



Plaidoyer pour le bricolage et l'enracinement des méthodes d'enquête dans le terrain : l'exemple d'une recherche sur le changement dans les services publics locaux

Virginie Waechter-Larrondo



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/bms/797>

ISSN : 2070-2779

Éditeur

Association internationale de méthodologie sociologique

Édition imprimée

Date de publication : 1 octobre 2005

Pagination : 31-60

ISSN : 0759-1063

Référence électronique

Virginie Waechter-Larrondo, « Plaidoyer pour le bricolage et l'enracinement des méthodes d'enquête dans le terrain : l'exemple d'une recherche sur le changement dans les services publics locaux », *Bulletin de méthodologie sociologique* [En ligne], 88 | 2005, mis en ligne le 30 mai 2008, consulté le 01 mai 2019. URL : <http://journals.openedition.org/bms/797>

Ce document a été généré automatiquement le 1 mai 2019.

© BMS

Plaidoyer pour le bricolage et l'enracinement des méthodes d'enquête dans le terrain : l'exemple d'une recherche sur le changement dans les services publics locaux

Virginie Waechter-Larrondo

Introduction

- 1 Le champ des sciences sociales s'est forgé autour du principe du raisonnement empirique; c'est-à-dire, de l'observation des faits comme base de l'intelligibilité du réel et de la construction de théories interprétatives. Les questions méthodologiques du choix, de la conception et de la mise en oeuvre des méthodes d'investigation sont donc essentielles pour ces disciplines. L'objectif de cet article est de montrer que la configuration des outils d'investigation, loin de dépendre uniquement de critères rationnels définis *a priori*, naît de la rencontre entre, d'un côté, un projet de recherche, et de l'autre, la réalité de l'objet et du terrain dont le chercheur éprouve les aspérités comme autant de prises ou de contraintes. Mon point de vue sera donc pratique et non pas théorique.
- 2 La théorisation en matière de méthodologie vise l'élaboration et l'explicitation d'un savoir formalisé, systématisé et généralisable, concernant une ou plusieurs techniques d'enquête, ou des ensembles cohérents de techniques (quantitatives/qualitatives). Le format classique de ce mode de production et de mise à disposition du savoir est sans doute le manuel de méthodologie en sciences sociales. Comparativement, les comptes rendus de pratique méthodologique prennent généralement la forme de l'encart, de l'annexe ou de la note; c'est-à-dire, d'une rubrique accessoire ou complémentaire par rapport à l'exposition des résultats empiriques et théoriques d'une recherche. Rubrique

accessoire, lorsque l'exposé de pratique méthodologique adopte une ligne descriptive : présentation des techniques de recueil des données, de la ou des populations cibles, de la durée et du nombre des investigations, etc. Rubrique complémentaire, lorsque les pratiques d'investigation font l'objet d'une analyse réflexive qui éclaire les partis pris et les résultats empiriques et théoriques et qui, à un autre niveau, est susceptible d'alimenter les théories méthodologiques. C'est sans doute l'ouvrage de William I. Thomas et de Florian Znaniecki publié en 1918 — *The Polish Peasant in Europe and America. Monograph of an Immigrant Group* — qui inaugure ce type d'analyse. Thomas et Znaniecki ont ouvert une brèche, dans laquelle s'est engouffrée l'Ecole de Chicago qui a donné ses lettres de noblesse à l'écriture de pratique méthodologique. De simple rubrique, le format d'écriture s'est autonomisé autour d'un style narratif. Il se distingue du modèle de la théorisation méthodologique qui tend à compartimenter la réflexion et qui, dans cette perspective, confère au matériau empirique le statut de simple support illustratif. La forme narrative de l'écriture de pratique méthodologique déroule *a contrario* les cas pratiques comme fil conducteur du raisonnement. L'ouvrage récent de Howard Becker (2002) — *Les ficelles du métier* — est particulièrement significatif de ce type d'écriture. C'est d'ailleurs cet ouvrage qui m'a donné l'envie de réfléchir au rapport entre techniques d'enquête, terrain et objectifs de recherche en utilisant le format de l'écriture de pratique méthodologique pour en rendre compte.

- 3 L'exercice de pratique méthodologique que je propose dans cet article s'organise en trois temps. Je présenterai tout d'abord le projet et le contexte de recherche dont est issue ma réflexion méthodologique : terrain, objectifs et difficultés de mise en oeuvre. J'expliquerai ensuite les montages méthodologiques qui m'ont servi à outiller ce projet de recherche. Ces montages ont été construits à partir de deux types d'opérations méthodologiques : l'arrangement entre techniques d'enquête composites (c'est-à-dire, *le bricolage méthodologique*) ; l'ajustement des techniques aux circonstances, et en particulier aux caractéristiques du terrain, ce qui me conduira à parler d'*enracinement des méthodes d'enquête dans le terrain*. Enfin, je mettrai en lumière, en contrepoint, les vertus théoriques et pratiques de ces montages et opérations de mise en forme méthodologique.

Etudier le changement dans les services publics locaux : terrain, objectifs et difficultés d'une recherche

- 4 Dans les ficelles du métier, Becker mobilise des exemples disparates, tirés de travaux sociologiques — les siens et ceux de ses collègues, mais aussi de la littérature — pour littéralement narrer une analyse riche d'enseignements pratico-théoriques. Ma réflexion méthodologique s'enracine *a contrario* dans un seul terrain : celui du projet de modernisation mis en oeuvre dans les services municipaux d'une ville de plus de 200 000 habitants, que j'ai rebaptisée Aquacité pour la circonstance. Aquacité, car ma recherche fut ciblée sur les services d'eau et d'assainissement de la mairie (Waechter, 2003).¹ Pour comprendre l'intérêt du cas et la réflexion méthodologique qui en est issue, il est utile de le décrire brièvement.

Le projet de modernisation des régies d'eau et d'assainissement d'Aquacité

- 5 Le projet de modernisation des régies d'eau et d'assainissement d'Aquacité fut lancé en mai 1991, suite à un changement de municipalité. Il fut mené sous la houlette du Directeur des Services Techniques (DST) qui, en tant que responsable de l'ensemble des activités techniques de la municipalité, était le supérieur hiérarchique direct des directeurs des régies. L'objectif du projet était d'améliorer la satisfaction des usagers que le DST souhaitait voir accéder au statut de "client". Si l'exigence de satisfaction des usagers ne fut guère discutée, la notion de client suscita en revanche de nombreuses controverses (Waechter, 2003). La question était de savoir ce qu'il fallait entendre par "transformer l'usager en client". S'agissait-il d'axer tous les efforts sur la qualité des prestations en "collant au plus près" des besoins subjectifs, des attentes et des désirs des personnes et en traitant la singularité de chaque cas ? Comment concilier de tels objectifs avec les missions de service public ? L'usager ne devait-il pas aussi être considéré comme un citoyen attaché à l'égalité de traitement et qui attend du service public qu'il fasse prévaloir les besoins collectifs sur les intérêts individuels ? Ces divergences de vue travaillèrent en profondeur et modélèrent la trajectoire du changement. Par son allure, cette trajectoire promettait de fournir un matériel d'enquête particulièrement riche. Ceci pour trois raisons :
- 6 En raison tout d'abord de la longueur du processus, dont j'ai pu reconstituer le déroulement pour la période 1991-1997 et dont j'ai suivi le cours de 1997 à 2001.²
- 7 En raison ensuite de l'allure heurtée de la courbe du changement. De 1991 à 1997, le changement a pris la forme d'un train discontinu d'innovations particulièrement révélateur des controverses qui l'ont jalonné.³
- 8 En raison enfin de l'ampleur prise par le changement à partir de 1997, lorsque fut posé "le principe de l'amélioration continue de l'activité quotidienne" dans le cadre intégré d'une démarche qualité.

