

Introduction à la recherche en gestion (4336)

Première année de Master économie-gestion mention administration et gestion des entreprises

Les documents et les calculatrices ne sont pas autorisés

Questions de cours

1. Qu'est-ce qu'un paradigme positiviste ? (1 pt)
2. Présentez les différentes manières pour une recherche scientifique de créer de la connaissance (1 pt)
3. Définir ce qu'est un design de recherche ? (2 pts)
4. Qu'est-ce qu'un objet de recherche ? (1 pt)
5. Quelle est la différence entre des méthodes quantitatives et qualitatives ? (2 pts)
6. Qu'est-ce que l'échantillonnage ? (1 pt)

Exercice

On vous demande de réaliser une enquête auprès des étudiants sur la perception des Restaurants Universitaires par les étudiants. Etablissez un questionnaire structuré entre 8 et 15 questions vous permettant d'obtenir des réponses. (4 pts)

Cas n°1

Voici l'extrait d'un article de M@n@gement paru en 2016 :

En opposition à la conception wébérienne, la littérature contemporaine suggère que les règles sont toujours incomplètes et qu'elles ne peuvent donc être suivies à la lettre. Autrement dit, la première tradition de pensée considère que la règle doit toujours être respectée, la seconde, qu'elle ne peut jamais l'être. Au cours d'une recherche menée en milieu hospitalier nous avons été confrontés à une approche contingente du rapport à la règle. Prenant ses distances par rapport aux courants précités et à leur ambition d'énoncer des propositions ayant valeur universelle, la direction de l'hôpital ReCo (pour Recherche Collaborative) considérait que dans certains cas, un strict respect de la règle était non seulement possible, mais également impératif. Ce point de vue était-il justifié et quelles pouvaient en être les implications managériales ? Telles sont les questions qui ont motivé la présente recherche. □

L'adoption d'une approche contingente implique que le choix des solutions se fasse en fonction des caractéristiques situationnelles. Au cas présent, ce principe nous a conduit à envisager l'existence de deux types de règles : celles que nous qualifions de « complexes », parce qu'étant incomplètes elles doivent être interprétées, et celles que nous qualifions d'« élémentaires », dont il est attendu qu'elles soient strictement respectées. Nous avons distingué ces deux types de règles selon quatre dimensions : leur énoncé (conflictuel pour les règles « complexes » vs consensuel pour les règles « élémentaires »), leur critère d'évaluation

(légitimité vs efficacité), leur caractère incomplet ou non pour un acteur compétent et leur intégration systémique (forte vs faible). L'objectif de cette distinction entre deux types de règles consistait non seulement à fournir un fondement théorique aux comportements observés, mais aussi à réconcilier deux traditions de pensée.

L'étude au sein de l'hôpital Reco de trois activités - la surveillance des cathéters veineux périphériques (désormais CVP), le tri des déchets de soin et la cotation des séjours - a comporté trois principales phases. La première a consisté à analyser les manquements aux règles dont on attendait le respect. Pour ce faire, nous avons, à la suite de Reason (1993), distingué les violations délibérées des erreurs, et nous avons différencié ces dernières sur la base du modèle Skills Rules/ Knowledge développé par Rasmussen (1983). Les phases suivantes ont consisté à proposer des actions et à en analyser les suites. A cette fin, les cadres conceptuels empruntés à Reason (1993) et Rasmussen (1983) ont été complétés et les actions distinguées selon a) leur fonction de prévention, de récupération ou d'atténuation b) leur degré d'innovation – en distinguant les innovations des améliorations c) leur niveau d'application (ou granularité) qui peut être celui de l'organisation, du couple homme-équipement ou de l'individu. Alors que les interventions menées au niveau individuel ont été largement déconsidérées par les travaux portant sur les systèmes technologiques complexes, notre recherche montre leur intérêt, lorsque la relative simplicité de la situation permet d'énoncer des règles élémentaires.

Sur la base des observations réalisées avant et après la mise en œuvre de nos propositions d'action, nous suggérons, pour gérer les manquements aux règles élémentaires, l'adoption d'une approche que nous qualifions de dialogique pour souligner qu'elle joue sur deux registres complémentaires et antagonistes : habilitant pour l'un, disciplinant pour l'autre. Les actions relevant du premier registre entendent favoriser l'apprentissage des compétences nécessaires et ménager les conditions appropriées à la conduite de l'activité. Les actions correspondant au registre disciplinant visent à canaliser les comportements au travers d'un ensemble de dispositifs dont la sanction ne constitue qu'une partie. La notion de management dialogique ne renvoie donc pas à l'idée de dialogue (Tsoukas, 2009 ; Monin, et al., 2013) ; elle correspond à une façon de penser la complexité qui, contrairement à la dialectique hégélienne, n'entend pas dépasser les contradictions radicales, mais s'attache à penser la relation à la fois complémentaire et antagoniste entre les termes de ces contradictions (Morin, 1980 : 130 ; Morin, 2008 : 17). Bien que la dialogique de l'habilitant et du contraignant ne soit pas à proprement parler inédite (Giddens, 1987 : 219), elle n'a eu, à notre connaissance, qu'un écho limité dans la littérature managériale (Perrow, 1986 : 26 et 36 ; Courpasson, 2000). La présente recherche permet donc d'exploiter au niveau de l'organisation les analyses menées par Giddens (1987) dans une perspective sociétale et d'approfondir notre connaissance des mécanismes constitutifs d'un management dialogique des règles élémentaires.

