

Apprendre des « erreurs de cadre » Le sociologue face à ses bourdes

Cédric Frégné¹

« Dans la mesure où toute activité a sa logique structurelle, faite d'un tissu de présuppositions, un engagement fondé sur une erreur même partielle de cadrage nous rend captifs d'un rapport inadéquat aux événements. »

Erving Goffman (1991, p. 303)

Introduction

Dans ses temps de présence sur le terrain, le sociologue s'affronte à des situations marquées au sceau de l'étrangeté. Sauf à réaliser une sociologie du proche, il n'évolue généralement pas en milieu d'interconnaissance. Au début de ses investigations au moins, le terrain lui est tout au plus rendu familier par des lectures préalables. De fait, il ne maîtrise que très imparfaitement les codes de conduite qui le caractérisent et les « provinces de réalités » (Cefaï, 2003, p. 553). Dans l'essentiel des comptes rendus d'enquête pourtant, la nature des interactions effectives entre le chercheur et ses interlocuteurs est passée sous silence. Il semble alors que le sociologue soit un acteur social doté d'une compétence extraordinaire, à nul autre pareil. Passe-partout aussi à l'aise dans un milieu que dans l'autre, il ne peine absolument pas à trouver ses marques et à s'imprégner des règles de vie qui organisent le milieu étudié². Il ne commet jamais de faute de goût, ne trahit jamais sa condition sociale d'origine, n'influe pas sur le comportement des personnes enquêtées, évolue comme un poisson dans l'eau. Il existe certes de très beaux contre-exemples à cette posture, mais ils font aujourd'hui encore figure d'exceptions. Les notes « réflexives » qui accompagnent les travaux de Michel Pinçon et Monique Pinçon-Charlot sur les grandes fortunes invitent à travailler le rapport entretenu par le chercheur avec ses enquêtés (en particulier la dissymétrie de leurs positions respectives). Les articles « méthodologiques » de Daniel Bizeul éclairent également de pleins feux une série d'impensés de la recherche, en particulier les conditions de l'immersion dans certains milieux socialement stigmatisés (gens du voyage, militants du Front national pour ce qui le concerne) et les tribulations du chercheur sommé de s'expliquer sur ses intentions par ses proches, collègues, amis ou parents (Bizeul, 2008).

Dans cette littérature qui commence en France à s'étoffer – de longue date, elle fait l'objet de réflexions poussées outre-atlantique (Bizeul, 1998) – un élément n'a, de mon point de vue, pas encore été suffisamment exploité : les impairs et autres « bourdes » du chercheur sur son terrain. Non qu'il s'agisse de se battre la coulpe et de se livrer publiquement à une auto-critique d'un autre âge, mais je défends qu'analyser ces faux-pas, gaffes et autres maladrotes peut être riche d'enseignement pour la suite de la recherche. Notamment en ce qu'ils sont des « révélateurs » potentiels d'un état des représentations scientifiques, les repérer et élucider pourquoi et comment ils sont intervenus offre une « ficelle », un truc donc (Becker, 2002),

¹ Professeur à l'Université Paris Est Créteil Val de Marne, LIRTES EA 7313.

² C'est bien le « mythe du chercheur de terrain caméléon, parfaitement accordé à son entourage exotique, miracle vivant d'empathie, de tact, de patience, de cosmopolitisme » dont parle Geertz (1986, p. 71).

susceptible de faire progresser dans la voie de la résolution des problèmes sociologiques que l'on se donne.

Partant d'une situation vécue il y a une quinzaine d'années, au début de mon travail doctoral, je me propose ici de restituer en quoi les « erreurs de cadre » à l'origine desquelles se trouve le chercheur sont susceptibles, pour peu qu'elles ne passent pas par pertes et profits dans les comptes rendus, de fournir des clés d'analyse et de rendre plus intelligibles ce que l'on cherche à étudier.

