

La collecte des données et la gestion de leurs sources

Jérôme Ibert, Philippe BAUMARD, Carole Donada & Jean-Marc Xuereb, chapitre IX in R.A. Thiétart (Ed.),
Méthodologie de la recherche en gestion, Nathan, janvier 1999

Résumé

Ce chapitre présente d'abord la collecte des données primaires. À ce titre, il décrit les techniques utilisables en recherche quantitative : questionnaire, observation et méthode expérimentale. Il expose ensuite les outils de collecte de la recherche qualitative : entretien individuel, entretien de groupe, observation participante et non participante. Il analyse alors la gestion des sources de données, en termes d'accès, de flexibilité du chercheur, de risques de contamination et de perte du chantier de recherche. Le chapitre recense quelques stratégies d'approche et de gestion des sources fondées sur le formalisme de la relation entre le chercheur et les individus-sources de données, sur le caractère dissimulé ou ouvert de l'investigation et sur le degré d'intimité à adopter à l'égard des sujets-sources. Le chapitre montre ensuite l'intérêt et les limites de la collecte des données secondaires internes et externes aux organisations. Enfin, il indique les conditions de préservation de la confidentialité de la recherche et ces conséquences sur la validation des résultats par les sujets-sources et sur la publication de la recherche.

La collecte des données est un élément crucial du processus de recherche en management. Elle permet au chercheur de rassembler le matériel empirique sur lequel il va fonder sa recherche. Pour constituer cette base empirique, le chercheur doit tout d'abord se poser la question de l'existence ou non de données déjà disponibles. L'utilisation de données secondaires (ou de seconde main) présente de réels avantages car le chercheur peut se dispenser de recueillir lui-même les données sur le terrain. Il disposera ainsi de plus de temps pour procéder à leur analyse. Cependant, le chercheur n'a en général qu'une information imparfaite sur l'existence de ces données secondaires. De plus, il reste confronté à la question de l'accès à ces données secondaires. La collecte des données secondaires en management renvoie donc à l'identification et à l'accès à des sources de données tant internes qu'externes aux organisations.

À défaut ou en complément de données disponibles, le chercheur peut s'engager dans la collecte des données primaires, qu'il va recueillir directement sur le terrain. Avec ce recueil direct se pose alors la question des instruments avec lesquels le chercheur va obtenir les données empiriques de sa recherche. Ces instruments sont différents, selon l'approche, quantitative ou qualitative, adoptée par le chercheur. C'est la raison pour laquelle, nous avons distingué les techniques utilisables en recherche quantitative, de celles qui relèvent de la recherche qualitative. Dans la section 1, consacrée à la collecte des données primaires en recherche quantitative, nous traiterons du choix des échelles de mesure, de l'élaboration, du pré-test et de l'administration du questionnaire ainsi que de l'observation et des méthodes expérimentales. Dans la section 2, nous aborderons la collecte des données primaires en recherche qualitative. Nous présenterons tout d'abord les principaux modes de collecte : entretien individuel, entretien de groupe, observation participante ou non participante. Nous verrons également que le chercheur peut éviter le phénomène de réactivité des sujets-sources en collectant les données de façon " discrète ". Puis, nous mettrons en perspective la collecte de données en recherche qualitative en nous préoccupant de la gestion de la relation du chercheur avec les sujets-sources de données. À cet égard, nous exposerons les implications de cette relation, en termes d'accès aux sources de données, de flexibilité du chercheur, de prise en compte des risques de contamination des sources de données et de perte de chantier de recherche. À l'issue de cette section, nous proposerons différentes stratégies d'approche et de gestion des sources de données ayant trait au formalisme de la relation entre le chercheur et les sujets-sources, au caractère dissimulé ou ouvert de l'investigation et au degré d'intimité à adopter à l'égard des sujets-sources.

La collecte des données secondaires sera présentée dans la section 3. La distinction entre l'origine interne ou externe des données secondaires nous permettra de mieux définir l'intérêt et les limites de ces données.

Enfin, la dernière section du chapitre (section 4) aura trait à la confidentialité de la recherche. Nous verrons que toute recherche est caractérisée par un certain degré de confidentialité. Il importe donc de préserver cette confidentialité, de la prendre en compte lors de la validation des résultats par les sujets-sources de données et d'observer certaines restrictions en matière de publication.

Section 1. La Collecte des données primaires dans les recherches quantitatives

Le mode de collecte de données primaires le plus développé dans les recherches quantitatives est le questionnaire. Le début de cette section lui est consacré. Le questionnaire postal y fait l'objet d'un approfondissement particulier car c'est un mode d'administration des questionnaires très fréquent en management et qui nécessite des techniques particulières. Nous présentons ensuite les autres modes de collecte de données primaires des recherches quantitatives que sont l'observation et l'expérimentation.

1. La collecte par questionnaire

Un questionnaire permet d'interroger directement des individus en définissant au préalable, par une approche qualitative, les modalités de réponses au travers des questions dites " fermées ". C'est un outil de collecte de données primaires bien adapté aux recherches quantitatives puisqu'il permet de traiter de grands échantillons et d'établir des relations statistiques ou des comparaisons chiffrées.

Trois grandes étapes ponctuent la collecte de données par questionnaire : la construction initiale du questionnaire avec le choix des échelles de mesure, les pré-tests pour vérifier la validité et la fiabilité de l'instrument de mesure et l'administration définitive. Pour chacune de ces étapes, le chercheur doit suivre certaines règles s'il veut obtenir le maximum de données pertinentes et exploitables. Des ouvrages tant français (principalement des ouvrages sur les études et les recherches en marketing) qu'américains (ouvrages de méthodologie de la recherche quantitative) détaillent longuement les procédures à respecter. Notre choix est d'éclairer le chercheur sur quelques points fondamentaux.

1.1. Le choix des échelles de mesure

Construire un questionnaire pour une recherche quantitative, c'est construire un instrument de mesure. Il faut donc choisir les échelles de mesure à utiliser avant d'aborder les problèmes de rédaction des questions et l'organisation du questionnaire. Les différents types d'échelle de mesure (nominales, ordinales, d'intervalle ou de proportion) ont été présentés dans le chapitre 4 du présent ouvrage. Au-delà du type d'échelle, le chercheur est confronté à un choix entre l'utilisation d'échelles préexistantes ou la création de ses propres échelles.

