plus important) « travailler en paix » (surtout dans les activités de service où les résultats ne sont pas immédiatement observables ou mesurables). On se situe clairement dans ce que les fonctionnalistes appellent les fonctions latentes des organisations professionnelles, avec un intérêt particulier pour les relations informelles structurantes. Ce travail dans le travail – construire une rhétorique de légitimation – commande, outre une coordination entre différentes sphères de compétences, la stabilisation d'un discours de justification (*e.g.* sur l'autonomie acquise qu'il s'agit de conserver ou sur l'interdépendance souhaitée quand il s'agit de partager des responsabilités) pour consolider une position ou se démarquer de celle des autres, notamment dans un contexte de concurrence, de prérogatives pour conserver le contrôle de certaines tâches, de reconnaissance de leur efficacité et/ou de défense de leur autonomie. Il demande aussi des compétences langagières (écrites et/ou orales)

spécifiques (i.e. une maîtrise des codes, des jargons, de l'accès aux informations et le contrôle de leurs réseaux ou circuits hiérarchiques). Comme précisé *supra*, les rhétoriques – changeantes selon l'évolution d'une expérience ou d'une épreuve et/ou la position dans la carrière – sont généralement produites par les individus dans des situations d'épreuve (e.g. dysfonctionnement, crise, restructuration) et/ou lorsqu'il s'agit de manifester leur compétence professionnelle (e.g. évaluation, démarches qualité, stratégies de mobilisation). Elles ont valeur de réflexe professionnel ou de contre-feu et demandent un investissement en communication.

Dire plus de (que) sa pratique

- 16 Si le scénario est bien construit, la force des arguments se concentre sur les formulations proposées par le chercheur qui toutes, on l'a vu, transportent des perspectives spécifiques à défaut d'être stratégiques et se fondent sur un fonds commun de connaissances. Cet ensemble peut révéler des contextes du travail « interne », spécifiquement consacrés à des activités de communication (i.e. les lieux communs du type « on ne communique pas assez entre les services, les messages ne passent pas, nous ne sommes jamais entendus, nous manquons d'informations », etc.) ou des modes d'organisation ou processus de production dans lesquels les activités sont peu spécifiées. C'était notamment le cas d'anciens emplois aidés en France pour lesquels il n'y avait que peu de définitions précises des tâches et une incertitude sur le travail réel (Champy-Remoussenard et Meyer, 2004) ; ainsi des personnes sous contrat « emploi-jeune » insistaient-elles sur la pénibilité de leurs activités (nécessité d'une adaptation rapide, autonomie et disponibilité importantes) : « *J'ai bien galéré dans mes activités* » ; « *On nous faisait jouer sur tous les tableaux* » ; « *Il faut être opérationnel de suite* » ; « *J'ai appris des petits trucs, mais on finit par valoriser n'importe quoi surtout en l'absence de véritable formation* ». Dans le débat on voit souvent apparaître des structures relationnelles entre les membres (alliances, méfiances, rejets, etc.) telles que les médiations, les arrangements ou les compromis. Ceci apparaît notamment lorsque les scénarios portent sur certaines difficultés que traverse le groupe.
- 17 Le scénario peut aussi mettre en cause un non-dit, ou un « allant de soi » ; autrement dit, toutes des activités essentielles qui existent « depuis toujours » et « vont sans dire », mais dont on ne sait que peu de choses. Ainsi dans la mise au jour des logiques de transmission d'événements guerriers et dans l'analyse de certaines médiations mémorielles⁵, les jeunes volontaires confirment-ils collectivement un manque d'information concernant les événements historiques locaux et évoquent la nécessité d'informer et de les informer différemment. Les opinions divergent et les désaccords apparaissent surtout sur les moyens de faire passer ces informations, en particulier, le fait de commémorer en étant présent au pied d'une Grande Croix lors de cérémonies officielles. Ces dernières sont perçues – sous l'angle de la manifestation annuelle incontournable – comme lassantes, voire ennuyeuses, car trop ritualisées avec des symboles qui rappelleraient même un certain nationalisme (notamment par son caractère militaire) contraire à l'idée de construction européenne qui est l'un des éléments de la rhétorique de réunification et de paix entre les peuples avancée pour justifier les commémorations actuelles. En revanche, l'accord se fait sur l'idée que ce n'est pas aux seuls jeunes de s'investir comme le souhaitent les générations précédentes (les plus âgés souhaitent « léguer » un patrimoine culturel à leurs descendants ; les détenteurs actuels de la mémoire se sentent investis

