

## **TEXTE 3** Communication présentée au XIV<sup>e</sup> Congrès de l'Association internationale de sociologie (Montréal, 1998)

### **Pour une observation de l'action *in situ***

*par Jacques Van Bockstaele, Maria Van Bockstaele & Martine Godard-Plasman,*  
Centre de socianalyse, Paris, France.

Les systèmes sociaux sont multidimensionnels, leurs frontières sont relatives aux positions des observateurs, les relations hiérarchiques et les liens symboliques y sont puissants ; les productions et leurs régulations articulent des technologies et des pratiques ; la dynamique interne d'un système dépend, dans un espace et un temps donnés, de la mise en mouvement des capacités cognitives des acteurs humains.

L'observation d'un système social peut être conduite de différentes manières selon les modalités d'accès au système, les critères de sa délimitation, l'objet visé, la méthode retenue, etc.

Un système social est accessible à l'observation dans sa matérialité, dans sa structure formelle, c'est-à-dire ses formes d'organisation, ses agencements d'activités, ses frontières réglementaires, ses réseaux explicites, ses circuits de transmission des biens, des matières et des informations, etc. L'observation de l'action suppose d'accéder à la mise en mouvement des capacités cognitives des acteurs, c'est-à-dire de pouvoir saisir les processus par lesquels l'action s'engendre et produit ses effets. Les acteurs humains sont tous à la fois stratèges, concepteurs et opérateurs. De ce fait, il n'existe pas d'acteur qui s'apparente à un automate et qui exécute sa tâche sans aucun écart, que cette tâche soit précisée par des consignes ou balisée par des limites explicites. Il n'existe pas d'acteur-opérateur qui s'apparente à un automate même dans les cas où les règles d'exécution sont fixées par des consignes et susceptibles de contrôle. Il demeure toujours une zone d'incertitude sur la fiabilité humaine et sur la part d'invention des acteurs. Les acteurs se représentent et conçoivent leur action au sein du système auquel ils appartiennent. Ces représentations et ces conceptions ne sont pas directement accessibles ni aisément transmissibles. En effet, leur actualisation explicite dépend de processus mentaux et de données d'arrière-fond dont la traduction s'effectue sous la forme d'une description rationnelle et factuelle. Le contenu produit exprime une vision particulière de la réalité du fonctionnement quotidien et global. De la même façon, l'observateur lui-même ne dispose pas de repères suffisants pour déterminer les critères de jugement appropriés pour évaluer l'écart entre la traduction de leurs représentations et les faits déclarés.

L'observation de l'action appartient aux acteurs autant qu'aux observateurs, lesquels sont eux-mêmes membres d'un système. L'auto-observation des acteurs intègre les images et les idées qu'ils se font à propos de leurs observateurs. D'une manière générale, les politiques d'action sont marquées par ce jeu de réciprocités. Pour la recherche en sciences sociales, la relation observateur-observé prend la forme d'une interaction entre systèmes d'action.

L'action d'une entité sociale quelconque peut être décrite comme une chaîne complexe de causes et d'effets à différents niveaux qui met en jeu des éléments internes et externes de nature et de statut différents, tels que des acteurs, des savoirs, des objets, des contextes et des règles, réels ou symboliques. Cette action, toujours située et datée, se développe dans un espace et un temps propres au sein desquels se réalisent sa vocation et ses desseins. Les mécanismes par lesquels l'action se construit engendrent au fur et à mesure ceux par lesquels s'élaborent ses frontières et ses défenses. Cette élaboration manifeste une présence de l'extérieur ressentie et identifiée à l'intérieur. Autrement dit, l'action d'un système s'inscrit dans un contexte sous constante surveillance. Ce processus marque les limites de l'accès à toute entité sociale instituée.

La première interrogation que soulève l'observation de l'action *in situ* est épistémologique : **comment accéder à l'action ?**

L'observation du sociologue poursuit des fins de connaissance, elle implique un cadre théorique lié à son savoir et à son expérience. Le chercheur vise à comprendre, à expliquer et à transmettre. Il s'efforce d'articuler des phénomènes, des événements et des processus, à repérer des catégories et des classifications, à

# ADES

saisir des relations, des réseaux et des règles. Pour ce faire, il lui faut s'introduire dans le système d'action qu'il cherche à analyser. Tout observateur externe à une entité définie est confronté à des formes multiples d'auto-observation produites par les membres internes de cette entité. Cette auto-observation, spontanée ou programmée, constitutive de l'action, est mise en œuvre en fonction des enjeux du système et joue un rôle permanent d'autorégulation à tous les niveaux d'activités et de relations. En conséquence, toute investigation de la chaîne d'action se heurte à la nécessité pour le chercheur *de confronter* sa propre observation et celle des acteurs qui parlent de leur action.

