

DOSSIER MÉTHODOLOGIQUE

Recherches qualitatives dans les organisations : éléments méthodologiques

Christina Garsten

SCORE-Université de Stockholm

*Organization theory has an important topic;
anthropology has a promising method.
If the two can be put together more systematically and consistently,
maybe the result would help us understand what
we experience during the major part of our adult lives.
Czarniawska-Joerges (1992, p. 4)*

LES 26 NOVEMBRE ET
10 DÉCEMBRE 2010, LE
PROGRAMME
DOCTORAL DE
L'ESCP-EUROPE ET
AEGIS ONT ORGANISÉ
DEUX JOURNÉES
ANIMÉES PAR
CHRISTINA GARSTEN
ET CONSACRÉES À LA
MÉTHODOLOGIE DES
RECHERCHES DANS
ET SUR LES
ORGANISATIONS.

Un retour historique sur les études qualitatives en organisation

Rapidement, pour dresser le cadre général, il est possible de faire un retour sur l'histoire des études qualitatives dans le domaine des organisations.

Dans les années 20, on cherche à sortir du Taylorisme et Mayo lance une étude en recrutant un jeune anthropologue arrivant d'Australie. Il s'agit de comprendre comment améliorer la productivité, comment mettre en ligne les ouvriers avec les exigences managériales. Beaucoup d'expériences suivent et mettent en évidence ce qu'on appelle à l'époque le système social. Ces études suscitent nombre de critiques.

Dans les années 50, un nouveau mouvement s'intéresse aux ateliers et aux usines, avec Max Gluckman, un anthropologue qui avait travaillé en Afrique du Sud, où il était né, et qui fonde alors l'école de Manchester, d'inspiration marxiste. La méthode est l'observation participante. On s'intéresse aux conflits, au contexte, aux groupes informels, on considère les murs des usines comme des membranes semi-perméables, c'est-à-dire qu'on regarde comment ce qui se passe à l'extérieur (les relations ethniques, par exemple) joue un rôle à l'intérieur, on prend en compte le sens donné par les acteurs, les « *cross-cutting ties* » (sexe, classe, ethnie, position).

C'est une période centrale.

Un courant critique se développe dans les années 60. Laura Nader (1974 ; 1980) pose comme principe méthodologique qu'il faut étudier « de bas en haut » (« *studying up* »). William F. Whyte écrit ce qu'on estime être le premier livre d'*Organizational Behavior* (OB) en 1969.

Dans les années 80, on a un tournant « culturel ». On développe des études interprétatives, dans lesquelles on s'intéresse aux significations, à l'identité, aux représentations.

Comment caractériser les études actuelles ?

Elles sont souvent centrées sur les processus, s'intéressent à l'ambiguïté, à la négociation des ordres sociaux, qui ne sont plus vus comme aussi stables qu'avant, aux phénomènes de résistance comme l'ironie, le cynisme, au langage comme pouvoir, à l'influence de l'idéologie. Elles contestent ou discutent la nature des phénomènes.

Parallèlement, les disciplines proches, comme le management ou le marketing, se sont appropriées les méthodes ethnographiques, ce qui a conduit à une certaine dissolution du contenu du mot ethnographie. L'intérêt pour la méthodologie a augmenté. Quand on étudie des organisations, doit-on faire de l'ethnographie « *mainstream* », orthodoxe, ou être plus innovatif ? Il semble qu'il y ait diminution des études ethnographiques en profondeur qui prennent énormément de temps et coûtent cher, ce qui est assez inquiétant. Par contre, se développent les études comparatives entre plusieurs cas. D'autres débats portent sur l'opposition entre description et approche critique et, bien sûr, autour de l'opposition entre empiristes et constructivistes.

David Westbrook, qui est un juriste mais applique les méthodes ethnographiques, a écrit un livre intitulé *Navigators of the Contemporary* dans lequel il note :

And in the maw of depersonalized bureaucracies, there seems to be a dawning understanding that purely quantitative or schematic descriptions of organizations often miss important aspects of how people work together, or fail to work together, in the organization – the culture (no other word will do) of the organization seems to matter. (Westbrook, 2008, p. 8)

Les méthodes ethnographiques et l'observation participante

La recherche ethnographique est une forme particulière de la recherche qualitative. Le mot ethnographie est un mot ombrelle qui recouvre des techniques diverses. L'idée générale est de comprendre de l'intérieur, en allant au-delà des limites de l'ethnocentrisme, en essayant de comprendre les interactions dans leur contexte. On dit souvent que l'ethnographie est trop descriptive et se prête mal à la construction de théories. On peut contester ce point de vue.

Pour l'instant, il convient de se centrer sur les aspects méthodologiques. Lorsqu'on parle d'ethnographie, on parle du résultat écrit (une monographie) ou du processus de recherche lui-même. Il s'agit de recueillir les points de vues des acteurs, de faire de l'observation participante – ce qui recouvre déjà beaucoup de choses, qu'il faut voir sous la forme d'une échelle –, d'assister à des réunions sur le terrain, d'étudier des documents. Donc, en tant que méthode, les choses sont déjà assez complexes.

Est-ce un paradigme, une façon d'être au monde pour employer une expression heideggerienne ? Une façon de considérer la culture comme un texte, de penser la société de manière culturelle, de sortir de l'évidence, une attitude critique ? Tous ces points ont été mis en avant.

En tant que mode d'écriture, l'ethnographie met l'accent sur la textualité de la théorie, elle s'affirme comme un style, avec ses genres littéraires, elle mobilise une forme d'imagination particulière, l'imagination ethnographique, et peut reposer sur la narration, le dialogue.

Disons que sur un plan méthodologique, c'est une méthode qualitative, interprétative, qui a une dimension comparative (dès le début) cherchant à mettre en évidence les particularités et les universalités, et qui rend compte (*provides an*

account), en utilisant des cadres théoriques, d'un groupe, d'un réseau ou d'une organisation.

Pour aller plus loin, il faut faire des distinctions. Il faut revenir à ce qu'a été l'ethnographie classique. Elle repose sur un travail de terrain de longue durée (une ou plusieurs années), par exemple, le suivi d'un processus budgétaire. Le travail est une observation participante : le chercheur travaille comme les autres personnes, il doit être adopté par les gens du terrain, il doit avoir des interactions face-à-face avec eux, s'engager, développer des relations de long terme et multidimensionnelles (travail, loisirs, etc.). Cela suppose un investissement personnel très important. L'objectif est de comprendre et interpréter, dans une perspective holistique, c'est-à-dire en cherchant à comprendre un ensemble. Et, bien sûr, il faut s'intéresser aux contextes.

S'inspirant de Ryle, Clifford Geertz (1973/1998) a parlé de « description épaisse », (*thick description*) c'est-à-dire, une description ne se contentant pas de présenter le comportement, mais le resituant dans son contexte de manière à ce qu'il acquière une signification pour quelqu'un d'extérieur.

L'observation participante est un rite de passage pour les anthropologues :

- The anthropologist's image of himself is shattered if he cannot participant-observe. (Nader)
- Ethnography without participant observation is like a dry swim. (Hannerz)
- I learn by going. (Geertz, 1995 – citant le poète Theodore Roethke)

Mais elle est évidemment plus que cela.

Dans les organisations complexes, elle pose beaucoup de problèmes. Comment faire face à la discontinuité dans l'espace et le temps, à l'instabilité des organisations sociales, à leur dispersion, à la mobilité des personnes, des produits, des idées ? Au fait que des événements ont lieu en même temps dans différents lieux ? À la fragmentation des réseaux sociaux ?

Il faut sans doute envisager des périodes sur le terrain plus courtes, un travail dans différents lieux, des campagnes d'entretiens, des relations plus focalisées et plus courtes dans le temps, se centrer sur des processus et développer une approche du contexte moins holistique que celle que pratiquait l'ethnographie classique.

Les variétés de l'observation et de la relation

Le chercheur peut occuper toute une gamme de rôles possibles. Le choix d'un rôle dépend à la fois de la posture épistémologique adoptée, et de décisions pragmatiques. Si l'on adopte une posture plus « scientifique », on essaie de ne pas trop s'impliquer. La clef d'une démarche ethnographique réside dans la tension entre un rôle extérieur et un rôle intérieur, entre la position d'*oustider* et celle d'*insider*. Il est important de jouer de cette tension : il faut à la fois être intérieur et être extérieur, un observateur et un participant.

La position de participant total permet au chercheur de partager au plus près les expériences de ceux qu'il étudie. Sur le plan de l'accès, cela présente un avantage évident. Mais la position peut poser un problème éthique : l'objectif de la recherche reste caché, de manière à ne pas troubler les acteurs sur le terrain. Il est également difficile de conserver un certain détachement par rapport à ce que l'on observe – en réalité, par rapport à ce que l'on vit en le partageant avec les gens du terrain. Willis (1952) en fournit une illustration.

Autrement dit, il faut maintenir la tension : être assez proche pour voir ce qui est en train de se passer, être suffisamment loin pour ne pas passer à côté de la forêt à force de voir les arbres. Il faut éviter le risque de « *over-rapport* » (Miller, 1952). Parfois, le risque est inverse : c'est celui de détester ceux que l'on observe (Kunda, 1992).

À l'autre extrémité du spectre, il y a l'observateur pur. Lui jouit d'un parfait détachement par rapport à son objet d'étude. Il ne se sent pas impliqué et se laisse gouverner par un idéal d'objectivité. Le risque est de perdre beaucoup de la richesse des données. Un exemple est donné par Corsaro (1981).