I/ Le stage en entreprise d'entraînement

Au printemps 1998, dans un vaste hall d'exposition, la deuxième « foire internationale des entreprises d'entraînement » se déroule à Roanne. Une soixante de stands, tenus par des hommes en costume et des femmes en tailleur, présentent des biens aussi divers que des accessoires de remise en forme, des produits d'assurance ou des vins et spiritueux. Des visiteurs s'affairent, passent commande et règlent leurs achats avec des « chèques foire » spécialement émis pour cette occasion. D'autres hommes et femmes, en tenue généralement plus décontractée, veillent au bon déroulement des transactions commerciales et, le cas échéant, apportent leurs conseils pour s'assurer de la conformité des échanges avec les procédures réglementant ces activités marchandes. Des opérations promotionnelles, des tombolas et des séances de dégustation sont organisées pendant les deux journées et demi que dure la manifestation.

De fait, aucune des transactions réalisées ne se traduira par une livraison effective de marchandises, la souscription réelle d'un contrat d'assurance ou la mise à disposition d'un professionnel de l'entretien. De fait également, l'ensemble des commerciaux présents sont des demandeurs d'emploi en formation et leurs « accompagnateurs » sont les formateurs qui exercent dans les « entreprises d'entraînement » au sein desquels ils réalisent leur stage. De fait enfin, l'ensemble des documents (devis, bordereaux d'envoi, factures, chèques, etc.), conformes en tout point à des documents réels, sont frappés du tampon « fac-similé ».

Débutant à l'automne 1997, une thèse sur les entreprises d'entraînement, la participation à cette foire internationale est pour moi la première occasion d'observer, « grandeur nature », ces rencontres qui réunissent à un rythme annuel ou bi-annuel une grande partie des acteurs du réseau européen des entreprises d'entraînement.

Formule pédagogique « importée » d'Allemagne fédérale au début des années 1990, le principe du stage en entreprise d'entraînement consiste en la « reproduction », pour des demandeurs d'emploi en formation, des activités tertiaires d'entreprise. Sa finalité explicite est de préparer (ou d'*entraîner*) les bénéficiaires à occuper les postes pour lesquels ils déposeront leur candidature, en cours ou au terme de la formation. Dans l'une de ses plaquettes promotionnelles, la tête de réseau des entreprises d'entraînement³ précise ainsi que leur ambition est d'offrir « un outil d'insertion par la formation qui présente un véritable sas entre l'état de demandeur d'emploi et l'accès au monde professionnel ».

En théorie⁴, l'entreprise d'entraînement est structurée à l'image d'une entreprise, à l'*exception notable* de la fonction « production » qui, elle, n'existe pas. On observe notamment une organisation en services et la reproduction d'échelons hiérarchiques en leur sein. Les postes de travail sont ainsi occupés par des stagiaires de la formation professionnelle

³ REEP : Réseau national des Entreprises d'Entraînement ou Pédagogiques. Son siège est situé à Roanne.

⁴ Pour une présentation, par son directeur, du réseau qui fédère l'ensemble des entreprises d'entraînement françaises (Troton, 2005).

qui conçoivent des gammes de produit, réalisent des études de marché, organisent des campagnes promotionnelles, opèrent des transactions commerciales, établissent des bilans comptables, délivrent des fiches de paie, renseignent des déclarations d'assurance, etc. Les documents de travail sont des fac-similés diffusés au sein du réseau des entreprises d'entraînement ou inspirés des supports utilisés par des entreprises marraines.

Les « partenaires commerciaux » sont la centaine d'autres entreprises d'entraînement françaises, les 2500 européennes ou les 3700 mondiales. Pratiquement, chaque entreprise d'entraînement accueille entre 30 et 40 stagiaires par an, pour des durées de stage n'excédant pas quatre à cinq mois. Du point de vue de l'organisation quotidienne, dix à quinze stagiaires effectuent un parcours de formation généralement individualisé (signature par les deux parties d'un contrat individualisé de formation, modulation des formations dispensées selon les acquis antérieurs). L'intégration et la conclusion du stage se réalisant, dans deux tiers des cas, selon le système dit des entrées et sorties permanentes, l'individualisation des parcours de formation est redoublée par la désynchronisation des calendriers d'accès en formation. En cela ce système tranche avec le modèle plus courant du stage par promotion.

Les porteurs d'entreprises d'entraînement sont, pour l'essentiel, des centres de formation privés (marchands et non marchands). Des entreprises d'entraînement sont également ouvertes à l'initiative de Groupements d'Établissements de l'Éducation nationale (GRETA). De manière plus marginale, l'Association nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes (AFPA) ainsi que des organismes consulaires (Chambres de Commerce et d'Industrie, Chambre des Métiers) ont investi dans le fonctionnement de ce type de dispositif de formation.