La question “ comment accéder à l'action ? ” se transforme en une interrogation pragmatique sur l'objet. Comment confronter l'observation du chercheur, devenant lui-même acteur dans son propre projet, à celle des acteurs impliqués dans le leur ? La description et l'analyse doivent-elles produire une coïncidence ou une dissociation des images et des intentions construites de part et d'autre ? Le vecteur commun est le langage qui joue un rôle de traduction de l'action. Cette traduction requiert une distance critique de la part de l'observateur , distance sans laquelle l'écart entre l'expression qui est donnée et l'action réelle décrite et analysée par les acteurs observés risque de ne produire qu'une tautologie.

La deuxième interrogation épistémologique porte sur *l'observation propre à chacun, observateur et observé, et à leur interaction* : **comment articuler la double source d'observation de l'action ?**

La double source d'observation est très souvent perçue comme un obstacle à l'investigation produisant artefacts et inductions. Pour neutraliser ces effets et les distorsions possibles qu'ils produisent, l'observateur s'interroge sur sa pratique. Dans de nombreux cas, il cherche à se placer à une plus grande distance de son objet afin d'acquérir une meilleure objectivation. Contrairement aux idées reçues, les pratiques courantes, telles que l'enquête par questionnaire ou par l'entretien libre ou encore l'observation d'un petit groupe par un chercheur, ne créent pas de distance propice à l'observation. Dans ces démarches, la réciprocité et la réflexivité de l'observation interne et externe du système en action restent inaccessibles, implicites, voire ignorées. En conséquence, les processus à l'œuvre au sein du système et les arcanes de l'auto-observation échappent en partie à l'observateur. Dès lors qu'il ne tient pas compte des effets de masquage inhérents à la relation observateur-observé, l'observateur extérieur n'est pas en mesure de traiter l'articulation de la double source d'observation.

Notre réserve à l'égard de ces modes d'exploration de l'action dans les systèmes sociaux tient à notre propre expérience professionnelle de chercheur et de clinicien de terrain.

Nous avons d'abord mis en œuvre en laboratoire une exploration des relations intra-intergroupes dans laquelle nous avons, par construction, déplacé et localisé le foyer central d'interaction sur la relation entre des groupes expérimentaux [14]. Les relations intra-intergroupes étaient matérialisée :

a) par des petits groupes réels, groupes expérimentaux divisés par construction, composés d'une majorité naïve (6 sujets) et d'une minorité paramètre ; ces groupes étaient conduits selon un protocole déterminé par les expérimentateurs ;

b) par des grands groupes virtuels, alliés ou concurrents, reliés par duplex radio qui soutenaient la majorité ou la minorité ou bien qui s'opposaient à la majorité ou à la minorité.

	-	+		
A	1	2	1-	Minorité combattue par des alliés
			2-	Minorité soutenue par des alliés
C	3	4	3-	Minorité combattue par des concurrents
			4-	Minorité soutenue par des concurrents

L'exploitation des données de l'expérience (mesures comportementales : observations des communications - en tant que processus d'influence ; mesures cognitives : perceptions liées aux choix sociométriques, perception de la taille physique d'autrui) a conduit à un double constat : - 1) quant à la manipulation de la variable indépendante : constat de la puissance de l'effet “leurre” et, en conséquence, de la capacité d'induction ou d'attributions intentionnelles et symboliques à “un objet cru vrai” (les groupes extérieurs “duplex” ont toujours été perçus comme de “vrais” groupes). - 2) quant aux effets différentiels des pressions sur les variables dépendantes : constat du rôle de réceptacle joué par la minorité paramètre sur laquelle s'étaient projetées et déplacées des représentations et des attributions en lieu et place des groupes extérieurs.

