Comment lire les Sciences Sociales: les échelles d'observation

décisions et innovations dans les organisations

Dominique DESJEUX

Professeur d'anthropologie sociale et culturelle à la Sorbonne (Paris 5)

www.argonautes.fr

Introduction

- Objectif : montrer que traiter la réalité en terme d'échelle permet de mieux comprendre les décisions et les processus d'innovation
  - C'est habituel dans les sciences de la nature et de la vie qui vont du micro-scope au macro-scope
  - De même en géographie ou en économie
  - C'est moins habituel en sociologie, en histoire ou en anthropologie, même si la question est présente implicitement, surtout depuis le milieu des années 90

Présentation

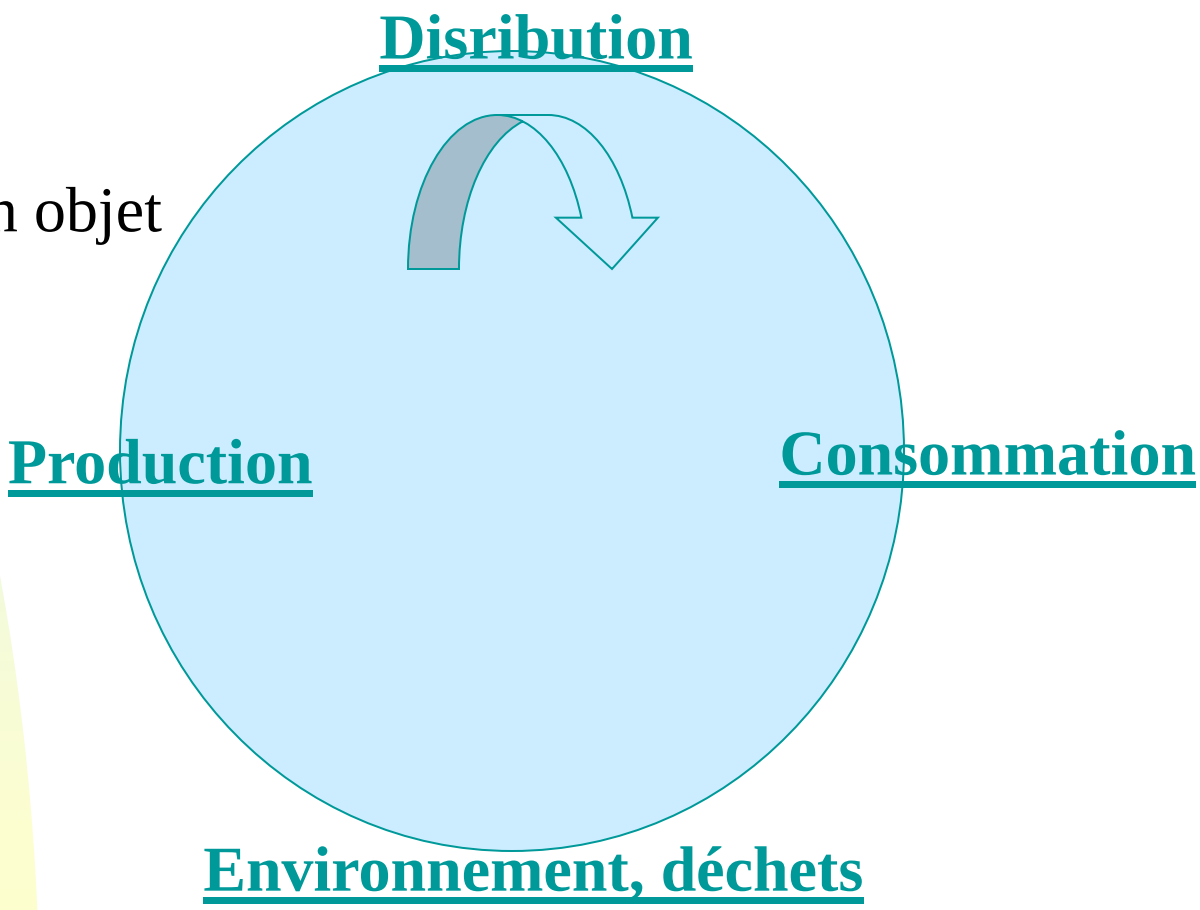
- Mon métier est de faire des enquêtes de terrain qualitatives
  - en organisation
  - sur la consommation
  - sur l'environnement
- En France, aux USA, en Chine, en Europe (Danemark, Grande Bretagne, Espagne, Belgique, Portugal), en Afrique (Maroc, Algérie, Congo, Madagascar, Centre Afrique, Niger, Cameroun, Sénégal, Burkina Faso)