- d'un devoir de transmission et cherchent à intéresser les plus jeunes) : il appartient à chaque habitant de contribuer à la mise en valeur du site et à assurer la transmission.
- 18 Prenons un autre exemple dans le champ professionnel des assistantes sociales (Meyer et Trépos, 2004) : toute leur formation est construite sur l'apprentissage de la neutralité ; c'est clairement une disposition professionnelle fondamentale. Si dans un scénario, nous mettons : « *Je n'accorde pas l'aide à M. Machin parce qu'il est alcoolique, qu'il ne veut vraiment pas travailler et de surcroît je ne le supporte plus physiquement lorsqu'il vient à la permanence, il sent trop mauvais* », on fait dire à l'assistante sociale quelque chose que professionnellement elle ne peut pas exprimer. Dans la rhétorique professionnelle, il y a de grandes chances qu'elle s'exprime ainsi : « *Il faudrait peut-être voir si M. Machin ne serait pas mieux dans tel contexte, parce qu'il a un certain nombre de problèmes spécifiques* ». Le « parce que » est presque lâché du bout des lèvres comme s'il fallait toujours, et en toute situation, préserver cette neutralité (*i.e.* ne pas mentionner que le monsieur est alcoolique et perturbe souvent, par son comportement, sa participation attendue au dispositif d'aide et de réinsertion qu'on lui propose). En l'espèce, il s'agit de provoquer une situation de défense, qui fait apparaître une sorte de code de bonne conduite.
- 19 Dans ces différentes chaînes et logiques d'interactions (passées du fait de l'expérience acquise – actuelles par l'artefact méthodologique), comme le précise Jean-Yves Trépos (1995 : 3) : « On passe du projectif pur vers du projectif négocié. On inscrit un palier supplémentaire entre l'imaginaire 'irresponsable' (ou résolument incompétent) et l'imaginaire négocié ». C'est ici que l'intérêt de la phase de négociation apparaît ; imaginons que l'un des participants dise : « Tu dis ça, mais on sait, entre nous, que ce n'est pas toujours vrai » ; dès lors, on produit un discours qui déstabilise la rhétorique légitimante façonnée au jour le jour dans une pratique professionnelle ou associative. Dans ce cas, on dévoile comment s'opèrent, par des formes de communication, un contrôle par les pairs et une régulation par rapport aux secrets ordinaires du quotidien. C'est là que le chercheur peut recueillir certains jugements et saisir la manière dont les uns et les autres fixent les limites de ce qui est dicible.
- 20 La phase de négociation est donc souvent très productive, car basée sur une confrontation collective et polyphonique de justifications. On est souvent surpris par l'intérêt que les participants voient à un aspect que le chercheur avait minoré. Du coup, ils lui révèlent également un point aveugle de son investigation. Cette procédure interactive orale en coprésence est très importante, dans la mesure où les groupes (captifs) sont souvent dans une permanence de rapports étroits (ils se connaissent bien), et que chacun d'entre eux a intériorisé une image professionnelle plus ou moins satisfaisante de son activité (ou de sa carrière), qui est une dimension essentielle de la professionnalité. De fait, la caricature peut révéler des représentations du type « On sait bien que tout n'est pas aussi simple » ou « C'est ainsi, oui mais... ». Ce « Oui mais » est essentiel ; c'est là que se révèlent les codes informels, les jargons professionnels, qui sont ces langages « communs » censés montrer, entre autres, que les règles de l'art ou la stricte attention des règlements (y compris des règles éthiques ou des déontologies) ne peuvent être respectées en l'état. Avec ce « Oui mais », on touche les arguments de base des rhétoriques professionnelles et notamment, comme l'a montré Everett Hughes (cité par Dubar, 1996 : 146) : « Cette distance entre les 'modèles sacrés' et les 'diverses voies de la pratique quotidienne' [qui] est un constant débat au sein des groupes professionnels et que 'les luttes pour garder le contrôle des tâches nobles' constituent une clé de

compréhension du milieu professionnel caractérisé par 'une tendance constante à ce que les activités auxiliaires et routinières deviennent des fins en soi' ».