Objectifs et difficultés

- 9 Les principales caractéristiques a priori de la modernisation des régies d'eau et d'assainissement d'Aquacité semblaient plaider pour un mode spécifique de changement : celui du mouvement sans fin. Ce constat m'amena d'emblée à m'interroger sur la pertinence du modèle classique — de type systémique — d'analyse du changement organisationnel. L'analyse systémique laisse en effet dans l'ombre le temps de réalisation du changement en réfléchissant prioritairement en termes d'avant et d'après, de succès ou d'échec. Mon objectif était *a contrario* de rendre compte de ce temps de réalisation ; et ceci pour deux raisons. D'abord pour une raison analytique : l'analyse "du temps de réalisation" met en lumière un flux de micro-transformations construites par les acteurs qui, sans nécessairement faire basculer le système d'action vers un nouveau mode de régulation,⁴ constituent autant de "ferments" ou d'obstacles pour des changements ultérieurs, programmés ou non. Ensuite, pour une raison plus conjoncturelle : le cas d'Aquacité est emblématique d'un mouvement plus général qui tend à faire du changement une dimension permanente de la vie en organisation (Alter, 2000). Cette conjoncture ne se prête guère aux approches classiques du changement en termes de

passage entre deux états ; elle appelle littéralement une approche en termes de processus, ⁵ dont la mise en oeuvre, pour l'étude concrète du projet de modernisation d'Aquacité, se traduit par deux difficultés majeures :

- 10 *La première difficulté fut d'ordre analytique.* Pour pouvoir étudier le temps de réalisation du changement, il fallait analyser le processus "en train de se faire" ; perspective qui supposait de combiner l'analyse longitudinale du changement et l'analyse du changement en action. Le paradoxe n'était pas tant de vouloir embrasser simultanément le passé et le présent du changement, que de vouloir saisir "le présent" du changement passé (c'est-à-dire, de "reconstituer" les modalités concrètes de mise en oeuvre du train d'innovation au cours de la période 1991-1997), et le "passé" du changement présent (c'est-à-dire, de mettre à jour la trajectoire tracée par les situations de construction de la démarche qualité que j'observais entre 1997 et 2001).
- 11 *La seconde difficulté fut d'ordre pratique.* Le fait de mener des investigations dans un contexte de changement en cours risquait, aux yeux des porteurs de projet d'Aquacité, d'en perturber la mise en oeuvre. En tant qu'initiateur du projet, le DST n'acceptait de prendre ce risque qu'à condition que je m'engage en retour à apporter une contribution cognitive au changement.
- 12 Pour me "débrouiller" avec ces difficultés et contraintes analytiques et pratiques, je comptais sur la marge de manoeuvre que procure le polymorphisme des méthodes d'enquêtes. La réflexion et les "solutions" qui en sont issues témoignent de la qualité d'opérateur scientifique du bricolage méthodologique et de l'enracinement dans le terrain. Opérateur, au sens propre de principe fonctionnel, dont les vertus ne consistent pas seulement à enrichir le matériau empirique, mais plus fondamentalement à le rendre intelligible et accessible.

Les vertus du bricolage méthodologique

- 13 Le principe de l'hétérogénéité méthodologique et du bricolage n'est pas nouveau ; il est même constitutif de l'histoire de la sociologie (Berthelot, 1991 & 1996 ; Lepenies, 1990 ; Passeron, 1991). On voit généralement dans ce principe un moyen de multiplier les angles d'analyse pour appréhender un même objet par croisement de regards pluriels. Par-delà cet effet d'enrichissement de l'analyse, les configurations méthodologiques composites ont selon moi une fonction plus essentielle encore : rendre intelligible la réalité concrète d'un objet.

Lorsque le bricolage méthodologique permet d'analyser le changement organisationnel comme processus

- 14 Comme on l'aura compris, l'objet de ma démonstration sera le changement organisationnel entendu comme processus "en train de se faire". Cet objet a un caractère paradoxal dans la mesure où il enjoint d'analyser le changement dans sa double dimension longitudinale et située. Pour étudier le projet de modernisation d'Aquacité selon la perspective envisagée, je dénouai le paradoxe en m'appuyant sur ce que certains appellent le principe de l'analyse "multi-niveaux" (Desjeux, 2004) — à distinguer du sens donné à ce même terme en analyse statistique — ou de la pluralité des échelles d'analyse (Lahire, 1996a & 1996b). L'idée était double. Je décidai, d'une part, de distinguer deux

focaux d'analyse : le focal du changement en cours (période 1997-2001) dont je pouvais suivre plus ou moins directement le déroulement ; et le focal du changement passé (période 1991-1997) qu'il me fallait reconstituer *a posteriori*. Je considérai d'autre part qu'il fallait, pour chacun de ces focaux, articuler deux échelles temporelles : le temps long de la trajectoire du changement et le temps court des situations de construction du changement. L'exercice de composition ne visait pas simplement à juxtaposer les échelles de temps mais à les imbriquer ; l'échelle du temps court devait être enchâssée dans l'échelle du temps long, de sorte que l'on puisse reconstituer la trajectoire du changement par alignement des séquences d'action. La matrice analytique ainsi mise au point s'est traduite, en amont, par le montage méthodologique ci-dessous.

Analyse multi-niveaux du changement et montage méthodologique associé

Focaux d'analyse	Echelles temporelles	
	Temps long	Temps court
Changement en cours	Entretiens avec des personnes ressources pour reconstituer <i>a posteriori</i> la trajectoire du changement	Observation de l'activité quotidienne et des forums de participation pour analyser les situations de construction du changement
Changement passé	Entretiens exploratoires pour identifier les nœuds structurants du changement passé	Entretiens définitifs à base d'analyse documentaire pour analyser les séquences d'action à l'origine des nœuds structurants

