

ACCEDER A L'OPERATIONNALISATION D'UN CONCEPT COMPLEXE AU TRAVERS DE LA THEORIE ENRACINEE : LE CAS DU CONCEPT DE SENS

**Lionel Garreau, Université Paris-Dauphine, DRM (CREPA),
75016 Paris, France**

Correspondance :

Lionel Garreau

CREPA

Université Paris Dauphine

Place de Lattre de Tassigny

75016 PARIS

lionel.garreau@dauphine.fr

+33 (0)6.72.97.08.77

Résumé :

La théorie enracinée est une méthodologie d'analyse générale qui permet de proposer une théorie à partir de phénomènes identifiés de façon empirique. Nous proposons de questionner la possibilité liée à la mobilisation de la théorie enracinée pour aborder des phénomènes complexes. Nous utiliserons l'étude du concept de sens de façon empirique pour évaluer l'adhérence, la possibilité d'innovation et de généralisation de la théorie enracinée issue de l'opérationnalisation et d'une première modélisation du concept de sens. Nous montrons en quoi la théorie enracinée doit se détacher de la référence à l'induction pure pour passer à une alternance induction - déduction pour parvenir à des résultats à la hauteur de son potentiel de découverte et de rigueur scientifique.

Mots-clés : théorie enracinée, sens, opérationnalisation, généralisabilité, innovation

ACCEDER A L'OPERATIONNALISATION D'UN CONCEPT COMPLEXE AU TRAVERS DE LA THEORIE ENRACINEE : LE CAS DU CONCEPT DE SENS

Correspondance :

Lionel Garreau

CREPA

Université Paris Dauphine

Place de Lattre de Tassigny

75016 PARIS

lionel.garreau@dauphine.fr

+33 (0)6.72.97.08.77

Résumé :

La théorie enracinée est une méthodologie d'analyse générale qui permet de proposer une théorie à partir de phénomènes identifiés de façon empirique. Nous proposons de questionner la possibilité liée à la mobilisation de la théorie enracinée pour aborder des phénomènes complexes. Nous utiliserons l'étude du concept de sens de façon empirique pour évaluer l'adhérence, la possibilité d'innovation et de généralisation de la théorie enracinée issue de l'opérationnalisation et d'une première modélisation du concept de sens. Nous montrons en quoi la théorie enracinée doit se détacher de la référence à l'induction pure pour passer à une alternance induction - déduction pour parvenir à des résultats à la hauteur de son potentiel de découverte et de rigueur scientifique.

Mots-clés : théorie enracinée, sens, opérationnalisation, généralisabilité, innovation

Introduction

La théorie enracinée est une des méthodes les plus utilisées dans le cadre des études qualitatives. Très populaire en sciences sociales dans le domaine de la santé, où elle a été initialement développée, de nombreuses utilisations récentes en sciences de gestion en font une méthode sur laquelle nous devons nous pencher. Au-delà de la simple référence à la théorie enracinée et à ses outils pour asseoir la crédibilité de l'étude (Lee et Fielding, 1996), la théorie enracinée offre, dans les textes qui la présentent (Charmaz, 2000, 2006 ; Glaser et Strauss, 1967 ; Glaser, 1978 ; Goulding, 2002 ; Strauss et Corbin, 1990, 1998), des opportunités très alléchantes pour les chercheurs en sciences de gestion. Elle propose de développer des résultats originaux, généralisables, qui permettent de donner une bonne représentation du terrain. Cependant, la théorie enracinée est au cœur de multiples controverses lorsqu'elle est utilisée par les chercheurs de façon pratique (Alvesson et Skoldberg, 2000 ; Alvesson, 2009 ; Fendt et Sachs, 2008 ; Goulding, 2001 ; Guillemette, 2006). Les mauvaises conceptions de la théorie enracinée ont même poussé le rédacteur en chef de la revue *Academy of Management Journal* à écrire un éditorial sur ce que la théorie enracinée n'est pas (Suddaby, 2006). Nous pouvons alors nous interroger sur les réelles possibilités associées à l'utilisation de la théorie enracinée.

Plus précisément, on pourrait penser la théorie enracinée devrait être mobilisée de préférence dans des recherches où la valeur produite par l'étude est importante. En effet, le coût temporel du processus de recherche en théorie enracinée est très important (Fendt et Sachs, 2008 ; Goulding, 2001), et implique presque une résignation des chercheurs avant la recherche, qui proposent une version simplifiée (Charmaz, 2000 ; Dey, 1999) des processus initiaux (Corbin et Strauss, 1990 ; Glaser et Strauss, 1967). La base des différentes théories en sciences de gestion étant souvent une bonne opérationnalisation de concepts complexes (rôle, coopération, coordination, motivation, etc.), nous posons la question : Dans quelle mesure la théorie enracinée peut-elle permettre d'opérationnaliser des concepts complexes ?

Nous proposons d'utiliser le concept de sens comme un cas d'application pour évaluer les capacités de la théorie enracinée à permettre de proposer des bases théoriques pour un concept complexe. Nous exposons dans un premier temps quelles sont les prétentions de la théorie enracinée en termes de développement théoriques à partir de données empiriques. Nous décrivons ensuite comment nous avons mobilisé les techniques d'analyse de la théorie enracinée pour développer une opérationnalisation du sens et une modélisation du processus de construction de sens. Nous discutons enfin les apports permis par l'utilisation de la théorie pour développer les éléments théoriques présentés.

1. La théorie enracinée, une méthodologie permettant de proposer des cadres conceptuels depuis les données empiriques

La théorie enracinée, sur laquelle nous nous appuyons ici, n'est qu'une des multiples possibilités offertes au chercheur dans le domaine de la recherche qualitative. Développée par Glaser et Strauss en 1967, la théorie enracinée est « *une méthodologie d'analyse générale liée à la collecte des données, qui utilise un jeu de méthodes systématiques pour générer une théorie inductive sur une aire substantive* » (Glaser, 1992 p.16). Elle a été construite dans l'objectif de proposer « *développer de nouvelles façon de comprendre les phénomènes humains* » (Guillemette, 2006 p.45-46). Il n'est pas question ici de faire une révision de la théorie enracinée ni de présenter l'exhaustivité des éléments qui composent cette méthode (cf. Charmaz, 2000, 2006 ; Glaser et Strauss, 1967 ; Goulding, 2002 ; Locke, 2001 ; Strauss et

Corbin, 1990), mais de voir quels sont les apports et limites de cette méthodologie d'analyse générale pour explorer les dimensions d'un phénomène complexe.

1.1. Apports de l'utilisation de la théorie enracinée

La théorie enracinée est ainsi une méthodologie de recherche complète, qui inclut à la fois des spécificités en termes de design de recherche et d'analyse des données recueillies. La méthodologie proposée est présentée comme ayant de nombreux atouts, comparativement à d'autres méthodes telles que la vérification d'hypothèses dans une démarche hypothético-déductive, l'analyse thématique de contenu, ou encore l'analyse statistique de données textuelles. Nous ne nous faisons pas ici écho des comparaisons générales entre ces approches, qui selon nous ont des visées totalement différentes. Nous mettons l'accent sur les apports potentiels de la théorie enracinée dans la construction de bases théoriques pour des concepts complexes, tels que le sens.

La théorie enracinée est une méthode permettant de faire émerger une théorie à partir de données empiriques. Glaser et Strauss (1967) proposent deux types de théories pouvant être générées à partir de la méthode enracinée. D'abord, la théorie enracinée substantive, qui reflète le terrain et visé à modéliser un phénomène local au sein d'une construction théorique. Le second type est la théorie enracinée formelle, développée non pas pour modéliser le terrain mais pour générer un questionnement autour d'un concept, en saisir tout ses dimensions, ses implications empiriques, etc. En adoptant une position du second type, la théorie enracinée permet donc de construire un lien fort entre données et éléments théorique pour questionner les différents aspects d'un concept pertinent au regard du terrain de recherche.

Sköldbberg et Alvesson (2000 p.32) mettent l'accent sur les rapprochements entre les développements de la théorie enracinée et le courant positiviste. En effet, la théorie enracinée, tout comme les études du courant positiviste, partagent l'ambition de pouvoir séparer les théories des données empiriques et donc de tester la relation entre les deux. La validité interne est le critère d'adéquation entre données et théorie dans les études positiviste, l'adhérence et la désignation de ce même critère d'évaluation pour la théorie enracinée. En outre, théorie enracinée et positivisme partagent les mêmes idéaux de généralisation, d'objectivité, de reproductibilité et de prédictibilité (Alvesson et Sköldbberg, 2000 p.32). La théorie enracinée pourrait ainsi permettre aux chercheurs de proposer, sur la base de données locales, une théorie prenant appui sur un concept, donnant une image fidèle des éléments empiriquement constatés, et pouvant prétendre à un certain degré de généralisation.

Enfin, le troisième argument en faveur de l'utilisation de la théorie enracinée pour aborder un concept complexe tient en la capacité d'innovation théorique permise au travers de l'utilisation de la théorie enracinée. Guillemette (2006) met en évidence les quatre dispositifs qui, pris de façon concomitante, sont sensés permettre à la théorie enracinée d'aboutir à un haut degré d'innovation théorique. D'abord, la suspension temporaire du recours à des cadres théoriques existants permet au chercheur de ne pas être trop influencé par des préconceptions et ainsi de ne pas forcer l'application de cadres conceptuels sur les données. Ensuite, la théorie propose une façon particulière de préciser l'objet de recherche en ce sens qu'elle laisse place, tout au long de la collecte et de l'analyse des données, à de possibles redéfinitions de l'objet de recherche. Celui-ci est plus appréhendé comme un « terrain à explorer » que comme une question de recherche à laquelle répondre. L'interaction circulaire entre la collecte et l'analyse des données est le troisième dispositif permettant un haut niveau d'innovation. Chaque nouveau recueil de données et les analyses subséquentes doivent permettre de revisiter l'ensemble des données ainsi que les analyses précédentes. Ce dispositif, bien que très lourd d'un point de vue pratique, permet de nombreux ajustements et de tirer partie de toute donnée qui enrichit le construit théorique. Enfin, les procédures d'analyse sont sensés favoriser une ouverture à l'émergence : utilisation de codes *in-vivo*, comparaisons constantes,

techniques flip-flop, etc. sont autant d'outils que nous ne présentons pas ici mais qui sont sensés « faire parler » les données. Ces quatre procédés inhérents à la théorie enracinée doivent ainsi permettre à cette méthodologie, non seulement d'appréhender un concept dans sa globalité, selon des principes proches de ceux du courant positiviste, mais aussi d'apporter un certain niveau d'innovation aux théories ainsi produites. Ces apports supposés par l'utilisation de la théorie enracinée sont atténués par les retours d'expérience des chercheurs en sciences de gestion.