Une base pour la recherche-action et l'expertise en milieu professionnel

- 21 La méthode permet de réaliser ce qu'on pourrait appeler une sociologie des groupes restreints au sein d'une organisation qui produit déjà, par ses caractéristiques propres, des terrains et des échantillons « tout faits », ou nettement délimités, dans lesquels la collecte des informations et des matériaux – notamment sur des expériences partagées – est facilitée. La MDS est donc pertinente dans les recherches sur les communications organisationnelles parce qu'elle permet de saisir – sur un autre mode que les divers types d'entretiens ou un questionnaire – les manières dont les individus agencent (individuellement, puis collectivement) leur perception des pratiques professionnelles et les caractéristiques génériques d'un fonctionnement organisationnel ; c'est-à-dire les systèmes de communication, les rapports d'autorité, la division des tâches, la répartition des compétences ou des rôles, les formes d'intégration à l'organisation, etc. Jean-Yves Trépos dans une enquête réalisée en milieu carcéral (1995) montre comment la MDS peut servir l'évaluation d'un fonctionnement. Il associe au scénario des questions (Qu'est-ce que je fais ? Qu'est-ce qu'il serait bon de faire dans l'idéal ?) pour interroger la pratique de différents professionnels et les solutions possibles face à une épreuve⁶. De la même manière, quand la MDS est mise en œuvre dans les sciences de gestion pour analyser le comportement éthique d'un vendeur (Lavorata, Nillès et Pontier, 2005 : 73), on emploie des modalités de réponses qui suggèrent des modes de résolution et/ou des (dis)positions singulières⁷.
- 22 De la sorte, la MDS peut aussi servir de base à la mise en œuvre de recherches-actions (RA) ou des formes d'interventions sociologiques ou expertes en milieu professionnel. Lorsque la méthode est encadrée par d'autres, elle permet, outre un partage des savoirs indispensables au RA (Bouzon et Meyer, 2008), de sérier les situations où les individus ont à décider de stratégies de changement à dimension communicationnelle et organisationnelle. Rappelons que les RA sont souvent conçues comme un outil de travail permettant de faire participer à l'analyse savante et/ou à l'évaluation de leurs résultats les individus d'une organisation donnée. Par ces démarches, on accorde une attention particulière aux contextes et temporalités des interactions et, dans ces dernières, aux relations entre : savoir formalisé et expertise profane ; sans oublier les formes d'élaboration collective des savoirs, ainsi que leur formalisation au sein de règles, de métiers, de techniques. La MDS dans une démarche de RA permet la confrontation de divers savoirs sur un même objet ou terrain organisationnel, afin de promouvoir une démarche de rassemblement des connaissances opérationnalisables. On fait l'hypothèse que mettre au jour – par le travail d'argumentation – les rapports de coordination et de coopération des professionnels pour la maîtrise de leurs zones d'autonomie et des définitions expertes des vrais et des faux professionnels (e.g. ceux qui ont la légitimité et les autres qui ne sont pas passés par « la grande porte ») permet de prendre en compte la manière dont les individus s'engagent dans une dynamique organisationnelle. On peut dire avec Claude Dubar (1996 : 163) que : « Le travail d'argumentation doit [toujours] relier la sphère de la pratique, c'est-à-dire la démonstration de l'efficacité du professionnel dans la satisfaction du 'besoin' avec la sphère de la théorie, c'est-à-dire la

légitimité 'scientifique' de la discipline sur laquelle s'appuie la profession ». Elle peut donc servir une forme d'intervention sociologique, notamment dans et par celle du chercheur au moment de la phase de négociation. Ainsi Jean-Jacques Nillès (2001, 2004), dans ses recherches⁸ sur l'éthique commerciale, l'utilise-t-il, entre autres, pour clarifier la définition des vertus cardinales du manager, l'identification des comportements typiques de ces vertus ; la détermination des situations problématiques ou sensibles au plan éthique, une identification des réponses comportementales possibles dans chacune des situations.

- 23 C'est ici que la MDS peut coupler production de connaissances et intervention « clinique ». L'idée essentielle reste la mise en forme d'une situation d'épreuve avec des propositions qui mettent la personne qui les lit dans l'obligation de proposer une issue. Le chercheur réinjecte ses analyses expertes dans les pratiques courantes ; les manières dont il va s'impliquer pour l'objet, réguler les scissions, organiser le sens de la négociation si ce n'est de la confrontation y concourent fortement. En l'espèce, la MDS a également servi à structurer la réflexion d'un groupe de travailleurs sociaux, intervenant dans des unités de vie auprès d'adultes lourdement handicapés (Meyer, 1995). Celle-ci intervenait en pleine restructuration institutionnelle et organisationnelle, période toujours génératrice de tensions et de résistances au changement. Les participants mènent ainsi une forme d'auto-analyse circonstancielle. Celle-ci est toutefois limitée dans le temps, les expérimentations actuelles n'ayant pas encore permis d'évaluer finement le côté « actionnaliste » de la MDS.
- 24 Dans nos expériences, on ne se situe volontairement pas dans une dimension interventionniste, où le chercheur adopte une posture de surplomb, mais davantage dans une expertise participante. Dans l'analyse de contenu, dans la phase de négociation comme dans la restitution des résultats, la façon d'interpeller, « d'émanciper » les participants avec des scénarios « presque » fictifs, mais aussi la manière de travailler avec eux, en groupes restreints et captifs, en suscitant les prises de parole et de position, restent toujours déterminées par la place importante accordée à la manière dont les participants interprètent le monde qui les entoure. L'adoption d'une résolution ou une prise de décision (*e.g.* pour un changement) en dépend bien davantage encore que les contraintes d'engagement ou d'investissement des enquêtés.