® L'utilisation d'échelles de mesure préexistantes

La majorité des questionnaires utilisés en management regroupe un grand nombre d'échelles de mesure. Le chercheur peut utiliser des échelles déjà construites et validées par d'autres chercheurs. Ces échelles sont généralement publiées en annexe de l'article ou de l'ouvrage qui a vu leur première utilisation. Elles peuvent être également obtenues en les demandant directement au chercheur qui les a créés. Enfin, des publications récentes (Bearden, Netmeyer & Mobley, 1993; Robinson, Shaver & Wrightsman, 1991) présentent une large palette d'échelles. Il faut néanmoins avertir le chercheur que la validité de ces échelles préexistantes est fortement liée au contexte de leur utilisation. Ainsi, une échelle conçue pour mesurer le degré de radicalité d'une innovation dans l'industrie des biotechnologies peut ne pas être transposable à une étude sur le secteur de l'édition littéraire. Par ailleurs, des échelles de mesure développées dans un pays (très majoritairement aux États-Unis) peuvent nécessiter des adaptations pour être utilisables dans d'autres pays. À titre d'exemple, Nyeck et al (1996) ont évalué l'adaptabilité inter-pays d'une échelle de mesure développée aux États-Unis sur le degré d'innovation des consommateurs. Ayant collecté des données dans trois pays (Canada, France et Israël), les auteurs ont démontré que la validité interne de l'échelle diminuait au fur et à mesure que l'on s'éloignait tant géographiquement que culturellement des États-Unis. On retient de cette étude que l'utilisation d'échelles éprouvées dans d'autres contextes que celui de sa création, ne saurait dispenser le chercheur de la vérification de sa validité dans le cadre de sa recherche.

® La construction de ses propres échelles de mesure

À défaut d'échelle adaptée, le chercheur doit construire ses propres instruments de mesure. Dans une première étape, il est conseillé de réaliser des entretiens en profondeur afin de mieux cerner les comportements réels des sujets. Cela permet de définir des items cohérents et compréhensibles par la population d'étude. Suit alors une phase de pré-test, de purification de la liste d'items et de validation de l'échelle.

1.2. L'élaboration et le pré-test du questionnaire

® L'élaboration du questionnaire

La rédaction des questions est un travail complexe. Il faut éviter les erreurs dans la formulation et l'agencement des questions ainsi que dans les choix de réponses proposées. Nous résumons ici quelques points fondamentaux à respecter impérativement. Un questionnaire commence généralement par des questions relativement simples et fermées. Les questions plus impliquantes, plus complexes ou encore ouvertes sont de préférence regroupées à la fin du document. Autant que possible, les questions doivent se suivre dans un ordre logique privilégiant les regroupements thématiques et facilitant le passage d'un thème à l'autre. Deux biais courants constituent des écueils à éviter dans l'agencement et la formulation des questions. L'effet de halo réside dans l'association entre une série de questions successives trop similaires. Il peut se produire quand on procède, par exemple, à une longue batterie de questions comportant une même échelle pour toute modalité de réponses. Pour éviter l'effet de halo, on peut introduire un changement dans la forme des questions ou proposer une question ouverte. L'effet de contamination consiste en l'influence d'une question sur la (ou les) question(s) suivante(s). Afin de parer ce biais, il est nécessaire de veiller scrupuleusement à l'ordre des questions. Des ouvrages spécialisés sur l'élaboration des questionnaires font des recommandations assez précises selon les cas (Converse et Presser, 1986 ; Schuman et Presser, 1981) Enfin, il faut toujours préciser quelle est l'unité d'analyse concernée par une question ou une série de question (secteur industriel, entreprise, ligne de produits, départements,...), et spécifier systématiquement tout changement d'unité. Lorsque le questionnaire inclut des questions portant sur différents sujets, il est utile de préparer l'attention du répondant en introduisant le nouveau sujet par une courte phrase séparant les groupes de questions.

® Le pré-test

Une fois la première version du questionnaire élaborée, le chercheur doit effectuer un pré-test pour mettre à l'épreuve la forme des questions, leur ordonnancement et vérifier la compréhension des répondants ainsi que la pertinence des modalités de réponse proposées. Dans l'idéal, le questionnaire doit être administré en face à face avec quelques répondants afin de permettre également le recueil de leurs réactions non verbales. Ensuite, un pré-test réalisé selon le mode d'administration du questionnaire définitif est recommandé si l'on veut respecter les conditions d'interaction avec les répondants. Les données collectées lors du (ou des) pré-test(s) permettent également de mesurer la validité interne des échelles sur la base des procédures statistiques d'analyse factorielle, d'alpha de Cronbach et d'Indice de Fidélité Composite... Cette phase permet de purifier les listes d'items pour ne conserver que ceux qui mesurent effectivement le phénomène étudié. À l'issue de la phase de pré-test, le questionnaire doit être pertinent, efficient et clair pour le chercheur comme pour les répondants.

Exemple : Une expérience de pré-test

Pour réaliser le pré-test d'un questionnaire postal destiné à 2500 dirigeants d'entreprises fournisseurs de l'industrie automobile, Donada (1997) a contacté quatre dirigeants fournisseurs des grands constructeurs automobile européens, quatre experts du secteur (FIEV*, SIA**, Ministère de l'industrie), et trois professeurs spécialisés dans l'analyse des données. Les commentaires de chacun ont été pris en compte. Ensuite, nous avons profité des salons de professionnels tels que le Mondial de l'Automobile et le salon de la sous-traitance industrielle (MIDEST) pour pré-tester le questionnaire final et mesurer sa validité.

Le cadre des salons professionnels est une solution facile pour effectuer les pré-test. En effet, les exposants d'un salon ont toujours plus de temps à consacrer à un enquêteur, par rapport à leur cadre habituel de travail. La disponibilité des personnes interrogées permet donc, après l'administration du questionnaire, d'engager des discussions plus libres sur le sujet de recherche. Ensuite, le cadre des salons internationaux permet à moindre coût de tester les versions traduites et adaptées des questionnaires rédigés en langues étrangères.