1.2. Problèmes liés à la découverte dans le cadre de la théorie enracinée

Les prétentions de la théorie enracinée sont ainsi élevées. Elle apparaît, sous ses aspects positifs, comme une méthode très prometteuse pour un chercheur voulant découvrir des théories au travers de données empiriques. Cependant, les difficultés de sa mise en œuvre (Fendt et Sachs, 2008 ; Goulding, 2001) et les fluctuations conceptuelles qu'elle présente rendent cette méthode intéressante mais controversée.

Tout d'abord, divers auteurs ont mis à mal la réelle possibilité d'innovation au travers de la théorie enracinée. Laisser émerger les cadres théoriques, ou « faire parler » les données est une position difficile à contrôler. En effet, au fur et à mesure que le chercheur avance dans le recueil et l'analyse des données, il devient plus sensible à une façon de percevoir les données (Guillemette, 2006). Ainsi, s'il ne s'appuie pas sur des modèles explicitement établis dans la littérature, cela n'empêche pas le chercheur d'utiliser pour les analyses successives des préconceptions issues des analyses effectuées auparavant. Cela va à l'encontre des principes de la théorie enracinée en « forçant » les données à entrer dans des cadres établis en cours de recherche (Kelle, 2005). L'aspect circulaire du processus de construction est donc remis en cause : les nouvelles analyses n'incitant pas à une reconsidération des précédentes. Les capacités d'innovation sont mises à mal puisque le chercheur va voir en les données des éléments correspondant à des éléments théoriques préexistants, soit avant la recherche soit ayant émergé en cours de recherche.

Cela nous amène au second revers que nous souhaitons aborder concernant les possibilités liées à la théorie enracinée pour aborder des concepts complexes : le problème du statut des données. Si la prétention initiale de la théorie enracinée tend vers un positivisme assumé (Glaser et Strauss, 1967 ; Glaser, 1978, 2002), de nombreux questionnements ont émergé sur ce point de la pratique de la théorie enracinée. Dans quelles mesures les données sur lesquelles s'appuient les analyses sont-elles brutes, ou choisies, voire modifiées par le chercheur lors de la réalisation du processus de théorisation enracinée ? Si Alvesson & Skoldberg (2000) voient dans les travaux initiaux (Glaser et Strauss, 1967 ; Strauss et Corbin, 1990, 1998) un problème de positionnement du chercheur par rapport aux données, Charmaz (2000 ; 2006) propose une vision constructiviste de la théorie enracinée, assumant pleinement l'influence du chercheur dans le processus de recueil et de traitement des données. La prétention d'obtenir des éléments généralisables, donnant une image fidèle des éléments empiriquement constatés, et pouvant prétendre à un certain degré de généralisation serait ainsi à abandonner afin de revenir à une vision plus localiste de la théorie enracinée. La théorie enracinée proposerait ainsi non plus des théories de moyenne portée, mais des théories d'un niveau de généralisation faible.

Cette tendance se confirme à la lecture de la critique d'Alvesson & Skoldberg (2000) concernant la distinction entre théorie enracinée substantive et théorie enracinée formelle. Les deux théories prenant appui sur des données situées et encadrées dans un contexte complexe, la différence entre théorie enracinée substantive et théorie enracinée formelle tiendrait ainsi plus d'un degré de généralisation possible à partir des données que d'une optique de recherche différente.

Les trois avantages que nous avons relevé qui permettraient à la théorie enracinée d'appréhender un concept dans sa globalité, permettant une certain degré de généralisation, d'objectivité, de reproductibilité et de prédictibilité, avec une optique innovante sont remis en cause par divers chercheurs qui explicitent en quoi ces avantages pourraient se révéler des mirages. Nous proposons de tester l'utilisation de la théorie enracinée pour aborder le concept complexe que représente le sens afin de voir en quoi ces arguments en faveur de la théorie enracinée se révèlent pertinents ou non.

2. Application de la théorie enracinée à l'opérationnalisation du concept de sens

Nous avons choisi de développer la méthode d'analyse de la théorie enracinée pour une étude empirique du concept de sens. Nous pourrions ainsi fournir un retour d'expérience sur les possibilités d'utilisation de cette méthodologie pour aborder un concept complexe. Nous ne prétendons pas avoir utilisé au mieux les techniques et méthodes de la théorie enracinée¹. Nous verrons néanmoins que les méthodes qu'elle mobilise nous a permis de proposer une opérationnalisation du concept de sens ainsi qu'une première modélisation de ce concept. Nous verrons dans un premier temps en quoi il nous semble légitime de vouloir proposer des bases conceptuelles différentes de celles utilisées actuellement en sciences de gestion pour aborder le concept de sens. Nous expliciterons dans un second temps le design de recherche que nous avons suivi ainsi que l'ensemble du processus de construction théorique que nous avons suivi.

2.1. Le concept de sens : un besoin de bases théoriques plus solides

Le sens donné à une situation est primordial dans de nombreuses situations de gestion, qu'il s'agisse d'un atterrissage d'avion (Weick, 1990), de la gestion d'un changement organisationnel (Gioia et Thomas, 1996) ou d'autres situations diverses. Aussi, le partage du sens dans les activités de conception (Karsenty, 2001), le rôle du leader dans l'établissement d'un sens partagé (Lenhardt, 2002) ou le sentiment d'appartenance à une communauté au travers du sens donné au travail (Wang, 2002) sont des éléments essentiels de management basés sur le concept de sens, qui expliquent l'engouement de la communauté scientifique autour de ce concept. De plus, certains ouvrages de sciences de gestion destinés au professionnels soulignent l'importance du sens donné au travail à la fois pour l'entreprise et pour l'acteur (Autissier et Wacheux, 2006 ; Regnault, 2004). L'ensemble de ces éléments assoit l'intérêt d'utiliser le concept de sens pour traiter de différents phénomènes en sciences de gestion.

Cependant, le concept de sens souffre de nombreuses insuffisances, à la fois sur le plan pratique et théorique. D'une part, sauf dans le cas de la mesure du rapport général au travail (Harpaz, 1986 ; Harpaz et Fu, 2002), les articles et ouvrages en gestion proposant une approche par le sens restent flous sur la définition et l'opérationnalisation de ce concept. L'utilisation du terme sens désigne parfois la simple compréhension d'une situation, (par exemple Balogun et Johnson, 2004 ; Vlaar *et al.*, 2008), parfois un état général vécu par l'acteur (Autissier et Wacheux, 2006 ; Morin, 2004, 2006) ou le résultat d'un processus psychologique complexe tel que le *sensemaking* (Weick, 1979, 1995).

La théorie du *sensemaking* est la plus répandue pour traiter du concept de sens. Elle se base essentiellement sur la cognition pour appréhender la construction collective de sens. « *Le processus de sensemaking consiste donc à extraire des éléments [d'une situation perçue] et à*

¹ Nous reviendrons dans la troisième partie sur les implications de nos « erreurs » dans le processus de construction théorique

les relier au sein d'une représentation qui, en redonnant de l'ordre, donne du sens ». (Vidaillet, 2003 p.42). De nombreuses critiques sont adressées à ce courant sur le caractère obscur de la méthodologie utilisée (Orton, 1997 ; Pfeffer, 1995). Notons par exemple que ni Weick, ni les auteurs utilisant la théorie du *sensemaking*, ne définissent clairement le concept de sens ni n'en proposent une opérationnalisation claire. Si Weick s'intéresse principalement au *sensemaking*, et donc au processus de création de sens, on pourrait s'attendre à une définition de la notion de sens. Or, son approche du concept de sens est disparate et jamais clairement énoncée. Il ne propose ni définition, ni ensemble d'éléments à prendre en compte de façon systématique lors de l'étude du sens. Il nous semble ainsi que cet élément manque cruellement à la théorie du *sensemaking* car il nous semble un peu hasardeux de parler de construction de sens sans définir ce que représente le sens aux yeux du chercheur.

Certains concepts jouxtant le sens proposent des cadres avec définition et opérationnalisation claires. C'est le cas par exemple des cartes cognitives (Axelrod, 1976 ; Cossette et Audet, 2003 ; Cossette, 2004), ou des représentations mentales (Abric, 1994 ; Allard-Poesi, 1997 ; Durkheim, 1898 ; Moscovici, 1984), etc. L'établissement de bases théoriques autour de ces concepts a permis des comparaisons entre les résultats de recherche, des débats autour de leur utilisation (par exemple Allard-Poesi *et al.*, 2003 ; Cossette, 2007 ; Ehlinger, 1998). Le concept de sens souffre ainsi d'insuffisances théoriques dans la définition de ce concept et son opérationnalisation, qui impliquent que la portée de ces recherches reste limitée et auront un impact limité sur le long terme (Orton, 1997 ; Pfeffer, 1995). L'intérêt de ce concept pour la recherche et les pratiques managériales étant manifeste, une démarche vers une meilleure explicitation des fondements méthodologiques dans l'utilisation de ce concept nous semble nécessaire. Le choix de la théorie enracinée pour aborder le concept de sens se justifie. « *Dans [la] perspective [de la théorie enracinée], l'objet de recherche est défini davantage comme un « territoire à explorer » ou un phénomène à comprendre progressivement que comme une question de recherche.* » (Guillemette, 2006 p.37). Nous proposons dès lors d'explorer le territoire du concept de sens au travers d'une théorie enracinée formelle.