Biais et limites méthodologiques

- 25 On a souvent, par commodité ou « routine » scientifique, présenté la MDS comme un moyen de recueillir diverses représentations. Il est nécessaire de préciser ce point – qui du coup est aussi un biais sensible – en indiquant que l'utilisation de scénarios projectifs doit surtout nous permettre de recueillir « certains traits des anticipations » (Trépos, 1992b : 65) dans les réponses et décisions des individus face aux épreuves⁹. Aussi dans cette méthode, sommes-nous davantage, d'une part, dans un recueil des rhétoriques de légitimation « mises en avant » (au premier plan comme sur une photographie) par les participants et, d'autre part, dans un recueil des rhétoriques promues ou retenues à un moment donné de leur activité professionnelle ou de certaines expériences personnelles des enquêtés notamment lorsqu'ils sont amenés à prendre des décisions, élaborer une solution, et/ou *in fine* trouver un accord sur la résolution d'un problème. Les propos que (re)tiennent alors les participants (pour le, et) face au chercheur doivent aussi être mises en perspective et analysés avec une prudence méthodologique toute particulière.

L'arrière-plan des pratiques « révélé » dans les rhétoriques : le dicible et l'indicible

- 26 L'objectif dans une démarche de RA est souvent de mettre au jour l'existence et le partage d'une vision, d'une finalité stratégique ou pratique commune au sein d'une organisation, et si possible au-delà. Lorsque la MDS est proposée comme technique d'enquête – rappelons-le, souvent complémentaire à d'autres –, le chercheur s'intéresse d'abord au « premier plan », mais il postule aussi l'existence, en arrière-plan, d'autres éléments soit en sommeil, soit inutiles, soit inopérants, qui peuvent être réactivés par le(s) scénario(s) car il y a, comme on l'a décrit, volontairement des points ou des tentatives de blocage, des assertions qui « coïncent ». On présuppose aussi que ces éléments d'arrière-plan peuvent, à certains moments, à la faveur d'un choix stratégique et/ou sous le coup d'une épreuve impliquant une justification, devenir centraux. Tout dans la MDS se fait dans le jeu, dans les passages entre ce premier plan et un arrière-plan. De la sorte, nous sommes dans une perspective de dévoilement de la manière dont les participants mobilisent leurs impressions et perceptions sur les situations proposées, ou de la manière dont ils vont sélectionner des informations pour restituer – dans des pratiques et interactions langagières en face à face ou en coprésence – leurs connaissances profanes et/ou expertes. Dans cette perspective de dévoilement activée par les scénarios, le chercheur ne peut (et ne doit) pas pousser trop loin les participants dans ce qu'ils ne voudraient ou ne pourraient pas dire. Nos expériences ont montré qu'il est aussi illusoire de penser pouvoir dévoiler ce que les participants ne voudraient pas révéler. Si un chercheur arrive déjà à mettre au jour et repérer les limites de ce qui est dicible dans une activité professionnelle, on peut difficilement lui reprocher de ne pas avoir été au-delà, dans l'indicible.
- 27 Ce faisant, les participants produisent leur herméneutique critique des traductions du chercheur. Ainsi peut-on parler de reconstitutions discursives orientées, dont on ne mesure pas encore suffisamment les retombées (ou dangers) intra-professionnelles. Nos recherches montrent qu'elles sont toutefois limitées pour deux raisons. D'une part, comme les propositions s'approchent seulement – et souvent incomplètement – de leur réalité, les participants ne risquent pas grand-chose, ils devinent vite que l'ensemble relève aussi de la simulation en repérant l'aspect caricatural. Même s'il s'agit d'un objectif déclaré pour la MDS, un artefact méthodologique ne garantit jamais une mise au jour de tous les discours *pro domo* du moins tels qu'ils sont entendus ou utilisés par les acteurs dans leur quotidien. Par ailleurs, les participants ne disent sans doute jamais tout de leurs pratiques surtout en présence de leurs pairs ou lorsqu'ils se savent enregistrés par un dispositif technique. Ainsi peut-on avoir une réponse qui est une parfaite langue de bois, mais il est aussi important d'avoir accès à ces discours qui sont également des rhétoriques professionnelles stabilisées (Trépos, 1998). Mais quelles que soient leurs (dis)positions, ils doivent tout de même répondre, produire du discours et réguler les réponses des autres, y compris dans un discours fallacieux, mais qui se donne rapidement à voir comme tel. Précisons que la MDS ne permet pas d'analyser finement et encore moins d'améliorer les compétences langagières dans et pour les pratiques professionnelles : l'enjeu n'est pas là. D'autre part, dans la RA – où le chercheur n'est pas un simple consultant et compte tenu de l'expertise participante qu'elle commande – comme lors des restitutions des résultats en fin d'enquête, le chercheur n'est jamais sûr de la manière dont les acteurs vont s'approprier, à court ou long terme, ces derniers. Une évaluation consistante des

conditions d'appropriation des résultats d'une recherche reste encore à produire. Ceci est, du reste, une constante quelle que soit la méthode ou technique d'enquête.