- 15 Le montage mis au point consista à assembler et à ajuster différentes techniques d'enquête de façon à matérialiser ma perspective d'analyse et accéder ainsi à l'intelligibilité du temps de réalisation du changement. Explicitons ce montage en examinant tout d'abord le focal d'analyse du changement en cours (première ligne du tableau).
- 16 Pour explorer à ce niveau le temps court des situations de construction du changement, j'utilisai la méthode de l'observation. La délimitation des "cibles" d'observation me conduisit une nouvelle fois à décliner le principe de l'analyse multi-niveaux ; non plus, cette fois, pour articuler différentes temporalités, mais pour rendre compte des divers régimes d'action susceptibles d'alimenter le changement : le régime des jeux de pouvoir, mais aussi le régime de la justification (Boltanski & Thévenot, 1991). Les raisons qui m'ont poussée à prendre en compte ce second régime d'action sont à la fois structurelles et conjoncturelles. "Structurelles", car à l'instar du régime des jeux de pouvoir que les analyses organisationnelles tendent à privilégier, le régime de la justification dispose, selon moi, d'une efficacité propre susceptible d'agir sur le cours du changement (Waechter, 2003). "Conjoncturelles", car en même temps qu'il devient une constante organisationnelle, le changement s'inscrit de plus en plus souvent – comme ce fut d'ailleurs le cas à Aquacité – dans le cadre d'espaces de participation spécifiquement dédiés (Linhart, 1994). Il serait évidemment illusoire de croire que ces espaces de négociation obligent les acteurs à jouer en permanence cartes sur table. La participation n'exclut, par ailleurs, ni les conflits, ni les rapports de force (Reynaud, 1988). Il reste que dans la conjoncture du changement "participatif", les stratégies qui se développent en sous-main doivent composer avec les espaces de négociations ouverts dans lesquelles les acteurs sont appelés à s'accorder.⁶ Comment rendre compte de cet effet de composition ?

En explorant conjointement les zones d'ombre du changement — par l'observation des scènes d'activités quotidiennes — et les zones de lumière — par l'observation des forums de participation. Il ne fut évidemment pas possible matériellement de suivre l'ensemble des réunions "participatives" organisées pour conduire le changement à Aquacité entre 1997 et 2001 ; et encore moins de couvrir en continu, durant cette période, l'activité quotidienne en contexte de changement. Il fallait donc compléter l'outillage méthodologique en utilisant une technique permettant de relier entre elles les séquences observées de sorte à dessiner la trajectoire du changement par enchâssement des temps courts dans la temporalité longue. Pour opérer ce lissage temporel, j'utilisai la technique de l'entretien en la circonscrivant à un groupe de "personnes ressources". Les dites personnes ont accepté d'être régulièrement sollicitées pour des entretiens échelonnés sur la période 1997-2001. Ce principe d'entretiens réguliers me permit de clarifier les espaces-temps se glissant entre les séquences observées et de reconstituer ainsi, progressivement et *a posteriori*, le flux du changement en cours.

- 17 La méthode de l'entretien fut également utilisée pour analyser le changement passé (deuxième ligne du tableau précédent). Mais au lieu de m'entretenir avec des personnes ressources, formant nécessairement un groupe restreint, j'optai, cette fois, pour le format de l'entretien "unique" ou du couple entretien exploratoire/entretien définitif, l'idée étant de couvrir le plus largement possible le spectre des personnes montées de longue date dans le train du changement. Ce sont ces mêmes personnes qui me firent prendre conscience de l'importance de certaines séquences passées du changement. Les récits exploratoires de la période 1991-1997 eurent en effet tendance à se focaliser sur les quelques événements marquants supposés avoir fortement influencé le cours du changement, événements qui pouvaient varier d'un individu à l'autre. La phase d'entretien exploratoire fut, dès lors, consacrée au repérage de cette liste d'événements que je considérais comme autant de noeuds de structuration du flux passé du changement. Cette phase d'exploration m'apprit également que la technique de l'entretien ne permettrait pas, à elle seule, de reconstituer les séquences d'action à l'origine des noeuds structurants, car les personnes avaient une approche "factuelle ciblée" de ces séquences : elles avaient un souvenir relativement précis des conséquences qui en ont résulté sans être en mesure d'en restituer le contenu. Lorsque je demandais plus de précisions sur les acteurs impliqués dans ces séquences, sur leurs positions, leurs argumentations, etc, les personnes m'avaient avoir oublié "les détails" et me suggéraient parfois de fouiller dans les documents d'archive pour en savoir plus. C'est ainsi que je fis précéder la phase d'entretien définitive par une étape de recueil et d'analyse documentaire : l'idée était de collecter l'ensemble des traces écrites qui me permettraient de documenter la liste des événements marquants du changement passé,⁷ de sorte à fournir aux personnes interviewées, lors des entretiens définitifs, les prises matérielles leur permettant de reconstituer, au moins partiellement, les séquences d'action dont sont issus ces événements. Dans cette perspective, l'appareillage méthodologique de l'analyse du changement passé se présenta finalement comme suit : la trajectoire du changement passé ressortit de la phase des entretiens exploratoires ; les séquences d'action structurantes du même changement passé furent reconstituées par le biais des entretiens définitifs, qui consistaient à demander aux personnes de reconstituer les zones d'ombre se glissant entre les traces écrites identifiées par l'analyse documentaire. Notons que cet appareillage était à la fois "bricolé" et enraciné dans le terrain : lors des entretiens exploratoires, les acteurs m'ont amené à revoir mes choix initiaux de méthode et ont fortement pesé sur les ajustements opérés.

Lorsque le bricolage méthodologique permet l'accès au terrain

- 18 Les opérations de bricolage que je viens d'exposer avait une fonction analytique : rendre intelligible le changement comme processus. Une autre fonction du bricolage méthodologique, plus pratique cette fois, est de permettre au chercheur de s'ajuster aux contraintes de son terrain. Cette fonction s'est avérée précieuse pour étudier le projet de modernisation mis en oeuvre à Aquacité. Pour pouvoir accéder aux ressources permettant d'analyser le projet, une condition s'avéra en effet requise : il me fallait monter dans le train du changement; c'est-à-dire, littéralement participer au changement. Très vite, le DST, qui m'avait ouvert les portes des services d'eau et d'assainissement, me fit en effet part de sa volonté de lancer et de me confier la mise en oeuvre d'une étude qui devait permettre de caractériser la perception des usagers vis-à-vis des régies. J'acceptai, en demandant et en obtenant de pouvoir intégrer cette "étude usagers" dans un cadre d'investigation plus large : celui d'une recherche-intervention. L'idée était de considérer l'étude comme une innovation gestionnaire parmi d'autres et de lui attribuer à ce titre une double fonction :
- 19 *Une fonction endogène*, consistant à produire des connaissances à destination des régies. Dans une perspective prospective, l'étude devait participer à la clarification des variables contextuelles susceptibles de jouer un rôle structurant pour le développement à venir des régies.⁸
- 20 *Une fonction exogène*, qui revenait à considérer "l'étude usagers" comme un marqueur du changement en cours dans les régies. L'objectif était d'analyser les interactions entre l'innovation et son contexte social de réception (les régies) aux trois étapes de la conception de l'étude, de sa réalisation et de la production des résultats.
- 21 Le cadre programmatique ainsi défini était largement inspiré par la démarche de recherche-intervention élaborée par les chercheurs en sciences de gestion du Centre de Gestion Scientifique (CGS) de l'Ecole des Mines de Paris.