Domaines d'enquête

- Changement et innovations dans les organisations (NTIC)
- La mobilité urbaine liée aux services et à la consommation
- Usages et pratiques des objets et des espaces du quotidien (consommation)
- Environnement, énergie et déchets
- Évaluation des décisions, des projets
- Dimensions interculturelles des innovations
  - **C'est un métier de généraliste qui traite la société comme une agrégation de systèmes d'action**

La société comme un ensemble de systèmes d'action

Méthode
Suivre un objet



Les découpages de la réalité sociale

- A chaque échelle le chercheur applique un ou plusieurs découpages
  - Théorique: stratégique, identitaire, symbolique
  - Pratique: les usages, le sens ou l'intérêt, les normes sociales (prescrit, permis ou interdit)
- La réalité est toujours ambivalente: deux choses sont souvent contradictoires et vraies en même temps (structure et dynamique)
  - Les acteurs sont à la fois unique et des produits collectifs, ce que montrent les échelles

Les trois niveaux d'analyse de la réalité sociale

- Le symbolique, l'imaginaire et les croyances
  - Enchantement par le positif ou le négatif
  - Les rituels
- Le social
  - Différenciations sociales et distinction
  - Inclusion/exclusion
  - Coopération/tension
- Le matériel
  - Les contraintes et les potentialités de l'action