Pour mener cette recherche, nous avons adopté une démarche collaborative à visée managériale définie, comme « un processus d'enquête émergent et systématique, enchâssé dans un partenariat conclu entre des acteurs soucieux d'influencer un système d'action

particulier et des chercheurs intéressés à comprendre et à expliquer de tels systèmes » (Pasmore, et al., 2008 : 13). La nature collaborative de cette recherche s'est exprimée dans la définition d'objectifs devant satisfaire les attentes des deux catégories de partenaires, et dans la détermination de moyens comprenant notamment un accès privilégié à l'information et aux employés de l'hôpital. Elle s'est également traduite, et c'est là un point essentiel, dans la composition de l'équipe de recherche. Celle-ci comprenait trois chercheurs « émergés » (en poste à l'Université Paris Est) qui ont assuré une présence hebdomadaire sur le terrain, et deux chercheurs « immergés » (un professeur de médecine et un cadre supérieur de santé) qui travaillaient à temps complet à l'hôpital. Cette composition de l'équipe a eu une influence déterminante tant sur la collecte que sur l'élaboration de nos analyses. Le caractère managérial de la recherche tient au fait que, parmi les facteurs qui influencent le devenir du système étudié, une attention toute particulière a été accordée aux comportements des managers, aux méthodes de management et aux arrangements organisationnels susceptibles d'améliorer la performance du système.

1. Quel est l'objet de recherche de cet article ? (2 pts)
2. Identifier à l'aide de la synthèse ci-dessus le design de recherche de l'article (2 pts)
3. Quelle méthodologie est utilisée ? (1 pt)

Cas n°2

Voici un extrait d'un article de la revue *M@n@gement* paru en 2009 :

La collecte des données a été réalisée par le premier auteur selon la méthode de « l'investigation dialogique » évoquée précédemment et que nous allons détailler ici. Avant le tournage, un entretien semi-directif d'une heure et demie a été organisé avec chaque réalisateur. Le but était de recueillir des données concernant leur éducation, leurs expériences dans la réalisation et à des postes de dirigeant, leur philosophie du management, et les événements qui ont influencé leur vision du monde. Ces entretiens ont permis aux chercheurs d'identifier des expériences clés qui pourraient influencer la manière dont chaque réalisateur interprète intuitivement les événements qui se déroulent sur le plateau et quel genre de situation pourrait provoquer des émotions fortes.

Puis les réalisateurs ont été équipés de micros sans fil et ont été filmés pendant toute une journée de tournage (en moyenne 9 heures de film par réalisateur). L'objectif était de comprendre comment les réalisateurs prenaient des décisions « à la volée », et quelles étaient leur(s) réaction(s) psychologique(s) et comportementale(s) lors de cette prise de décision. Sur le plateau, des données d'archive ont été collectées en parallèle : la feuille de présence (call sheet)¹, le script² et la liste de tournage (shot list)³. Ces documents ont aidé à identifier les différents membres de l'équipe et les acteurs observés ainsi que leur rôle, et à comprendre quand la situation s'écartait du projet d'origine.

Après le tournage, 41 séquences vidéo représentant des prises de décision critiques des réalisateurs ont été sélectionnées selon la méthode des incidents critiques (Flanagan, 1954). Nos critères pour sélectionner un incident étaient : (1) qu'il représente une opportunité de prise de décision cruciale pour le réalisateur, (2) que le réalisateur quitte son mode de fonctionnement « normal », par exemple en perdant son sang-froid, en faisant preuve d'une grande créativité, dans des situations de crise, stressantes ou très chargées affectivement, circonstances qui ont toutes été associées à la PDI (Dane & Pratt, 2007; Khatri & Ng, 2000; Sayegh, et al., 2004; Sinclair & Ashkanasy, 2005). Afin de repérer les situations cruciales de prise de décision pour un réalisateur de cinéma, le premier auteur s'est inséré dans le milieu du cinéma à Los Angeles pendant plus de trois ans, a suivi un cours de mise en scène de cinéma à UCLA et a étudié la littérature américaine consacrée au cinéma. La sélection des épisodes s'apparente à l'échantillonnage théorique décrit par Glaser & Strauss (1967), qui consiste à choisir les situations qui sont le plus à même d'éclairer le phénomène étudié. Ces séquences durent de 1 à 5 minutes et correspondent à 5 ou 6 séquences par réalisateur. Nous avons réalisé un double codage des séquences vidéo aboutissant à l'exclusion de trois d'entre elles dont la criticité était discutable, ramenant ainsi l'échantillon à 38 incidents critiques utilisables.