La démarche de recherche-intervention du Centre de Gestion Scientifique

- 22 La démarche de recherche-intervention du CGS vise à dépasser les limites des méthodes classiques de sciences de gestion, de type prescriptives. Le constat de départ est le suivant : non seulement la logique gestionnaire prescriptive tend à échouer dans son objectif de conformation des pratiques des acteurs, mais, de surcroît, elle ne permet pas de tirer parti du double mode d'existence des outils de gestion : à savoir, normer mais aussi produire des connaissances sur leur contexte d'inscription (Moison, 1997). La thèse forte des chercheurs du CGS est en effet que les outils de gestion se transforment, par leur usage même, en objet de connaissance de l'organisation. D'où l'importance de mêler étroitement les dimensions de conception et d'appropriation des instruments par une démarche de recherche-intervention misant sur la créativité partagée du chercheur et des acteurs : l'outil répond à une demande de résolution de problème concret et se construit par des allers-retours entre théorie et pratique. Dans cette perspective, l'attention du chercheur ne doit plus porter sur le "sens en soi" et sur la qualité intrinsèque des outils de gestion, mais sur leur rencontre dynamique avec les organisations. En s'intéressant à l'influence réciproque entre l'outil et son contexte de

réception, l'idée est de caractériser le rôle effectivement joué par l'objet pour en faire, *in fine*, un analyseur des modalités de fonctionnement à l'oeuvre dans l'organisation.

- 23 Comme pour tout mode d'investigation, la démarche de recherche-intervention exige certaines conditions pratiques pour pouvoir être mise en oeuvre. Parmi ces conditions, il faut s'assurer de pouvoir faire évoluer la demande initiale, formulée en l'occurrence par le DST d'Aquacité. Comme on le verra plus loin, ce travail de reformulation fut moins axé sur les objectifs de "l'étude usagers" que sur sa forme et son contenu. Conséquemment, la démarche de recherche-intervention suppose de pouvoir nouer des relations approfondies et de longue durée avec les acteurs concernés par l'innovation. Pour "l'étude usagers", ce contact privilégié fut établi sur la base du principe d'entretiens réguliers. La composition du groupe de "personnes ressources" était la suivante : le DST ; les directeurs des régies, assistés chacun de deux cadres supérieurs ; l'élu adjoint à l'eau et à l'assainissement d'Aquacité. Finalement, le principe fondamental de possibilité de la méthode de recherche-intervention n'est autre que l'enracinement méthodologique dans le terrain. L'examen détaillé des conditions pratiques de mise en oeuvre de la démarche de recherche-intervention met à jour la double fonction cognitive de cet enracinement : permettre l'accès et l'explicitation des connaissances implicites des acteurs de l'organisation ; et, par-là, produire des connaissances *sur* les acteurs et *sur* l'action collective dans laquelle ils sont engagés. C'est ce que je propose de voir à présent.

Les vertus de l'enracinement des méthodes d'enquête dans le terrain

- 24 L'idée d'enracinement méthodologique dans le terrain fait écho et rend modestement hommage à la notion de *grounded theory* — d'enracinement théorique — de Clifford Geertz. Geertz conçoit le travail d'interprétation de l'anthropologue comme une "description en profondeur"; c'est-à-dire, comme une analyse extrêmement serrée des situations d'interaction, réalisée à l'aide de concepts très proches des catégories de pensée et d'action utilisées par les personnes elles-mêmes (Geertz, 1983). Par analogie, l'enracinement méthodologique consiste à élaborer une technique d'enquête en contact étroit avec le terrain, de sorte à construire un format d'investigation qui soit en prise avec l'expérience des personnes et qui permette de traduire les questionnements abstraits du chercheur dans des termes compatibles avec cette expérience. Le fait d'inscrire "l'étude usagers" dans un programme de recherche-intervention associant les responsables des régies m'amena à opter pour un enracinement méthodologique en cascade : pour comprendre la perception des usagers vis-à-vis des régies, je m'appuyai, lors de l'étape d'enquête exploratoire, sur l'expérience de service des agents de contacts (collecte et analyse des courriers d'usagers, entretiens avec les agents, etc.).⁹ Cet enracinement en cascade visait deux objectifs :
- 25 Il s'agissait, d'une part, comme indiqué précédemment, de caractériser la perception et les exigences des usagers vis-à-vis des régies, non pas de manière abstraite et déconnectée du quotidien, mais à partir d'expériences susceptibles de faire sens dans leur "carrière" d'utilisateur.
- 26 Il s'agissait, d'autre part, et de façon plus indirecte, d'enrôler le groupe des personnes ressources chargé de relayer "l'étude usagers" au sein des régies : afin de faire aboutir l'étude et d'honorer ainsi mon engagement ; afin également que l'étude me permette,

comme convenu, de documenter la construction du changement en allant au-delà du simple constat de la divergence de vues entre le DST et l'encadrement supérieur des régions.

Les prises contextuelles de l'enracinement méthodologique dans le terrain

- 27 Les facteurs qui ont orienté le travail d'enracinement de la démarche de recherche-intervention étaient, pour l'un, conjoncturel, pour l'autre, structurel. "Conjoncturel", car l'une des spécificités de "l'étude usager" est d'avoir directement et puissamment participé au conflit de fond qui travaillait le projet de modernisation des services d'eau et d'assainissement d'Aquacité depuis son lancement. Ce conflit mettait aux prises le DST — qui souhaitait réorganiser l'activité et la gestion des services en partant des besoins et des attentes réels des usagers — et l'encadrement supérieur des services — qui considérait que ces besoins et attentes réels étaient déjà parfaitement pris en compte. Par-delà le consensus sur la nécessité de satisfaire l'utilisateur, la divergence de vue entre les acteurs résultait d'une dissonance cognitive : les "deux parties" ne parvenaient pas à s'accorder sur ce qu'il fallait entendre par l'idée "d'attentes réelles des usagers".
- 28 *Pour le DST, étaient réelles les attentes directement exprimées par les usagers-clients; c'est-à-dire, mises à jour et enregistrées par le biais de dispositifs d'enquête dédiés.*
- 29 *Pour les cadres supérieurs des régions et l'élus adjoint, étaient réelles les attentes que les usagers exprimaient dans le cadre de leurs relations avec les agents de contact, et non celles susceptibles d'être énoncées dans le cadre abstrait d'une enquête par questionnaire ou entretien. Car avant même toute discussion sur le sujet, le questionnaire et l'entretien étaient les techniques d'enquête envisagées en quelque sorte "par défaut" par l'ensemble des protagonistes de l'étude.*
- 30 L'effet d'abstraction des techniques "classiques" d'enquête redouté par les cadres supérieurs mettait en lumière une deuxième spécificité de l'étude, dont la cause était cette fois structurelle : la distribution d'eau et la gestion de l'assainissement sont des activités qui sont difficiles à [se représenter] évaluer pour un usager, car elles sont particulièrement insaisissables. Insaisissables d'abord par leur technicité, qui fait de ces activités une "affaire d'expert" ; insaisissables, ensuite, parce que bien que techniques, les activités de distribution d'eau et de collecte des eaux usées n'offrent guère de prises matérielles, puisque leurs infrastructures sont en grande partie souterraines ; insaisissables, enfin et surtout, en raison du mode de fourniture de l'eau et de l'assainissement qui s'effectue par accès continu depuis le domicile de l'utilisateur. Ce mode de fourniture "fait" de l'eau potable et de l'évacuation des eaux usées des composantes naturelles du cadre de vie quotidien ; on en use sans même en avoir conscience, par simple coup de pouce ou tour de main. Comme dirait Giddens à propos des routines (Giddens, 1987), on a une conscience pragmatique des prestations de distribution d'eau et d'assainissement qui ne suppose ni réflexion, ni verbalisation. Dans la perspective de réalisation de "l'étude usagers", les cadres des régions considéraient ces différents éléments comme particulièrement réducteurs :
- 31 *"Je trouve ça complètement farfelu... parler des attentes des usagers... Les gens ne nous connaissent pas. Vous croyez vraiment que les gens auront des choses à dire ? L'utilisateur du service, il ouvre son robinet chez lui, il a de l'eau potable, point. Ici, la qualité de l'eau*