- 28 On cherche donc moins à « figer » le discours des interprètes autorisés ou à reprendre *stricto sensu* différents points de vue issus des fragments d'expérience, d'une praxis ou d'une histoire institutionnelle (comme c'est souvent le cas dans des entretiens semi-directifs), qu'à saisir le sens partagé de certains usages, pratiques et production de savoirs et de règles, en proposant aux participants des situations d'épreuves si possible communes (impliquant surtout, mais non exclusivement, les activités de travail). Ceci posé, et c'est une autre limite bien décrite par Estelle Bonnet (2000 : 46), « la mise en situation des personnes ne préjuge [bien évidemment] pas de ce qui se passerait réellement dans l'organisation face à un problème similaire à celui proposé aux interviewés ».

Implication, distanciation et (ré)solutions

- 29 Comme indiqué *supra*, les participants sont mobilisés à deux reprises. Nous ne sommes jamais assurés – comme dans d'autres méthodes – de leur implication, car la MDS commande un investissement progressif et soutenu dans les deux phases. Rappelons que le chercheur a produit et profilé les scénarios en essayant d'importer et de surexploiter des expériences, de croiser des approches, des attendus face à l'efficacité de certains dispositifs ou aux possibles transgressions de certaines règles. Les participants doivent « entrer » dans ces scénarios et en proposer une traduction ; ils doivent en débattre à l'aune des résultats communiqués par le chercheur. De fait, la composition même du scénario se relève déterminante, elle ne doit ni être contraignante pour la lecture, ni apparaître comme arbitraire ; ces deux extrêmes peuvent autant irriter que faire sourire et provoquer une possible distanciation. Par ailleurs, et c'est une particularité de la méthode, la construction des scénarios doit être volontairement caricaturale. Ceci est, en même temps, un autre biais potentiel. En effet, comment rendre caricaturales des conduites somme toute ordinaires et/ou des situations de tension ? En l'espèce, l'exagération – « forcer le trait » – reste une des techniques de caricature les plus intéressantes. Il faut veiller à crayonner les traits afin que ces caricatures soient suffisamment productives pour ne pas être simplement tournées en ridicule. Si la caricature est trop caricaturale, le scénario ne produit rien. À cette fin, la caricature peut être dans une autre forme d'exagération : celle de la platitude. Il peut être intéressant de construire des scénarios dans lesquels les interactions professionnelles sont plus qu'anodines, et donc on s'attend à ce que les participants disent : « Mais dans votre scénario, il manque ceci ou cela ». De la sorte, nous saisissons ce qu'ils vont injecter dans les scénarios à partir de leur pauvreté ou de l'impensé du chercheur¹⁰.
- 30 L'exploitation complète du recueil dépend aussi beaucoup du degré d'implication des individus volontaires, notamment dans la phase collective de négociation. L'analyse thématique de contenu dans cette étape doit relever encore davantage que dans les formulaires de départ les points d'accord et de désaccord, les pistes de compromis et/ou les thèmes fédérateurs. La retranscription des débats est un exercice difficile, dans la mesure où les interventions des uns et des autres s'enchaînent rapidement dans la discussion, voire partent dans tous les sens. L'ensemble reste moins « cadré » que dans les situations d'entretien individuel ou collectif. On note aussi les effets classiques habituellement relevés dans les discussions (et dynamiques) de groupe : les prises de

parole de certains leaders qui sont ici à encourager et à réinjecter dans le débat ; le repli sur des positions existantes ou dans le mutisme qui sont des phénomènes somme toute inévitables. Le risque est plus grand que pour l'entretien ou le questionnaire, dans lesquels les coprésences (ou l'anonymat du propos) sont mieux maîtrisées et régulées. Enfin, on s'en doute, le contexte et la nature de la demande jouent également sur la mise en œuvre : de qui émane-t-elle ? comment est-elle perçue ? que redoute-t-on ou espère-t-on de la présence du chercheur ?

- 31 Par ailleurs, la présence du chercheur comme régulateur du débat n'est, bien évidemment, jamais neutre et, dans certains cas (surtout dans une visée de RA), sert à modifier les « règles du jeu ». Comme les participants sont engagés dans une double contrainte : celle de se démarquer des errements ou erreurs du chercheur et celle de justifier les actions qui conviennent aux épreuves et leur appartenance à un groupe professionnel légitime, ils doivent être tentés, le plus possible, de corriger ce qui est impensé ou supposé par le chercheur ou l'agitateur. Malgré certaines résistances, la personne va rentrer dans une défense en explicitant le « côté lisse » de l'activité professionnelle. Elle va produire une réponse professionnelle à une déformation allogène de sa pratique. La régulation et/ou les interventions du chercheur (ou du candidat) ne doivent surtout pas neutraliser les réactions de défense des participants.