Barbara Czarniawska a développé des idées sur le *shadowing* (démarche inventée par Mintzberg, 1970), c'est-à-dire le fait de faire du terrain sur le mouvement, qui permet de refléter la mobilité de la vie contemporaine. Il s'agit à la fois d'une attitude et d'une technique. Dans cette perspective, il faut rechercher la symétrie entre le chercheur et ceux qu'il étudie. S'inspirant de l'*Actor Network theory*, Barbara Czarniawska applique cette symétrie aux objets. Néanmoins, elle estime que le chercheur peut voir des choses différentes de celles que les acteurs eux-mêmes voient. Cela dit, on peut se demander si le *shadowing* apporte réellement quelque chose de nouveau.

On voit pour conclure que la relation au terrain peut varier énormément. Elle dépend de la capacité sociale du chercheur, de la confiance qui s'instaure ou non, des positions, des intérêts.

Qu'est-ce qui menace le chercheur faisant de l'ethnographie, celui que Agar a qualifié de « *professional stranger* » ?

Le premier risque est de devenir « *native* ». Le chercheur s'identifie avec le terrain, s'assimile, et perd toute distance critique. Si l'on est un bon chercheur, on doit être à la limite, mais ne pas la franchir. L'autre risque, encore pire, est le cynisme. Pas l'ironie, le cynisme.

Quelles sont les caractéristiques personnelles du chercheur en ethnographie ? Il lui faut être capable de faire face à l'ambiguïté, à l'incertitude. Être capable de s'engager en maintenant une certaine distance, de faire des erreurs et de les accepter, de poser des questions naïves, de pratiquer la réflexivité sur ce qu'il fait.

Problématiser le terrain

Quelles formes le terrain peut-il prendre ?

La première est un lieu, défini géographiquement. C'est souvent le plus simple. On est face à une unité géographique dans laquelle on peut observer des interactions. Il y a des frontières, qui permettent de définir, et le chercheur peut trouver une place assez facilement, en observant ce qui se passe autour de lui.

La deuxième repose sur l'idée de lier un ou des sites entre eux. Ce type de terrain est apparu dans les années 50. On parle d'*extended case*. On étudie un lieu, mais on regarde tous les liens de ce lieu avec l'extérieur qui l'entoure. Max Gluckman a inventé ce type d'approche qui essaie de voir dans le micro l'influence du macro. Cette approche a permis d'élaborer des théories très intéressantes. On peut aussi pratiquer la tranche verticale (*vertical slice*). On choisit une situation locale, et on bouge vers le haut et vers le bas pour explorer les structures qui influencent cette situation (Nader, 1974). Autre situation, les terrains multi-sites (*multi-sided fields*). C'est la démarche à utiliser quand on veut étudier un processus global complexe. On s'intéresse aux relations, aux traductions, aux associations, d'un site à l'autre, c'est-à-dire aux chaînes, aux chemins (*paths*), aux fils (*threads*), aux conjonctions, aux

juxtapositions. Et, concrètement, on élabore des « *tracking strategies* ». On suit des gens, des choses, une métaphore, une intrigue, un conflit. Appadurai (1996) parle aussi de *translocalities*, des lieux où beaucoup de monde passe (la Commission européenne par exemple). Les terrains translocaux, sont une variante des multisites. Il s'agit de sites comportant un fort degré de cohérence entre eux. L'intérêt de la recherche repose sur les interactions à travers et par-delà les frontières.

La troisième est un processus : le *policy making*, par exemple. On peut aussi parler de terrains de pratique (*fields of practice*). L'accent est alors mis sur l'action, il peut porter sur la coopération entre humains et non humains.

La quatrième est une entité abstraite définie conceptuellement : la culture d'une entreprise. On cherche à tracer le développement, les transformations, les usages d'un concept (la flexibilité, l'employabilité, la qualité du travail). Ce qui assure la cohérence de ce type de terrain, c'est le discours.

L'ethnocentrisme

Il est possible de partir d'une citation de Göran Palm, un auteur suédois :

From inside a cage, the world is always striped.

Nous voyons le monde à partir de notre position dans le monde. Par définition, nous sommes ethnocentriques quand nous analysons une situation. Nous voyons le monde à partir de notre culture. Comment dépasser ce point de vue ? Il existe des méthodes pour ce faire. On peut enrichir ses expériences, questionner ses hypothèses ou impressions, essayer d'identifier ses biais par la pratique, étudier le chercheur, travailler en équipe.

Les traits ethnocentriques sont assez bien identifiés : l'hypothèse qu'il existe une rationalité universelle, la notion occidentale de bureaucratie, l'idée que les individus souhaitent monter dans la hiérarchie organisationnelle, les rôles sexuels, les types de prise de décision, la manière de suivre les règles (s'il existe des règles, elles doivent être suivies).

Les perspectives emics et etics

La distinction est importante dans le traitement du matériau recueilli. L'emics est la perspective interne. Elle est basée sur l'expérience, centrée sur le concret, elle est la description des acteurs en rapport avec eux-mêmes, pas en rapport avec le chercheur. C'est une perspective qu'il faut ne pas court-circuiter. Souvent, les jeunes chercheurs veulent montrer qu'ils sont analytiques et ils passent à côté de cette dimension. Il ne faut pas être trop ambitieux et chercher au contraire à être, dans un premier temps, très proche du terrain, du concret. La description doit être réalisée du point de vue des acteurs, avoir un sens pour eux.

L'etics est le point d'arrivée. C'est la perspective externe, académique, analytique, théorisée. On s'élève dans l'abstraction. C'est la description du point de vue de l'observateur. Le plus grand problème, pour les doctorants, consiste à combiner emics et etics dans leur travail.

L'opposition entre les deux peut être prise en première apparence comme : le travail de terrain, c'est l'emics, et le travail d'élaboration, l'écriture, c'est l'etics. En réalité, l'opposition ne fonctionne pas de cette manière : il y a de la théorie dans le travail de terrain. Il est vrai que durant cette phase, l'emics domine, mais l'etics n'est pas absent. De la même manière, les gens du terrain doivent pouvoir se reconnaître dans le travail final du chercheur (même s'ils ne sont pas d'accord). Ce qu'il y a de certain,

c'est que les mauvais chercheurs de terrain sont ceux qui ont peur d'être proches du terrain, qui veulent toujours être d'emblée analytiques, ceux qui passent à côté de l'émics. Parfois, on peut lire une thèse de terrain sans avoir aucune idée de qui sont les acteurs, et de comment ils pensent et agissent. On se demande alors pourquoi faire du terrain. Cela dit, au contraire, rester trop proche du terrain donne parfois des travaux de recherche proches du journalisme.

Les entretiens

Dans le cadre de la démarche qualitative, souvent l'observation participante est complétée par des entretiens. Il existe plusieurs catégories qui constituent des idéaux-types. Dans la réalité, les entretiens relèvent de plusieurs catégories.

L'interview structurée est un outil utile pour avoir accès à différentes positions et rôles. La liste des questions est fixée. Les questions sont posées dans le même ordre. On ne s'éloigne pas de ce format très défini. L'idée est de pouvoir comparer de manière rigoureuse (des départements dans une même entreprise par exemple).

L'entretien semi-structuré est plus flexible. C'est l'outil le plus généralement utilisé. On suit un cadre de thèmes prédéfinis, ce qui permet d'avoir un centre d'intérêt thématique, mais on s'autorise à poser de nouvelles questions dans l'entretien. Ce type d'entretien permet de mettre en évidence les priorités des personnes interviewées.

L'entretien ethnographique est assez proche, mais se différencie du précédent dans la mesure où il complète plus directement une observation participante. Il s'agit de mieux comprendre, du point de vue des acteurs, les situations observées. On cherche à mettre en évidence les mots employés, les problèmes, les catégories. Des questions structurées peuvent être introduites pour éclairer les situations.

L'entretien en profondeur est flexible, de type conversationnel, souvent de longue durée (de l'ordre de deux heures). Il s'agit de recueillir de l'information sur la personne interviewée. Tout dépend évidemment du climat de confiance instauré avec elle. C'est le type d'entretien idéal pour enquêter sur des données personnelles, sensibles, confidentielles, quelquefois dans une perspective exploratoire préparant un recueil d'un autre type (quantitatif éventuellement).

La conversation de recherche est menée sur le vif (*on the fly*), à la machine à café ou dans le couloir. Elle est pratique pour comprendre ce qui est en train de se passer, les enjeux d'une situation. Elle peut suivre ou précéder un entretien dans un cadre plus formel.

Les *focus groups* consistent à mener un entretien avec plusieurs personnes en même temps, un groupe : on peut ainsi recueillir les opinions, les croyances, les attitudes à l'égard d'un sujet particulier (*focus*). L'intérêt réside dans l'interaction entre le chercheur et le groupe, entre les membres du groupe. Le risque est celui de la pensée de groupe (*group think*), et la domination d'un (ou deux) des membres du groupe. Pour maîtriser ces risques, le chercheur doit contrôler ce qui se passe de manière active. Bien évidemment, la situation est artificielle et il y a des débats sur le type de connaissances qui peuvent sortir de ces *focus groups*. Il est intéressant d'enregistrer et de filmer le groupe : cela permet de mettre en évidence les émotions, les réactions des membres.

Encore une fois, il s'agit d'être inventif : en fonction du problème que l'on se pose, il faut concevoir un type d'entretien pertinent, et le justifier.

En général, l'entretien doit expliquer l'objectif poursuivi (remarque de base, mais à ne pas oublier : l'interviewé est très mal à l'aise s'il ne comprend pas l'objet de l'entretien). Il faut expliquer rapidement le projet de recherche, préciser les conditions de confidentialité, s'enquérir des possibilités d'enregistrement (certains interviewés veulent être enregistrés, s'attendent à l'être, d'autres ne veulent pas, certains veulent qu'on arrête l'enregistrement par moments), commencer par une question ouverte, large, qui crée un cadre, ensuite, guider l'entretien (avec doigté – *get what you want!* – et il faut parfois aller activement chercher ce qu'on souhaite), ne pas hésiter à poser des questions sur les problèmes pertinents et sur les points insuffisamment clairs. Enfin, il faut mettre un terme formel, clair, à l'entretien.