n'est pas un problème et le prix est modéré. Pour moi, *les attentes du client c'est un fantasme, c'est complètement abstrait...* Nous, on les voit tous les jours, les attentes, quand les gens nous appellent pour des fuites et qu'ils veulent une remise. C'est ça leurs attentes. Sinon, *les gens ne s'intéressent pas, parce qu'ils n'ont pas d'intérêt à s'intéresser*" (Chef de service, régie de l'eau d'Aquacité).

- 32 Le propos du cadre était limpide : la réalisation d'une enquête ne faisait pas sens à ses yeux, car les usagers "n'auraient rien à dire" sur la gestion de l'eau et de l'assainissement ; pire, on risquait de forcer le discours et de générer ainsi des attentes et des jugements abstraits et artificiels.

De l'enracinement méthodologique comme moyen d'enrôler les acteurs, à l'enracinement cognitif

- 33 Les spécificités — conjoncturelle et structurelle — exposées ci-dessus, me persuadèrent que les techniques d'enquête classiques étaient inadaptées pour réaliser "l'étude usagers" : d'un point de vue pratique, puisqu'elles étaient fermement rejetées par l'encadrement supérieur des régies ; mais aussi d'un point de vue strictement cognitif. Je proposai alors une première méthode "de substitution" : "l'évaluation par le bas", méthode qui repose sur l'observation pour identifier, expliciter et "mettre en débat" dans des enceintes regroupant les agents de base et le personnel d'encadrement, les critères d'évaluation du service exprimés par les usagers au cours des relations de prestation de service (Warin, 1993). Cette technique ne convint toutefois pas au DST qui souhaitait un dispositif d'enquête permettant de recueillir une parole d'usager "vierge"; c'est-à-dire, non formatée par la relation de service et par les circuits de traitements organisationnels. C'est ainsi que je me tournai finalement vers la méthode des scénarios.

La méthode des scénarios en sciences sociales

- 34 La méthode des scénarios, encore appelée méthode de résolution des problèmes, a été utilisée et mise en oeuvre en sociologie par différents chercheurs (Kellerhals, Trépos, Bonnet, De Singly). Son principe est relativement bien défini : il s'agit de présenter à une population d'enquêtés de courts récits construits autour d'un dilemme à résoudre. Après lecture des récits, les enquêtés sont invités à trancher le dilemme et à justifier leur position.
- 35 Parmi les sociologues fondateurs de la méthode, Jean Kellerhals est sans doute celui qui l'a utilisée le plus abondamment. Il l'a notamment mobilisée dans le cadre de l'axe de recherche initié à l'université de Genève autour de la question des normes de justice distributives et procéduriales. L'objectif de cette recherche était d'identifier et de caractériser les normes de justice activées par les personnes pour trancher une situation contractuelle litigieuse. Jean Kellerhals a élaboré de véritables modèles de perception de la justice en situation contractuelle en faisant ressortir, grâce à la méthode des scénarios, les critères d'évaluation mobilisés par les personnes. Dans une phase de recherche plus récente, Kellerhals et ses collaborateurs (Kellerhals *et alii*, 1995) ont montré que la construction des normes de justice est étroitement liée aux relations entre les protagonistes de la situation jugée.
- 36 On voit bien finalement que la spécificité de la méthode des scénarios, par rapport aux techniques de l'entretien ou du questionnaire, est de privilégier la compréhension en

situation. L'horizon analytique de la méthode n'est pas de comprendre les jugements et les intérêts des acteurs en se référant à la structure globale des rapports sociaux, mais plutôt en se référant à la dynamique propre d'une situation construite de façon artificielle par le biais de scénarios.

- 37 Dans le cadre de "l'étude usagers", je proposai d'appliquer la méthode des scénarios en rédigeant quatre petits récits (voir annexe) portant sur un type d'événement gestionnaire particulier : les événements critiques qui mettent sous tension le cours ordinaire de la prestation de service délivrée par les régies d'eau et d'assainissement d'Aquacité. Ces événements critiques furent envisagés comme des occasions d'épreuve permettant aux usagers d'exprimer des attentes et de "juger" les services, n'ont pas de façon abstraite et déconnectée du réel, mais à partir de prises concrètes. Les fuites d'eau sur le réseau d'eau potable constituent, par exemple, un cas classique d'événement critique dans la mesure où elles génèrent une augmentation inhabituelle de la facture pour les usagers touchés.
- 38 Ayant pris connaissance du principe de la méthode des scénarios, les personnels des régies d'eau et d'assainissement associés au programme de recherche-intervention acceptèrent de jouer le jeu. Bien plus, ils se laissèrent progressivement prendre "au jeu" de la méthode. Ils furent ainsi particulièrement prompts à m'aider à identifier les événements critiques typiquement rencontrés dans les services ; en me mettant à disposition et en me commentant les courriers de réclamation des usagers ; en investissant, par ailleurs, un temps considérable dans des entretiens plus ou moins formels. Sont directement issus de ces échanges : le premier scénario relatant un problème de fuite d'eau ; et le troisième scénario évoquant le cas d'un usager confronté à des difficultés de paiement. D'autres situations critiques plus atypiques me furent, par ailleurs, suggérées : situations inspirées de l'actualité du secteur de l'eau et de l'assainissement pour le deuxième scénario évoquant un problème de potabilité de l'eau ; ou encore situations construites autour de problèmes gestionnaires concrets qui concernent directement les usagers, bien qu'ils n'en aient généralement pas conscience (quatrième et dernier scénario construit autour du dilemme gestionnaire classique de la définition d'un seuil de qualité tenant compte des priorités qui "doivent être" celles d'un service public et de l'impact sur le prix payé par l'utilisateur). L'esprit ludique avec lequel les responsables des régies s'approprièrent la méthode des scénarios, facilita nettement le travail de rédaction des récits. Cet esprit s'est toutefois évanoui lorsque la question des critères d'échantillonnage de l'enquête fut soulevée.
- 39 Du point de vue de l'échantillonnage, l'objectif de "l'étude usagers" n'était pas celui de la "représentativité" mais celui de la "significativité" dans une perspective qualitative. Après discussion, six critères furent jugés significatifs, dont cinq ont pu être retenus sans difficulté : l'âge, le sexe, la catégorie socio-professionnelle de la personne, sa qualité d'abonné ou de non abonné,¹⁰ le statut d'utilisateur "domestique" ou "professionnel".¹¹ Le sixième critère — "l'événement envoi d'un courrier" — réouvrit en revanche la controverse méthodologique. En proposant d'intégrer dans l'échantillon d'enquête des usagers ayant eu l'occasion d'adresser une requête ou une réclamation écrite aux services, le DST espérait consolider le principe méthodologique consistant à susciter l'avis des enquêtés à partir de prises concrètes. Il comptait aussi, sans d'ailleurs s'en cacher, donner la possibilité aux usagers-enquêtés de porter un jugement sur les critères de traitement qui avaient pu être appliqués par les régies en cas de requête ; il voulait, autrement dit, donner l'occasion aux usagers-enquêtés de reprendre possession d'une situation toujours susceptible de trahir leurs attentes et leurs besoins. De leur côté, les