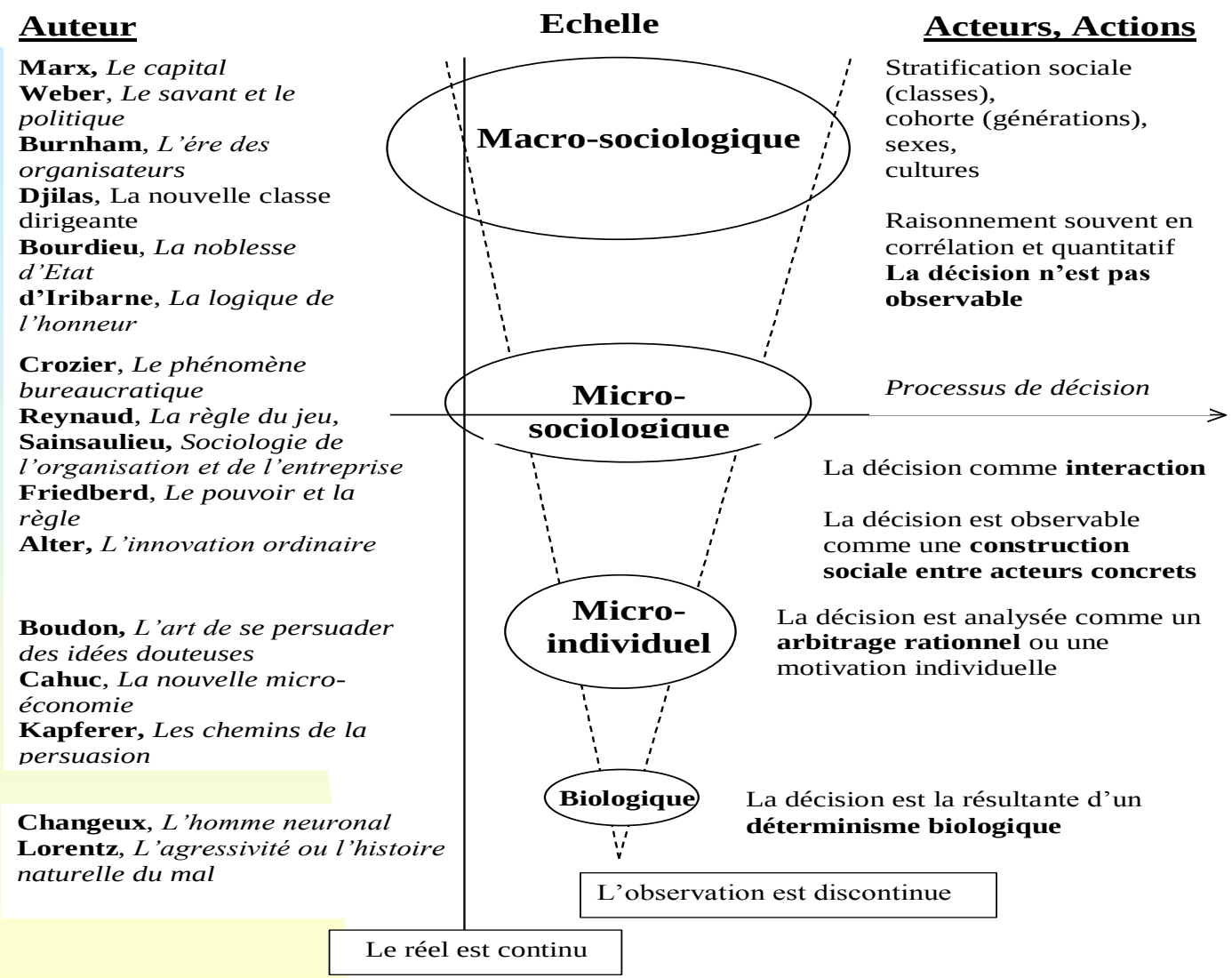
Méthodes d'enquête

- Entretiens semi-directifs en face à face
- Observation des pratiques (ou reconstitution sur les lieux d'usage)
- Photos
- Animations de groupe

Les itinéraires de l'action: les Horace et les Curiace

- Raisonner en échelle permet de mieux comprendre le fonctionnement des organisations et des interactions entre métiers ou fonctions
  - Les métiers et les fonctions sont placés sur un itinéraire d'action
- Exemple pour la consommation:
  - R et D (centré sur l'objet), puis études (centré sur le consommateur), puis marketing (centré sur la marque), puis commercialisation, puis merchandisation, etc
- **Ceci limite la pertinence d'une partie des approches globales**

Les échelles d'observation (1)



Échelles d'observation (2)

- **Échelle macro sociale**
  - Pas d'acteur individuel
  - Vue générale

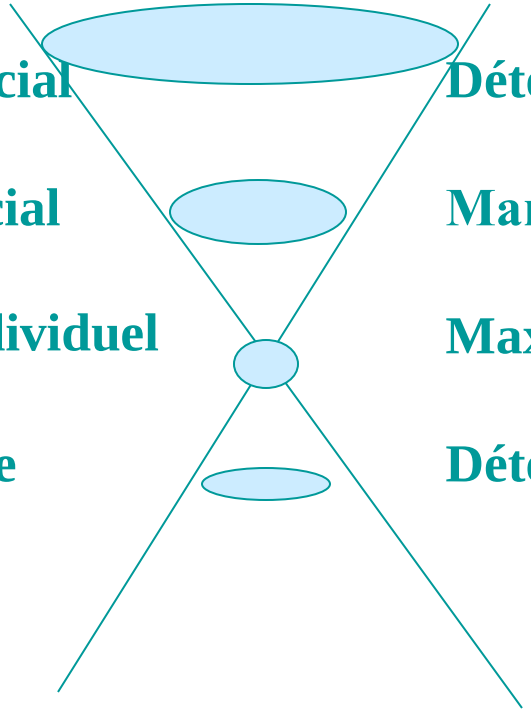
- **Échelle micro sociale**
  - Interactions entre acteurs