Le raisonnement qui, aux yeux de ses promoteurs, justifie l'action conduite en entreprise d'entraînement peut être énoncé en suivant cette ligne d'argumentation. D'abord, une solide adéquation entre qualification professionnelle et poste à pourvoir multiplie les chances d'accéder à un emploi. Ensuite, la meilleure des préparations à l'emploi est l'apprentissage en situation effective de travail. Enfin, faute de pouvoir bénéficier de cet apprentissage en entreprise réelle, et pour cause, les demandeurs d'emploi doivent trouver à s'exercer dans un espace de formation qui « reproduise », au mieux, le contexte professionnel d'entreprise. Autant de convictions qui trouveraient, dans le cadre du stage en entreprise d'entraînement, leur application pratique... et qui permettrait donc d'offrir, aux demandeurs d'emploi, l'équivalent d'une expérience professionnelle de qualité.

II/ Une « erreur de cadre »

Dans le cadre de mes pérégrinations au cœur de la foire, je vais au départ assez maladroitement user d'une stratégie du « donnant-donnant » avec les demandeurs d'emploi/stagiaires/salariés virtuels : en échange d'une commande, l'acceptation d'un entretien. Face à la gêne ressentie, tant par mes interlocuteurs que par moi-même, j'opte alors pour une autre tactique : rester muet sur mes intentions et réserver pour la fin de l'interaction la demande d'entretien.

Me rendant au stand d'une entreprise d'entraînement auboise, caviste spécialisé dans le champagne, je suis accueilli par une stagiaire de vingt-six ans qui me demande fort courtoisement ce qu'elle peut faire pour mon service. J'énonce, sur le mode du jeu, que je vais prochainement contracter une union et que j'ai pour ambition de « faire un mariage au champagne ». Très appliquée, la jeune commerciale m'interroge sur le nombre de convives, le lieu et la date de la cérémonie. Elle me questionne sur le budget dont je dispose puis effectue quelques simulations sur la base d'une présentation des produits en catalogue.

Sur le moment, je ne prends guère toute cette scène au sérieux et lui réponds, plus souvent qu'à mon tour : « Oui, ça ira ». Bien que le montant de la transaction soit conséquent (plus de 20 000 francs), à aucun moment je ne discute d'un possible rabais. C'est elle qui me propose, sous forme d'un geste commercial, la possibilité de personnaliser l'étiquette de chacune des bouteilles. Elle me demande alors mes nom et prénom ainsi que ceux de ma compagne. Le caractère particulièrement professionnel de l'interaction, mis en regard du contexte « réel » (la simulation d'une transaction commerciale) me rend d'autant plus loufoque la scène et je réprime avec difficulté un éclat de rire. Je n'ai, dans les faits, nul projet de mariage et je résiste péniblement à l'envie de cesser, séance tenante, cette « comédie ». Ceci étant, j'observe que chacune de mes tentatives visant à mettre fin à ce jeu de dupes est repoussée par la jeune femme qui accroît d'autant sa pression pour que je m'y livre entièrement. Elle m'octroie une remise sur les frais de livraison, m'autorise un paiement échelonné, multiplie les « cher Monsieur », etc.

Une fois la commande effectivement enregistrée, au moment de nous quitter, j'opère la « rupture de cadre » que j'avais jusque là dû différer et précise finalement à mon interlocutrice le motif principal de ma présence. Je l'informe que je prépare une étude sociologique sur les entreprises d'entraînement et lui demande si elle est prête à m'accorder un entretien. Sans renâcler, elle me fixe rendez-vous quelques heures plus tard, après la clôture de la première journée de foire.

L'entretien est très éclairant des objectifs que cette personne fixe à son passage en entreprise d'entraînement et rend intelligible la « définition de la situation » qu'elle s'est échinée à proposer lors de notre relation commerciale. Exerçant au sein de *Grand Cru* une activité de « secrétaire commerciale », son intention est d'entreprendre une « reconversion professionnelle ». Anciennement « vendeuse » dans le prêt-à-porter, elle désire se tourner vers des activités de « bureau », le secrétariat en particulier.