cadres des régies considérèrent que l'évocation des requêtes d'usager n'avait de sens qu'à l'intérieur du cadre relationnel dans lequel elles avaient été formulées et traitées ; que les usagers n'avaient aucune légitimité à porter un jugement externe sur ce cadre dont ils ne connaissaient pas les ressorts organisationnels ; pire, que le critère d'échantillonnage relatif à "l'envoi d'un courrier" avait toutes les chances d'être interprété par les usagers-enquêtés comme une invitation à venir régler des comptes. Pour couper court à cette ultime querelle méthodologique, je proposai de recourir au dispositif de mise en négociation des récits qui m'avait été indiqué par Jean-Yves Trépos au cours d'une discussion sur la méthode des scénarios. Le principe de la mise en négociation consiste à soumettre les scénarios à des groupes d'enquêtés invités à débattre du dilemme. En proposant ce dispositif, mon but n'était pas cognitif,¹² mais strictement méthodologique : favoriser la montée en généralité des jugements émis par les usagers-enquêtés, en obligeant chacun à bien expliciter et justifier son point de vue ; l'idée était ainsi de préserver la méthode de l'effet "règlement de compte ou cahier de doléances" redouté par les cadres des régies. Concrètement, je proposai de soumettre les récits corédigés avec les responsables des régies à quatre groupes d'enquête, composés chacun d'une dizaine d'usagers. Ainsi aménagée, la méthode a finalement pu être mise en oeuvre.

Conclusion

- 40 En guise de synthèse, je souhaiterais clarifier les enseignements issus de l'étude de cas par une rapide description analytique des montages méthodologiques mis en oeuvre et des objectifs associés. L'étude de cas d'Aquacité m'a permis d'expérimenter deux grands types de montage issus d'opérations de bricolage méthodologique et d'enracinement dans le terrain : les combinatoires de méthodes d'enquête et l'ajustement des techniques aux spécificités de l'objet et du terrain.
- 41 *Les combinatoires de méthodes d'enquête.* Ce type de montage méthodologique me conduisit, par exemple, à utiliser la collecte des documents, issus du changement mis en oeuvre à Aquacité, dans une perspective de complémentarité avec la technique de l'entretien. Le but de cette combinatoire était de rendre intelligible la dynamique de construction des séquences structurantes du changement passé en offrant aux acteurs les prises nécessaires pour s'extraire de la logique de récit purement factuel suscitée par l'utilisation exclusive de la technique de l'entretien. L'option méthodologique retenue était donc étroitement liée à mes objectifs de recherche. Dans d'autres cas, le recours aux combinatoires de méthodes est inhérent à la démarche d'investigation choisie par le chercheur. Il en est, par exemple, ainsi pour la recherche-intervention, en raison de la dualité des objectifs de la démarche : produire des connaissances spécifiquement dédiées aux acteurs ; produire des connaissances sur les acteurs et sur le contexte dans lequel ils sont engagés.
- 42 *L'ajustement des techniques d'enquêtes aux spécificités de l'objet et du terrain.* Spécificités de l'objet tout d'abord : la traduction de l'objet "analyse du temps de réalisation du changement" en termes méthodologiques me conduisit, par exemple, à mettre en place un groupe de "personnes ressources" qui acceptaient d'être régulièrement sollicitées dans le cadre de mes investigations. Spécificités de terrain ensuite : en choisissant et en adaptant la méthode des scénarios en fonction de mon contexte d'étude, je parvins, par exemple, à mettre à jour certaines des catégories interprétatives du personnel des régies d'Aquacité et de leurs usagers, ce qui me permis de transformer les contraintes du terrain

— conflictualité de "l'étude usagers" et insaisissabilité des activités de distribution d'eau et d'assainissement pour le profane — en effets de levier.

- 43 Les objectifs assignés aux montages méthodologiques mis en oeuvre à Aquacité apparaissent en filigrane dans les exemples cités. Au-delà de l'étude de cas, les opérations de bricolage méthodologique et d'enracinement dans le terrain présentent un triple intérêt :
- 44 Ces opérations permettent tout d'abord d'enrichir le matériau d'enquête, mais aussi et surtout d'accéder au type d'intelligibilité visé par le chercheur. Par rapport à l'analyse du changement comme passage entre deux mondes socio-productifs, l'étude du changement comme mouvement suppose ainsi, non seulement de modifier l'approche théorique (Waechter, 2003), mais aussi de construire des configurations méthodologiques originales : observation des zones d'ombre du changement, mais aussi des zones de lumière ; introduction du principe de l'entretien régulier ; etc.
- 45 Plus prosaïquement, le montage méthodologique permet au chercheur de se ménager un accès fructueux au terrain. L'ajustement des méthodes en fonction du regard que les acteurs portent sur le projet d'investigation du chercheur permet en effet de susciter la bienveillance requise pour mener la recherche dans des conditions à la fois agréables et productives. Dans le même registre, mais du point de vue cette fois des acteurs, l'ajustement au terrain permet de satisfaire l'exigence déontologique de réflexivité de la recherche : produire des connaissances qui intéressent autant la communauté scientifique que les praticiens qui ont été la cible des investigations.
- 46 Enfin, le montage méthodologique circonstancié est une condition amont pour produire des théories enracinées dans le réel ; c'est-à-dire, des théories qui fassent sens tant du point de vue du chercheur que de celui des acteurs. C'est dire que le travail d'interprétation débute bien avant l'étape d'analyse des données. Le constat n'est pas nouveau mais mérite d'être rappelé tant il est important et souvent négligé. Le choix d'une méthode d'enquête, sa mise en forme et la spécification de ses conditions d'utilisation ne sont pas seulement une affaire de maîtrise technique, mais participent en tant que tels au travail de découpage analytique. S'appuyer sur des critères *a priori*, de types épistémologiques, par exemple,¹³ pour sélectionner et mettre au point les méthodes d'enquête, n'est donc pas suffisant. Ce type de réflexion méthodologique ne constitue qu'une première étape, la seconde étape étant celle de l'épreuve du terrain. L'immersion dans les faits est, en effet, nécessaire pour construire un montage méthodologique au sens fort ; c'est-à-dire, un dispositif robuste, assis sur des connaissances théoriques et pratiques, qui permet de faire parler le terrain tout en évitant de le trahir.

BIBLIOGRAPHIE

Alter N., 2000. *L'innovation ordinaire*, Paris, PUF.