2.1. Design de la recherche et description du processus d'analyse

Nous exposons le design de recherche que nous avons suivi pour effectuer un premier pas vers l'établissement de bases conceptuelles (définition et opérationnalisation) pour le concept de sens généralisable, objective, et reproductible du concept de sens. Ce design se base sur l'utilisation de la théorie enracinée couplée à une étude de cas dans une logique tendant vers le positivisme². Nous proposons ainsi d'aborder le concept de sens au travers de l'étude du sens que les acteurs de projets donnent au projet auquel ils participent. Nous avons ainsi utilisé une étude de cas empirique au sien de l'entreprise Immochan, filiale immobilière du groupe Auchan, comme support à l'étude du concept de sens. Nous avons mené 29 entretiens compréhensifs et assisté à 17 réunions sur une période de 27 mois. Nous avons cherché à comprendre le sens que chacun des acteurs centraux des projets – responsable de projet, directeur commercial, directeur technique, directeur conception, directeur hypermarché – donne au projet au cours du projet. Nous n'avons pas pu assurer ce suivi du commencement à la réalisation du projet. Néanmoins, les modifications de sens au cours de ces 27 mois intervenues avec la démission de responsables de projet et les évènements externes tels que les élections municipales, ralentissement de l'activité économique, les rapports de force entre partenaires, les conflits avec les prestataires, etc. nous ont permis d'avoir une grande variété de situations sur lesquelles réaliser notre travail de construction théorique.

Nous allons au cours des prochains paragraphes retracer notre processus de construction de l'opérationnalisation et de la modélisation première du concept de sens. Conformément aux

² Que nous appellerons post-positiviste selon la classification de Guba et Lincoln (2000)

pratique de circularité de la théorie enracinée, chaque étape résulte d'une analyse des nouvelles données puis de la reconsidération de l'ensemble des analyses précédentes au regard des nouvelles. Sept étapes majeures ont ainsi été nécessaires pour stabiliser ces construits – c'est-à-dire que les dernières analyses confortent les précédentes et stabilisent à la fois l'opérationnalisation et la modélisation proposées. Les schémas présentés constituent ainsi les représentations graphiques de l'opérationnalisation du concept de sens à chacune des étapes de notre recherche.

2.1.1. Etape 1 : une première correspondance données / modèle théorique

La première tentative d'opérationnalisation a été réalisée quelques semaines après le début de la recherche empirique. Dès les premiers entretiens, nous avons pu voir que le sens donné au projet correspondait à une tension entre ambition managériale et contraintes pesant sur l'activité. Un des acteurs s'exprimait ainsi :

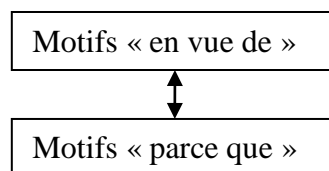
« Quand on part du postulat "on veut développer le site", la première chose à faire c'est étudier le potentiel économique du site. Donc c'est une étude de marché. »

L'acteur ici nous décrit que face à une finalité de développer un centre commercial, il y a un ensemble de contraintes à respecter qui proviennent de l'implantation du centre commercial dans une zone de chalandise donnée. Aussi, lors de la première réunion à laquelle nous avons assisté, un des acteurs mentionnait :

« Je veux dire, on a une contrainte telle d'emprise foncière que nos marges de manœuvre elles sont vraiment minimales »

Ici encore, l'acteur envisage son action au travers du lien entre l'objet qu'il souhaite réaliser et les contraintes qui pèsent sur lui. Ces éléments nous ont poussé à établir un lien avec le sens tel que proposé par Schütz (1998), à savoir le sens comme une construction logique entre éléments « en vue de » et éléments « parce que ».

Figure 1 : Première étape : Le sens apparaît tel que décrit par Schütz

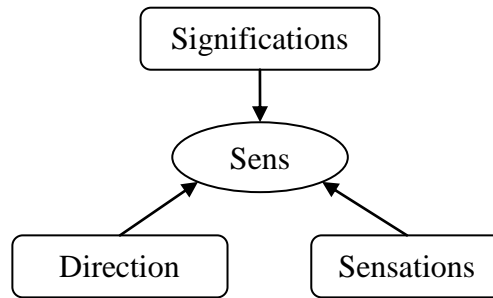


Nous avons alors analysé ce qu'impliquerait une opérationnalisation du sens sous cette forme. Nous nous sommes rendu compte que nous baser sur la phénoménologie de Schütz était incohérent d'un point de vue épistémologique avec l'établissement d'une grille d'opérationnalisation du concept de sens que l'on puisse répliquer dans d'autres recherches. Cette « erreur » de cadrage aurait pu être identifiée auparavant mais ce n'est qu'en tentant d'opérationnaliser le sens selon Schütz que nous avons perçu l'incommensurabilité des positionnements épistémologiques. L'optique post-positiviste que nous souhaitions adopter se révélait ainsi incompatible avec la phénoménologie, qui « postule [...] que la conscience de soi exclut radicalement toute objectivité et constitue un phénomène spécifique dans lequel le Soi n'est jamais un objet comme les autres » (Lipianski, 2002).

2.1.2. Etape 2 : une première catégorisation des éléments au sein du concept de sens

Nous avons alors utilisé le concept de sens tel que proposé par Barbier (1998) afin de voir dans quelles mesures ce concept pouvait correspondre au sens donné par les acteurs au projet (figure 2).

Figure 2 : Deuxième étape : Le sens selon Barbier



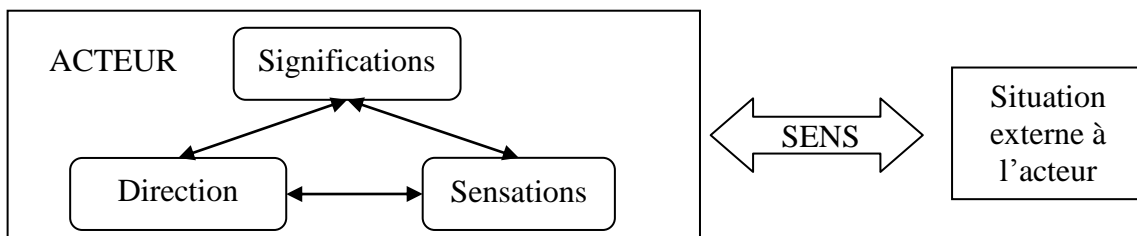
Nous avons retrouvé dans le discours des acteurs un mix de ces différents éléments. Le sens donné au projet pouvait être exprimé selon la direction choisie pour le projet, les sensations de stress ou d'excitation ainsi que selon des significations, telles que ce que signifie travailler en groupe projet. Nous témoignons ici d'une « dérive » de notre processus de recherche puisque, selon Glaser (1978 ; 1992) cette démarche pousse à « forcer » les données dans un cadre conceptuel préétabli alors que l'induction devrait être plus présente. Si les multiples transformations suivantes témoignent de l'effort de ne pas nous cantonner au modèle préexistant, nous devons reconnaître l'influence du modèle de Barbier sur notre perception et notre processus de recueil des données.

2.1.3. Etape 3 : le sens dans une relation acteur / objet

Barbier (1998) place le sens au centre des trois pôles de son modèle, soit les significations, la direction et les sensations. L'analyse proposée par Barbier s'inscrit dans la transmission du sens de l'éducateur à l'élève. Cela induit une différence fondamentale avec notre objectif de recherche qui est de proposer une grille d'analyse du sens qu'un acteur donne à une situation. Ainsi, dans notre construction, le sens résulte d'une relation entre un élément externe à l'acteur (ici, le projet), et des éléments internes, qui sont à l'heure actuelle les trois ensembles décrits par Barbier.

Ainsi, pour les acteurs, la situation de gestion qu'ils perçoivent (ici, le projet de construction de centre commercial) est une réalité qui leur est externe, qui n'est pas en eux. En attestent les différents artefacts qui font exister le projet au-delà de leur représentation : fiche d'évaluation sur les projets, méthode de gestion de projet, etc. Aussi, la continuité du projet malgré le turnover important des membres du projet tend à faire prendre conscience à l'acteur que le projet existe indépendamment de chaque acteur. Par rapport au modèle de Barbier, nous devons dès lors « externaliser » le sens de la frontière de l'acteur, en établissant le sens dans la relation entre l'acteur et la situation vécue (figure 3).