## ADES

Ce second constat s'est heurté à une incapacité de formuler une interprétation cohérente des résultats obtenus.

Cette expérience a ouvert des voies inexplorées, en particulier nous avons découvert que la relation intra-intergroupes mobilisait des forces causales dont les effets singuliers, induits par les caractéristiques du plan expérimental, pouvaient modifier des perceptions, des intentions, des comportements, des décisions et des jugements.

Face aux difficultés d'interprétation liés aux écarts entre nos hypothèses mécanistes initiales et nos résultats inattendus, nous avons cherché à poursuivre notre exploration sur le terrain clinique. Nous avons alors progressivement transposé les variables de l'expérimentation en mettant en présence deux entités sociales l'une, représentant un système social ayant décidé d'engager un travail d'analyse de son action, l'autre, constituée d'un groupe professionnel de sociologues analystes, assumant la responsabilité de l'aider dans ce travail. Leurs interactions produisent nécessairement des réactions cognitives et comportementales. Cette production se développe spontanément. Ce constat s'explique à nos yeux par une double hypothèse théorique: 1) celle d'une activation sociale de la cognition et des comportements dès lors que des relations intra-intergroupes sont finalisées ou perçues comme telles, 2) celle d'une auto-délimitation dynamique des frontières de toute entité, ce qui constitue un dedans et un dehors d'où découlent les conditions du développement.

La troisième interrogation est méthodologique : **comment utiliser la force d'interaction entre entités sociales à des fins d'exploration ?**

Le passage de l'expérimentation à la clinique nous a conduit à une formulation cybernétique de cette troisième question : *“qu'est-ce qui se passe lorsqu'on intervient ?”* “ Une telle formulation renverse la pratique de l'observation. La relation avec l'observé devient une nécessité opérationnelle. Elle oblige à centrer l'observation sur les interactions internes à chaque entité et sur celles entre les entités. L'observation ne peut plus être prioritairement focalisée sur l'action de l'entité sociale censée être observée puisque l'observateur, lui-même entité sociale, devient acteur et agent privilégié d'une simulation qualitative. La simulation n'est pas une projection simple du type “prêter à autrui ce qu'on pense soi-même” ou un déplacement protecteur du type “se servir d'autrui pour exprimer ce qu'on n'ose pas formuler”. La présence active d'un observateur collectif rend tangible l'existence d'un extérieur, vecteur de la relation interne/externe toujours en jeu dans l'action. La réponse à la question “qu'est-ce qui se passe lorsqu'on intervient ?” implique pour l'intervenant collectif d'assumer les conditions de son intervention, de clarifier à quel titre il agit, de quelle manière il opère, avec quel dispositif il assure sa fonction. Concrètement, l'interaction construite entre les entités en présence s'actualise légitimement dès lors que le contexte est clarifié de part et d'autre (état des lieux, partenaires concernés et exposé des motifs), que les objectifs, la tâche et les règles sont explicites et que les termes de l'engagement contractuel sont fixés.

La quatrième interrogation est ontologique : **qu'est-ce qui est simulé ?**

Au début de ce texte, nous avons affirmé que la dynamique d'un système dépendait, dans un espace et un temps donnés, de la mise en mouvement des capacités cognitives des acteurs humains. Sans cette mise en mouvement, la dynamique d'un système ne dispose pas d'énergie créatrice. Ce que la simulation reproduit n'est autre que le déclenchement de cette mise en mouvement. Lorsque la simulation le reproduit, ce déclenchement représente en retour une possibilité d'accès aux mécanismes qui le provoquent.

Au niveau théorique, des variables que l'on convient de retenir accèdent à un niveau théorique dès lors que sont confirmées, par des procédures de contrôle appropriées, des hypothèses posées antérieurement à leur validation. Ainsi que nous l'avons noté précédemment, certaines de nos hypothèses sont issues de notre travail expérimental au cours duquel a été testé le rôle majeur des relations intra-intergroupes dans le déclenchement et dans les manifestations de l'activité perceptive, cognitive et communicationnelle. Les intentions d'action mobilisées, et ce qui en découle, sont façonnées en fonction de l'état des relations internes (par exemple, cas d'une division minorité/majorité) et par l'impact des relations externes (par exemple, cas de rapports de concurrence ou d'alliance).