Callon M., Latour B., 1991. *La science telle qu'elle se fait*, Paris, La Découverte.

- Becker H., 2002. *Les ficelles du métier. Comment conduire sa recherche en sciences sociales ?*, Paris, La Découverte.
- Berthelot J.-M., 1991. *La construction de la sociologie*, Paris, PUF, Coll. Que-sais-je ?
- Berthelot J.-M., 1996. *Les vertus de l'incertitude. Le travail de l'analyse dans les sciences sociales*, Paris, PUF.
- Boltanski L., Thévenot L., 1991. *De la justification. Les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard.
- Bonnet E., 2000. "L'analyse de situations à l'épreuve des scénarios: l'exemple des actions qualité dans l'organisation", *Bulletin de méthodologie sociologique*, n. 66, pp. 35-60.
- Desjeux D., 2004. *Les sciences sociales*, Paris, PUF, Coll. Que sais-je ?
- Geertz C., 1983. *L'interprétation d'une culture*, Paris, Gallimard.
- Giddens A., 1987. *La constitution de la société*, Paris, PUF.
- Kellerhals et alii, 1995. "Justices, sens de la responsabilité et relations sociales", *l'Année sociologique*, n. 2, pp. 317-347.
- Lahire B., 1996a. "La variation des contextes en sciences sociales. Remarques épistémologiques", *Annales. Histoire, sciences sociales*, n. 2, pp. 381-407.
- Lahire B., 1996b. "Risquer l'interprétation. Pertinences interprétatives et surinterprétations en sciences sociales", *Enquête. Anthropologie, Histoire, Sociologie*, n. 3, pp. 61-87.
- Lepenies W., 1990. *Les trois cultures. Entre science et littérature l'avènement de la sociologie*, Paris, Maison des sciences de l'Homme.
- Linhart D., 1994. *La modernisation des entreprises*, Paris, La Découverte.
- Moison J.-C., 1997. (sous la direction de), *Du mode d'existence des outils de gestion*, Paris, Seli Arslan.
- Passeron J.-C., 1991. *Le raisonnement sociologique : l'espace non-poppérien du raisonnement naturel*, Paris, Nathan.
- Reynaud J. D., 1988. "Les régulations dans les organisations : régulation de contrôle et régulation autonome", *Revue française de sociologie*, XXIX, pp. 5-18.
- Thomas, W. I., Znaniecki F., 1918-1920. *The Polish Peasant in Europe and America. Monograph of an Immigrant Group*, Boston, Th. Gorhan Press.
- Waechter, V., 2003. *La modernisation des services publics locaux par l'usager. Contribution à la sociologie du changement organisationnel*, thèse de sociologie, Université Marc Bloch, Strasbourg.
- Warin P., 1993. *Les usagers dans l'évaluation des politiques publiques, étude des relations de service*, Paris, L'Harmattan.

ANNEXES

ANNEXE

Scénario 1

Suite à une fuite invisible et non bruyante, M. Martin voit sa facture d'eau annuelle multipliée par quatre, passant de 4000 francs à 16000 francs. M. Martin considère comme injuste de devoir assumer les conséquences d'une fuite dont il ne s'estime en rien

responsable. Il juge d'ailleurs que la fuite aurait pu être décelée bien avant si le service de l'eau relevait plus fréquemment les compteurs. Ceci aurait permis d'éviter une telle perte d'eau. M. Martin regrette que le service de l'eau n'ait pas mis en place, à la manière d'EDF-GDF, un système de carte-réponse qui consiste à mettre à disposition des usagers des cartes de relevé à retourner trois ou quatre fois par an au service. Fort de ces arguments, M. Martin demande au service de l'eau de ramener sa facture à un montant correspondant à sa consommation réelle, en se basant sur le volume d'eau consommé l'année précédente. Le service de l'eau note que la fuite relève de la responsabilité de M. Martin car elle est localisée au-delà du réseau public. Il rappelle par ailleurs que le règlement intérieur du service incite les usagers à surveiller leur compteur d'eau. Le service de l'eau précise enfin qu'en tant que service public à caractère industriel et commercial, il a pour obligation d'assurer l'équilibre de ses comptes. Dans ces conditions le service rejette la demande de M. Martin. Qu'en pensez-vous ?

Scénario 2

Cela fait quatre à cinq ans que l'eau distribuée dans la commune X est par intermittence non conforme aux normes de potabilité. Face à cette situation, une partie des habitants de la commune a créé il y a trois ans un collectif ayant pour objet de suivre la gestion de l'eau. Interpellé à plusieurs reprises par ce collectif, le service de l'eau a fait procéder à une expertise. La conclusion des experts est que la seule solution pour régler le problème serait de changer de puits de captage. Les experts ajoutent que la mise en oeuvre de cette solution induirait une augmentation du prix de l'eau qu'ils estiment de plus de 40%. La municipalité responsable du service de l'eau juge cette solution trop coûteuse et l'exclut pour le moment. Elle se lance parallèlement dans la recherche de remèdes alternatifs. Le collectif décide alors de suspendre le paiement de la facture d'eau jusqu'à ce que le problème soit réglé. Le service de l'eau rappelle aux personnes concernées qu'il est du devoir de l'usager de payer sa facture. Les membres du collectif maintiennent toutefois leur position. Le service de l'eau décide alors de couper l'eau à l'ensemble des usagers du collectif. Argumentant de l'obligation faite au service public d'assurer la permanence de la distribution de l'eau potable, le collectif saisit le Tribunal Administratif. Qu'en pensez-vous ?

Scénario 3

Suite à d'importantes difficultés financières, M. Bertrand adresse au service de l'eau de sa commune une demande écrite de remise d'une partie du montant de la facture annuelle d'eau. M. Bertrand précise que l'augmentation du prix de l'eau intervenue au cours de l'année ne lui a pas facilité les choses, et qu'il aurait aimé en être informé autrement que par le biais de la facture. M. Bertrand souhaiterait, par ailleurs, que le service de l'eau lui envoie à l'avenir au moins deux factures intermédiaires, car le petit budget dont il dispose ne lui permet pas de régler une grosse somme en une seule fois. Dans sa réponse, le service de l'eau explique à M. Bertrand que l'augmentation du prix de l'eau est en partie liée à la construction d'une station d'épuration qui répond au souhait du législateur de renforcer la protection de l'environnement. Le service de l'eau rejette, par ailleurs, la demande de remise de M. Bertrand au nom de la défense de l'intérêt de tous les usagers et lui propose d'échelonner le paiement de la facture. Qu'en pensez-vous ?