Consciente qu'« on est quand même assez loin d'une entreprise réelle », elle redouble, à chaque fois que l'occasion lui en est donnée, de professionnalisme. C'est pourquoi, au fonctionnement particulièrement « protecteur », au rythme de travail très « pépère », à l'ambiance « cocon » et à la « gentillesse » des transactions commerciales, elle oppose une volonté farouche de reproduire effectivement, autant que possible, les véritables activités tertiaires d'une entreprise. « C'est une petite préparation, affirme-t-elle. Il ne faut pas se dire qu'en sortant d'une entreprise d'entraînement – la nôtre, mais ailleurs je pense que c'est pareil – que le jour où je vais trouver un job, ça va être pareil, ça va être aussi simple. Ce n'est pas vrai. »

En butte donc à des pratiques d'« entreprise » insatisfaisantes, la jeune stagiaire s'efforce, malgré tout, de « jouer le jeu ». Elle motive ce souci de résister au virtuel afin de « se tester un petit peu » et parce que, « dans la réalité, ça ne se passe pas comme ça. ». C'est pourquoi elle revendique notamment un statut de « salarié » à *Grand Cru*. « Je n'emploie pas le mot 'stagiaire'. Je n'aime pas beaucoup. Je dis que je suis en formation et que je travaille tous les matins. De 8h30 à 12h30, je suis à mon poste. L'après-midi, j'en cherche un réel. Je travaille. Pour moi, je travaille. Je crois que quelqu'un qui ne le prend pas comme ça, ce n'est pas la peine. »

A la lecture de ces brefs extraits de l'entretien, on saisit l'importance que revêtent pour cette personne les échanges commerciaux conduits à l'occasion de cette foire des entreprises d'entraînement. A la manière de Goffman, on peut dire que l'identité qu'elle revendique a besoin d'être reconnue et confirmée dans le cadre de l'interaction. C'est pourquoi la présentation de soi qu'elle propose appelle, en retour, une validation. La confirmer dans ses intentions, c'est bien sûr l'assurer du « professionnalisme » avec lequel elle conduit sa

transaction commerciale. Mais c'est également conforter sa revendication identitaire à être désormais reconnue comme une « commerciale ».

III/ Tirer bénéfice des « erreurs de cadre »

Indéniablement, mon comportement ainsi que mes observations ont été, sur le moment, vécu par mon interlocutrice comme une réfutation de son identité professionnelle revendiquée. Ne me prenant pas au jeu, ma façon d'agir tendait à désavouer sa délicate entreprise et discréditait sa tentative forcenée de donner un caractère extrêmement sérieux à une activité qui avait toutes les apparences d'un jeu de société à taille réelle.

Si l'on s'en tenait à ce constat, la conclusion de l'expérience ne serait guère productive. Il me faudrait alors énoncer que plus de dix ans après, je suis toujours marqué par cette séquence et honteux de l'offense que j'ai, bien involontairement, infligé à cette personne. Et d'achever en notant qu'assurément à l'époque, je n'ai pas « fait le métier » et que j'ai grandement minimisé les enjeux *identitaires* de la transaction commerciale, aussi dénuée de conséquences était-elle financièrement parlant.

Tout ceci est vrai et ne souffre d'aucune contestation. En quoi toutefois cela concerne-t-il les *autres* sociologues ? En quoi cela est-il susceptible de les intéresser et d'informer leurs pratiques ? S'il s'agit d'affirmer que ces bourdes sont le fruit de l'amateurisme des apprentis sociologues et qu'elles s'opposent, trait pour trait, aux tours de main du sociologue « professionnalisé », c'est au mieux rendre hommage à l'expérience des aînés, au pire énoncer un truisme. Ne pas en tirer d'autres leçons exposerait alors légitimement à la traditionnelle question/objection : *et alors ?*

A travers cette « erreur de cadre » de l'interaction, j'ai été conduit à traiter, plus sérieusement que je ne l'avais fait jusqu'alors, de la « socialisation professionnelle » en entreprise d'entraînement. Sachant que ses promoteurs ambitionnent de « reproduire » et non de « simuler » des activités professionnelles tertiaires, cette question est en effet d'importance. Car ils entendent bien imiter une architecture d'entreprise et en reproduire le fonctionnement dans un cadre de formation. Posant ainsi explicitement l'hypothèse d'une solution de continuité entre le monde de la formation et le monde professionnel (ils font « comme »), ils aspirent à se démarquer des professeurs de l'enseignement professionnel par exemple qui travaillent par analogie ou simulation (ils font « comme si ») et reconnaissent l'irréductibilité des sphères d'activité constitutives de l'enseignement et de l'industrie (Tanguy 1991, p. 134-135).