Conclusion

- 32 La MDS s'inscrit progressivement en complément ou en soutien des démarches méthodologiques qualitatives en sciences humaines et sociales (*i.e.* l'observation ethnographique, le recueil documentaire, les entretiens individuels ou collectifs, les focus groupes) ; elle est applicable à tous les terrains professionnels. L'intérêt d'utiliser des scénarios, c'est de parier sur la capacité des participants à objectiver et à rationaliser des situations, des actes professionnels ; ils permettent d'avoir des prises sur un réel partagé. L'utilité de la méthode, c'est qu'elle fait aussi le pari que des acteurs sont capables d'exprimer – dans des interactions langagières régulées, face à des situations bloquées qu'on ne pourrait présenter comme telles, dans un questionnaire ou dans une grille d'entretien, mais qui, finalement, leur paraissent bien plus palpables que les questions classiques – à la fois des informations professionnellement répandues dans le milieu, mais également des réponses anecdotiques à la limite des « bonnes pratiques » qu'on n'obtiendrait jamais aussi nettement même à travers une autocritique ou une auto-évaluation. La négociation sur les scénarios – parce qu'elle lie compétence communicationnelle et préoccupations personnelle, professionnelle et/ou politique des individus – est « un moyen de faire tenir ensemble des phénomènes traditionnellement étudiés séparément » (Trépos, 1995 : 4). Dans un milieu professionnel donné, à une période donnée, il existe toujours une rhétorique dominante sur le travail en actes ; une trame de ce qui est dicible, sur laquelle les individus s'accordent peu ou prou, et qui sert de référence à ceux et celles qui veulent limiter les épreuves. Sous cet angle, on peut sérier, grâce à la MDS, les croyances évaluatives que mobilisent les individus pour fonder l'évaluation ou l'expertise de leur environnement ou de leur travail, ainsi que leur comportement à l'égard de cet environnement ou travail. Lorsque les personnes s'investissent dans les deux phases et façonnent des rhétoriques dans un discours collectif et régulé, elles produisent des informations sur l'ordre symbolique de leurs activités, qu'on ne retrouverait sûrement pas en interviewant douze fois ces mêmes personnes ou

en analysant les propos des porte-parole officiels habitués à restituer la *doxa* ou les légendes *pro domo*.

BIBLIOGRAPHIE

- Bonnet, E.**, (1994), *Analyse sociologique des actions qualité dans l'entreprise industrielle. Des visions indigènes en représentation*, Thèse de sociologie, Université Paris 10 – Nanterre.
- Bonnet, E.**, (2000), « L'analyse de situations à l'épreuve des scénarios : l'exemple des actions qualité dans l'organisation », *Bulletin de méthodologie sociologique*, 66, pp. 35-59.
- Boumard, P.**, (1989), *Les savants de l'intérieur - L'analyse de la société scolaire par ses agents*, Paris, A. Colin.
- Bouzon, A. et Meyer, V.**, (2008), *La communication des organisations : entre recherche et action*, Paris, Éd. L'Harmattan, Coll. Communication et civilisation.
- Champy-Remoussenard, P. et Meyer, V.**, (2004), *Être emploi-jeune et après ?*, Nancy, Presses universitaires de Nancy.
- Dubar, C.**, (1996), *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*, Paris, A. Colin.
- Ferréol, G.**, (1995), *Vocabulaire de la sociologie*, Paris, Presses universitaires de France.
- Goffman, E.**, (1973), *La mise en scène de la vie quotidienne*, Paris, Éd. de Minuit.
(1974), *Les rites d'interaction*, Paris, Éd. de Minuit.
- Hughes, E.**, (1996), *Le regard sociologique*, Paris, Éd. EHESS.
- Joseph, I.**, (1998), *Erving Goffman et la microsociologie*, Paris, Presses universitaires de France.
- Kellerhals, J., Perrin, J.-F., Steinauer-Cresson, G., Vonèche, L. et Wirth, G.**, (1982), *Mariages au quotidien*, Lausanne, P.E. Favre.
- Lapassade, G.**, (1991), *L'ethnosociologie*, Paris, Éd. Méridiens Klincksieck.
- Lavorata, L., Nillès, J.-J. et Pontier, S.**, (2005), « La méthode des scénarios : une méthode qualitative innovante pour le marketing. Application au comportement éthique du vendeur en B to B », *Décisions Marketing*, 37, pp. 67-75.
- Meyer, V.**, (1995), « Pourquoi voulons-nous être travailleurs sociaux ? », *InfoPublic*, 76.
- Meyer, V.**, (1999), « Innovation et nouvelles technologies de l'information et de la communication », Rapport de recherche ÉRASE/ Metz Interactive.
- Meyer, V.**, (2002a), « La formation professionnelle des emplois-jeunes dans les associations lorraines », Rapport de recherche pour l'Institut européen du Loisir/Fonds national de développement de la vie associative, CREM, Université de Metz.
- Meyer, V.**, (2002b), « Les pratiques d'information et de communication dans et pour le don d'organes », pp. 439-445, in : Actes du XIII^e Congrès national des sciences de l'information et de la communication, Marseille, SFSIC.