Scénario 4

Lors de la dernière séance du conseil municipal de la ville de X, les techniciens du service de l'eau ont proposé, pour répondre aux objectifs d'amélioration de la qualité du service rendu à l'usager, de renforcer la sécurité d'approvisionnement en eau du service. L'idée des techniciens est de mailler davantage le réseau de sorte que s'il y a un problème — comme une rupture accidentelle sur une conduite, par exemple — l'eau puisse continuer à être acheminée par les autres canalisations. La proposition des techniciens a été diversement accueillie. Une partie des conseillers municipaux a refusé de se prononcer sur le projet avant que la commission consultative d'usagers ait été consultée. Pour ces conseillers, il est, en effet, fort probable que les usagers préfèrent subir deux à trois coupures dans l'année plutôt que de voir leur facture d'eau augmenter, auquel cas la pertinence du projet serait mise en question. Les autres membres du Conseil municipal ont en revanche été totalement favorables à la proposition des techniciens. Ces élus estiment que le service de l'eau doit réduire au maximum les cas de coupures, car celles-ci sont très mal acceptées par les usagers. Pour eux, même si les représentants des usagers de la commission consultative jugeaient que deux ou trois coupures d'eau dans l'année sont acceptables au regard du coût du projet, cela n'empêcherait pas les usagers d'exprimer leur mécontentement en cas de coupure effective. De fait, il n'y a pas lieu pour ces élus de consulter la commission consultative sur le sujet. Qu'en pensez-vous ?

NOTES

1. D'une façon générale, les services municipaux d'eau et d'assainissement prennent en charge tout ou partie des activités suivantes : production, transport et distribution de l'eau potable ; collecte, transfert et traitement des eaux usées, et, le cas échéant, des eaux pluviales.
2. Voir *infra* la notion de focal "d'analyse du changement en cours" et "d'analyse du changement passé".
3. Comme l'expliquent Callon et Latour (1991), la meilleure façon de comprendre une innovation est d'analyser les controverses qui émaillèrent sa mise en oeuvre. En montrant que "les choses ne vont pas de soi", les controverses révèlent, en effet, les opérations de traduction dont l'innovation fit l'objet pour créer le réseau d'alliés nécessaire à son inscription dans l'organisation.
4. Notons que ce "basculement" ne peut être exclu *a priori*.
5. Pour plus de détails sur ce point, voir Waechter (2003).
6. Pour plus de précisions sur ce point, voir Waechter (2003).
7. Ordres du jour et comptes rendus de réunions, documents officiels de management du changement, documents officiels produits à l'initiative des acteurs... Mis côte à côte, ces documents pouvaient, parfois, paraître contradictoires, contradictions que je ne manquai pas d'évoquer au cours des entretiens.
8. Malgré quelques contacts pris avec un consultant spécialisé dans le domaine, le projet de réflexion prospective restait à l'état d'intention au moment du lancement de "l'étude usagers" en septembre 1997. Le DST souhaitait en effet clairement dissocier les différentes innovations "pour éviter de bousculer les régies". Ce souci de pédagogie se reflétait dans la fonction latente et implicite que le DST attribuait à "l'étude usagers". Dans un contexte de changement conflictuel, le DST espérait, en effet, que l'étude mette à jour l'intérêt du principe "de prise en compte directe" du point de vue de l'usager, qui était jusqu'ici rejeté par l'encadrement supérieur des régies. Il pensait parvenir à montrer que les méthodes "d'écoute directe du client" permettent d'accéder à une parole riche d'enseignements et différente de celle relayée par le biais de la relation de service usager/agent de base (voir *infra*).

9. La notion "d'agents de contact" désigne le personnel qui gère la relation de face à face avec le public, qu'elle soit directe (contact physique, téléphonique...) ou indirecte (courrier...). Les agents de contact sont généralement des cadres intermédiaires et des agents de base. Les cadres supérieurs sont, néanmoins, eux aussi, amenés à jouer ce rôle dans la mesure où : ils valident et signent les courriers ; ils en négocient le contenu avec les élus lorsqu'il y a lieu ; et "qu'ils prennent la main" en cas de relation de face à face directe conflictuelle ou complexe.

10. Les usagers abonnés souscrivent un contrat d'abonnement et reçoivent une facture d'eau établie à leur nom, contrairement aux usagers non abonnés. Ces derniers, locataires ou copropriétaires, voient généralement les éléments relatifs à la consommation d'eau et à l'assainissement intégrés dans les charges ou donnent lieu à une facture établie par le gestionnaire de l'immeuble. Ils n'ont, de fait, que très peu de contacts avec les services.

11. Par exemple, coiffeur, restaurateur, boulanger...

12. Comme cela peut, par exemple, être le cas dans enquête par scénarios sur le management par la qualité menée par Estelle Bonnet (2000), l'enquête dans laquelle l'auteur a choisi de mettre en débat les récits pour mesurer l'écart entre jugements individuels et collectifs.

13. Nous pensons ici au distinguo classiquement établi entre deux territoires épistémologiques : celui de l'explication qui consisterait à révéler des rapports de causalité par le biais de techniques d'enquête quantitatives ; celui de la compréhension qui consisterait à mettre à jour le sens que les acteurs attribuent à leur conduite par l'application de méthodes d'enquête qualitatives. Il ne s'agit pas de nier qu'il existe un lien entre épistémologie et méthodes d'enquête. Cependant, dans la pratique, ce lien est moins rigide que ne le suggère ce type de compartimentation.

RÉSUMÉS

Partant d'une distinction entre théorie et pratique méthodologique, cet article s'efforce de mettre à jour, sur la base d'une étude de cas, les vertus de deux types d'opérations méthodologiques : le bricolage et l'enracinement des méthodes d'enquête dans le terrain. La description et la justification des montages issus de ces opérations méthodologiques m'amèneront à rediscuter des conditions de validité et de mise en oeuvre de certaines méthodes d'investigation : méthodes classiques — observation, entretien, etc. — ou plus inédites — recherche-intervention, méthode des scénarios. En contrepoint, je mettrai en lumière le triple intérêt du bricolage méthodologique et de l'enracinement dans le terrain : permettre au chercheur de traduire son objet et ses objectifs de recherche dans des termes compatibles avec le type d'intelligibilité visé ; se ménager un accès au terrain qui soit fructueux, tant pour le chercheur que pour les acteurs ; construire un format d'investigation qui soit en prise avec l'expérience des acteurs et qui permette de traduire les questionnements abstraits du chercheur en termes compatibles avec cette expérience.

Plea for Adapting and Embedding Survey Methods in the Field, Example of Research on Changes in Local Public Services: Beginning with a distinction between theory and methodological practice, this article attempts to show, on the basis of a case study, the advantages of two types of methodological operations: adapting and embedding survey methods in the field. The description and the justification of procedures developed by these methodological operations will lead me to the discussion of the conditions of validity and use of

certain methods of scientific investigation : classic methods — observations, interviews, etc. — or more uncommon — action research-intervention, scenarios method. I will also show the triple advantage of methodological adaptation and field embeddedness: permitting the research to translate his or her subject and objectives into terms compatible with the type of intended intelligibility; to permit access to field work that can prove to be fruitful for both the research and the actors; construct a research format adapted to the actors' experience and permitting the translation of the researcher's abstract questioning into terms compatible with this experience.

INDEX

Keywords : Adaptions, Embeddedness, Methodological Practice, Methodological Procedures, Scenarios Method

Mots-clés : Bricolage, Enracinement, Méthode des scénarios, Montage méthodologique, Pratique méthodologique

AUTEUR

VIRGINIE WAECHTER-LARRONDO

CERTOP-Université de Toulouse Le Mirail / CNRS, waechter@univ-tlse2.fr