Comment poser des questions ? Il faut rester le plus emic possible. Ne pas chercher à recueillir des significations, mais interroger sur les usages. Ne pas poser des questions dichotomiques, mais ouvertes. Reformuler les réponses pour vérification – technique très importante. Éviter les questions qui formatent les réponses (« je suppose que, compte tenu des objectifs de la firme, ce point était important ? »), et la question « pourquoi ? ».

Les narrations

Comme les individus (Whyte, 1943), les organisations se racontent (Czarniawska, 1998). Étudier ces narrations, c'est étudier la manière dont les organisations se donnent un sens, donnent un sens à leurs aspirations et la manière dont les individus eux-mêmes, dans l'organisation, donnent un sens à ce qu'ils sont et ce qu'ils font.

Un concept proche, mais néanmoins différent, est celui des histoires de vie. Le narrateur rend compte de sa vie. Le séquençage temporel, l'attention au contexte, sont très importants. Ces histoires de vie sont le résultat d'une interaction entre l'interviewer et l'interviewé (Linde, 1993 ; Crapanzano, 1984).

Autre notion reliée, celle de l'analyse de discours. Il s'agit d'une série de méthodes pour analyser les usages écrits ou oraux du langage. Une attention particulière doit être prêtée au contexte dans lequel est enchâssé (*embedded*) le discours, aux niveaux de discours, aux genres, la manière dont pouvoir et savoir sont combinés et renforcés dans et par le discours (Fairclough, 2003).

L'analyse des documents

Les organisations produisent des montagnes de documents. Trop souvent, les chercheurs ont tendance à passer à côté de ces montagnes.

On closer examination, the routine ways documents structure our lives have much to teach us about how truth is produced or politics is done, or how actors maintain their commitment and enthusiasm for the daily routines of modern life. (Riles, 2005)

Ces documents sont de formes très diverses : des billets de transport, des plans d'action, des comptes rendus de réunions, des rapports, des résultats de laboratoire, des notes, etc. Ils constituent un univers en soi.

Nous pouvons comprendre à travers leur étude la structure de travail, les rôles, les positions dans l'organisation. Nous pouvons suivre le développement d'une politique, la traduction d'idées et de significations, ce que les acteurs savent ou ne savent pas, les normes, les thèmes récurrents et les catégories de la connaissance.

Première question : quels types de documents circulent dans l'organisation ? À l'extérieur de l'organisation ? Quelle est leur cohérence ? Qui a écrit les brouillons, les

premières versions, comment ont-elles évolué ? Qui a légitimé les documents ? Qui les a tués ? Quel a été leur temps de production, de diffusion, leur espérance de vie ? Quelles sont les zones d'accord, de consensus ou de conflit ? Comment ces documents sont-ils reliés à la vie sociale de l'organisation ?

Étudier les élites

Toutes les organisations ont des frontières, et des garde-frontières, des dispositifs de sécurité (citation de Thomas, 1995). On peut revenir sur l'idée de l'étude vers le haut (*studying up*). Gusterson (1997) a repris la question. Il y a plus d'opacité sur le haut de la hiérarchie organisationnelle que sur le bas. Il y a donc un problème d'accès et de méthode. La question de l'accès est centrale et délicate. Comment peut-on entrer dans une organisation, comment négocie-t-on cette entrée ? Il faut établir la confiance et une relation. Geertz parle de « *finding one's feet* ». Il faut aussi savoir si l'on entre dans des formes de collusion ou non. Souvent l'accès se débloque par un effet de boule-de-neige.

La para-ethnographie et l'expertise

Giddens a écrit sur le mélange emics/etics et il insiste sur la réflexivité du chercheur. Marcus (2007) a inventé avec un collègue le terme de para-ethnographie. Il étudie des pratiques qui ne dépendent pas vraiment de la convention et de la tradition mais qui constituent plutôt la matrice de pratiques futures. Ce n'est pas complètement de l'ethnographie. Le chercheur et l'« autre » sont des partenaires épistémiques. Même si les deux types de connaissance ne sont pas tout à fait les mêmes, il ne s'agit pas simplement d'une relation chercheur-acteur observé. Il y a une sorte de collaboration entre les deux pour produire du savoir. C'est cette connaissance négociée qui est la source principale de données empiriques.

Les relations polymorphes

Gusterson (2008) a écrit sur les *polymorphous engagements*. C'est le cas lorsque les informateurs sont dispersés sur divers sites, quelquefois dans des communautés virtuelles, avec des données électroniques de statuts eux aussi divers, on peut parler de cette forme particulière de relation.

Prendre des notes sur le terrain

Ce sont les notes prises durant l'observation ou juste après. Il existe différentes techniques d'enregistrement et de prise de notes.

Il faut être attentif aux détails, prendre des notes proches de l'emics ; prêter attention également au temps et à l'espace, situer le contexte. Dans la mesure du possible, il convient de minimiser l'écart temporel entre l'observation et la prise de notes (tout chercheur a le regret de notes qu'il aurait dû prendre sur le vif et qu'il a laissé échapper...). Enfin, évidemment, il faut respecter confidentialité (mettre des codes pour les personnes, par exemple) et éthique.

L'interprétation

Elle se joue autour des sommets d'un triangle : le chercheur, les informateurs, les lecteurs. La manière d'analyser dépend de la manière dont le problème a été analysé. Imaginons que l'on veuille analyser la manière dont un groupe de suédois utilise le marché noir. Il faut d'abord situer le contexte : les dispositions fiscales en Suède, la

tradition d'entraide, les traditions régionales. Ensuite, organiser les données en thèmes, en catégories. Chercher des thèmes récurrents, des redondances, et en même temps des incongruités, des incohérences. Repérer les catégories possibles de justification. Ensuite, il s'agit de construire l'argument. Par exemple, les Suédois estiment que l'État leur prend déjà beaucoup, et que cela entre dans la tradition d'entraide.

Dans cette construction de l'argument, il faut tenir compte de la nécessité de la réplication possible. Est-ce que d'autres chercheurs auraient trouvé les mêmes données ? Les données étant celles-ci, auraient-ils construit le même argument ?

Ensuite, c'est la question de la validité. Est-ce que les observations sont de bonnes représentations de la réalité ? Est-ce que ces représentations peuvent être comparées entre différents groupes ?

Une des difficultés est de rester ouvert sur les cadres théoriques qui ont structuré le travail de terrain, de s'interroger sur la manière dont l'information a été obtenue, sur la qualité des notes prises sur le terrain et sur la relation entre ce qu'on écrit finalement et ces notes (en a-t-on bien rendu compte ? Hammersley, 2002).

Un test doit être ensuite mené. Il faut se provoquer, tester des interprétations alternatives, être ouvert à l'inattendu (sérendipité), chercher et prendre en compte la multiplicité des points de vue sur le terrain, les biais possibles (qu'est-ce que j'ai pu ne pas voir, étant donné ma méthode, mon approche, mon terrain ?). Il faut trianguler les théories (explorer des théories rivales) et trianguler les données (différentes méthodes, différents types de données).

L'éthique

Il existe quatre règles d'or, présentées et discutées un peu partout :

- *La règle d'information* – il faut informer les gens du terrain de l'objet de la recherche, il faut que leur participation soit volontaire et qu'ils puissent y mettre un terme à tout moment.
- *La règle du consentement* – les participants doivent avoir le choix de participer ou non. On ne doit pas seulement les informer sur ce que l'on fait, mais on doit avoir leur consentement à ce que l'on fait.
- *La règle de confidentialité* – les gens interrogés et observés ne doivent pas avoir à demander à ce que l'information soit confidentielle, ceci doit leur être garanti dès le départ.
- *La règle de l'utilisation* – l'information recueillie dans le cadre de la recherche doit ne servir qu'à la recherche (elle ne doit pas être communiquée aux médias, à la direction, ou servir dans un cadre de consultation).

L'association américaine d'anthropologie a émis des *guidelines* dans lesquelles elle demande également l'honnêteté (parler de manière honnête de ce que l'on a fait et, bien sûr, ne pas utiliser en fraude des résultats obtenus par d'autres) et l'ouverture (rendre publics la méthode, les théories, les données, les résultats, les conditions dans lesquelles la recherche a été menée).

Le traitement des données doit avoir été fait dans les règles (*accuracy*).

Les personnes doivent avoir été respectées (personne ne doit être mis en danger par les résultats de la recherche).

La correction (*fairness*) vis-à-vis des travaux des autres chercheurs doit avoir été assurée (même si l'on n'est pas d'accord avec eux).