Pratiquement, comment s'opère donc l'immersion et l'assimilation du partage entre activités réelles et productions virtuelles ? Comment les formateurs (virtuellement aussi « chefs de services » ou « directeurs de l'entreprise d'entraînement ») aménagent-ils les « transitions professionnelles » entre les différents états et statuts de demandeur d'emploi, de stagiaire de la formation professionnelle et de salarié en puissance ? ; Et, du point de vue identitaire, comment se définissent les personnes exerçant, le temps de la formation, en leur sein ? S'accordent-elles aux définitions d'elles-mêmes qui leur sont proposées par les professionnels en charge de les former ? Comment défendent-elles, auprès de leurs proches, leur positionnement dans ce stage dont le principe peut, de prime abord, prêter à sourire ?

Cette « erreur de cadre » a donc été pour le moi le « déclencheur » d'une série de questions auxquelles je me suis attaché à donner réponse à travers de nouvelles investigations empiriques. Que serait-il arrivé si j'avais ravalé ma morgue, tâché de rentrer ma honte et fait silence radio sur cet épisode douloureux pour les deux parties ? Il n'est pas question ici de discuter des mécanismes de défense que le sociologue – comme tout acteur social – met en

œuvre au quotidien pour conserver une relative assonance. Le propos est de montrer que les bévues, parfois même les stupidités, que l'on regrette bien sûr sur le moment, peuvent être riches d'enseignements si le chercheur accepte d'analyser ce qu'elles « donnent à voir » de l'état de son questionnement, et surtout de ses implicites.

* * *

Nulle nécessité donc d'user de tactiques délibérément provocatrices ou agressives, nul besoin de jouer au « demeuré » ou à l'« idiot » (Bizeul, 1998, p. 773). Le sociologue est déjà suffisamment « gaffeur » au naturel pour qu'il ne soit généralement point besoin d'en rajouter. Faire retour sur ses propres « bourdes », sans chercher à les minimiser ou à les excuser, fournit ainsi des pistes propres à enrichir l'analyse. A condition bien sûr de les considérer comme des « révélateurs » des failles de notre questionnement – et non comme de simples errements, véniels généralement et remédiables souvent, sans autre portée que mineure pour le déroulé de l'enquête –, ces « erreurs de cadre » développent toutes les vertus de poils à-gratter sociologiques.

Soyons clairs. Le jeu académique ne pousse pas à s'étendre sur les atermoiements de la recherche et encore moins sur les impairs qui en sont constitutifs. William Foote Whyte (1995, p. 373-374) expose sans ambages qu'« il semble qu'il y ait dans le monde universitaire une conspiration du silence autour des expériences personnelles des chercheurs de terrain », en particulier au sujet de leurs « erreurs » et « confusions ». Au demeurant, les manuels d'introduction à la méthode de l'observation font généralement silence sur ces considérations. Tout au plus mentionnent-ils parfois, comme en passant, que le sociologue étranger au milieu enquêté peut faire l'expérience d'erreurs dans le cadre de ses interactions. A son insu donc, il est alors susceptible de découvrir des règles généralement informelles qui ont cours sur son terrain. Quelles conclusions sociologiques en tirer ? De fait, l'analyse n'est pas poussée plus avant.

On sait que la production de résultats, en sociologie comme en d'autres domaines scientifiques, est assujettie au respect de différents principes d'objectivation. Pour ce faire, des opérations successives de gommage de certaines aspérités sont appliquées. Et de fait, entre les notes prises au jour le jour, les textes martyrs, les versions intermédiaires et le rendu final de la recherche, l'écart est patent. Déjà que l'« impureté » présumée du matériau sociologique ne plaide pas en notre faveur (échantillonnage souvent approximatif, corpus fréquemment constitué de manière empirique, etc.), détailler par surcroît les défaillances de l'enquêteur semble conduire tout droit à saborder notre bel outil de travail et confirmer dans leurs thèses celles et ceux qui en parlent comme d'une science « molle ». On ne peut donc raisonnablement compter sur les chercheurs pour faire la publicité de leurs bourdes, en étudier les ressorts et en révéler les vertus analytiques dans leurs diverses publications. Mais si, dans l'intimité au moins, cette analyse des erreurs pouvait franchir le clair-obscur de la conscience, nos tentatives pour rendre intelligible le « social » s'en trouveraient favorisées.