Figure 3 : Troisième étape : le sens, une relation entre l'acteur et le projet

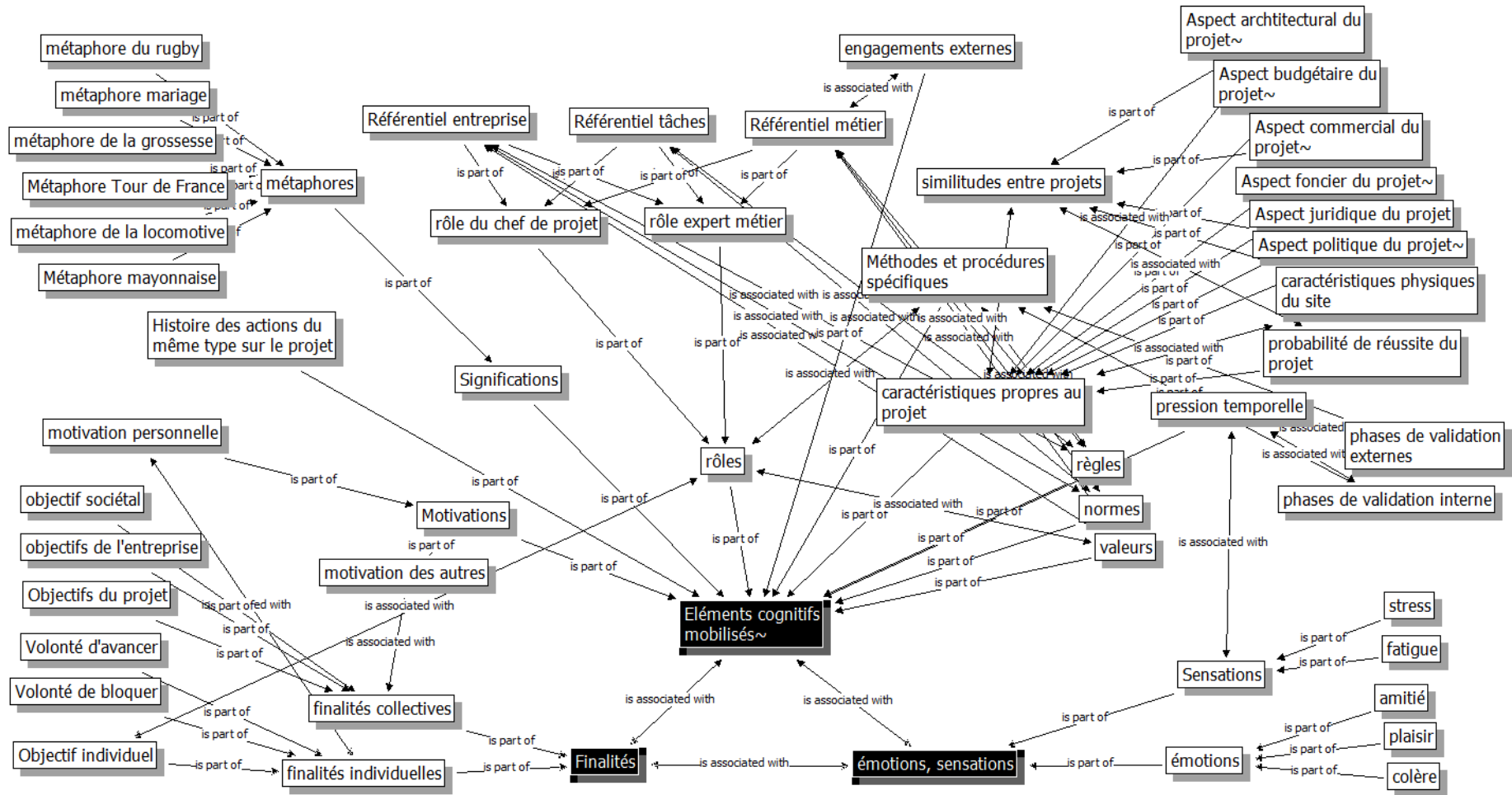


2.1.4. Etape 4 : Vers une meilleure opérationnalisation du concept de sens

Nous avons alors recherché au sein des données empiriques l'ensemble des éléments qui pouvaient composer les trois pôles du modèle de Barbier (1998) : significations, direction et sensations. A cet instant, nous avons modifié notre processus de recueil des données : nous sommes passés d'entretiens semi-directifs centrés (Romelaer, 2005) à des entretiens compréhensifs (Kaufmann, 2007), laissant plus de place à l'expression de l'acteur dans le cadre de sa compréhension propre des situations de gestion. Nous avons ainsi tenté de modifier le moins possible la vision de l'acteur dans le recueil des données, en n'exerçant que des relances demandant des précisions ou des explications, mais sans jamais suggérer de nouveaux thèmes dans l'entretien.

Dès lors, nous avons pu clairement distinguer que les éléments qui entrent dans le cadre des catégories significations – direction – sensations du modèle de Barbier ne reflétaient pas la totalité des éléments qui permettent aux acteurs de donner un sens à la situation vécue. Par exemple, nous avons identifié l'utilisation d'éléments cognitifs que nous ne pouvions rattacher à des significations, tel que le rapprochement par analogie de la situation vécue avec des situations similaires. Nous avons aussi pu voir que le sens donné à la situation était fonction des préférences des acteurs, des normes en vigueur dans l'organisation, etc. Nous avons ainsi à ce moment renversé le raisonnement en nous basant sur les données empiriques puis en utilisant l'abstraction pour revisiter chacun des pôles mis en évidence par Barbier. La figure de la page suivante, issue de l'utilisation du logiciel Atlas.ti dans cette recherche, illustre au travers d'éléments choisis que nous sommes partis d'éléments empiriques (en périphérie du graphique) afin de créer par abstraction des catégories théoriques qui prennent en compte l'ensemble des éléments utilisés par les acteurs pour donner du sens à la situation.

Figure 4 : Améliorer les catégories d'éléments qui permettent à l'acteur de donner du sens : un processus d'abstraction des données aux catégories³⁴



³ Pour une question de lisibilité, cette figure ne mobilise pas l'ensemble des éléments empiriques pris en compte dans notre démarche mais permet d'illustrer nos propos.

⁴ Pour une mise en perspective de l'utilisation du logiciel Atlas.ti dans le cadre de la théorie enracinée, se reporter à (Bandeira-de-Mello et Garreau, 2008)

Nous avons ainsi remplacé le concept de "significations" par l'"ensemble des éléments cognitifs mobilisés par l'acteur". Il serait impossible de créer une liste de l'ensemble des éléments intégrant cette catégorie. Dès lors, nous avons construit une question-test afin de repérer ces éléments dans le texte prononcé par les acteurs : est-ce que l'élément en question est un élément que l'acteur connaît, pense connaître, ou reconnaît ? Si la réponse à cette question est positive, alors l'élément en question peut prendre place dans la catégorie « éléments cognitifs du sens ». On y retrouve ainsi les connaissances, les croyances, ou les représentations mentales, qu'elles se révèlent vraies ou fausses au regard de la réalité des situations en question.

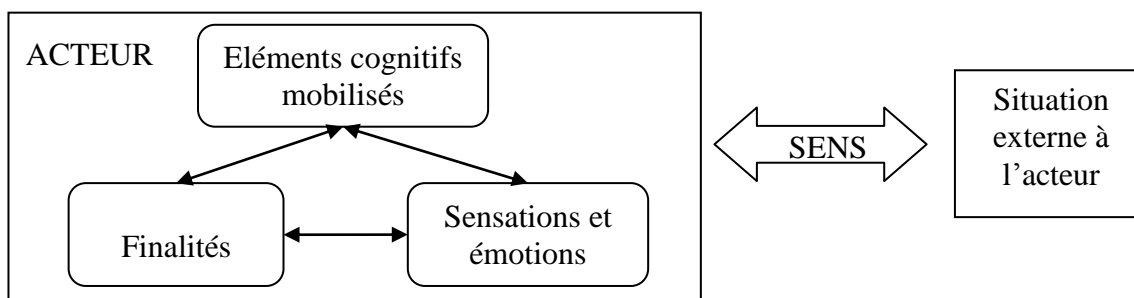
Aussi, le concept de "direction" défini par Barbier comme l'orientation vers la finalité de la vie ne nous a pas semblé assez précis et pertinent. Nous l'avons remplacé par celui de "finalités". La finalité est le caractère de ce qui tend vers un but. Différents éléments empiriques traduisent des finalités : l'intention de l'acteur, les objectifs qu'il poursuit, autant d'un point de vue personnel que collectif, et autant à court qu'à long terme. De la même façon que pour les éléments cognitifs, l'ensemble des éléments qui engendrent une réponse positive à la question suivante peuvent entrer dans cette catégorie du sens : l'élément empirique en question traduit-il la poursuite d'un but chez l'acteur ?

Enfin, nous avons gardé le concept de sensations, en lui associant les émotions. Nous définissons l'émotion comme un état affectif dans lequel se trouve un individu à un moment donné. La sensation décrit un phénomène psychophysologique initié par un élément externe ou interne entraînant un changement d'état affectif ou représentationnel. Emotions et sensations sont donc intimement liés, certaines sensations pouvant être à la base d'émotions et vice-versa. Ainsi, la question-test pour identifier les éléments de cette catégorie est la suivante : est-ce que l'élément en question traduit un état affectif ou physique particulier chez l'acteur ?

Prenons le cas d'un acteur qui poursuit un objectif assigné par l'entreprise, par exemple développer 1.000.000m² de nouveaux projets sur dix ans. Lorsque l'acteur s'exprime, et qu'il affirme vouloir développer plus de surface sur un projet pour atteindre cet objectif, nous allons appliquer les trois questions test. Le verbatim associé sera à la fois un élément cognitif car l'acteur mobilise une connaissance (celle des objectifs assignés par l'entreprise) et une finalité car l'acteur affirme poursuivre ce but. Ainsi, si certaines finalités ne reposent pas sur une connaissance particulière (un acteur qui nous dirait « *j'ai envie de me faire plaisir sur ce projet* »), d'autres reposent sur l'appropriation par l'acteur d'objectifs qui lui sont proposés ou imposés. Ces éléments ont le double statut d'élément cognitif et de finalités.

Nous avons ainsi pu enrichir les pôles définis par Barbier en réalisant un processus d'abstraction à partir des données vers des catégories permettant de mieux appréhender l'ensemble des éléments permettant à l'acteur de donner sens à une situation. Nous avons ainsi pu opérationnaliser le concept de sens en traduisant ce concept au travers de trois catégories d'éléments qui nous permettent de l'identifier à partir de données empiriques. Le graphique ci-dessous correspond à cette quatrième étape dans notre analyse.