Références

- Agar Michael H. (1996 2nd ed.) *The Professional Stranger: An Informal Introduction to Ethnography*, New York, Academic Press.
- Appadurai Arjun (1996) *Modernity at Large: Cultural Dimensions of Globalization*, Minneapolis, University of Minnesota Press.
- Anderson Benedict (1983) *Imagined Communities: Reflections on the Origin and Spread of Nationalism*, London, Verso.
- Bate S. Paul (1997) "Whatever Happened to Organizational Anthropology? A Review of the Field of Organizational Ethnography and Anthropological Studies", *Human Relations*, vol. 50, n° 9, pp. 1147-1175.
- Bretell Caroline B. [ed.] (1993) *When They Read What We Write: The Politics of Ethnography*, Westport (Connecticut), Greenwood Publishing.
- Burawoy Michael (2009) *The Extended Case Method: Four Countries, Four Decades, Four Great Transformations, and One Theoretical Tradition*, Berkeley, University of California Press.
- Corsaro William A. (1981) "Entering the child's world: research strategies for field entry and data collection in a preschool settings", in Judith Green & Cynthia Wallat [eds.] *Advances in Discourse Processes: Ethnography and Language in Educational Settings v. 5*, Norwood (N.J.), Ablex, pp. 117-146.
- Crapanzano Vincent (1984) "Life histories: A review essay", *American Anthropologist*, vol. 86, n° 4, pp. 953-960.
- Czarniawska-Joerges Barbara (1998) *A Narrative Approach to Organization Studies*, Thousand Oaks, Sage.
- Czarniawska-Joerges Barbara (1992) *Exploring complex organizations: a cultural perspective*, Thousand Oaks, Sage.
- Czarniawska-Joerges Barbara (2007) *Shadowing and other techniques for doing fieldwork in modern societies*, Copenhagen, Liber/Copenhagen Business School Press.
- Emerson Robert M., Fretz Rachel I. & Shaw Linda L. (1995) *Writing Ethnographic Fieldnotes: Chicago guides to writing, editing and publishing*, Chicago, University of Chicago Press.
- Evens Terry M.S. & Handelman Don [eds.] (2006) *The Manchester School: Practice and Ethnographic Praxis in Anthropology*, Oxford/New York, Berghahn Books.
- Fairclough Norman (2003) *Analysing Discourse: Textual Analysis for Social Research*, London, Routledge.
- Garsten Christina (1994) *Apple World: Core and Periphery in a Transnational Organizational Culture*, Stockholm, Almqvist & Wiksell International.
- Geertz Clifford (1973) "Thick Description: Toward an interpretive Theory of Culture", in Geertz Clifford (1973) *The interpretation of cultures*, New York, Basic Books, Chapter 1, pp. 3-30. Traduction française : Geertz Clifford (1998) "La description dense : vers une théorie interprétative de la culture", *L'enquête*, n° 6, La description I, pp. 73-105.
- Geertz Clifford (1995) "Disciplines", *Raritan A Quarterly Review*, vol. 14, n° 3, pp. 65-102.
- Gubrium Jaber F. & Holstein James A. (2008) Narrative Ethnography in Sharlene Nagy Hesse-Biber & Patricia Leavy [eds.], *Handbook of Emergent Methods*, New York, The Guilford Press.
- Gusterson Hugh (1997) "Studying Up Revisited", *PoLAR: Political and Legal Anthropology Review*, vol. 20, n° 1, pp. 114-119.
- Hammersley Martyn (2002) "Ethnography and the disputes over validity" in Geoffrey Walford [ed.] *Debates and developments in ethnographic methodology*, New York, JAI Press.
- Hammersley Martyn & Atkinson Paul (1995) *Ethnography: Principles in Practice*, London, Routledge.

- Hannerz Ulf (2003) "Being There... and There... and There! Reflections on Multi-site Ethnography", *Ethnography*, vol. 4, n° 2, pp. 201-216.
- Jackall Robert (2010) *Moral Mazes: The World of Corporate Managers (Twentieth Anniversary Edition)*, Oxford, Oxford University Press.
- Kunda Gideon (1992) *Engineering culture: Control and Commitment in a High-tech Corporation*, Philadelphia, Temple University Press
- Linde Charlotte (1993) *Life stories: the creation of coherence*, New York, Oxford University Press.
- Marcus George E. (1995) "Ethnography in/of the world system: The emergence of multi-sited ethnography", *Annual Review of Anthropology*, vol. 24 (October), pp. 95-117.
- Marcus George E. (2007) "Collaborative Imaginaries", *Taiwan Journal of Anthropology*, vol. 5, n° 1, pp. 1-17.
- Miller Seymour M. (1952) "The participant observer and 'over-rapport'", *American Sociological Review*, vol. 17, n° 1, pp. 97-99.
- Mintzberg Henry (1973) *The Nature of Managerial Work*, New York, Harper & Row.
- Nader Laura (1974) "Up the anthropologist: perspectives gained from studying up", in Dell Hymes [ed.], *Reinventing anthropology*, New York, Vintage, pp. 284-311.
- Nader Laura (1980) "The vertical slice: Hierarchies and children", in Britan Gerald M. & Cohen Ronald [eds.] *Hierarchy and Society: Anthropological Perspectives on Bureaucracy*, Philadelphia, Institute for the Study of Human Issues.
- Pettigrew Andrew M. (1985) *The Awakening Giant: Continuity and Change in Imperial Chemical Industries*, London, Basil Blackwell.
- Riles Annelise [ed.] (2005) *Documents: Artifacts of Modern Knowledge*, Ann Arbor, University of Michigan Press.
- Sanjek Roger (1990) *Fieldnotes: The Makings of Anthropology*, Ithaca (NY), Cornell University Press.
- Spradley James P. (1973) *The Ethnographic Interview*, Charlotte (NC), Wadsworth Group/Thomson learning.
- Thomas Robert J. (1995) "Interviewing important people in big companies", in Rosanna Herz & Jonathan B. Imber [eds], *Studying Elites Using Qualitative Methods*, London, Sage Focus Edition.
- Van Maanen John (1988) *Tales of the Field: On Writing Ethnography*, Chicago/London, University of Chicago Press.
- Van Maanen John (1996, 2nd ed.) *The Professional Stranger: An Informal Introduction to Ethnography*, Burlington (MA), Academic Press.
- Westbrook David (2008) *Navigators of the Contemporary: Why Ethnography Matters*, Chicago, University of Chicago Press.
- Willis Paul E. (1977) *Learning to Labour: How working class kids get working class jobs*, Aldershot, Gower.
- Whyte William Foote (1943) *Street Corner Society: the Social Structure of an Italian Slum*, Chicago, University of Chicago Press (4th ed, 1993).
- Whyte William Foote (1969) *Organizational Behavior: Theory and Application*, Homewood (Ill.), Richard D. Irwin ■

Qu'est-ce que la recherche qualitative ?

Hervé Dumez¹
CNRS / École Polytechnique

Spem vultu simulat, premit altum corde dolorem.

Pour A.

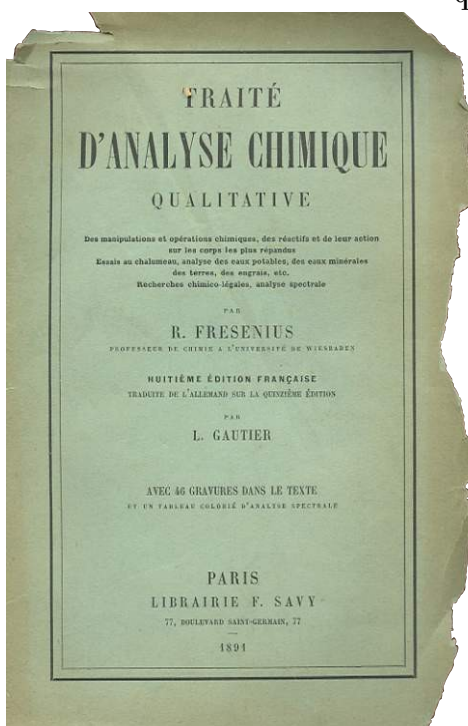
Plutôt que de rester dans un laboratoire pour y faire de l'expérimentation, ou dans votre bureau pour y travailler sur une banque de données en mobilisant des méthodes statistiques ou économétriques, vous avez décidé d'aller au contact des acteurs et de construire une approche théorique à partir de ce contact. Vous allez faire de l'observation participante, de l'ethnographie, de la recherche-action, ou simplement mener des entretiens ouverts. En deux mots, vous allez faire de la recherche qualitative. Mais que signifie au juste l'expression « recherche qualitative » ? Est-ce s'interdire de traiter des chiffres ? Est-ce faire une étude de cas ? Quel est l'objectif scientifique de ce type de recherche ? Quelles en sont les caractéristiques propres ?

La recherche qualitative s'oppose-t-elle à la recherche quantitative ?

L'expression « recherche qualitative » paraît s'opposer directement à celle de « recherche quantitative ». D'où vient cette dichotomie ? L'opposition qualité/quantité remonte (au moins) au système des catégories d'Aristote. La qualité est ce qui fait qu'une chose est ce qu'elle est, et non ce

que les autres sont. La quantité porte sur le nombre de choses en question. L'opposition entre analyse quantitative et analyse qualitative vient quant à elle de la chimie du XIX^e siècle. Par différence avec l'analyse quantitative, l'analyse qualitative se définit comme : « l'analyse qui détermine la nature des éléments composant un corps sans tenir compte de leurs proportions. » On est face à un corps, comme l'air. On cherche à identifier les éléments qui le composent. L'analyse qualitative montre qu'il s'agit d'oxygène, d'azote, de quelques gaz rares, de vapeur d'eau et de dioxyde de carbone. L'analyse quantitative montrera ensuite qu'il y a en fait 78% d'azote pour 21% d'oxygène. Dans cette opposition, il y a l'idée que l'analyse qualitative précède l'analyse quantitative, et

1. Je remercie Magali Ayache, Marie-Rachel Jacob et Emmanuelle Rigaud pour leurs remarques qui ont fait évoluer la première version de ce papier, et pour m'avoir autorisé à m'appuyer sur leur travail de thèse. Je remercie également les participants à l'atelier d'écriture AEGIS du 18 novembre 2011, Laure Amar & Nathalie Raulet-Croset, Rémi Maniak, Jérôme Saulière & Romaric Servajean-Hilst. Leurs réactions ont conduit à une refonte totale du texte. Si ce dernier a finalement quelque clarté, il le leur doit. Néanmoins, l'auteur ayant été loin de répondre à leurs critiques, les faiblesses de cet article ne sont imputables qu'à lui seul.