*Fédération des Industries de l'Équipement des Véhicules

**Société des Ingénieurs de l'Automobile

1.3. L'administration du questionnaire

Il existe plusieurs types d'administration du questionnaire. On peut l'administrer par voie postale, en face à face, par téléphone ou par voie informatique. Nous présentons les spécificités de chacun de ces modes d'administration mais dans tous les cas, la phase d'administration du questionnaire recèle ses propres difficultés et demande un soin tout particulier. Le chercheur n'est pas à l'abri d'un très faible taux de réponse à son enquête qui peut remettre en cause l'ensemble de son projet de recherche. Il s'agit ici du problème de la gestion des sources de données dans la perspective de l'enquête par questionnaire. Différents chercheurs spécialisés dans la construction du questionnaire ont proposé des méthodes d'administration qui permettent d'obtenir des taux de réponse élevés (Linsky, 1975 ; Mucchielli, 1975 ; Dillman, Gallegos & Frey, 1976 ; Dillman, 1978 ; Childers & Skinner, 1979 ; Yammarino, Kinner & Childers, 1991). Toutefois, la plupart des travaux sur ce thème doivent être replacés dans leur contexte d'origine nord-américaine. Nous en présentons les points les plus élémentaires, en vertu de notre propre expérience. L'adaptation de ces techniques doit être

laissée à la libre appréciation du chercheur en fonction du contexte socioculturel de sa recherche et des moyens dont il dispose. Enfin, l'administration d'un questionnaire mobilise des techniques différentes selon qu'elle s'opère par un envoi postal, en face à face, par téléphone ou encore par voie informatique.

® L'administration d'un questionnaire postal

La particularité du questionnaire envoyé par voie postale réside dans le fait qu'il est auto-administré par les sujets sollicités. Tout d'abord, pour motiver les répondants d'un questionnaire postal, il faut soigner la présentation générale du document. Réalisé sur papier blanc, le questionnaire doit s'ouvrir comme un livret. Aucune question ne doit apparaître sur la première page. Cette page est souvent réservée au titre de l'étude, aux recommandations pour le répondant et, pourquoi pas, à une illustration suffisamment neutre pour ne pas transformer le questionnaire en brochure publicitaire. De même, il est préférable que la dernière page ne comporte aucune question ; elle est réservée aux appréciations et commentaires du répondant. On observe que les chercheurs ne parviennent pas à se mettre d'accord sur la longueur idéale d'un questionnaire postal. En toute logique, les sujets sont plus réticents à répondre à un long questionnaire leur demandant plus de temps de travail. Certains spécialistes disent alors de ne pas dépasser 10 pages alors que d'autres s'arrêtent à 4 pages.

Il est généralement recommandé de joindre une lettre d'accompagnement au questionnaire postal. Mucchielli (1975) et Dillman (1978) ont donné des conseils très précis sur la rédaction de la lettre que nous résumons dans le repère qui suit.

Repère : La lettre d'accompagnement du questionnaire

' Sous quels auspices envoyer le questionnaire?

Il s'agit de préciser les organismes et personnes à l'origine de la recherche ainsi que ses parrains. À ce titre, il ne faut pas oublier de traduire les sigles des organismes ou de citer le nom d'organismes locaux équivalents, en signifiant bien cette équivalence, si le questionnaire est envoyé à l'étranger. Le prestige et l'image associés à une institution de parrainage peut jouer un rôle important. Par exemple, Jones (1979) a démontré que le parrainage d'une université a un important impact sur les sujets résidant à proximité immédiate. Nous avons constaté lors d'une recherche doctorale récente conduite en France que l'association de parrainage de deux grandes écoles a nettement favorisé le taux de retour de notre enquête.

' Pourquoi réaliser une telle étude?

Il s'agit de mettre l'accent sur les objectifs et les thèmes abordés dans le questionnaire.

' Pourquoi prendre la peine de répondre au questionnaire?

La contribution de l'étude à la progression de la connaissance sur le domaine concerné doit être clairement présentée. Il faut également expliquer au répondant que sa participation à l'enquête est importante. Il s'agit de valoriser le répondant en justifiant sa sélection dans l'échantillon et en mettant en avant ses qualités spécifiques. Les récompenses financières directes sont peu utilisées en Europe et difficilement réalisables dans le cadre de recherches universitaires. On peut néanmoins s'engager à faire parvenir à la demande du répondant un résumé managérial des résultats de la recherche. De toute façon, la communication des résultats d'une recherche auprès des sources actives de données nous semble impérieuse, ne serait-ce que sur le plan éthique. Cette question est détaillée dans la dernière partie de ce chapitre. Enfin, s'il est inférieur à 10-15 minutes, on peut aussi préciser le temps nécessaire pour répondre au questionnaire afin de permettre au répondant d'évaluer le coût de sa participation.

' Faut-il garantir l'anonymat?

Les expérimentations menées sur l'effet de l'anonymat des sujets sur le taux de remontée des questionnaires donnent des résultats contradictoires. Par expérience, nous constatons comme Mucchielli (1975) et Dillman (1978) qu'il faut préciser clairement que les réponses sont anonymes et que si le répondant désire contacter le chercheur, il peut faire parvenir sa carte professionnelle dans une enveloppe séparée de celle dans laquelle il renverra le questionnaire rempli. Notons que le respect de l'anonymat s'inscrit en opposition avec les recommandations de quelques spécialistes sur la nécessaire personnalisation de la relation avec les sujets d'enquête. Cette personnalisation donne cependant des résultats divergents selon les études (Linsky, 1975 ; Kanuk & Berenson, 1975).

' Faut-il signer ou dater?

Il est important que l'auteur du questionnaire signe de sa main le document afin de le personnaliser. Le recours à la notification d'une date-buttoir est fréquemment recommandé par les spécialistes pour accroître la remontée d'un questionnaire auto administré. Toutefois cette technique peut disqualifier la possibilité d'une relance. En outre, certains sujets ne retournent pas le questionnaire lorsqu'ils ont dépassé la date-buttoir. Il s'agit donc d'une technique à double-tranchant.

