

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 ■