Ce modèle, d'apparence simple, a été et continue d'être un outil d'exploration de l'action d'un système social donné. En partant de la spécificité des relations intra-intergroupes qui se développent au sein de ce système, il devient possible d'explorer par une simulation qualitative le processus d'élaboration d'un projet d'action.

## ADES

Au niveau pragmatique, dans nos interventions, l'observateur n'est jamais seul, toujours l'observateur est une équipe. Ce principe repose sur notre pratique initiale de l'expérimentation. Dans le face à face entre groupes, les différents interlocuteurs ne se choisissent pas de manière aléatoire. Leur choix n'est pas non plus arbitraire. Les préférences visibles ne se fondent pas uniquement sur des critères d'empathie psychologique, elles expriment essentiellement des perceptions relatives à la structure de pouvoir, aux positions favorisant l'alliance ou provoquant un risque de conflit. Les choix des interlocuteurs traduisent l'existence d'un schéma d'action potentiel ou d'une anticipation de gain ou de résultat. Cet appariement social spontané et réfléchi ouvre une voie d'approche à l'analyse du fonctionnement social et des processus à l'œuvre dans les relations intra et intergroupes.

La construction d'une intervention de notre groupe analyste part d'un préalable à savoir une demande explicite de notre interlocuteur, lui-même étant une entité sociale définie et ouverte. L'objet de la demande est spécifique et nécessite un travail en commun pour formuler l'orientation, les intentions de changement visé et les raisons pratiques qui justifient l'investissement de temps, d'efforts et de coûts. Partant de là, notre équipe a la charge d'apprécier la faisabilité d'une mise en œuvre de la simulation. Les critères d'appréciation de la faisabilité tiennent à notre pratique. La démarche première est de s'assurer qu'il existe une volonté d'agir -1) à propos d'un projet mettant en jeu des entités sociales suffisamment larges et dans lesquelles différentes catégories d'acteurs sont impliquées (niveaux de compétence, niveaux hiérarchiques, niveaux de responsabilité et de décision, etc.) ; -2) concernant des relations entre des entités sociales fonctionnellement différenciées (réglementation et contrôle, articulation des points de vue propres aux parties en présence).

Il ressort de notre pratique que les demandes naissent de tensions internes qui sont le plus souvent connectées à des tensions externes. La frontière entre l'interne et l'externe est une réalité spontanément éprouvée par les acteurs. Une stratégie d'action n'est concevable que dans un espace balisé dans lequel il est nécessaire de gérer les rapports entre l'intérieur et l'extérieur. Sa réalisation est une mise à l'épreuve des limites estimées de la capacité de gérer un projet de changement réalisable.

Cette exploration, menée en collaboration entre le collectif analyste et des membres de ou des entités portant la demande s'effectue au cours de réunions rassemblant les différents protagonistes, engagés dans le projet et disposant d'une autonomie de décision légitime. Les limites du prélèvement nécessaire et suffisant se précisent au fur et à mesure de l'élucidation du projet et de la problématique sous-jacente à l'action en cours dans la ou les institutions concernées.

Le projet qu'il s'agit de mettre en œuvre n'est pas un programme prédéterminé se proposant d'accomplir une suite d'actions pour résoudre un problème et visant un résultat anticipé. Le projet doit être une problématique de départ qui mobilise l'expérience, la compétence et la responsabilité des acteurs, qui permette d'exprimer des possibilités, de soulever des questions, de proposer des formulations nouvelles, d'analyser les liens entre les éléments de la problématique et élargir le champ de l'exploration au delà de la problématique initialement proposée.

Pour obtenir des formes renouvelées d'initiative et d'imagination pratique, il faut décaler les modalités habituelles de fonctionnement en fixant des règles qui favorisent les échanges et la liberté d'expression. Ces règles se différencient de celles en vigueur dans le fonctionnement institutionnel habituel. Elles visent à assurer une parité entre tous les participants (pas d'ordre de parole obligé), à prendre en considération toutes les positions exprimées (pas d'argument d'autorité), à respecter la spécificité des expériences acquises (pas de points de vue privilégiés). L'écart entre les règles habituelles et les règles spécifiques de ce travail favorise une liberté de jugement et d'interprétation. En s'exprimant, cette liberté ouvre un champ à l'imagination et à la créativité, tout en gardant présente la problématique attachée au projet de changement.