Une fois le questionnaire et la lettre d'accompagnement élaborés, il reste à envisager l'auto-administration du questionnaire postal. Le fait que les sujets sollicités ne soient pas en contact direct avec l'enquêteur induit

des difficultés particulières. Il est impossible d'insister, de compter sur une présence physique pour lever les réticences des sujets. Il est nécessaire de pallier ces difficultés en créant d'autres types de contacts ou de procédés. Dans le repère qui suit, nous exposons certaines techniques pour optimiser l'auto-administration du questionnaire postal.

Repère : Optimiser l'auto-administration du questionnaire postal

‘ Comment entrer en contact avec le sujet sollicité ?

Le chercheur peut contacter préalablement les répondants pour leur présenter les objectifs de l'étude et solliciter leur coopération. Différentes modalités de contact peuvent être envisagées : par courrier, par rencontre ou par téléphone. Ce dernier mode semble le moyen le plus efficace car il permet de personnaliser la relation des sujets avec le chercheur pour un coût raisonnable.

‘ Comment faciliter l'expédition en retour ?

Certains auteurs proposent d'inclure dans l'envoi du questionnaire une enveloppe réponse ou mieux encore une enveloppe T (taxe d'affranchissement payée). Ce procédé est coûteux. À défaut, il est conseillé d'indiquer un numéro de télécopie et/ou une adresse électronique pour augmenter les possibilités de retour des questionnaires.

‘ Comment gérer le phénomène de non-réponse au questionnaire ?

Dillman (1978) a suggéré un plan de relance des sujets en trois étapes. Une semaine après l'envoi, il faut contacter les répondants pour s'assurer qu'ils ont bien reçu le questionnaire et les inciter à y répondre. Trois semaines après, il faut faire parvenir à ceux qui n'ont pas répondu une première lettre de relance. Enfin, sept semaines après, une seconde lettre de relance avec un nouvel exemplaire du questionnaire doivent être à nouveau adressée. La méthode de Dillman semble efficace (l'auteur garantit un taux de retour supérieur à 60%). La nécessité de la relance a été confirmée par Sosdian et Sharp (1980) : 10 % des sujets ayant reçu un questionnaire l'ont bien complété mais ont simplement oublié de le poster. Nous avons également constaté dans nos recherches qu'une relance accroît les taux de retour de 20 à 30%. Nous conseillons donc au chercheur de relancer au moins une fois les répondants en leur faisant parvenir un nouveau questionnaire au cas où ils ne l'auraient pas conservé. La seule limite de ce procédé reste son coût qui peut être élevé si l'étude porte sur un large échantillon réparti dans plusieurs pays.

® L'administration d'un questionnaire en face à face

Cette procédure d'administration permet de répondre directement aux interrogations que peuvent se poser les répondants sur la nature même des questions. Elle permet également un meilleur contrôle de la représentativité de l'échantillon. Les principales limites sont que le chercheur doit toujours se garder d'exprimer toute opinion ou forme d'approbation ou de désapprobation au risque d'influencer le répondant. Par ailleurs, ce mode d'administration bloque les réponses de certaines personnes qui les considèrent comme trop personnelles pour être exprimées en face à face. Cette technique d'administration du questionnaire ne dispense pas d'une présentation de l'étude et de l'implication des répondants telles que nous les avons suggérées avec la lettre d'accompagnement du questionnaire postal. L'enquêteur doit disposer d'un texte prévu à cet effet.

® L'administration d'un questionnaire par téléphone

Avec le médium téléphonique, on s'expose au dilemme entre le maintien de l'anonymat du sujet et la personnalisation du contact. Logiquement, il paraît vain de vouloir mimer le maintien de l'anonymat du répondant lors d'une conversation téléphonique. Une solution de compromis peut donc consister dans la personnalisation du contact, assortie d'une garantie du respect de l'anonymat. Comme pour les techniques précédentes, le chercheur doit amorcer l'interaction en exposant les objectifs et la contribution de la recherche. Le contact préalable par courrier permet, là encore, de préparer et de valoriser le répondant potentiel. Cette technique évite la surprise et réduit la réaction négative propre à cet outil de communication souvent dérangent.

® L'administration d'un questionnaire par voie informatique

Ce mode d'administration peut s'opérer selon deux techniques. Le chercheur peut envoyer une disquette contenant un programme que les répondants lanceront sur leur ordinateur personnel pour répondre directement au questionnaire. Ils renvoient ensuite la disquette. Il est également possible d'utiliser le réseau internet en demandant aux répondants de se connecter sur un site web où ils trouveront le questionnaire et pourront y répondre directement. Ces deux méthodes présentent l'avantage de dispenser le chercheur des tâches ingrates de mise sous plis, d'envoi, et de saisie informatique des réponses, celles-ci étant directement

utilisables pour des analyses statistiques.

1.4. Les avantages et les limites de la collecte de données par questionnaire

Le questionnaire apparaît comme un mode des plus efficaces de collecte de données primaires. Il offre également la possibilité d'une standardisation et d'une comparabilité de la mesure. Enfin, il permet de préserver l'anonymat des sources de données. Néanmoins, la collecte de données par questionnaire présente certaines limites. Elle n'est pas flexible. Lorsque la phase d'administration est engagée, il n'est plus possible de revenir en arrière. Le chercheur ne peut plus pallier une insuffisance de la donnée collectée ou une erreur de la mesure. Par ailleurs, la standardisation de la mesure présente un revers, la donnée recueillie reste sommaire. Enfin, la collecte des données par questionnaire expose le chercheur au biais du déclaratif. Il est courant d'invoquer l'écart entre les mesures déclaratives et les mesures comportementales. Ces critiques ne prennent évidemment pas en compte les manquements aux techniques que nous avons exposées.

Certains avantages et certains inconvénients inhérents aux différents modes d'administration des questionnaires sont présentés dans le tableau 9.1.