Après la sélection des incidents critiques, les réalisateurs ont été à nouveau interviewés. Il leur a été demandé de se remémorer le jour où ils avaient été filmés et de commenter les incidents significatifs qui leur étaient restés en mémoire. Ils étaient aussi invités à fournir des informations sur des événements précédant ou suivant cette journée pouvant éclairer les incidents répertoriés. En général, les réalisateurs se sont souvenus d'un à trois incidents critiques ayant fait l'objet d'une prise de décision cruciale, qui étaient inclus dans l'échantillon. Les réalisateurs interrogés ont par ailleurs confirmé que les autres incidents sélectionnés étaient également des cas de prises de décision importantes. Puis ils ont visionné les séquences, les ont commentées et ont répondu aux questions du chercheur au sujet de leur ressenti, leurs sentiments, leurs intentions, ce qu'ils croyaient et ce qu'ils pensaient, ce qu'ils étaient en train d'accomplir à ce moment-là. L'enregistrement vidéo les a aidés à se souvenir de détails minimes concernant ce qu'ils avaient vécu émotionnellement et cognitivement, en particulier lorsque la vidéo montrait leur visage et que le moment était intense.

Analyse des données

La triangulation des données des entretiens, des extraits vidéo et des documents a permis de mettre au jour six catégories pour classer et comparer les incidents critiques : les émotions ressenties par le réalisateur, la valence dominante de l'incident pour le réalisateur, le type de prise de décision utilisé, et le cas échéant, le type de régulation émotionnelle utilisée, le type d'expérience ou le type de compétence mobilisée. Les émotions ressenties par le réalisateur ont été repérées sur les extraits vidéo à partir des expressions du visage, de la gestuelle, du ton de la voix et des signaux verbaux des réalisateurs, autant d'indicateurs de l'émotion (cf. partie : « définition de l'émotion »). Les entretiens complémentaires ont permis de saisir plus précisément les émotions ressenties par les réalisateurs, leur succession ou leur superposition, et nous les avons alors classées à l'aide de la matrice de De Rivera (1984) qui comporte 24

émotions telles que la colère, le dégoût ou encore la tristesse. Chaque réalisateur pouvant ressentir successivement plusieurs émotions lors d'un même incident critique, nous avons choisi de déterminer une valence dominante – négative, neutre, positive – de l'incident. Par exemple, un incident critique au cours duquel un réalisateur a ressenti du dégoût, de l'angoisse et de la colère sera codé avec une valence négative.

La possibilité de réguler les émotions ressenties lors d'un incident n'avait pas été envisagée dans le canevas initial de la recherche, mais elle est apparue comme un aspect influent du phénomène de PDI lors de l'analyse des données. Par régulation de l'émotion, nous entendons tous les efforts déployés pour augmenter, maintenir ou réduire un ou plusieurs composants d'une émotion (Côté, 2005; Gross, 1998, Salovey & Mayer, 1990). Les rares recherches existantes sur ce thème⁴ permettent néanmoins de distinguer deux sortes de régulation de l'émotion : la régulation centrée sur l'extérieur et la régulation centrée sur l'intérieur. La première amène l'individu à changer sa relation avec l'environnement externe ou à tenter de la transformer. La seconde provoque une modification des processus psychologiques internes de la personne, comme celui de réprimer des perceptions, contenir des émotions ou d'en moduler l'expression. Lorsque l'existence d'une régulation émotionnelle était confirmée par un réalisateur lors de l'entretien complémentaire, elle était alors codée en fonction de son orientation externe ou interne. En n, si les réalisateurs avaient mobilisé une expérience émotionnelle passée ou une compétence professionnelle, celle-ci était déterminée en fonction des données recueillies lors des entretiens initiaux et complémentaires.

Chaque prise de décision critique a ensuite été déterminée comme étant de l'ordre de la PDR ou de la PDI. À partir de l'entretien complémentaire, nous avons jugé le processus comme étant une PDR lors- que le réalisateur se souvenait clairement d'avoir envisagé de multiples possibilités, de les avoir évaluées et d'en avoir choisi une sur la base d'un raisonnement logique. Une décision fut classée PDI lorsque le ré- pondant se souvenait clairement d'avoir pris une décision rapide, sans avoir analysé formellement la situation. Ici encore, la validité du codage réalisé a été vérifiée par un double codage⁵.

1. Que présente l'extrait de cet article ? (1 pt)
2. Commentez à l'aide de vos connaissances cet extrait (2 pts)