Les impairs en effet sont le signe que certaines évidences que nous croyons partagées ne le sont pas. Le « terrain » nous renvoie alors en pleine face nos erreurs de cadre et nous interroge sur nos croyances sociologiques les plus assurées. Il oblige à clarifier certains présupposés de nos travaux de recherche. Pour peu toutefois que l'on résiste à la tentation bien connue de pratiquer la politique de l'autruche, les maladroites sont donc des occasions d'apprentissage sociologique. On peut ainsi en tirer avantage du point de vue de l'analyse de l'objet étudié. Si l'on accepte par ailleurs l'idée que tout sociologue est sujet à commettre des bourdes, on peut alors les considérer froidement comme une dimension, désagréable certes mais banale, de notre activité ordinaire de chercheur de terrain.. Cette reconnaissance développe alors un avantage qui plaide définitivement en faveur de leur prise en compte. Affirmer que la faute de

goût, l'erreur de style ou l'offense involontaire sont, à un moment au moins, le lot commun de tout chercheur contribue à démystifier le travail de terrain et à décomplexer l'impétrant débutant précisément un nouveau terrain. Sauf à en commettre à dessein, dans un but tactique, le sociologue aspire bien sûr à réduire le nombre de ses impairs et leur portée. Comme tout acteur social, il cherche à préserver sa « face ». Doit-il pour autant se la voiler lorsqu'il fait une « boulette » ? Ma réponse est clairement négative. Nulle connotation morale ne préside toutefois à cette conclusion. Je ne prétends pas, après d'autres, dicter *ce que doit être* la pratique du métier de sociologue. Aucune éthique ne soutient cette appréciation. Mon intention est plus prosaïque et nettement plus pragmatique. Elle consiste *simplement* à observer que la prise en considération des erreurs de cadre commises par le sociologue est susceptible de fournir un éclairage nouveau sur l'objet étudié. En ce sens, elle participe à le rendre plus intelligible. Au fond, c'est un souci d'efficacité sociologique qui me conduit à encourager la prise au sérieux et l'analyse de nos bourdes.

Bibliographie

Becker H. S. (1998), *Les ficelles du métier. Comment conduire sa recherche en sciences sociales*, Préface à l'édition française de H. Becker et H. Peretz, Paris, La Découverte coll. « Guides 'Repères' », 2002, 354 p.

Bizeul D. (1998), « Le récit des conditions d'enquête : exploiter l'information en connaissance de cause », *Revue française de sociologie*, XXXIX-4, p. 751-787.

Bizeul D. (2008), « Les sociologues ont-ils des comptes à rendre ? Enquêter et publier sur le Front national », *Sociétés contemporaines*, n°70, p. 95-112.

Céfaï D. [textes réunis, présentés et commentés par] (2003), *L'enquête de terrain*, La découverte/MAUSS coll. « Recherches » Série « Bibliothèque du MAUSS », 621 p.

Geertz C. (1983), *Savoir local, savoir global. Les lieux du savoir*, Paris, PUF coll. « Sociologie d'aujourd'hui », 1986, 293 p.

Goffman E. (1974), *Les cadres de l'expérience*, Paris, Minuit coll. « Le sens commun », 1991, 573 p.

Pinçon M. et Pinçon-Charlot M. (1997), *Voyage en grande bourgeoisie. Journal d'enquête*, Paris, PUF coll. « Quadriges », 2002, 180 p.

Tanguy L. (1991), *L'enseignement professionnel en France. Des ouvriers aux techniciens*, Paris, PUF coll. « Pédagogie d'aujourd'hui », 227 p.

Whyte W. F. (1943), *Street Corner Society. La structure sociale d'un quartier italo-américain*, Préface de H. Peretz, Paris, La Découverte coll. « Textes à l'appui », 1996, 400 p.