	Modes d'administration			
	Postal	Face à face	Téléphonique	Informatique
Coût	Moyen, coût postaux et coût de reproduction	Élevé, si non pratiqué par le chercheur.	Élevé, si non pratiqué par le chercheur	Moyen, coûts postaux et coûts informatiques
Contrôle de l'échantillon	Faible, aucun moyen de savoir qui a répondu	Élevé	Élevé	Faible, aucun moyen de savoir qui a répondu
Temps de réalisation	Environ 2 mois	Très dépendant de l'échantillon et du nombre d'enquêteurs	Très dépendant de l'échantillon et du nombre d'enquêteurs	Environ 2 mois

Tableau 9.1. Quelques comparaisons entre les différents modes d'administration d'un questionnaire

2. Les autres modes de collecte de données

Nous présentons maintenant les autres méthodes de collecte de données primaires destinées à une utilisation quantitative. Ces autres modes de collecte possibles sont principalement les cadres d'observation et les méthodes expérimentales (y compris les méthodes des protocoles, les tables d'informations ainsi que les mesures des indices physiologiques ou psychophysiques). Certains de ces modes de collecte sont assez détaillés dans la section 2 de ce chapitre; d'autres n'étant que rarement utilisés dans le cadre de recherches en management (les méthodes d'expérimentation), ils ne seront donc que très partiellement décrits dans ce chapitre.

2.1. Les cadres d'observation

Comme le note Silverman (1993), l'observation n'est pas une méthode de collecte très courante dans les recherches quantitatives. Il y a deux raisons à cela. Il est difficile de mener des observations sur de larges échantillons. Si toutefois, le dispositif de collecte permet de résoudre ce problème de taille d'échantillon en mobilisant plusieurs observateurs, cela peut créer un autre problème de fiabilité de la mesure, les observations risquent de ne pas être homogènes. Il est donc nécessaire de recourir à un cadre d'observation " systématique " pour décrire de la même façon les comportements observés.

Exemples d'observations systématiques

Simon (1996) a analysé le degré d'internationalisation des entreprises à partir du pourcentage d'appels internationaux dans leurs communications téléphoniques. Le chronométrage systématique d'une tâche permet également d'établir des comparaisons entre entreprises et d'établir, le cas échéant, des corrélations avec leurs performances.

Ce cadre est construit comme un questionnaire sur la base du modèle conceptuel de la recherche et du choix de la méthode d'analyse des données que le chercheur compte utiliser. Les données collectées par observation systématique peuvent faire l'objet d'un traitement quantitatif.

2.2. Les méthodes expérimentales

Certaines méthodes expérimentales permettent de faire des prélèvements quantitatifs et d'exploiter statistiquement les données recueillies. La qualité d'une expérimentation repose avant tout sur la mise en condition des participants (comportement, volonté, condition d'environnement etc.). En aucun cas, les participants ne doivent se sentir obligés d'adopter un comportement induit par la situation d'expérimentation. Le travail du chercheur est donc de créer les conditions qui encouragent les participants à se comporter le plus naturellement possible. Différentes méthodes peuvent être mobilisées pour mener des expérimentations. Le chercheur peut avoir recours à la méthode des protocoles : le sujet est alors invité à reconstituer et à décrire à " haute voix " les processus internes de traitement de l'information qui sous-tendent ses décisions. (Duguest, Faivre & Macquin, 1982). Une autre méthode d'expérimentation consiste en la participation des sujets à un jeu de rôle.

Ces méthodes d'expérimentation sont riches d'informations pour le chercheur. Les variables sont mesurables et maîtrisables. Il est tout à fait possible d'établir des comparaisons et tester des rapports de causalité entre des événements. En revanche, ces méthodes sont parfois trop simplificatrices et peuvent être limitées en termes de validité externe. Les résultats qu'elles permettent d'obtenir doivent être analysés avec précaution car leur généralisation est limitée.

Section 2. La collecte des données primaires dans les recherches qualitatives

Dans cette section, nous présenterons d'abord les principaux modes de collecte de données primaires utilisables en recherche qualitative. La collecte des données primaires peut ne pas être une simple étape discrète du programme de recherche, en particulier dans les recherches qualitatives qui requièrent une investigation prolongée sur le terrain. Dès lors, la gestion de la situation d'interaction entre le chercheur et les sujets-sources de données prend une dimension essentielle. Toute la difficulté d'une recherche consiste non à faire abstraction du chercheur (de soi-même), mais à qualifier et à maîtriser la présence du chercheur dans le dispositif de collecte. C'est aux implications de la gestion des sources de données primaires dans le cadre de la recherche qualitative que nous nous intéresserons ensuite. Nous concluons cette section par la présentation de quelques stratégies d'approches et de gestion des sources de données primaires.

1. Les principaux modes de collecte

Les principaux modes de collecte de données primaires en recherche qualitative sont l'entretien individuel, l'entretien de groupe, ainsi que l'observation participante ou non participante.

1.1. L'entretien

L'entretien est une technique destinée à collecter, dans la perspective de leur analyse, des données discursives reflétant notamment l'univers mental conscient ou inconscient des individus. Il s'agit d'amener les sujets à vaincre ou à oublier les mécanismes de défense qu'ils mettent en place vis à vis du regard extérieur sur leur comportement ou leur pensée.

® L'entretien individuel

L'entretien individuel est une situation de face à face entre un investigateur et un sujet. La notion d'entretien est fondée sur la pratique d'un questionnement du sujet avec une attitude plus ou moins marquée de non-directivité de l'investigateur vis à vis du sujet. Un questionnement directif ne relève pas de l'entretien mais du questionnaire. Comme le soulignent Evrard, Pras et Roux (1993: 91), le principe de la non-directivité repose sur une " attention positive inconditionnelle " de l'investigateur : le sujet peut tout dire et chaque élément de son discours a une certaine valeur car il renvoie de façon directe ou indirecte à des éléments analytiques de l'objet de recherche. La non-directivité implique également une " attitude d'empathie " de l'investigateur, c'est à dire l'acceptation du cadre de référence du sujet, en termes d'émotion ou de signification, " comme si " l'investigateur était à la place du sujet interrogé.