Figure 5 : Quatrième étape : vers une meilleure définition des pôles du sens

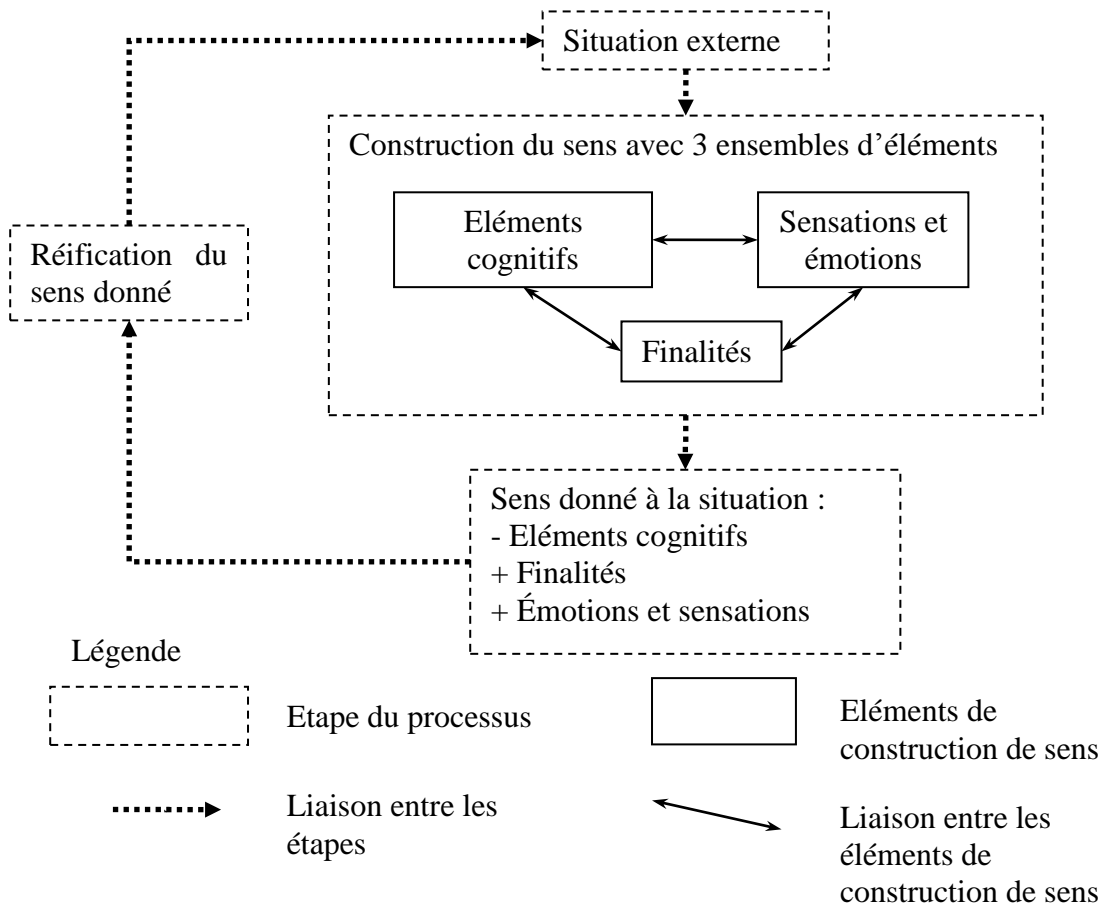


2.1.5. Etape 5 : première modélisation du processus de construction de sens

La cinquième étape de notre analyse tient à une meilleure spécification de la relation acteur / projet. Nous nous sommes rendu compte en tentant d'appliquer l'opérationnalisation de l'étape 4 que définir le sens au travers de la double relation acteur – situation externe ne permettait pas de savoir ce que recouvre la double flèche devant traduire une certaine dynamique dans le concept de sens. Nous avons voulu préciser en quoi le sens tient de la relation 1) de la situation externe vers l'acteur et 2) de l'acteur vers la situation externe. Nous avons alors repris l'ensemble des données afin de voir quelles pouvaient être les étapes d'un processus de construction de sens.

Le sens a alors été conçu comme le résultat d'un processus de construction de sens, défini comme un moyen de saisir la réalité grâce aux trois pôles identifiés au cours des phases précédentes (éléments cognitifs, finalités, émotions et sensations). Nous avons ainsi identifié différentes étapes du processus. D'abord, la réalité externe est traduite grâce à une opération de construction de sens, sorte de filtre par lequel l'acteur appréhende la situation. Le sens est donné à la situation dès lors que l'ensemble des éléments dans chacun des trois pôles est stabilisé. Il se compose des éléments de la construction du sens un fois stabilisés. L'acteur réifie le sens donné à la situation, en lui octroyant le statut de « vérité ». Il va ainsi considérer le sens donné à la situation externe comme étant la réalité de la situation. La figure 6 représente notre opérationnalisation du sens lors de cette cinquième étape.

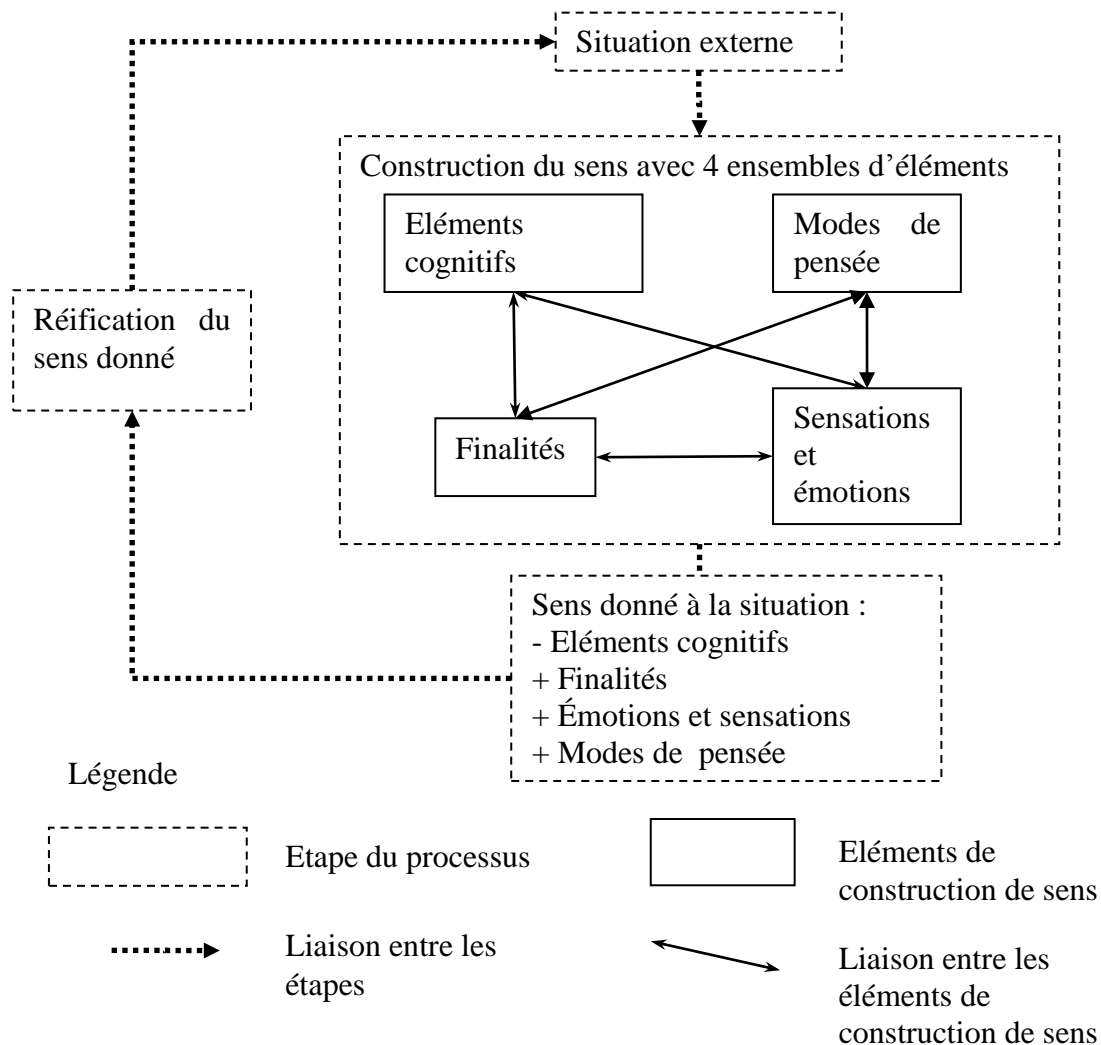
Figure 6: Cinquième étape : vers une meilleure opérationnalisation globale du concept de sens



2.1.6. Etape 6 : rôle des modes de pensée dans la construction de sens

En tentant de voir dans quelles mesures cette représentation du concept de sens permet de rendre compte des éléments empiriques (phase de vérification), nous nous sommes aperçus que nous ne tenions pas compte dans notre opérationnalisation des modes de pensée des individus alors qu'ils apparaissent dans les éléments empiriques. Des éléments tels que « *quand je vois [ceci], j'en déduis [cela]* » ou « *quand je vois telle situation, je me dis que pour nous ce n'est pas si grave* » mettent en évidence l'utilisation d'un raisonnement déductif ou de l'analogie dans le processus de construction de sens. Nous avons dès lors ajouté à notre opérationnalisation les modes de raisonnement comme un quatrième pôle dans l'étape de construction de sens (figure 7).

Figure 7 : Sixième étape (**rejetée a posteriori**) : mise en évidence des modes de pensée dans les éléments constitutifs du sens