Échelle d'observation (3)

- **Échelle micro individuelle**
  - Individu unique
  - Psychisme et personnalité
  - Situation de pratique individuelle mais qui peut être dans un contexte collectif (Internet, courses)
- Les échelles nous amènent à bien distinguer
  - **individuation** des pratiques
  - et **individualisme** qui relève des valeurs plus que des pratiques sociales
  - Et donc la **relativité de la liberté et des formes du pouvoir**

Liberté et échelle d'observation

Echelle	Observation
Macro-social	Déterminisme
Micro-social	Marge de manœuvre
Micro-individuel	Maximum de liberté
Biologique	Déterminisme



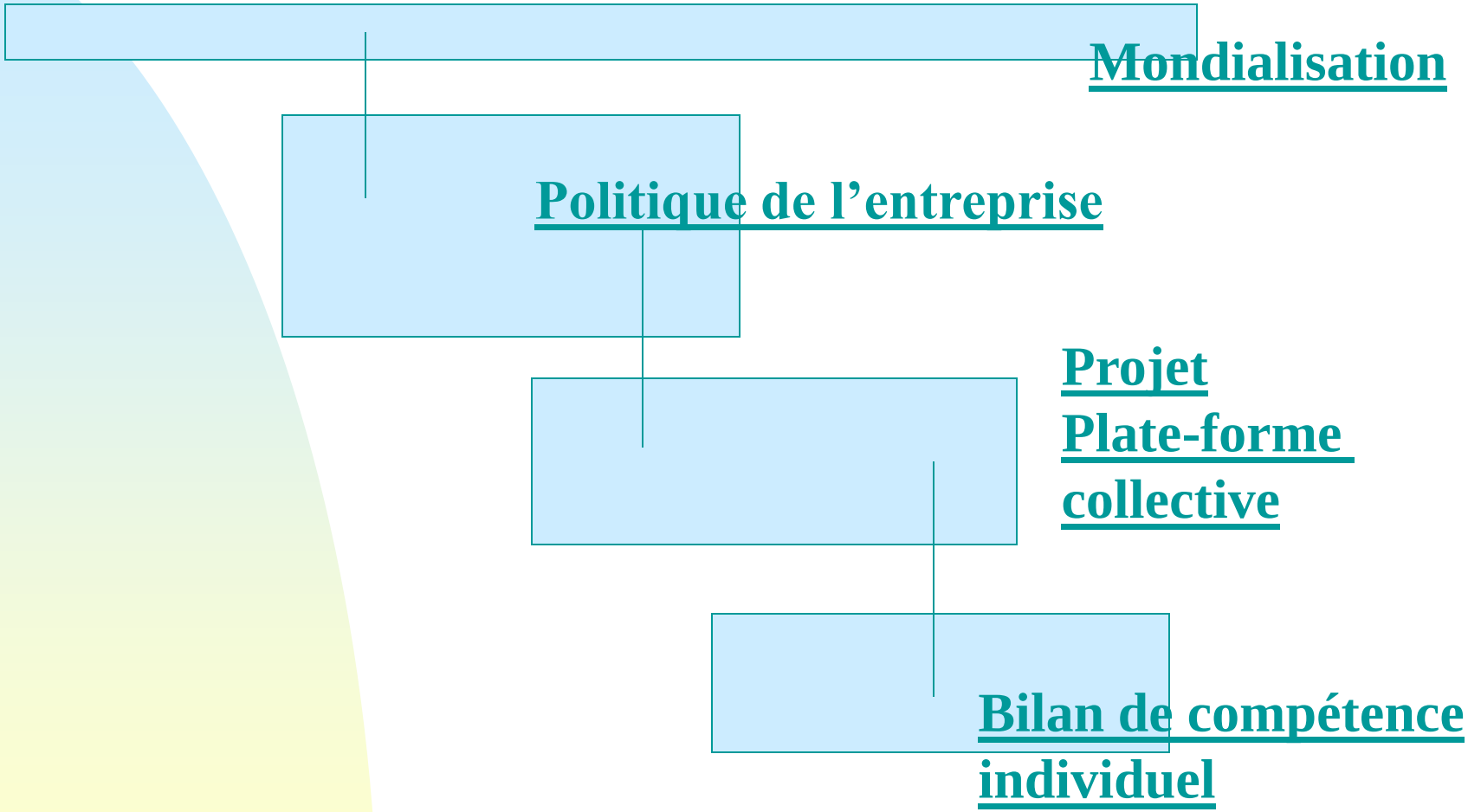
Exemple: pouvoir et échelles

- Macro social: domination, légitimité
- Micro social: relations de pouvoir et jeu émotionnel
- Micro individuel: autorité, leadership

Les échelles et l'histoire

- La sociologie des organisations est passée d'une échelle très macro-sociale à une échelle de plus en plus micro-sociale et cognitive
- Mais une échelle n'est pas plus vraie qu'une autre, ni plus précise, elle dépend du problème posé et de la nature de l'information recherchée
  - La mondialisation est-elle plus globale ou plus vraie que le bilan de compétence?

Les liens entre échelles d'actions sont ponctuels le plus souvent



L'échelle macro-sociale

- Celle des régularités statistiques des appartenances sociales, des « déterminismes » sociaux
- Celle de la fluidité de la diffusion des innovations (cf. la courbe en S de l'innovation : pionniers, innovateurs, majorité précoce, retardataires)
- Celle de la domination et de l'autorité
- Celle des grands imaginaires (dynamique des imaginaires; les tendances):
  - techno messianisme
  - techno apocalyptique
- Celle des règles et des organigrammes
- Celle des cycles de vie et de la courbe de l'énergie

L’échelle micro-sociale