À partir de ce principe de non-directivité, on distingue traditionnellement deux types d'entretien : l'entretien non-directif et l'entretien semi-directif. Dans l'entretien non-directif, l'investigateur définit un thème général sans intervenir sur l'orientation du propos du sujet. Ses interventions se limitent à une facilitation du discours de l'autre, à la manifestation d'une attitude de compréhension, à une relance fondée sur les éléments déjà exprimés par le sujet ou à un approfondissement des éléments discursifs déjà énoncés. Avec l'entretien semi-directif, appelé aussi entretien " centré " (Merton, Fiske & Kendal, 1990), le chercheur applique les mêmes principes à la différence qu'il utilise un guide structuré pour aborder une série de thèmes préalablement définis. Ce guide est à compléter en cours d'entretien à l'aide d'autres questions (voir repère suivant).

Repère : Les différents types de question dans l'entretien semi-directif

Rubin & Rubin (1995) définissent trois types de question, les " questions principales " qui servent d'introduction ou de guide dans l'entretien, les " questions d'investigation " destinées " à compléter ou clarifier une réponse incomplète ou floue ou à demander d'autres exemples ou preuves ", et les " questions d'implication " qui font suite aux réponses aux questions principales ou visent à élaborer avec précision une idée ou un concept. Les questions d'investigation et d'implication ne peuvent être préparées à l'avance. Elles doivent être aménagées par le chercheur au fur et à mesure de l'entretien.

Le guide des questions principales peut être modifié si, dans la dynamique de l'entretien, le sujet aborde de lui-même des thèmes prévus. Enfin, certaines questions peuvent être abandonnées si le sujet se montre réticent sur certains thèmes et que le chercheur veut éviter un blocage dans la situation de face à face. Un entretien se déroule rarement comme prévu. Le pire comme le meilleur peuvent émerger à tout instant. L'entretien exige sagacité et vivacité de la part du chercheur. Dans la pratique, si celui-ci est accaparé par la prise de note, il risque de ne pas disposer d'une attention suffisante pour tirer totalement partie des opportunités qui se dégagent de la dynamique de l'entretien. Il est donc fortement conseillé d'enregistrer l'entretien à l'aide d'un magnétophone malgré les réticences et la prudence dans les propos que la situation d'enregistrement peut faire naître chez le sujet interviewé. Autre avantage, les données discursives seront ainsi plus exhaustives et plus fiables. Elles permettront des analyses plus fines, notamment une analyse de contenu.

Dans la recherche en management, le chercheur n'est pas toujours contraint de s'en tenir à un mode exclusif d'entretien. En effet, il faut distinguer deux démarches en matière d'entretien. Soit le chercheur mène une série d'entretiens de façon systématique et délibérée avec différents sujets à des fins de comparaison, soit il utilise les entretiens de façon heuristique et émergente à des fins d'accumulation de la connaissance sur un domaine. Dans la première démarche, le chercheur utilisera de manière rigoureuse un même guide pour l'ensemble des entretiens qui seront semi-directifs. Dans la seconde démarche, le chercheur visera une progression par rapport à sa question de recherche. Il peut alors recourir à des entretiens d'abord peu structurés avec une remise en cause permanente de sa problématique permettant aux sujets de participer à l'orientation de la recherche, puis pratiquer par la suite des entretiens semi-directifs sur des thèmes plus précis. Le passage de l'entretien " créatif " à l'entretien " actif " peut illustrer cette démarche (cf. repère suivant).

Repère : le passage de l'entretien " créatif " à l'entretien " actif "

Lors des premières rencontres, le mode de la conversation est utile pour produire de la profondeur. Cette méthode d'entretien relève de l'entretien " créatif " du fait qu'elle procède de la " révélation mutuelle " entre le chercheur et le sujet et de la " génération d'émotion " (Douglas, 1985). Se révéler est un gage d'authenticité du chercheur pour les sujets qui auront eux-mêmes ensuite tendance à se révéler. Évidemment, la " génération d'émotion " ne peut se faire dans le cadre d'un entretien unique avec le sujet. Elle demande la répétition de la situation d'entretien pour être possible. Le sujet apprend d'autant plus à connaître le chercheur. Cette connaissance lui servira ensuite d'appui pour se révéler lui-même. Il est ensuite possible pour le chercheur de s'orienter vers l'entretien " actif " en introduisant de la rationalité pour compenser l'émotion (Holstein et Gubrium, 1995).

Par ailleurs, dans les recherches impliquant plusieurs acteurs au sein d'une organisation ou au sein d'un secteur, l'attitude de ces derniers à l'égard du chercheur peut ne pas être consensuelle ou encore leur vision de la question étudiée peut ne pas être partagée. Le chercheur peut aussi être contraint de s'adapter à l'attitude de chacun des sujets. Comme le souligne Stake (1995), chaque individu interrogé, doit être considéré comme ayant des expériences personnelles, des histoires spécifiques à évoquer. Le questionnement des individus peut donc être ajusté aux connaissances qu'ils sont le plus à même de fournir (Rubin, 1994). La flexibilité du chercheur est donc un élément-clé du succès de la collecte de données par entretien. Il peut être utile d'aménager des entretiens de façon mixte avec une part de non-directivité, laissant libre cours à la suggestion des sujets, et une part de semi-directivité, où le chercheur précise ses besoins en termes de données. En définitive, " la formulation des questions et l'anticipation des approfondissements qui suscite de bonnes réponses relèvent d'un art particulier " (Stake, 1995: 65).

© L'entretien de groupe

L'entretien de groupe consiste à réunir différents sujets autour d'un ou de plusieurs animateurs. Sa

particularité est de placer les sujets dans une situation d'interaction. Le rôle du (ou des) animateur(s) est délicat car il consiste à faciliter l'expression des différents individus et à gérer la dynamique du groupe. L'entretien de groupe demande donc une préparation précise car les objectifs et les règles d'intervention des sujets, prise de parole et thèmes à aborder, doivent être clairement définis au début de l'entretien.