Au niveau méthodologique, la voie d'accès à l'observation est d'abord le langage et les formes d'expression qui y sont associées. Le langage porte à la fois une information, une relation, une intention et une évaluation. Il est un vecteur complexe qui ouvre des lectures et des interprétations multiples du message, du (ou des) destinataire(s), de la visée et de l'impact. La parole est un acte, autant pour celui qui parle que pour ceux qui écoutent. Tel un acte, la parole véhicule une énergie qui se manifeste par une activation cognitive, traduite concrètement sous forme de communication, de contenu, de position, etc. Exprimé dans un contexte défini – en l'occurrence le rapport entre la problématique en discussion et la matérialité de l'action du système concerné – ce qui est dit révèle, reflète ou simule la complexité effective du système. Les manifestations de cette complexité sont observables dans la simulation. Elles sont perçues, mais elle ne sont pas objet de récit, ni de description. Elles sont utilisées. Cette utilisation spontanée dans le débat atteste la puissance des

## ADES

rappports sociaux, la prégnance des expériences et des pratiques, des normes et des règles, des jugements et des interprétations. Elle aide à repérer et à comprendre les mécanismes par lesquels la rémanence de ces formes de comportement réactualise des croyances, des modes de pensée et de relations dans une situation hors des lieux où ces formes se sont historiquement construites alors qu'elles sont quotidiennement mises en œuvre en grandeur réelle sur le plan social, technique, économique et politique.

Ainsi, la simulation est-elle rendue possible grâce aux propriétés qu'ont les processus sociaux d'être reproductibles et substituables. Le contenu et ses modalités de production sont rendus accessibles grâce aux propriétés qu'a le langage de se manifester de façon concomitante à plusieurs étages de signification et de traduire la complexité des mécanismes d'auto-organisation et d'auto-régulation des systèmes sociaux.

Ces faits sont observables en raison de choix théoriques de base et du dispositif technique décrit aux niveaux pragmatique et méthodologique.

\*  
\* \*

L'observation de l'action *in situ* requiert de disposer d'un modèle de base qui permette d'explorer la complexité des processus par lesquels s'élabore un projet d'action. Il ne s'agit pas de plaquer une grille de lecture qui découperait dans des catégories prédéterminées le flux de production généré dans la simulation. Il s'agit de parvenir à saisir *les processus constitutifs du modèle et en conséquence* le sens et les causes de ce qui engendre la simulation.

Notre modèle est appuyé sur le constat maintes fois réitéré que l'action, quelle qu'elle soit, est inséparable de l'activité cognitive des acteurs humains, de leur mode relationnel et des caractéristiques du contexte dans lequel l'action s'accomplit. L'action humaine peut être considérée selon un double point de vue. Du point de vue de la construction institutionnelle, l'action s'insère dans une structure préexistante. Toute action s'inscrit dans un champ de règles et de coutumes, lesquelles donnent formes à des groupements humains et imposent un ordre et des signaux collectivement intériorisés par les acteurs. Ainsi en est-il des entreprises, des administrations, des associations de toute nature, des familles et de tout autre groupe ou ensemble humain engagé dans une action. Ces diverses formes institutionnelles se modèlent et se transforment dans les limites du droit et des coutumes propres aux différentes cultures. Ces limites données à l'action sont historiquement construites, pragmatiquement utilisées et rectifiées, elles peuvent dans certains cas être déniées et donc transgressées. Quoiqu'il en soit, il est acquis qu'elles existent et qu'elles offrent à l'action une structure d'accueil pérennisée [11].

D'un point de vue opérationnel, l'action se développe dans un mouvement en perpétuelle transformation. Ce mouvement produit un flux de phénomènes et d'événements qui engendrent continûment des effets auxquels correspondent des processus et des productions de toute nature, matérielles, abstraites, verbales, relationnelles et symboliques.