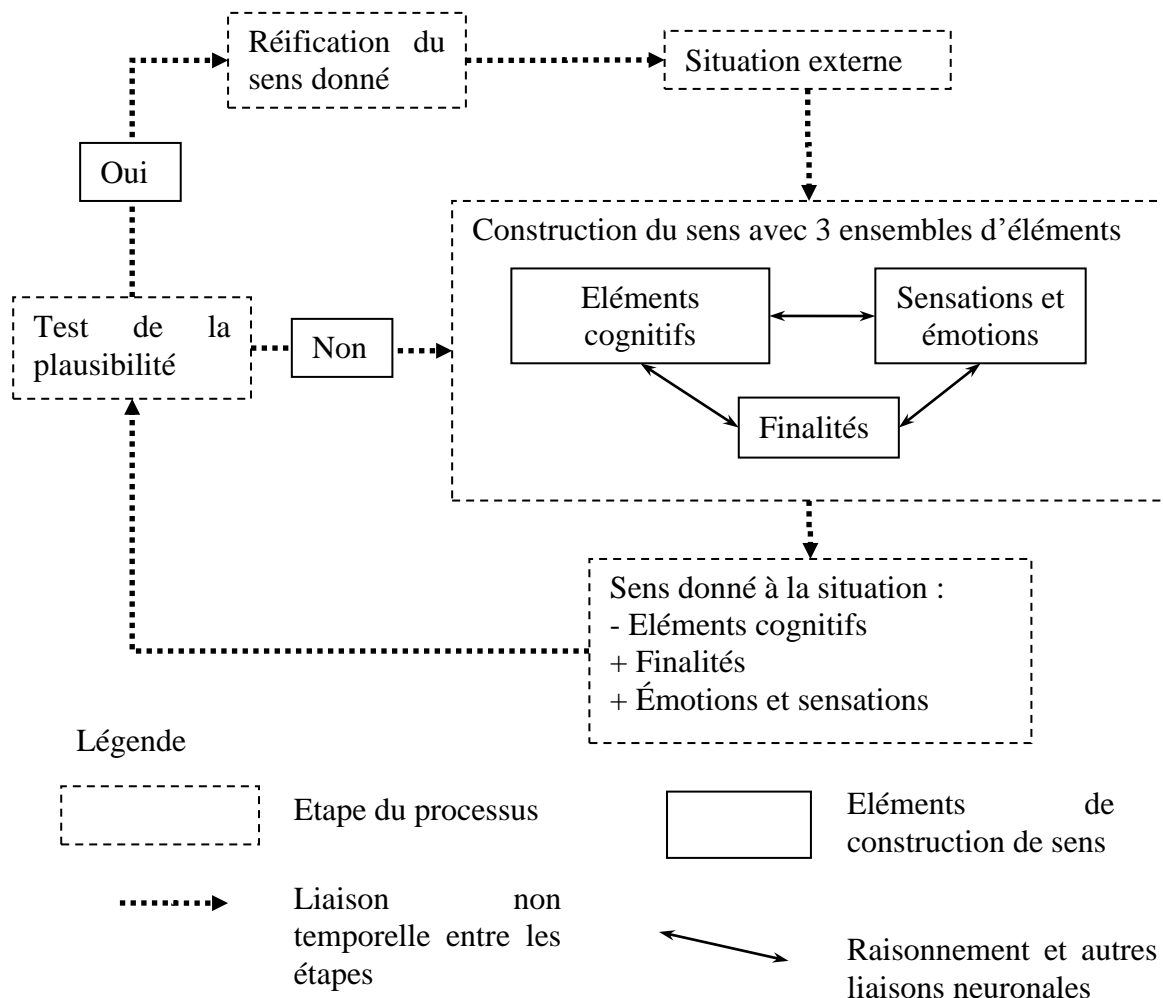


2.1.7. Etape 7 : finalisation de la modélisation du processus de construction de sens

Cependant, en testant cet ajout sur les données empiriques, nous avons pris conscience que les modes de pensée que nous avons identifiés ne constituaient pas un pôle supplémentaire mais une partie des liens entre les différents pôles du sens. L'identification de ces liaisons entre les pôles, dont la nature nous avait peu préoccupés jusqu'ici a émergé du fait de notre persistance à vouloir continuellement améliorer notre opérationnalisation et à tester systématiquement toute nouvelle avancée sur l'ensemble des données empiriques. L'« erreur » de concevoir les modes de pensée comme un pôle du sens nous a en réalité permis de définir la nature des liaisons entre les pôles du sens. Il nous a semblé pertinent de les désigner par « Raisonement et autres liaisons neuronales ». Ces liens peuvent en effet recouvrir différents modes de pensée, soit les types de raisonnements habituels (déduction, induction, abduction, analogie), soit des liaisons moins bien identifiables par des concepts établis, mais qui fondent un terrain de recherche en neurobiologie, en psychologie, etc. (par exemple Blanc, 2006). Dans ces liaisons, il faut inclure l'impact que peut avoir une sensation, comme la douleur ou le stress, sur la mobilisation d'éléments particuliers pour saisir la réalité et lui donner un sens. La sixième étape que nous avons produite (figure 7), mentionnant un ensemble d'éléments propres aux modes de pensée a donc été supprimée pour revenir à la cinquième étape (figure

6). Néanmoins, nous avons pu, grâce à cette « erreur », prendre conscience de la nature entre les liens des éléments constitutifs du sens. Si l'opérationnalisation reste ainsi la même entre l'étape 5 et l'étape 7, la légende de la figure 8 précise désormais la nature des liaisons entre les éléments de construction de sens.

Figure 8 : Septième étape (**définitive**) : stipulation des liaisons entre les éléments du sens et ajout du test de plausibilité



Aussi, nous nous sommes rendu compte que nous avons omis une étape dans le processus de construction de sens. En effet, une fois l'ensemble des éléments du sens (éléments cognitifs, sensations et finalités) stabilisés, les acteurs appliquent un test de plausibilité au sens qu'ils ont donné à la situation. Cela correspond à une des caractéristiques du processus de *sensemaking* chez Weick (1995). Si le sens donné paraît plausible aux individus, alors seulement le sens donné devient la réalité externe pour les individus. Si, face à des interrogations du type :

« Enfin, je ne sais pas, c'est peut-être moi qui ne voit pas les choses comme lui... »,
ou encore :

« Peut-être que je me trompe ! [...] C'est peut-être pas ce qu'on attend de moi finalement ! »,

l'acteur prend conscience que le sens qu'il a donné jusqu'ici à la situation ne lui semble pas plausible, il va revoir certains éléments du sens : soit mobiliser d'autres éléments cognitifs,

soit poursuivre d'autres finalités, voir revoir son jugement et ressentir d'autres émotions. Des réactions du type :

« *Non, c'est vrai que finalement ça ne vaut peut être pas la peine de s'énerver* » témoignent d'un réajustement du sens. Dès lors, un nouveau sens sera donné à la situation. Si ce sens paraît plausible à l'individu, alors il considèrera le sens qu'il aura donné à la situation comme la réalité de la situation. Cette étape a été ajoutée à notre modélisation finale représentée figure 8.

Les dix entretiens réalisés après à cette étape d'analyse ainsi que les réunions auxquelles nous avons assisté ont conforté l'opérationnalisation et la modélisation du concept de sens proposées. Les analyses effectuées renforcent ces deux construits théoriques et semblent attester de l'adhérence de l'opérationnalisation du sens et de la modélisation du processus aux données.

Au regard de cette opérationnalisation, nous pouvons proposer une nouvelle définition du concept de sens. Nous définissons dès lors le sens comme « la saisie par un individu d'une situation au travers d'éléments cognitifs, des finalités de l'individu et des émotions et sensations qu'il ressent »⁵.

2.1.8. Retour sur l'itinéraire de construction théorique

Nous avons ainsi jusqu'ici exposé, de la façon la plus claire et logique possible, quel a été notre itinéraire pour décrire le processus par lequel nous avons pu opérationnaliser le concept de sens au cours de notre recherche. Nous avons ainsi proposé une façon de retranscrire le processus de construction théorique, élément essentiel dans la compréhension de la recherche du chercheur en théorie enracinée (Charmaz, 2006 ; Glaser et Strauss, 1967 ; Strauss et Corbin, 1990). Nous établissons dans le tableau 1 un parallèle entre les pratiques que nous avons suivies et les avancées pour le traitement du concept de sens. Nous évaluons la valeur ajoutée de chaque étape au travers des signes + en fin de commentaire selon la participation de l'étape vers une construction théorique généralisable, objective, et reproductible du concept de sens. Nous mettons ainsi en évidence que les étapes sur lesquelles la valeur ajoutée pour poser des bases théoriques du concept de sens a été la plus grande correspondent aux étapes où nous avons utilisé les principes de la théorie enracinée.

⁵ Reformuler la définition du sens a été une des difficultés majeures de notre travail de recherche. La définition que nous proposons ici n'est guère satisfaisante en termes de formulation. Nous avons choisi le terme « saisir » pour traduire l'idée que l'acteur « intercepte » une situation qui se déroule devant lui pour lui donner du sens de façon immédiate. Nous nous référons à l'anglais « *to grasp* » pour éclaircir notre utilisation du verbe saisir. Nous avons souhaité éviter l'utilisation des verbes « comprendre », trop orienté vers le pôle cognitif, ou « appréhender » et « percevoir », qui traduisent de façon moins forte l'activité nécessaire de l'acteur dans la construction du sens.

Tableau 1 : Mise en relation des pratiques majeures suivies à chaque étape et des progressions dans le traitement du concept de sens

Étape	Pratiques associées	Correspond à la théorie enracinée ?	Avancées pour le sens
1	Identification de variables potentiellement pertinentes pour l'étude d'un concept	partiellement ⁶	Aucune, simple reprise d'éléments existants
2	Identification d'un modèle qui correspond mieux aux données que le modèle existant	non	Aucune, simple reprise d'éléments existants
3	Emergence de la relation entre deux objets sur l'aire substantive : vers une première modélisation	oui	Séparation de l'acteur qui construit le sens de l'objet sur lequel le sens est construit (+)
4	Abstraction des données vers des catégories bien définies	oui	Meilleure opérationnalisation du concept (++)
5	Modélisation d'un premier processus temporel	oui	Séparation des phases de construction du sens / résultat du processus de construction et réification (+)
6	Test de l'ajout d'une variable au construit théorique	oui	Prise en compte des modes de pensée dans le processus de construction de sens (+)
7	Rejet de l'hypothèse de l'étape 6 et affinage des liaisons entre catégories de l'objet	oui	Inclusion des modes de pensée comme liaison interpôles et non comme un pôle séparé dans le processus de construction de sens (+)

Ainsi, l'étape qui apporte le plus de valeur ajoutée pour aborder le concept de sens dans une optique post-positiviste est celle d'abstraction des données en catégories permettant de traduire le concept de sens. En revanche, les phases initiales du processus, où nous nous sommes appuyés sur des éléments existants n'ont pas permis d'avancée notable pour la construction de bases théoriques pour l'utilisation du concept de sens en sciences de gestion.

Dans quelle mesure cette opérationnalisation et le processus que nous avons suivi pour y parvenir sont-ils intéressants au regard de la méthodologie de la théorie enracinée et de ses apports supposés ? Nous allons tenter de donner une réponse à ces questions au cours de la prochaine partie.

⁶ Nous notons ici que la pratique que nous avons décrite en étape 1 correspond partiellement à la théorie enracinée. En effet, alors que la référence à des cadres théoriques établis est proscrit dans le développement du construit théorique, Glaser (Glaser, 1978) affirme que le parcours de la littérature pour identifier des variables potentiellement pertinentes n'est pas contraire à l'esprit de la théorie enracinée. Nous notons ici un certain flou puisque les variables potentiellement pertinentes viennent a priori de cadre théoriques précédemment développés.

3. Retour sur les apports de la théorie enracinée dans d'un phénomène complexe

3.1. La théorie enracinée comme support à une opérationnalisation d'un concept complexe

Il est à la fois intéressant et surprenant de voir que la littérature du champ de la théorie enracinée n'utilise pas le concept d'opérationnalisation. Pourtant, afin de procéder à des comparaisons constantes entre les phénomènes liés à un concept, il est selon nous nécessaire de posséder une opérationnalisation du concept afin de voir quels sont les éléments par lequel ce concept peut être abordé. Au sein des textes de référence (Charmaz, 2000 ; Corbin et Strauss, 1990 ; Glaser et Strauss, 1967) l'utilisation du raisonnement par induction pour générer des concepts et leurs dimensions nous semble ainsi faire abstraction d'une étape très importante dans l'optique de proposer des éléments de théorie formelle (centrée autour d'un concept), qui soit reproductible. En effet, l'opérationnalisation d'un concept est la traduction de ce concept en données (Angot et Milano, 2003). Ainsi, après la phase d'abstraction des données vers les catégories de concept, il est important pour le chercheur de vérifier que les catégories ou variables qui composent le concept en question permettent de retrouver au sein des données empiriques des éléments qui traduisent le concept. Cette phase abductive est moins mise en avant dans le cadre des recherches sur la théorie enracinée. Néanmoins, ces phases de vérification lors de l'opérationnalisation, soulignées par les commentateurs de la théorie (Alvesson et Sköldbberg, 2000 ; Guillemette, 2006) sont celles qui permettent à une théorie enracinée formelle d'atteindre un premier degré de généralisation et de reproductibilité.