Meyer, V., (2003), « Reconnaissance de l'expérience professionnelle dans le secteur des services à la personne en Lorraine : le devenir des emplois-jeunes », Rapport de recherche de l'Institut lorrain des sciences du travail et de la formation (Remoussenard P., dir.) pour la Direction de l'enseignement scolaire (DESCO) du ministère de l'Éducation nationale.

Meyer, V. et Trépos, J.-Y., (2004), « La méthode des scénarios en questions », in : Actes du 1^{er} congrès de l'Association française de sociologie.

Meyer, V. et Walter, J., (2000), « Enquête sur les représentations des homosexualités à la télévision », Colloque Télévision et homosexualités (Gavillet I., dir.), CREM, Université de Metz.

Meyer, V. et Walter, J., (2002), « Internet dans le téléviseur : des scénarios pour une expérimentation des usages », *Questions de Communication*, 2, pp. 159-172.

Meyer, V. et Walter, J., (2003a), *Sites historiques et dispositifs de commémoration : des équipements d'apprentissage et de transmission d'une mémoire locale*, rapport de recherches dans le cadre du programme interministériel « Apprentissage, transmission et créativité de la ville et dans la ville », CREM, Université de Metz.

Meyer, V. et Walter, J., (2003b), « Méthode des scénarios et communication des organisations », *Questions de Communication*, 4, pp. 381-393.

Nillès, J.-J., (2001), « Pour une approche pragmatique de l'éthique dans la vente », *Décisions Marketing*, 22, pp. 65-72.

Nillès, J.-J., (2004), « Ethique et management de l'organisation », pp. 63-76, in : Meyer V., coord., Actes du séminaire européen du comité scientifique de l'éthique, des pratiques professionnelles et de l'évaluation, Paris, Éd. par le GEPSO.

Singly, F. de, (1984), « Accumulation et partage des ressources conjugales. La place du travail professionnel de la femme mariée dans les représentations de l'échange domestique », *Sociologie du Travail*, n° 3/84.

Trépos, J.-Y., (1988), *La construction sociale des conflits de consommation*, Thèse d'État en sociologie, Université Lille 1.

Trépos, J.-Y., (1992a), RMI et dynamisme local. Rapport de recherche pour le département de la Moselle, Université de Metz, ESE.

Trépos, J.-Y., (1992b), *Sociologie de la compétence professionnelle*, Nancy, Presses universitaires de Nancy.

Trépos, J.-Y., (1995), « Scénarios et modèles de travail », Colloque Quelles nouvelles approches méthodologiques pour les sciences sociales ? Quels enjeux pour les sciences du travail, de l'emploi et de la formation ? Institut lorrain des sciences du travail, de l'emploi et de la formation (ILSTEF) et Équipe de sociologie de l'expertise (ESE), Université de Metz.

Trépos, J.-Y., (1998), « Catégories et mesures », pp. 91-100, in : Borzeix A., Bouvier A. et Pharo P., dirs, *Sociologie et connaissance. Nouvelles approches cognitives*, Paris, Éd. du CNRS.

Trépos, J.-Y. et Jacob, C., (1991), *Les représentations du Sida chez les toxicomanes*, Rapport de recherches pour l'ANRS, ESE, Université de Metz.

Trépos, J.-Y. et Laure, P., (2003), L'art de la prise de recommandation par les médecins généralistes, rapport intermédiaire de recherche, ANAES, Paris.

Walser-Luchesi, A. et Meyer, V., (2006), « Méthodologies plurielles pour l'étude des biens de consommation, l'exemple de la compréhension des prix en euros », 5^e Congrès international sur les tendances du marketing, Venise, ESCP-EAP Università Ca' Foscari.