Les lieux où s'élaborent ces processus et ces productions ne sont pas ouverts à l'observation directe. Leur accès suppose un détour approprié. Sa construction s'appuie sur les réponses que nous avons données aux interrogations concernant l'accès, l'observation, la méthode et la simulation. Le dispositif doit être en mesure –a) de répondre à l'impossibilité d'accéder directement aux processus de mobilisation de l'activité cognitive et de la production qui en résulte et –b) de construire une situation d'observation dans laquelle ces processus se reproduisent, mettant à jour les effets qui en découlent. Autrement dit, le dispositif doit pouvoir provoquer une simulation qualitative, en l'occurrence permettre la mise à jour des processus de construction et d'organisation concernant les frontières, les règles, les relations, les savoirs, les compétences, etc. en vue de la conception de plans d'action.

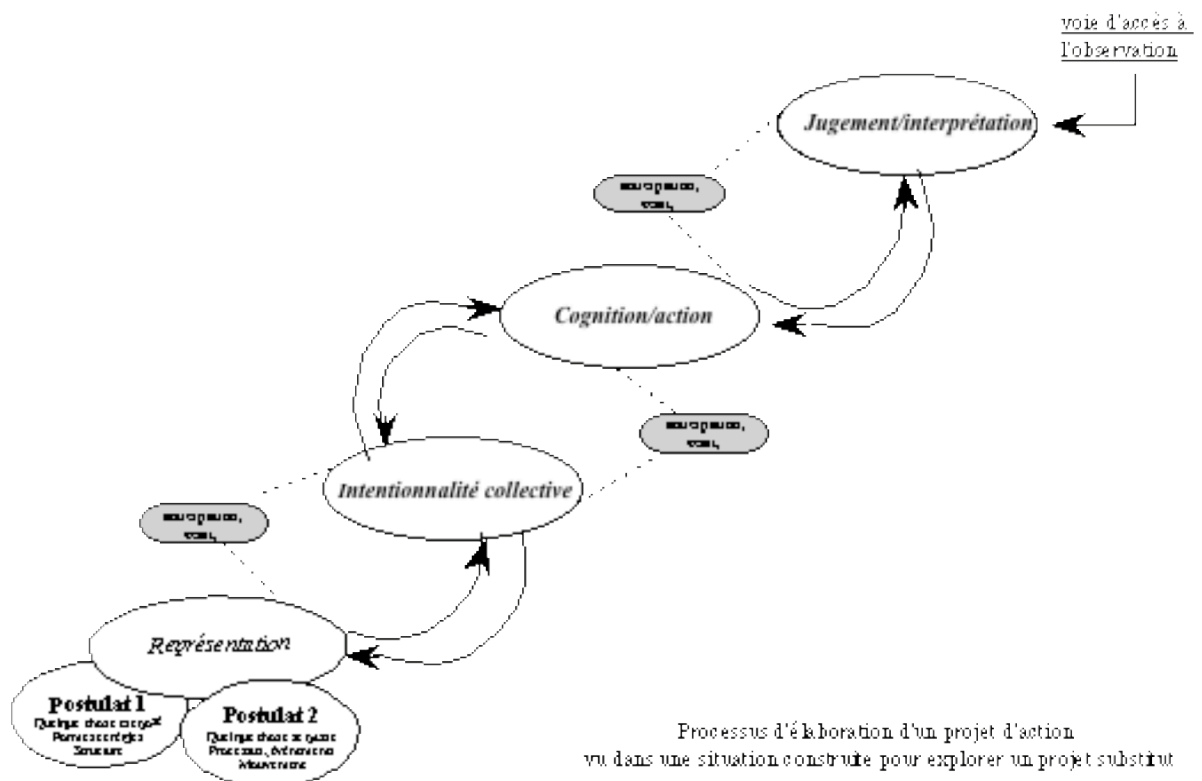
Le protocole de la simulation définit un ensemble de règles et de procédures qui indiquent les conditions d'élaboration et de traitement d'un projet d'action formulé.

En effet, les acteurs vivent au sein des systèmes dont ils se sentent membres, mais il y a des degrés dans le sentiment d'appartenance, aussi leurs échanges se développent-ils plus spontanément à propos des choses, des gens et des relations avec lesquels ils sont en interactions permanentes, proches ou lointaines.

# ADES

Au delà de ces interactions directes, les acteurs se perçoivent, se jugent et se regroupent en fonction du système de pouvoir, en fonction des conflits ou des dissensions internes à leurs groupes d'appartenance ou avec des entités externes qui les concernent. Ils évaluent les stratégies mises en œuvre aux différents niveaux de décision et situent leur position selon leurs relations internes et externes. Ils discernent les distances sociales entre décideurs et opérateurs, ils apprécient les degrés de cohésion et de partage ressentis de part et d'autre.