- Celle des interactions stratégiques (intérêts et rapports de pouvoir) et émotionnelles entre acteurs
- Celle des « rugosités », des mouvements itératifs, des « résistances » vis à vis d’un processus d’innovation et de décision
- Celle des réseaux sociaux (les innovations suivent en partie les « courbes de niveau » de la vie sociale)

Les paradoxes de l'innovation

- Avant le lancement d'un changement les résultats sont imprévisibles
- Une fois le projet lancé et réussi il est possible de repérer qu'il a suivi des logiques sociales non arbitraires, et tout particulièrement celles des réseaux
- Les réseaux sont à la base de l'idée «d'alliés » développée par Latour et Callon, dans un processus d'innovation (N. Alter)
- Les alliés et les logiques sociales expliquent la relativité de la rationalité dans l'explication du changement

Le cas de word 6 dans un ministère

- La chaîne des changements de Seattle aux DDE en France: **l'échelle de perroquet** ou le mouvement perpétuel
- **La courbe des tensions**: attention à ne pas agir trop tôt et à laisser une part de flou
  - Une tension est d'autant plus forte et difficile à gérer qu'elle fait suite à une série de conflits antérieurs non résolus en terme symbolique ou matériel

Echelle micro individuelle

- Les arbitrages et les calculs
- Les émotions
- Les normes sociales incorporées
  - C’est ce qui est le plus développé dans les conseils de management

Conclusion

- Une bonne décision, n'existe pas en soi: elle est toujours sous contrainte
- Une décision
  - est un processus dans le temps,
  - qui mobilise des acteurs aux intérêts, aux atouts et aux contraintes divergentes
  - qui demande de récolter des informations à plusieurs échelles d'observation
    - La pertinence d'une information va dépendre du moment de sa mobilisation dans le processus de décision
    - L'impacte d'une information va dépendre de la capacité rhétorique de l'acteur