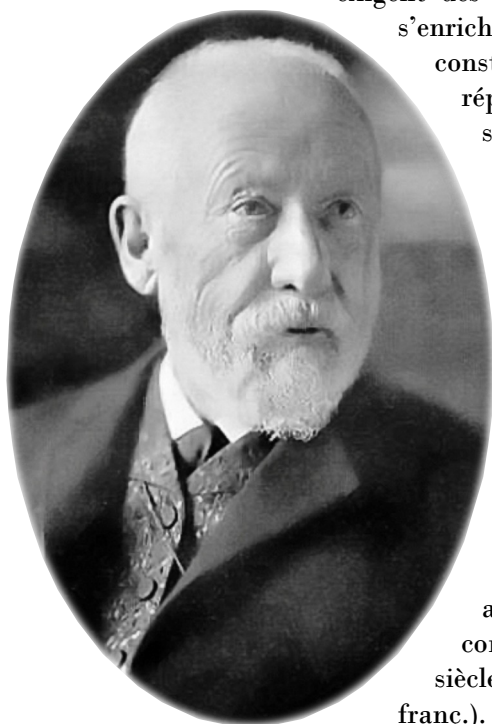


qu'elle la domine en importance : la tâche difficile et noble consiste à identifier les éléments dont un corps est composé et, une fois cette tâche réalisée, l'analyse quantitative apparaît plus simple. En quoi cette opposition est-elle pertinente, transposée à l'analyse des phénomènes sociaux ? On y retrouve cette idée que l'analyse qualitative précède et prépare l'analyse quantitative (qu'elle est « exploratoire ») en lui fournissant des phénomènes à étudier et des concepts à tester statistiquement ou économétriquement, et l'idée qu'elle est en même temps plus « noble » parce qu'elle rentre plus profondément dans la nature des phénomènes humains, leur qualité propre. Mais, d'une part, on ne voit pas bien de quelle nature seraient les éléments fondamentaux composant les corps sociaux, et le mot qualitatif reste donc ici assez vague. D'autre part, il n'est pas sûr que le quantitatif ne constitue pas un de ces « éléments ». Lorsqu'on mène une recherche dans une organisation, peut-on ne pas tenir compte des tableaux de chiffres qu'elle-même produit et manie dans sa prise de décision, et le travail de recherche ne peut-il pas consister aussi à produire des données chiffrées originales pour mieux comprendre ce qui s'y passe (Berry, 1983) ? Pourquoi le fait d'aller au contact des acteurs à étudier et de leurs pratiques, les interroger, les observer, construire un changement avec eux (toutes choses habituellement associées à la recherche qualitative), devrait-il empêcher de manier des séries de chiffres ou de données temporelles qui justement éclairent la qualité des phénomènes étudiés ?

La recherche qualitative ne s'oppose donc pas à la recherche quantitative. Les deux exigent des compétences différentes de la part du chercheur, mais elles peuvent s'enrichir mutuellement et, notamment, le traitement de séries chiffrées peut constituer un apport substantiel à la recherche qualitative. On ne peut donc répondre à la question de savoir ce qu'est la recherche qualitative par une simple opposition *a priori* à la recherche quantitative. Peut-être peut-on alors chercher à préciser ce qu'est la recherche qualitative en s'interrogeant sur son objectif scientifique (où l'on retrouvera l'opposition aux approches quantitatives, mais sous un angle plus concret).

Quelle est la visée de la recherche qualitative ?

On peut s'intéresser aux phénomènes humains et sociaux en usant des mêmes approches dont on se sert pour analyser les phénomènes naturels. Ou l'on peut considérer qu'ils se distinguent des seconds et réclament une visée scientifique particulière. Cette dernière position est celle qui oppose explication (par la recherche de lois universelles) et compréhension (tenant compte du sens donné par les acteurs à leurs actions dans un contexte particulier). L'opposition entre explication et compréhension a été théorisée par Dilthey (1995, trad. franç.) au XIX^e siècle, puis reprise par Weber (1965, trad. franç.) et Popper (1979, trad. franç.). Elle a donné lieu à d'importants débats qu'il n'est pas question de reprendre ici. Disons simplement qu'elle repose sur le postulat que l'objet des sciences sociales est particulier en ce qu'il parle, pense et agit intentionnellement, à la différence d'un électron, et qu'il est pourtant possible de développer une approche scientifique objective de cet objet en tenant compte de cette particularité. La recherche qualitative est l'héritière de cette tradition en ce qu'elle affiche une visée compréhensive. Cette dernière se caractérise par deux choses : elle cherche à comprendre comment les acteurs pensent, parlent et agissent, et elle le fait en rapport avec un contexte ou une situation.



Wilhelm Dilthey
1833-1911

Sur le premier point, l'opposition entre approche quantitative et approche qualitative peut être reprise sous un autre angle que le simple traitement de données chiffrées. Etudiant trois articles de sociologie maniant les approches quantitatives publiés dans l'*American Journal of Sociology*, Andrew Abbott (1992) a mis en évidence le fait que, dans la présentation des modèles, les auteurs procédaient souvent par « pseudo-narrations », c'est-à-dire que les sujets de la narration étaient les variables elles-mêmes ; la narration réelle, quant à elle, n'apparaissait que quand les auteurs repéraient des données qui semblaient contredire le modèle. Autrement dit, dans les approches quantitatives, l'accent est mis sur les variables, et les acteurs n'apparaissent vraiment que quand les variables ne parviennent pas à expliquer un phénomène. Dans les approches qualitatives, l'accent doit être mis sur les acteurs et non sur les variables. Ce point paraît évident et ne l'est pourtant pas. La recherche qualitative suppose que l'on *voie* (problème de la description – Dumez, 2010a) les acteurs penser, parler, agir et interagir, coopérer et s'affronter. Si l'on ne perçoit les actions quotidiennes, répétitives, les routines, et, au contraire, la créativité de l'agir, si l'on ne voit les évolutions, les déplacements, les ruptures dans les pratiques (problème de la narration), la recherche qualitative perd tout son sens. C'est tout cela que recouvre la notion de compréhension. Or, bien des recherches qualitatives présentent des faiblesses de cet ordre : les descriptions sont sèches et désincarnées, les acteurs, l'action, les routines et la créativité en sont étrangement absents, seules des entités abstraites paraissant agir, tout semblant rester pareil ou tout semblant changer, la reproduction ou l'innovation étant partout, donc nulle part, sans que l'on comprenne ce qui change sur le fond de ce qui demeure. Il n'est pas rare, après avoir lu les trois ou quatre cents pages d'une thèse qualitative en tant que membre du jury de se dire que l'on a été abreuvé de données et d'analyses et que, pourtant, à aucun moment on n'a *vu* les acteurs penser et interagir. C'est que la visée compréhensive de la démarche a été perdue. Ce sont les « descriptions riches » et les explications pleines de sens (*insightful*) répondant à des questions du type « comment ? » et « pourquoi ? » qui doivent caractériser cette visée (dans l'étude de cas en particulier et la recherche qualitative en général) :

[...] case studies are pertinent when your research addresses either a *descriptive* question—"What is happening or has happened?"—or an *explanatory* question—"How or why did something happen?". As contrasting examples, alternative research methods are more appropriate when addressing two other types of questions: an initiative's effectiveness in producing a particular outcome (experiments and quasi-experiments address this question) and how often something has happened (surveys address this question). However, the other methods are not likely to provide the rich descriptions or the insightful explanations that might arise from doing a case study. (Yin, 2012, p. 5)

Le second point est que les acteurs pensant, parlant et interagissant sont étudiés dans un contexte ou en situation. Cette dernière notion a été mise en avant par Popper (1979 ; voir Dumez, 2010b). La notion de contexte qui la recouvre partiellement l'a été par exemple par Yin (2012), lorsqu'il définit ainsi l'étude de cas qui est pour lui une forme de recherche qualitative :

An empirical inquiry about a contemporary phenomenon (e.g., a "case"), set within its real-world context—especially when the boundaries between phenomenon and context are not clearly evident. (Yin, 2012, p. 4)

Dans la recherche qualitative, on cherche à comprendre les acteurs dans une situation ou un contexte (ou dans des situations et des contextes différents), c'est-à-dire que l'objectif n'est pas de mettre en évidence des lois universelles. En effet, le

contexte au sens théorique est défini de manière simple et nette (DeRose, 1992) comme : ce qui change la valeur de vérité d'une proposition (la même proposition est vraie ou fausse selon le contexte) ou le sens d'une pratique (la même pratique prend des sens différents selon les contextes). Autrement dit, une analyse d'acteur et d'action vaut dans certains contextes et non dans d'autres, une pratique a un sens dans certains contextes et peut revêtir d'autres sens dans d'autres contextes.

Donc, la recherche qualitative se caractérise par une visée compréhensive, qui se donne pour objectif de comprendre l'action dans un contexte ou en situation. Son objectivité repose sur des « *multiple sources of evidence* » (Yin, 2012, p. 10). On en compte traditionnellement six :

- *Direct observations*
- *Interviews*
- *Archival records [les notes prises par le chercheur]*
- *Documents*
- *Participant-observation*
- *Physical artifacts (e.g. computer downloads of employees' work)*

C'est notamment l'hétérogénéité des sources empiriques dans la recherche qualitative qui en garantit l'objectivité : elle permet en effet la triangulation, c'est-à-dire le fait que des analyses fondées sur un type de données peuvent être confirmées par l'analyse de données obtenues de manière indépendante. Mais elle exige du chercheur, peut-on préciser, un travail particulier : il faut mettre en série ces différents types de données (on ne peut rien faire de quelques données hétéroclites et trop disjointes) et développer des outils pour rapprocher les données entre elles. Ce double travail de mise en série et de rapprochement synoptique des données renvoie à la construction de *templates* (Dumez & Rigaud, 2008).