NOTES

1. Dans des institutions d'accueil pour personnes handicapées, auprès de bénévoles du secteur associatif et de personnes sous contrat « emploi-jeune ».
2. Dans le cadre du programme interministériel « Culture, villes et dynamiques sociales », nous avons étudié le contenu et l'orchestration de commémorations et de transmissions des souvenirs notamment en direction des jeunes des batailles livrés sur les Hauteurs de Spicheren en Moselle (Meyer et Walter, 2003a).
3. Groupes constitués au sens d'équipes ou de collectifs déjà existants dans une organisation ; groupes (re)constitués *i.e.* des volontaires sollicités en dehors d'organisations existantes autour d'objets et/ou de thématiques précises. Ces derniers sont généralement plus difficiles à mobiliser dans pareille démarche méthodologique.
4. Cf. en bibliographie les recherches de : J.-Y. Trépos (1988, 1992a) ; J.-Y. Trépos et Cl. Jacob (1991) ; J.-Y. Trépos et P. Laure (2003) ; E. Bonnet (1994) ; V. Meyer (1995, 1999, 2002 a et b, 2003) ; V. Meyer et J. Walter (2002, 2003a).
5. *E.g.* en réaction notamment au scénario suivant : « On a vraiment trop peu d'informations sur les lieux de bataille. Il faudrait en parler beaucoup plus, faire des conférences, des expositions, un livre, un site Internet, des émissions sur le canal local, si on veut toucher les jeunes. La plupart d'entre nous ne sait même pas qui s'est battu là-haut, et mes parents ou grands-parents n'ont pas raconté grand-chose là-dessus ».
6. Exemple : Je suis éducateur de l'association X et je rencontre régulièrement un toxicomane incarcéré à la prison Y dans le cadre d'une prise en charge. Lors d'une visite, il me signale qu'il est gros consommateur de drogue. Mais, « vous ne devez pas vous inquiéter pour moi, ajoute-t-il, car on peut s'en procurer facilement à mon étage ». Il me demande de garder le secret, tout en précisant que plusieurs personnes sont au courant.
7. Exemple : Vous vendez une photocopieuse et vous vous apercevez que vous avez donné des informations inexactes concernant cette machine, en particulier une option qui était nécessaire au client [...]. Le contrat a déjà été signé [...]. Comment réagissez-vous ? a) Vous ne faites rien en vous disant que s'il y a des problèmes, vous les réglerez le moment venu. b) Vous rappelez votre client en lui signalant le problème [...]. c) Vous en parlez à votre chef des ventes et vous suivez les directives qu'il vous donne.
8. En sciences de gestion, la MDS a une visée, on s'en doute, très opérationnelle. Son développement apparaît prometteur notamment pour le marketing (Lavorata, Nillès et Pontier, 2005) et, dans une perspective interdisciplinaire, pour l'étude des mécanismes d'évaluation des produits par les consommateurs et pour une meilleure compréhension de leurs perceptions face aux prix (Walser-Luchesi et Meyer, 2006).
9. La précision s'impose également : nous ne sommes pas dans une production de connaissances – à l'instar de la psychologie clinique – qui vise à entrapercevoir un fonctionnement psychique à travers des épreuves ou des tests projectifs de type Rorschach. Si perspective d'évaluation diagnostique il y a, elle se situe au niveau organisationnel et non individuel.
10. Le scénario peut aussi être un texte existant, dont on aurait caviardé certains éléments, parties ou traits significatifs. On gagne souvent à les construire à partir d'observations ethnographiques, d'exploitation de récits personnels ou professionnels, de résultats d'enquêtes quantitatives ou qualitatives, etc. Autrement dit, il est préférable que ces scénarios résultent d'investigations préalables en lien avec l'objet ou réalisées dans une phase exploratoire de la recherche.

RÉSUMÉS

L'article expose comment la méthode des scénarios, une technique d'enquête projective et participative encore peu répandue en sciences de l'information et de la communication, permet d'analyser et d'expertiser des formes de communication dans les organisations. Après une présentation de sa mise en œuvre, sont détaillées les caractéristiques du recueil de rhétoriques endogènes et de discours de justification utiles notamment dans la mise en œuvre de recherches-actions. On présentera également les biais et les limites déjà relevés pour cette méthode.

This paper outlines how the scenario method, a projective and participative survey technique not yet widely used in information and communication science, can be used to analyze and assess types of communication within organizations. We first present the method's implementation before itemizing the characteristics present in the compendium of endogenous rhetorics and justificatory discourses that are especially useful in implementing action research. The biases and limits already revealed by this method are also presented.

INDEX

Mots-clés : communication interne, méthodologie, pratique professionnelle, rhétorique, scénario, recherche

Keywords : internal communication, methodology, professional practice, scenario, rhetoric, research

AUTEUR

VINCENT MEYER

Vincent Meyer est sociologue, Professeur des universités en sciences de l'information et de la communication à l'université Paul Verlaine – Metz. Directeur-adjoint du Centre de recherche sur les médiations (EA 3476), ses domaines de recherche sont les pratiques d'information et de communication d'agents individuels ou collectifs dans différents champs professionnels et leur manifestation dans les discours publics (écrit, oral ou audiovisuel). Ce faisant, il étudie le caractère d'action et d'utilité publiques de certaines formes de communication.