Nous rejoignons ainsi les auteurs qui avancent que la référence quasi unique à l'induction dans la théorie enracinée est inappropriée (Fendt et Sachs, 2008 ; Guillemette, 2006 ; Orton, 1997 ; Suddaby, 2006). Le chercheur passe par des phases d'induction, puis de déduction une fois les analyses effectuées. Les analyses successives deviennent ainsi quasiment des hypothèses à valider sur les données recueillies par la suite⁷. Le type de raisonnement finalement utilisé est plus proche de l'abduction (Peirce, 1998) que de l'induction comme semblent le proposer Glaser et Strauss (1967).

La succession de phases d'induction et de phases de déduction nous semble par ailleurs être l'outil qui permet d'assurer à l'opérationnalisation proposée à la fois une forte adhérence aux données et un certain degré de généralisation. Les phases d'induction nous permettent de proposer des catégories rassemblant certains éléments en définissant leurs propriétés. Les phases de déduction nous permettent de nous assurer que les modèles proposés correspondent à la totalité des données. L'intérêt de cette démarche lors du processus de théorie enracinée est la possibilité de modifier les catégories en cours de recherche. Les cas infirmant les premières propositions théoriques peuvent ainsi venir modifier les propositions émises soit en modifiant les relations précédemment identifiées, soit en spécifiant les critères sous lesquelles les propositions sont vérifiées. Dans les deux cas, le modèle, ou l'opérationnalisation

⁷ Nous supposons alors que les analyses reflètent les données précédemment recueillies et analysées. L'aspect circulaire du processus d'analyse implique en effet de revoir l'ensemble des données à la lueur de analyses successives.

proposée profitent de l'inclusion des données *a priori* dissonantes qui permettent d'en améliorer la pertinence, voir l'originalité.

La théorie enracinée permet-elle d'aboutir à des éléments théoriques généralisables ? Notre volonté de développer une opérationnalisation du concept de sens nous a dirigé vers une théorie enracinée formelle – centrée autour d'un concept. La théorie enracinée permet de travailler à différents niveaux d'abstraction (Strauss et Corbin, 1990), ce qui permet à partir des données, de former des premières catégories, peu abstraites, puis de monter en abstraction (voir figure 4 entre les éléments en périphérie – moins abstraits – et les éléments centraux – plus abstraits). Ainsi, nous pouvons proposer au travers de la théorie enracinée, en analysant les données au travers de concepts de plus en plus abstraits, des modèles généralisables selon la logique de la généralisation analytique. Nous avons ainsi présenté plus haut une opérationnalisation du concept de sens développée initialement autour de l'étude du sens donné aux acteurs à trois projets de développement de centres commerciaux, dans le but de travailler sur le contenu du sens et les leviers de gestion identifiables. En nous positionnant à un niveau d'abstraction plus élevé, nous avons pu généraliser cette opérationnalisation pour qu'elle permette de saisir le sens qu'un acteur donnerait à une situation. Les catégories retenues (éléments cognitifs, éléments conatifs et sensation et émotions) ne laissent plus entrevoir le contexte spécifique de développement de projets commerciaux. Néanmoins, tester cette nouvelle opérationnalisation du concept de sens dans d'autres contextes permettrait d'assurer sa validité au sein de contextes différents.

L'utilisation des techniques d'analyse de la théorie enracinée nous a ainsi permis de proposer une opérationnalisation d'un concept complexe tel que le sens. Néanmoins, nous notons comme d'autres chercheurs que l'utilisation d'une théorie enracinée itérative (Orton, 1997) avec des phases d'induction et de déduction successives nous a apporté le recul nécessaire à afin d'évaluer la pertinence des construits théoriques à chaque étape de notre analyse.

3.2. Le caractère partiellement novateur des éléments théoriques proposés

3.2.1. Les aspects novateurs des éléments théoriques proposés

Le processus de production théorique que nous avons suivi nous a permis de proposer à la fois une opérationnalisation du concept de sens et une première modélisation du processus de construction de sens. Nous nous sommes interrogés sur le caractère novateur des éléments proposés afin d'évaluer le processus de production théorique au travers de étapes précédemment décrites selon ce critère.

L'opérationnalisation proposée se base sur 1) une définition du sens, 2) une définition des trois composantes qui le composent : éléments cognitifs – éléments conatifs – émotions et sensations, et 3) une question-test pour repérer ces éléments de façon empirique. Cette opérationnalisation fait apparaître les émotions et sensations comme un élément à prendre systématiquement en compte dans le repérage du sens chez les acteurs. A notre connaissance, aucune recherche traitant du sens en sciences de gestion n'avait fait apparaître les émotions au même niveau que les éléments cognitifs et les éléments conatifs. Vidaillet (2003) souligne même que les émotions sont totalement absentes de la théorie du *sensemaking* chez Weick. Le caractère novateur de cette partie de notre travail semble laisser entendre que la théorie enracinée a permis la production d'éléments théoriques autour du concept de sens qui n'avaient pas été mis au jour jusqu'ici.

Aussi, Weick définit le sens de façon nécessairement rétrospective. En définissant les éléments cognitifs au travers non seulement des connaissances mais aussi des croyances ou de l'imagination des acteurs, le concept de sens ici proposé est moins ancré dans le passé que celui proposé par la théorie du *sensemaking*. Le sens se construit en un instant *t*, non

seulement sur la base des éléments connus par l'acteur et donc issus du passé, mais aussi de ses ambitions, de ses projections dans le futur, etc. Certes, ces éléments sont en partie liés à un passé révolu. Néanmoins, la large part de fantasme et de projection non directement non directement liée au temps écoulé dans la construction du sens tel que nous l'avons identifié et caractérisé fait se détacher notre opérationnalisation de la propriété rétrospective de ce concept chez Weick. A défaut d'être novateur, cette caractéristique est différente du modèle le plus utilisé pour aborder le sens.

3.2.2. Les difficultés d'innovation dans la modélisation du processus

En regardant de plus près notre processus de construction théorique, nous avons mentionné dès l'étape 2 que nous nous étions inspirés du concept de sens chez Barbier (1998) dans le domaine des sciences de l'éducation pour proposer l'opérationnalisation à venir. On remarquera dès lors que l'opérationnalisation proposée modifie de façon substantielle les catégories du concept de sens chez Barbier sans pour autant s'en détacher de façon claire. Le sens-direction a été transposé en éléments conatifs, le sens-signification en éléments cognitifs et le sens-sensation en sensations et émotions. Si chacune des catégories a été modifiée, la parallèle entre les catégories des deux concepts de sens est très remarquable. Avons-nous dès lors forcé les données à entrer dans ce cadre ? D'une certaine façon, ce processus, même de façon inconsciente a dû être réalisé au regard du résultat. D'un autre côté, nous avons réalisé une revue de la littérature autour de multiples approches du sens issues des sciences sociales, des sciences cognitives, des sciences du langage, de la philosophie, etc. Nous n'avons pas cherché à faire entrer nos données dans un modèle particulier mais une fois que nous avons utilisé le modèle de Barbier comme clé d'entrée pour analyser nos données, la suite de l'analyse nous a paru satisfaisante. Dès lors, nous avons pu commencer le travail d'abstraction, d'opérationnalisation, de construction des catégories, etc.

Aussi, au-delà de l'opérationnalisation que nous avons proposée, une première modélisation du processus de construction de sens émerge de l'analyse des données. Ce processus, tel qu'il est représenté à l'étape 7, est en tous points identique à celui décrit par Weick et ses successeurs dans son étude du *sensemaking*. Seules quelques propriétés changent, issues non pas de la modélisation du processus mais de l'opérationnalisation. Deux principales causes expliquent selon nous ce manque d'innovation dans la modélisation du processus de construction de sens. D'abord, en cherchant à développer une théorie formelle à un niveau d'abstraction élevé, les éléments du contexte dans lequel la modélisation a été effectuée sont nécessairement mis à l'écart. Dès lors, le processus de construction de sens ici présenté n'a aucune raison d'être différent de ce même processus modélisé sur un autre terrain. Aussi, puisque le chercheur se doit d'être le plus neutre possible dans une optique qui tend vers le positivisme, l'innovation lorsque le chercheur tente de modéliser le terrain ne peut venir selon que du terrain (Alvesson, 2009). Si le terrain ne présente pas d'innovation particulière, sa modélisation pourra difficilement présenter un caractère novateur. Ayant travaillé sur le processus de construction de sens de personnes ordinaires à un niveau d'abstraction élevé, le défaut d'innovation dans la modélisation du processus de construction de sens nous semble relativement normale. Ainsi, la théorie enracinée nous a permis d'être plus novateur dans l'opérationnalisation du concept de sens que dans la modélisation de celui-ci.

Conclusion

L'objectif de ce papier est de proposer un retour d'expérience à propos de la capacité permise par l'utilisation de la théorie enracinée pour aborder des phénomènes complexes. En nous

fondant sur une étude du concept de sens, nous avons mis en évidence, en choisissant une théorie enracinée formelle –centrée autour d’un concept– que la théorie enracinée permet d’apporter une opérationnalisation claire d’un concept complexe. Les critères de généralisation, d’adhérence et d’innovation en ce qui concerne l’opérationnalisation semblent atteindre un niveau satisfaisant. En revanche, la modélisation issue d’une abstraction du phénomène de construction de sens identifié sur le terrain est moins innovante. Le degré d’abstraction nécessaire pour aborder le concept de sens de façon généralisable empêche les spécificités du terrain de recherche d’apporter leur richesse à la modélisation. Dès lors, un compromis doit être réalisé par le chercheur lorsqu’il souhaite aborder des phénomènes complexes à partir d’une méthode enracinée :

- soit travailler avec des catégories de niveau d’abstraction faible permettant de proposer des résultats novateurs en fonction des spécificités du terrain
- soit utiliser des catégories plus abstraites en cherchant la généralisation des éléments théoriques, au risque de perdre la richesse inhérente au terrain de richesse au fur et à mesure que le niveau d’abstraction s’élève.