Si l'objectivité peut donc être établie, se pose par contre une nouvelle question : si la recherche qualitative ne vise pas à mettre en évidence des lois universelles de l'action, si elle s'attache aux contextes et aux situations, se contente-t-elle d'établir objectivement des faits et abandonne-t-elle toute ambition théorique ? Si tel n'est pas le cas, quel type de théorie mobilise-t-elle et produit-elle ?

Quel type de théorie pour la recherche qualitative ?

Les théories qui sont maniées par la recherche qualitative sont d'une forme particulière. Yin le précise de la manière suivante :

The theoretical propositions should by no means be considered with the formality of grand theory in social science but mainly need to suggest a simple set of relationships such as « a [hypothetical] story about why acts, events, structures, and thoughts occur » (Sutton and Staw, 1995, p. 378).
(Yin, 2012, p. 9)

Quant à la théorie qui est produite par la recherche qualitative, à partir d'un cas ou de plusieurs, mais qui ne forment pas un échantillon représentatif susceptible d'une généralisation statistique, sa portée n'est pas universelle. Il s'agit de ce que Yin appelle une généralisation théorique :

[...] analytic generalizations depend on using a study's theoretical framework to establish a logic that might be applicable to other situations.
(Yin, 2012, p. 18)

On reste en effet dans le cadre de contextes et de situations. Trois éléments viennent alors préciser le statut particulier de la théorie dans la recherche qualitative : celui de

mécanisme social, celui de raisonnement contrefactuel et celui d'hypothèses rivales plausibles ou de *process-tracing*.

Comme l'a noté Yin ci-dessus, les théories maniées et produites par la recherche qualitative ne relèvent pas de la grande théorie, de la recherche de lois universelles, mais bien plutôt de la notion de mécanisme social (Hedström & Swedberg, 1998 ; Depeyre & Dumez, 2007 ; Hedström & Bearman, 2009). Il s'agit de comprendre, dans un contexte ou une situation, quels types d'engrenages, d'enchaînements, de mécanismes, sont à l'œuvre et rendent compte des comportements des acteurs.

La notion de mécanisme ne doit pas induire en erreur. Le raisonnement suivi dans la recherche qualitative n'est pas principalement de type causal. Si les acteurs pensent, décident, se trompent, font évoluer les situations dans un sens ou dans l'autre, le chercheur doit faire un usage de ce que Weber appelait les « jugements de possibilité », « *c'est-à-dire les énoncés qui expriment ce qui aurait pu arriver en cas d'élimination ou de modification de certaines conditions* » (Weber, 1965, p. 303). Ce qu'il est convenu d'appeler aujourd'hui le raisonnement contrefactuel qui se pose la question du *what if?* – que se serait-il passé si ?

Enfin, troisième caractéristique de la démarche théorique dans la recherche qualitative, un usage également systématique doit être fait du recours à des hypothèses rivales plausibles, tout au long de la recherche. Il s'agit bien d'hypothèses rivales, donc mutuellement exclusives :

When properly stated, directly competing hypotheses epitomize the ideal rival explanations: they need to be mutually exclusive. Such an ideal helps increase the certainty of a case study's findings, and if the study can address (and reject) several plausible competing hypotheses, the certainty in the case study's findings can be high even in the absence of an experimental design. (Yin, 2012, p. 121)

Mais bien sûr, dans la réalité, les cadres théoriques ne sont pas toujours exclusifs l'un de l'autre et peuvent partiellement se recouper ou offrir des explications en partie complémentaires.

Cette technique de recherche systématique d'hypothèses rivales suppose par contre que le recueil du matériau soit orienté de cette manière :

An invaluable function of case studies in their ability to examine alternative or rival explanations directly. To do this, case studies must collect evidence supporting an explanation of what occurred in a case as well as other evidence explaining what might have occurred instead. Comparing the two sets of evidence would lead to a stronger conclusion than if only one set had been considered. (Yin, 2012, p. 117)

Le matériau doit donc être recherché pour systématiquement mettre en balance les cadres théoriques mobilisés au départ de la recherche, pour discuter des hypothèses rivales, et non pour conforter un seul type d'explication.

La notion d'hypothèses rivales plausibles peut être enrichie par la démarche du *process-tracing*, employée par les chercheurs en science politique (George & Bennett, 2005 ; Hall, 2006 ; Dumez, 2006). Il s'agit sur un ou plusieurs cas de discuter plusieurs cadres théoriques rivaux conçus comme des mécanismes ou des « histoires hypothétiques » (Sutton & Staw, voir plus haut) sur des cas qui sont eux-mêmes conçus comme des histoires ou des dynamiques avec des enchaînements empiriques. Ce travail suppose une double spécification : il faut spécifier les théories en termes de mécanismes et spécifier les cas empiriques en termes d'enchaînements (non nécessaires, d'où le recours au contrefactuel) d'événements (Dumez, 2006). Yin évoque d'ailleurs, pour une des recherches menées par son groupe, une forme possible

de cadres théoriques spécifiés (« *in highly operational terms* »), c'est-à-dire des scénarios :

One lesson was that the scenarios could not have been developed had there not been an extensive literature and policy debate provided an array of practices, in highly operational terms, to be tested in the field. (Yin, 2012, p. 42)

La recherche qualitative a donc un rapport particulier à la théorie : elle vise à la généralisation analytique et non à la généralisation statistique, elle cherche à mettre en évidence des mécanismes qui peuvent jouer différemment selon les contextes et les situations, elle doit faire un usage systématique du raisonnement contrefactuel et des hypothèses rivales plausibles dans l'analyse théorique.

Si la recherche qualitative repose sur l'idée d'une analyse de l'action en contexte ou en situation, comment déterminer ces contextes ou situations, c'est-à-dire comment déterminer l'unité d'analyse ?

Comment déterminer l'unité d'analyse ?

Comprendre les acteurs et leurs actions dans une démarche de recherche qualitative ne peut se faire que dans un contexte ou en situation. Un enjeu essentiel de ce type de recherche, crucial pour sa réussite ou son échec, est la détermination de l'unité d'analyse. Pour certains auteurs, comme Yin, celle-ci consiste à choisir un cas :

A “case” is generally a bounded entity (a person, organization, behavioral condition, event, or other social phenomenon), but the boundary between the case and its contextual conditions – in both spatial and temporal dimensions – may be blurred [...] The case serves as the main *unit of analysis* in a case study. At the same time, case studies also can have nested units within the main unit [“embedded cases”]. (Yin, 2012, p. 7)

Il y aurait donc des cas dans le réel, le tout serait pour le chercheur de savoir les choisir pour leur aspect remarquable. Yin donne une liste de cas possibles comme exemples :

- *the revival or renewal of a major organization,*
- *the creation and confirmed efficacy of a new medical procedure,*
- *the discovery of a new way of reducing gang violence,*
- *a critical political election,*
- *some dramatic neighborhood change, or even*
- *the occurrence and aftermath of a natural disaster.*

By definition, these are likely to be remarkable events. (Yin, 2012, p. 7)

Et il opère une classification en distinguant les *revelatory cases*, les *exemplary cases*, les *unique cases*, les *extreme cases* et les *typical cases*.

Mais la recherche qualitative se confond-elle avec l'étude de cas ? Peut-on faire de la recherche qualitative autrement qu'en étudiant un cas ? La réponse à ces questions dépend de ce qu'on appelle exactement cas et unité d'analyse. La recherche qualitative ne cherche pas à construire une théorie universelle de l'action, comme on l'a vu. Elle analyse l'action en situation. Il lui faut donc déterminer une unité d'analyse qui va lui permettre d'opérer cette mise en situation. Il peut arriver – et il arrive souvent – que l'unité d'analyse coïncide avec ce que l'on appelle couramment un ou des « cas » (le chercheur décide d'étudier certaines conditions de la performance, et il le fait sur deux cas : dans un même secteur, il choisit une entreprise performante et une entreprise peu performante). Mais il est également parfaitement possible que l'unité d'analyse ne renvoie pas à un ou des cas au sens courant du

terme. Tout cas empirique doit être constitué en unité d'analyse, c'est-à-dire mis en relation avec un problème scientifique au sens de Popper, une tension entre savoir et non savoir (Popper, 1979 ; voir Dumez, 2010b). Weber a bien montré qu'aucun cas réel ne constitue en soi une unité d'analyse :

Sans cesse se forment des problèmes culturels toujours nouveaux et autrement colorés qui ne cessent d'agiter les humains, de sorte que, reste flottante la sphère de tout ce qui, dans le flux inébranlablement infini du singulier, acquiert pour nous signification et importance et devient une « indivi-dualité historique ». (Weber, 1965, p. 171-172)²

Donnons-en trois exemples.