Les avis des spécialistes de la recherche qualitative sont divergents à propos de l'efficacité des entretiens de groupe à collecter des données pertinentes. Pour certains, l'entretien de groupe permet d'explorer une problématique ou d'identifier des informateurs-clefs (Fontana & Frey, 1994). L'interaction entre les membres du groupe permettrait de stimuler leur réflexion sur le problème posé (Bouchard, 1976). Pour d'autres, l'entretien de groupe peut entraîner une réticence des sujets à se révéler face aux autres participants (Rubin & Rubin, 1995). Dans le domaine de la recherche en management, les biais et les freins inhérents à l'entretien de groupe sont encore plus patents. L'authenticité des discours est sujette à caution, tant les jeux de pouvoir et les enjeux du devenir des sujets au sein de l'organisation peuvent intervenir. Toutefois, si la recherche porte justement sur ces jeux de pouvoir, l'entretien de groupe est susceptible de révéler au chercheur des éléments qu'il pourra ensuite évaluer par d'autres méthodes de collecte. À l'opposé, l'entretien de groupe peut avoir également pour objet de confirmer des conflits et des tensions latentes révélés par d'autres modes de collecte au sein d'une organisation.

Comme dans l'entretien individuel, l'investigateur qui anime un entretien de groupe doit faire preuve de flexibilité, d'empathie et de sagacité. Toutefois, la maîtrise de l'entretien de groupe exige certaines aptitudes spécifiques de la part de l'investigateur afin de ne pas altérer la dynamique de l'entretien et fausser les données recueillies (cf. repère suivant)

Repère : La maîtrise de l'entretien de groupe

Selon Merton et al.(1990), l'investigateur qui anime un entretien de groupe doit :

- empêcher un individu ou une petite coalition de dominer le groupe,
- encourager les sujets récalcitrants à participer,
- obtenir du groupe une analyse la plus complète possible du thème abordé.

Fontana et Frey (1994) suggèrent une autre aptitude : savoir équilibrer entre un rôle directif et un rôle modérateur afin de prêter attention à la fois au guide d'entretien et à la dynamique de groupe.

Enfin la constitution du groupe doit limiter la redondance et viser l'exhaustivité de la représentation des acteurs concernés par la question de recherche (Thompson & Demerath, 1952).

Compte tenu des éléments que nous venons d'exposer, l'entretien de groupe, à de rares exceptions près, ne peut être envisagé comme une technique de collecte exclusive et doit être complété par un autre mode de collecte.

1.2 L'observation

L'observation est un mode de collecte des données par lequel le chercheur observe de lui-même, de visu, des processus ou des comportements se déroulant dans une organisation, pendant une période de temps délimité. L'observation constitue un mode de recueil alternatif de l'entretien dans le sens où le chercheur peut analyser des données factuelles dont les occurrences sont certaines, plutôt que des données verbales dont l'inférence factuelle est sujette à caution.

Deux formes d'observation peuvent être distinguées en fonction du point de vue du chercheur par rapport aux sujets observés (Jorgensen, 1989). Soit le chercheur adopte un point de vue interne et son approche relève de l'observation participante, soit il conserve un point de vue externe et il s'agit d'une observation non participante. Entre ces deux extrêmes, le chercheur peut adopter des solutions intermédiaires. À l'instar de Junker (1960) et de Gold (1970), on peut donc définir quatre postures du chercheur sur le terrain : le participant complet, le participant-observateur, l'observateur-participant et l'observateur complet.

® L'observation participante

Nous analyserons dans le repère suivant les trois degrés de participation que peut adopter le chercheur sur le terrain.

Repère : Les trois degrés de participation du chercheur sur le terrain

‘ Le chercheur peut d’abord être un " participant complet ". Dans ce cas, il ne notifie pas aux sujets observés son rôle de chercheur. L’observation est alors " dissimulée ". La participation complète présente à la fois des avantages et des inconvénients. Les données collectées ne sont pas biaisées par la réactivité des sujets (Lee, 1993). Selon Douglas (1976), l’un des rares tenants de l’observation " dissimulée ", via une participation complète, cette technique de collecte de données se justifie par la nature conflictuelle de la vie sociale et la défiance vis à vis de toute investigation, même scientifique, qui en découle. Toutefois, en adoptant une observation " dissimulée ", le chercheur peut difficilement approfondir ou recouper ses observations par d’autres techniques comme l’entretien. Le chercheur court également le risque réhibitoire d’être découvert. Il est amené à utiliser des méthodes sophistiquées d’enregistrement des données pour éviter toute détection (Bouchard, 1976). Il ne contrôle que très peu l’échantillonnage des sources de données. Sa position par rapport au terrain est rigide. Elle ne peut être modifiée ce qui peut entraîner un sérieux coût d’opportunité (Jorgensen, 1989). Enfin, l’observation " dissimulée " pose de redoutables problèmes éthiques (Punch, 1986). Elle ne peut être justifiée que par des " circonstances exceptionnelles " et le chercheur ne peut s’appuyer, pour une telle position à l’égard des sujets-sources, sur le simple argument de la collecte de " données réelles " (Lincoln & Guba, 1985).

‘ Le chercheur peut opter pour un moindre degré de participation, il sera un " participant-observateur ". Cette position présente un compromis. Le chercheur dispose d’un plus grand degré de liberté pour mener ses investigations. Il peut compléter ses observations par des entretiens. Il s’expose néanmoins à la réactivité des sujets car il est mandaté au sein de l’organisation. Il n’est pas dans une position neutre vis à vis des sujets-sources de données primaires qui peuvent activer des mécanismes de défense à l’égard de l’investigation. Ce peut être le cas d’un salarié d’une organisation qui décide de s’engager dans un travail de recherche. Son statut de membre de l’organisation prédomine sur son rôle de chercheur. Le conflit de rôles qui en découle peut rendre difficile le maintien de sa position de chercheur sur le terrain.

‘ Enfin, le chercheur peut être un " observateur qui participe ". Sa participation à la vie de l’organisation étudiée reste marginale et son rôle de chercheur est clairement défini auprès des sujets-sources. Le chercheur risque alors de rencontrer des résistances chez les acteurs observés au début de sa recherche. Toutefois, ces résistances peuvent se réduire avec le temps et le chercheur peut être en mesure d’accroître sa capacité d’observation. C’est le comportement du chercheur qui sera ici déterminant. Pour peu qu’il réussisse à créer une relation de confiance avec les sujets-sources, il dispose d’une plus grande latitude pour compléter l’observation par des entretiens et pour maîtriser l’échantillonnage de ses sources de données. L’élément-clef réside ici dans le maintien d’une neutralité à l’égard des sujets.