Nous rejoignons ainsi Fendt et Sachs (2008) dans le fait que le chercheur doit trouver non l’optique avec laquelle il se sent à l’aise de travailler pour développer une théorie enracinée. Nous seulement, comme le suggèrent les auteurs, le chercheur doit être cohérent dans sa façon de penser la science et son activité avec dans le positionnement épistémologique choisi. Aussi, l’objectif recherché par le chercheur, entre pertinence locale et généralisation théorique implique le choix d’un niveau d’abstraction différent. L’application de cette méthodologie d’analyse générale est ainsi très dépendante du chercheur qui la met en place. Cet aspect de la théorie enracinée nous semble particulièrement intéressant lorsqu’on sait qu’elle permet de proposer des éléments théoriques généralisables.

Bibliographie

- Abric J.-C. (1994). *Pratiques sociales et représentations*, Paris: PUF.
- Allard-Poesi F. (1997). *Nature et processus d’émergence des représentations collectives dans les groupes de travail restreints*, thèse de doctorat, DMSP.
- Allard-Poesi F., Drucker C. et Ehlinger S. (2003). Analyse de représentations et de discours, in R. A. Thiétart (éd.), *Méthodes de recherche en management*, Dunod, pp.449-475.
- Alvesson M. et Sköldbberg K. (2000). *Reflexive Methodology. New Vistas for Qualitative Research*, London: Sage.
- Alvesson M. (2009). *Reflexivity and Qualitative Methodology*, Conférence at Université Paris-Dauphine, Paris, April 2nd.
- Angot J. et Milano P. (2003). Comment lier concepts et données, in R. A. Thiétart (éd.), *Méthodes de recherche en management*, Paris:Dunod, pp.169-187.
- Autissier D. et Wacheux F. (2006). *Manager par le sens. Les clés de l’implication au travail*, Les Editions d’Organisation.
- Axelrod R.M. (1976). *Structure of Decision: the Cognitive Maps of Political Elites*, Princeton: Princeton University Press.
- Balogun J. et Johnson G. (2004). Organizational Restructuring and Middle Manager Sensemaking, *Academy of Management Journal*, vol. 47, n° 4, pp.523-549.

- Bandeira-De-Mello R. et Garreau L. (2008). Possibilités et pièges liés à l'utilisation des logiciels dans le processus d'analyse au travers de la théorie enracinée, *communication à Association Internationale de Management Stratégique*, Nice - Sophia Antipolis, 29-31 mai.
- Barbier R. (1998). L'éducateur comme passeur de sens, *communication à Congrès International sur la transdisciplinarité à l'Université, Locarno, Suisse, CIRET/UNESCO, Bulletin interactif du Centre International de Recherches et Etudes Interdisciplinaires*.
- Blanc N. (éd.) (2006). *Emotion et cognition. Quand l'émotion parle à la cognition*, In Press Editions.
- Charmaz K. (2000). Grounded Theory: Objectivist and Constructivist Methods, in N. K. Denzin et Y. S. Lincoln (éd.), *Handbook of Qualitative Research*, Thousand Oaks, pp.509-535.
- Charmaz K. (2006). *Constructing grounded theory: a practical guide through qualitative analysis*, Thousand Oaks: Sage.
- Corbin J. et Strauss A. (1990). Grounded Theory Research: Procedures, Canons, and Evaluative Criteria, *Qualitative Sociology*, vol. 13, n° 1, pp.3-21.
- Cossette P. et Audet M. (2003). Qu'est-ce qu'une carte cognitive?, in P. Cossette (éd.), *Cartes Cognitives et Organisations*, Les éditions de l'ADREG, pp.31-60.
- Cossette P. (2004). *L'organisation. Une perspective cognitiviste*, Presses de l'Université de Laval.
- Cossette P. (2007). La cartographie cognitive vue d'une perspective subjectiviste : mise à l'épreuve d'une nouvelle approche, *communication à Actes du XVIIIe Congrès de l'Association francophone de gestion des ressources humaines (AGRH)*, Fribourg, Suisse.
- Dey I. (1999). *Grounding Grounded Theory: Guidelines for Qualitative Inquiry*, San Diego: Kluwer.
- Durkheim E. (1898). Représentations individuelles et représentations collectives, *Revue de Métaphysique et de Moral*, vol. VI, pp. 273-302.
- Ehlinger S. (1998). Les représentations partagées au sein des organisations: entre mythe et réalité, *communication à Association Internationale de Management Stratégique*, Louvain-la-Neuve.
- Fendt J. et Sachs W. (2008). Grounded Theory Method in Management Research: User's Perspectives, *Organizational Research Methods*, vol. 11, n° 3, pp.430-455.
- Gioia D.A. et Thomas J.B. (1996). Identity, Image, and Issue Interpretation: Sensemaking during Strategic Change in Academia, *Administrative Science Quarterly*, vol. 41, n° 3, pp.370-403.
- Glaser B.G. et Strauss A. (1967). *The discovery of grounded theory*, Adline.
- Glaser B.G. (1978). *Theoretical Sensitivity*, The Sociology Press.
- Glaser B.G. (1992). *Basics of Grounded Theory Analysis: Emergence vs. Forcing*, The Sociology Press.
- Glaser B.G. (2002). Constructivist Grounded Theory?, *Forum Qualitative Sozialforschung / Qualitative Social Research*, vol. 3, n° 3.
- Goulding C. (2001). Grounded Theory: A Magical Formula or a Potential Nightmare, *The Marketing Review*, vol. 2, n° 1, pp.21-34.
- Goulding C. (2002). *Grounded Theory: A Practical Guide for Management, Business and Market Researchers*, Thousand Oaks: Sage.
- Guillemette F. (2006). L'approche de la Grounded Theory: pour innover?, *Recherches Qualitatives*, vol. 26, n° 1, pp.32-50.

- Harpaz I. (1986). The Factorial Structure of the Meaning of Working, *Human Relations*, vol. 39, n° 7, pp.595-614.
- Harpaz I. et Fu X. (2002). The structure of the meaning of work: A relative stability amidst change, *Human Relations*, vol. 55, n° 6, pp.639-667.
- Karsenty L. (2001). Cooperative Work: The Role of Explanation in Creating a Shared Problem Representation, *Le Travail Humain*, vol. 63, n° 4, pp.289-309.
- Kaufmann J.-C. (2007). *L'entretien compréhensif*, Armand Colin.
- Kelle U. (2005). "Emergence" vs. "Forcing" of Empirical Data? A Crucial Problem of "Grounded Theory" Reconsidered, *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, vol. 6, n° 2.
- Lee R.M. et Fielding N. (1996). Qualitative Data Analysis: Representations of a Technology: A Comment on Coffey, Holbrook and Atkinson, *Sociological Research Online*, vol. 1, n° 4.
- Lenhardt V. (2002). *Les responsables porteurs de sens. Culture et pratique du coaching et du team-building.*, INSEP consulting Editions.
- Lincoln Y.S. et Guba E.G. (2000). Paradigmatic controversies, contradictions, and emerging confluences, in N. K. Denzin et Y. S. Lincoln (éd.), *Handbook of Qualitative Research*, Thousand Oaks: Sage.
- Lipianski E.M. (2002). Le soi entre cognitivisme et phénoménologie: Réflexions épistémologiques, *Recherche et formation*, vol. 41, pp.11-30.
- Locke K. (2001). *Grounded theory in management research*, Thousand Oaks: Sage.
- Morin E. (2004). Réorganiser le travail et lui donner un sens, in A. Lancry et C. Lemoine (éd.), *La personne et ses rapports au travail. Actes du 11ème Congrès international de l'Association internationale de psychologie du travail de langue française*, L'Harmattan, pp.87-101.
- Morin E. (2006). Donner un sens au travail, *communication à Comité sur la Santé Psychologique au Travail*, Laval, Québec.
- Moscovici S. (éd.) (1984). *Psychologie sociale*, PUF.
- Orton J.D. (1997). From Inductive to Iterative Grounded Theory: Zipping the Gap Between Process Theory and Process Data, *Scandinavian Journal of Management*, vol. 13, n° 4, pp.419-438.
- Peirce C.S. (1998). *The Essential Peirce: Selected Philosophical Writings, Volume 2, 1893-1913*, Bloomington, Indiana: Indiana University Press, [Edité par Nathan Houser, Christian Kloesel et the Peirce Edition Project].
- Pfeffer J. (1995). Mortality, reproducibility, and the persistence of styles of theory, *Organization Science*, vol. 6, n° 6, pp.681-686.
- Regnault G. (2004). *Le sens du travail*, L'Harmattan.
- Romelaer P. (2005). L'entretien de recherche, in P. Roussel et F. Wacheux (éd.), *Management et Ressources Humaines. Méthodes de recherche en sciences sociales*, De Boeck Université, pp.101-137.
- Schütz A. (1998). *Eléments de sociologie phénoménologique*, Paris: L' Harmattan.
- Strauss A. et Corbin J. (1990). *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*, Thousand Oaks: Sage.
- Strauss A. et Corbin J. (1998). *Basics of Qualitative Research. Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*, Thousand Oaks: Sage, 2nd ed.
- Suddaby R. (2006). From the Editors: What Grounded Theory is Not, *Academy of Management Journal*, vol. 49, n° 4, pp.633-642.
- Vidaillet B. (2003). Exercice de sensemaking, in B. Vidaillet (éd.), *Le sens de l'action. Karl E. Weick: sociopsychologie de l'organisation*, Paris: Vuibert, pp.35-50.

- Vlaar P.W.L., Van Fenema P.C. et Tiwari V. (2008). Cocreating Understanding and Value in Distributed Work: How Members of Onsite Offshore Vendor Teams Give, Make, Demand, and Break Sense, *MIS Quarterly*, vol. 227-255, n° 32, p.2.
- Wang X. (2002). Developing a True Sense of Professional Community: An Important Matter for PM Professionalism, *Project Management Journal*, vol. 33, n° 1, pp.5-11.
- Weick K. (1979). *The social psychology of organizing*, Random House.
- Weick K. (1990). The Vulnerable System: An Analysis of the Tenerife Air Disaster, *Journal of Management*, vol. 16, n° 3, pp.571-593.
- Weick K. (1995). *Sensemaking in organizations*, Thousand Oaks: Sage.