Imaginons qu'un chercheur s'interroge sur ce qu'est une entreprise et donc sur la nature de ses frontières. Il choisit une entreprise particulière. Puis il va étudier la zone qui se situe aux frontières de l'entreprise en s'intéressant aux équipes mixtes, faites de personnes qui appartiennent formellement à l'organisation et de personnes qui n'en font pas partie mais travaillent pour elle. Ces équipes de travail regroupant des salariés de l'entreprise, des prestataires, des intérimaires voire des apprentis, sont-elles dans ou hors de l'organisation ? Comment s'articulent frontières juridiques et frontières fonctionnelles de l'entreprise ? La recherche semble reposer sur une étude de cas, puisque le chercheur s'est centré sur une entreprise. En même temps, la problématique de recherche adoptée porte sur une sorte de *no man's land* organisationnel, dont l'intérêt est justement qu'il n'est ni clairement dans l'entreprise, ni clairement hors de l'entreprise. Si le chercheur considère que son unité d'analyse est le cas constitué par l'entreprise, il passe à côté de la richesse de la situation qu'il analyse : cette richesse tient précisément dans le fait que l'unité d'analyse est ambiguë, faite de l'entreprise et de ses zones frontières, et que tout l'intérêt de la recherche porte sur cette ambiguïté³.

Autre exemple. Les fusions-acquisitions sont des moments de confrontation et de combinaison des ressources et peuvent donc fournir des cas potentiellement intéressants pour une mobilisation et une mise à l'épreuve de la théorie des ressources (*Resource-Based-View*). L'entreprise n'est pas forcément l'unité d'analyse la plus riche dans cette perspective : il peut apparaître plus fécond de la considérer sous l'angle de la marque pour mieux mettre en évidence les ressources sous-jacentes. Si, après la fusion, la marque disparaît, l'étude de la dynamique des ressources risque de devenir aveugle. Les cas qui paraissent les plus intéressants sont ceux dans lesquels, après la fusion, la marque rachetée est conservée. En effet, la richesse de la marque reposait sur des ressources propres. La conjecture que formule l'entreprise acheteuse est qu'elle a intérêt à maintenir la marque achetée en préservant ses ressources propres, tout en les combinant aux siennes de manière à créer une valeur nouvelle (sinon, la fusion ne présenterait pas d'intérêt). L'unité d'analyse choisie par le chercheur a donc été : la dynamique post-acquisition de marques conservées après la fusion. Ici, l'unité d'analyse n'est pas la firme, mais la marque, prise dans une dynamique de maintien après un rachat. Cinq cas empiriques ont été choisis et analysés qualitativement relevant de cette unité d'analyse⁴.

Un troisième exemple montre une construction encore plus complexe de l'unité d'analyse. Un certain nombre de dynamiques de relations ont été étudiées : la relation amoureuse et sa fin (Vaughan, 1986 ; Ayache, 2009), la relation médecin/patient, etc. On peut choisir de s'intéresser à la relation de type hiérarchique dans l'organisation. On peut le faire à tous les niveaux, du PDG au salarié de base. Ou on peut faire l'hypothèse que les types de relation sont trop divers sur une telle échelle, et décider de se centrer sur la relation du *middle manager*, qui dirige lui-même une

2. On peut également penser à la proposition qui ouvre le *Tractatus* : « *Die Welt ist alles was der Fall ist.* » La traduction française est difficile (on trouve par exemple : « le monde est tout ce qui a lieu », « le monde est tout ce qui arrive » ; ou, plus littérale : « le monde est tout ce qui est le cas », mais qui sonne bizarrement – il est pourtant bien question de « cas »). Avec comme proposition complémentaire la différence entre les faits (qui renvoient à ce qui est le cas) et les choses.

3. Thèse (en cours) de Marie-Rachel Jacob (Université Paris-Ouest Nanterre-La Défense), sous la direction de Jean-Philippe Denis.

4. Thèse d'Emmanuelle Rigaud (2009).

équipe, avec son supérieur. On peut alors choisir de faire de l'observation-participante ou de se centrer sur la méthode des entretiens. Si c'est cette option qui est retenue, les entretiens peuvent être croisés (le supérieur et son subordonné) ou simples (le subordonné seul). Si l'on choisit la dernière approche, on peut mener ces entretiens dans une même entreprise, dans plusieurs, dans un même secteur industriel ou non, dans des firmes privées uniquement, ou dans des firmes privées et dans des organisations publiques. Il est donc possible de jouer sur la variété des contextes, en la réduisant ou, au contraire, en la cherchant la plus grande possible. Si on la réduit, on se rapproche de ce qu'on entend intuitivement par étude de cas dans la mesure où l'unité d'analyse prendra en compte des frontières (apparemment) objectives, celles d'une entreprise, par exemple. Le sujet de l'étude de cas sera : « étude de la relation hiérarchique vue du point de vue du subordonné-manager dans une entreprise ». Si une grande variété de contextes est recherchée, on sera beaucoup plus loin de ce que l'on entend couramment par « étude de cas ». L'unité d'analyse a en effet été définie comme : « étude de la relation hiérarchique du point de vue du subordonné-manager avec recherche d'une neutralisation des contextes organisationnels ». Le postulat méthodologique adopté par le chercheur pour découper cette unité d'analyse est : intuitivement, on pense que la relation hiérarchique dépend fortement des contextes (personnalités des individus, nature de l'organisation – selon la taille, par exemple –, nature des fonctions dans l'organisation – RH, marketing, commercial, etc. –, nature du secteur d'activité – public ou privé, notamment), cherchons à voir s'il existe des éléments d'analyse intéressants indépendamment des contextes. Ce dernier point illustre d'ailleurs l'ambiguïté de la notion de contexte. L'unité d'analyse détermine une mise en situation de l'action. Souvent, celle-ci coïncide avec un contexte particulier (étude d'un cas) ou des contextes particuliers (étude multi-cas). Mais ici, cette mise en situation est la relation supérieur/manager et le chercheur a choisi des contextes systématiquement différents de cette mise en situation, avec l'idée que ces contextes ne pesaient pas sur la relation, n'en changeaient pas le sens ou les valeurs, confirmant le fait que décontextualiser un ou des cas peut être une stratégie de recherche féconde (Abbott, 2004 ; Dumez, 2009)⁵.

On voit que les relations entre détermination de l'unité d'analyse, choix d'un ou plusieurs cas ou délimitation du champ d'investigation empirique sont relativement complexes. Elles méritent qu'on s'y arrête.

Quelles sont les relations entre unité d'analyse, cas et délimitation du champ d'investigation empirique ?

Deux situations contrastées, liées à la démarche de recherche adoptée, se rencontrent. Dans la première, le chercheur choisit d'abord son lieu d'investigation empirique, ou terrain. Il négocie par exemple de pouvoir faire de la recherche-action, ou de l'observation participante, dans un service d'une entreprise. Il n'entre pas sur le terrain sans questionnement, ni sans références théoriques. Mais son bagage n'est fait que de ce que Whyte (1984) appelle des « orientations théoriques ». Il recueille du matériau, et lit dans le même temps des théoriciens. Sa question de recherche s'affine progressivement, et ne se découvre souvent pleinement que tardivement. Une telle démarche suppose de construire le cas choisi (le département de l'entreprise, les pratiques observées, les interactions étudiées) en unité d'analyse. La difficulté est que la richesse du terrain est souvent compatible avec de multiples questions de recherche et peut donc être vue comme plusieurs unités d'analyse. La bonne est celle qui sacrifie le moins de cette richesse.

5. Thèse (en cours) de Magali Ayache (ESCP-Europe – Université Paris-Ouest Nanterre-La Défense), sous la direction de Hervé Laroche.

Dans la seconde situation, la question de recherche a été définie dès le départ. Il faut alors déterminer une unité d'analyse qui ensuite conduise à la délimitation d'un champ d'investigation empirique.

On oppose souvent les deux démarches, comme si elles étaient antinomiques. La seconde paraît plus proche d'une démarche de recherche telle qu'on peut la penser dans l'idéal : détermination d'une question de recherche, détermination d'une unité d'analyse, délimitation d'un champ d'investigation empirique, *design* d'un protocole de recherche, recueil du matériau, traitement du matériau, identification des résultats. En réalité, cette opposition est largement factice.

Dans le premier cas, l'essentiel est de transformer le terrain d'investigation de la recherche en unité d'analyse en liaison avec une question de recherche. A la fin, la recherche sera écrite (thèse ou article) comme si elle avait procédé à l'inverse : question de recherche comme point de départ (alors qu'elle n'a en réalité été produite que comme le résultat de la démarche de recherche), détermination de l'unité d'analyse, protocole de recherche, etc. Cette écriture inversée, imposée par exemple par les revues dites scientifiques, a un inconvénient majeur : elle ne rend pas compte des boucles d'abduction (David, 2000) dont a été constituée la démarche de recherche. Mais elle a un avantage scientifique majeur : elle représente un mode de vérification de la solidité de la démarche : si la présentation de la recherche peut s'écrire à l'envers de manière convaincante, c'est que la construction de la question de recherche a été bien menée.

Dans le second cas, soit la démarche est conçue de manière rigide, toutes les étapes s'enchaînant logiquement (mais la recherche se déroule rarement en pratique de cette façon, et par ailleurs, chercher à coller à cette façon de fonctionner interdit toute surprise et toute sérendipité), soit la démarche reste ouverte à la surprise et à la redéfinition, comme l'indique Yin :

The first step is to define the “case” that you are studying. Arriving at even a tentative definition helps enormously in organizing your case study. Generally, you should stick with your initial definition because you might have reviewed literature or developed research questions specific to this definition. However, a virtue of the case study method is the ability to redefine the “case” after collecting some early data. Such shifts should not be suppressed. However, beware when this happens—you may then have to backtrack, reviewing a slightly different literature and possibly revising the original research questions. (Yin, 2012, p. 6)

Même dans le cas où la question de recherche est bien définie au départ, le cas se redéfinit en réalité au cours de la recherche. Il est d'ailleurs possible, soit de chercher à répliquer le cas dans un même contexte pour vérifier que les résultats obtenus sont les mêmes (réplication directe sur plusieurs cas), soit de chercher à trouver des contextes différents qui devraient conduire à des résultats différents (réplication théorique, au sens de Yin). S'il y a réplication directe ou théorique élaborée au cours de la recherche, elle sera justifiée *a posteriori* dans la partie méthodologique de l'article ou de la thèse.