Nous distinguons plusieurs plans étroitement connectés entre eux. Nous avons considéré le plan du jugement/interprétation comme la voie d'accès la plus efficace pour observer l'action *in situ*. Nous avons noté précédemment que le langage porte à la fois une information, une relation, une intention et une évaluation. Sans un langage libre, c'est-à-dire sans une règle assurant une liberté d'expression suffisante, il n'est pas possible d'appréhender ce flux multidimensionnel. Le cheminement nécessaire pour le décrypter suppose d'abord de pouvoir relier le jugement/interprétation qui est le plus directement accessible à la structure et au mouvement qui sont au fondement de l'action.



Le schéma ci-dessus trace les grandes lignes du modèle. Des plans sont différenciés et apparemment ordonnés. Des débats entre chercheurs cognitivistes et philosophes de l'esprit semble se dégager l'hypothèse d'une gradation des niveaux de complexité entre la représentation, l'intentionnalité et la cognition. Le schéma respecte cette articulation, mais ajoute des caractéristiques à ces notions. Selon notre expérience, l'intentionnalité est collective par

construction du fait que la relation interhumaine est une des conditions de l'intentionnalité [11]. La notion devrait concerner autant la sociologie que la psychologie. De même, la cognition est inséparable de l'action [15]. La réintroduction du rôle du corps dans la représentation de l'action confirme le lien entre cognition et action [16]. Notre pratique de la simulation socianalytique nous a depuis longtemps habitué à considérer que *penser l'action* est une tâche de base et que les humains sont équipés physiquement et mentalement pour l'accomplir. Cette tâche peut prendre des formes variées selon les outils utilisés et les contextes spécifiques.

Les différents plans du schéma sont en interaction étroite et s'activent mutuellement grâce à la capacité spontanée d'anticipation des résultats et de prédiction des occurrences. Ces capacités d'anticipation et de production engendrent des boucles de retour et de régulation.

Ainsi, pour créer une dynamique des représentations, ce qui est posé et ce qui se passe se trouvent en interaction constante. Les représentations ont la capacité de transcrire des émotions et des informations d'un

## ADES

niveau à l'autre et d'accéder à des formes plus complexes d'élaboration. Partant d'interactions tacites ou mémorisées, la mobilisation mentale et physique aboutit à des interactions sociales, effectives et matérialisées qui appellent à leur tour des contenus d'ordre supérieur pertinents pour l'action et pour les acteurs.

Le travail engagé pour *penser l'action* puise graduellement ses ressources au niveau le plus élaboré de la cognition. Les interactions multiples créées par l'expression des jugements et des interprétations ouvrent des voies nouvelles d'exploration. L'imagination se développe par le jeu des échanges et les interactions se modulent en réseaux d'affinités et d'efficacité. Ce processus est central en socianalyse, nous l'avons cerné progressivement et nous l'avons traduit par un concept nommé *imaginer-cooper*. Ce concept est un outil pragmatique dont l'usage est spontané, voire anthropologique, et qui manifeste la capacité praxéologique des acteurs, c'est-à-dire leur aptitude à construire des scénarios, des outils et des stratégies, à supposer des causalités, à tester des hypothèses sur les liens entre des éléments multiples, à anticiper et à renforcer des relations efficaces.

Le modèle proposé n'est à aucun moment un outil de transmission d'un savoir technique particulier. Les questions énoncées sont celles des utilisateurs. Le travail entrepris dans l'intervention ne relève ni de l'expertise, ni du conseil, ni de l'incitation. C'est un travail d'analyse partagée.

Nous savons depuis longtemps que l'observation de l'action in situ n'est qu'indirectement accessible. Elle porte une double exigence : celle d'approfondir une compréhension de l'action d'un système par des acteurs utilisateurs et celle de tester un instrument d'intervention que nous considérons comme un outil de recherche. Sur la première exigence, la réponse est empirique. L'outil est perçu comme efficace pour élargir le champ de vision et d'action, pour rendre l'imagination plus libre et les interactions plus riches, et ses effets durables. Sur la seconde exigence, le débat reste ouvert.