Au total, que l'on ait procédé de la première ou de la seconde manière, le résultat sera finalement assez peu différent.

Mais ce qui est essentiel est que l'unité d'analyse soit déterminée de manière à ce qu'à l'arrivée, le travail de recherche qualitative fasse voir les acteurs agir (ce peuvent être, bien évidemment, des acteurs individuels, mais aussi des acteurs collectifs, voire des acteurs non humains en relation avec des humains⁶).

6. Dans l'*Actor-Network Theory*, est acteur tout ce qui fait une différence dans les états du monde, et tout le reste n'agit pas et ne présente pas d'intérêt — l'objet de la recherche qualitative est de décrire et d'analyser précisément ces différences dans les états du monde, ce qui les provoque, comment et pourquoi.

Conclusion

Une recherche qualitative repose sur une visée compréhensive cherchant à répondre aux questions pourquoi et comment. Elle analyse des actions et interactions en tenant compte des intentions des acteurs. Dans une démarche qualitative, les verbes ont une importance particulière (description des actions) et les sujets des verbes sont des acteurs, pas des variables ou des entités abstraites. Une recherche qualitative doit donner à *voir* au lecteur les acteurs et les actions. Sinon, elle perd tout sens. Ceci apparaît comme une évidence et ne l'est pourtant pas : malheureusement, nombre de recherches qualitatives ignorent cette visée compréhensive.

Pour mener à bien ce genre de démarche, la détermination de l'unité d'analyse (ou des unités d'analyse, emboîtées ou non) est centrale. Si cette unité est mal choisie, la recherche aura du mal à donner à voir les acteurs en action. Pour déterminer l'unité d'analyse, il ne faut pas se tromper de démarche : un cas ontologique (une équipe, une fonction, une entreprise, un secteur, une nouvelle pratique, que l'on appelle parfois « niveaux d'analyse ») ne constitue pas en soi une unité d'analyse, mais doit être construit comme unité d'analyse par rapport à une question de recherche ; à l'inverse, une unité d'analyse peut ne pas coïncider avec un cas au sens où on entend ce mot habituellement. Le rapport à la théorie est particulier : ce qui est manié et recherché relève du mécanisme contextualisé, de l'histoire hypothétique au sens de Sutton et Staw. Dans cette recherche, usage systématique doit être fait du raisonnement contrefactuel et des hypothèses rivales plausibles.

La partie méthodologique d'un article ou d'une thèse en recherche qualitative doit :

- justifier le choix de la méthodologie, par rapport à des approches quantitatives. Yin, on l'a vu, propose la justification suivante pour l'étude de cas : cette dernière doit être adoptée quand les questions posées sont de la forme « comment ? » (étude de cas descriptive) ou « pourquoi ? » (étude de cas à visée d'explication). Elle porte souvent sur des dynamiques ou processus. Mais cette justification ne doit pas être rituelle, comme c'est trop souvent le cas. Il faut garder à l'esprit que la démarche adoptée vise la compréhension. Ceci signifie une analyse fine, détaillée des phénomènes étudiés, incluant la *description* et la *narration*, présentant les *acteurs* et leurs *actions* et *interactions*, leurs *discours* et interprétations, et la mise en évidence de *mécanismes* sous-jacents aux dynamiques et processus. Tous ces éléments doivent se retrouver dans les analyses menées. Trop de recherches qualitatives ou études de cas ne montrent pas les acteurs et leurs actions, ou font agir des entités ou des variables, ce qui est un paradoxe et une faute. Par ailleurs, une dimension quantitative appropriée peut aider au processus de compréhension, et il faut réfléchir à cette dimension.
- déterminer l'unité d'analyse proprement dite, qui doit être définie en fonction de la question de recherche et de son évolution (comme on l'a vu, Yin note qu'elle doit être définie de manière provisoire au début de la recherche et redéfinie au cours de son développement, notamment en fonction des données rassemblées et des cadres théoriques rivaux qui ont été discutés sur ces données), c'est-à-dire de la visée compréhensive de la recherche.
- justifier le champ d'investigation empirique en fonction du choix de l'unité d'analyse (le choix de telle entreprise et pas telle autre, de tel secteur, de la liste de personnes interviewées, etc.). La délimitation de ce champ peut évoluer au cours de la démarche, en fonction des premiers résultats (qui reposent sur la recherche systématique de répliques théoriques au sens de Yin, c'est-à-dire

de contextes différents qui font changer la valeur de vérité d'une proposition ou le sens d'une pratique, plutôt que de la réplique directe qui ne cherche qu'à confirmer l'analyse mais sans valeur statistique donc probante) et cette évolution doit être expliquée et justifiée elle aussi.

Ces trois points doivent orienter le déroulement de la recherche et l'établissement des résultats.

Références

- Abbott Andrew (1992) "What do cases do? Some notes on activity in sociological analysis", in Ragin Charles C. & Becker Howard S. (1992) *What is a case? Exploring the Foundations of Social Inquiry*, Cambridge, Cambridge University Press, pp. 53-82.
- Abbott Andrew (2004) *Methods of Discovery. Heuristics for the Social Sciences*, New York (NY), W.W. Norton & Co.
- Ayache Magali (2009) "La désagrégation du couple : une analyse sociologique de la fin d'une relation", *Le Libellio d'Aegis*, vol. 5, n° 3, pp. 14-22.
- Berry Michel (1983) *Une technologie invisible ? L'impact des instruments de gestion sur l'évolution des systèmes humains*, Paris, École polytechnique.
- David Albert (2000) "Logique, épistémologie et méthodologie en sciences de gestion : trois hypothèses revisitées", in David Albert, Hatchuel Armand & Laufer Romain [eds.] *Les nouvelles fondations des sciences de gestion*, Paris, Vuibert-FNEGE, pp. 83-109.
- Depeyre Colette & Dumez Hervé (2007) "La théorie en sciences sociales et la notion de mécanisme : à propos de *Social Mechanisms*", *Le Libellio d'Aegis*, vol. 3, n° 2, pp. 21-24.
- DeRose Keith (1992) "Contextualism and Knowledge Attributions", *Philosophy and Phenomenological Research*, vol. 52, n° 4, pp. 913-929.
- Dilthey Wilhem (1995, trad. franç.) "La naissance de l'herméneutique", in *Œuvres, tome 7*, Paris, Cerf.
- Dumez Hervé (2006) "Équifinalité, étude de cas et modèle de l'enquête", *Le Libellio d'Aegis*, n° 2, p. 18-21.
- Dumez Hervé (2009) "Comment avoir des idées", *Le Libellio d'Aegis*, vol. 5, n° 1, pp. 1-10.
- Dumez Hervé (2010a) "La description : point aveugle de la recherche qualitative", *Le Libellio d'Aegis*, vol. 6, n° 2, pp. 28-43.
- Dumez Hervé (2010b) "Éléments pour une épistémologie de la recherche qualitative en gestion", *Le Libellio d'Aegis*, vol. 6, n° 4, pp. 3-15.
- Dumez Hervé & Jeunemaître Alain (2006) "Reviving narratives in economics and management: towards an integrated perspective of modeling, statistical inference and narratives", *European Management Review*, vol. 3, n° 1, pp. 32-43.
- Dumez Hervé & Rigaud Emmanuelle (2008) "Comment passer du matériau de recherche à l'analyse théorique : à propos de la notion de 'template'", *Le Libellio d'Aegis*, vol. 4, n° 2, pp. 40-46.
- Durand Rodolphe & Vaara Eero (2009) "Causation, counterfactuals, and competitive advantage", *Strategic Management Journal*, vol. 30, n° 12, pp. 1245-1264
- George Alexander L. & Bennett Andrew (2005) *Case Studies and Theory Development in the Social Sciences*, Cambridge (MA), M.I.T. Press.
- Hall Peter (2006) "Systematic Process Analysis: When and How to Use It ?", *European Management Review*, vol. 3, n° 1, pp. 24-31.
- Hedström Peter & Swedberg Richard (1998) *Social Mechanisms. An Analytical Approach to Social Theory*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Hedström Peter & Bearman Peter [eds] (2009) *The Oxford Handbook of Analytical Sociology*, Oxford, Oxford University Press.

-
- Popper Karl (1979, trad. franç.) “La logique des sciences sociales”, in Adorno Theodor & Popper Karl (1979) *De Vienne à Francfort. La querelle allemande des sciences sociales*, Bruxelles, Éditions Complexe, pp. 75-90.
- Rigaud Emmanuelle (2009) *Le processus de reconfiguration des ressources dans les fusions-acquisitions : le cas des firmes rachetées dont la marque est conservée*, Nanterre, Thèse de doctorat de l'Université Paris Ouest Nanterre La Défense.
- Sutton Robert I. & Staw Barry M. (1995) “What theory is *not*”, *Administrative Science Quarterly*, vol. 40, n° 3, pp. 371-384.
- Tetlock Philip E. & Belkin Aaron (1996) *Counterfactual Thought Experiments in World Politics. Logical, Methodological and Psychological Perspectives*, Princeton, Princeton University Press.
- Vaughan Diane (1986), *Uncoupling, Turning Points in Intimate Relationships*, Oxford University Press, New York.
- Weber Max (1965, trad. franç.) *Essais sur la théorie de la science*, Paris, Plon.
- Whyte William Foote (1984) *Learning from the field: a Guide from Experience*, Thousand Oaks (CA), Sage Publications.
- Yin Robert K. (2012, 3rd ed.) *Applications of Case Study Research*, Thousand Oaks (CA), Sage Publications ■