Afin de mieux cerner les enjeux des différents degrés de participation, le lecteur pourra se reporter à la partie de ce chapitre consacré aux différentes stratégies d’approche et de gestion des sources de donnée.

® L’observation non participante

On peut distinguer deux formes d’observation non participante : l’observation non systématique ou encore " flottante " (Evrard, 1993) et l’observation systématique. L’observation " flottante " peut être une étape élémentaire de l’investigation sur le terrain destiné à collecter des données préliminaires sur le site. Elle peut être également appréhendée comme une source complémentaire de données. Ainsi, Yin (1989) note que, lors de visites sur le terrain pour y conduire des entretiens, le chercheur peut observer, de façon non systématique, des indicateurs, par exemple sur le climat social ou sur l’appauvrissement de l’organisation, qu’il inclura dans sa base de données. L’observation " flottante " concerne aussi le recueil d’indicateurs non-verbaux émis par les sujets-sources lors de la conduite d’entretiens (gestes, relation spatiale, ton...)

L’observation " systématique " consiste à mener des observations en adoptant tout au long du recueil de données, un même dispositif de collecte et d’analyse. Les éléments observés doivent être définis au préalable de manière étroite. Ce mode de collecte impose donc de développer et de valider un cadre standard d’observation avant de recueillir les données qui vont servir de base empirique à la recherche (Bouchard, 1976) (cf. repère suivant).

Repère : Les éléments d’un cadre standard d’observation

Selon Evrard et al (1993), un cadre d’observation systématique doit comporter :

- un système de catégories respectant des règles d’attribution exclusive, d’exhaustivité, d’homogénéité et de pertinence,
- les unités de découpage et d’enregistrement
- le plan d’échantillonnage
- le plan d’analyse des données.

Compte tenu de la rigidité d’un tel dispositif, le chercheur devra prendre garde aux possibles erreurs de contenu (i. e. simplification de l’observation), de contexte (i. e. lien entre des données et des situations) et aux biais instrumentaux (i. e. due au jugement et aux affects du chercheur) (Weick, 1968).

1.3. Les mesures " discrètes "

Il y a enfin une autre forme de collecte de données primaires, transversale à la classification des différents modes de collecte des données que nous avons adoptée. Il s'agit des mesures " discrètes " (" unobstrusives " dans la terminologie anglo-saxonne). Ces mesures résident dans la collecte de données qui ne sont pas affectées par la réactivité des sujets-sources de données primaires car elles sont recueillies à leur insu (Webb, Campbell, Schwartz & Sechrest, 1966). Comme nous l'avons souligné dans le chapitre 4 du présent ouvrage, les données obtenues de cette façon permettent de compléter ou de recouper les données collectées de façon " indiscrete ". Webb et al. (1966) ont proposé une classification des différents éléments dont dispose le chercheur pour effectuer des mesures " discrètes " (voir repère suivant)

Repère : Les éléments susceptibles de mesures " discrètes "

Les éléments offrant l'opportunité de mesures " discrètes " sont :

- les traces physiques telles. que le type de revêtement de sol (généralement plus résistant quand les lieux sont très fréquentés), l'usure des équipements collectifs ou individuels...
- les données courantes et publiques ayant trait à la démographie, aux activités politiques, aux décisions judiciaires ou encore émises par les mass-média...,
- les données ponctuelles et privées telles que les niveaux de vente, l'évolution des parts de marché, les statistiques sectorielles ou encore les archives d'entreprise (décisions, correspondance...)...,
- les simples observations sur le comportement des individus, la gestion des distances et de l'espace dans les différentes pièces, la gestion du temps et plus généralement les mesures non-verbales...,
- l'enregistrement électronique des comportements, par vidéo et encore par pointage...

2. Les implications de la gestion des sources de données primaires

Une des difficultés majeures à laquelle doit faire face le chercheur qui envisage de mener une recherche qualitative en management, réside dans l'accès à des organisations et plus particulièrement à des acteurs à observer ou à interviewer. Nous traiterons donc, tout d'abord, de l'accès à des acteurs, car il intervient largement sur l'orientation du projet de recherche. Nous verrons ensuite que la situation d'interaction avec les sujets-sources de données primaires implique une flexibilité de la part du chercheur. Nous montrerons après que, parce que les sources de primaires sont réactives, le chercheur est exposé au risque de contamination des sujets-sources. Nous envisagerons les précautions à prendre face à ce phénomène. Enfin, nous évaluerons quelles sont les conséquences du risque de perte du chantier de recherche.

2.1. L'accès aux sources de données primaires

u L'autorisation des responsables d'organisations

Il est crucial de déterminer si la recherche nécessite un accès autorisé au terrain que l'on désire étudier. L'autorisation d'accès n'est pas systématique. Nombre d'organisations, cultivant une tradition de relation avec la communauté de recherche, ou tout au moins s'abandonnant à cette curiosité réciproque entre chercheurs et acteurs, permettent l'accès à leurs employés et à leurs sites (bureaux, sites de production, etc.). D'autres organisations cultivent une culture du secret et sont plus enclines à s'opposer à l'investigation des chercheurs. Faut-il, pour autant, s'interdire un terrain parce que l'entreprise ne vous accorde pas l'accès? Si telle était le cas, de nombreuses recherches n'auraient pas vu le jour. De nombreuses informations sont disponibles aujourd'hui, sans être soumises à la discrétion des acteurs auxquelles elles ont trait. Elles permettent de mener des investigations sans la coopération de l'entreprise. De plus, il est possible, le cas échéant, de conduire des entretiens sans l'accord express de l'entreprise. Il est cependant plus prudent de mettre à profit les opportunités d'accès aux organisations bienveillantes à l'égard des chercheurs. Une telle attitude évite en effet de devoir faire face à des situations de conflit qui, quand elles ne remettent pas en cause le déroulement de la recherche, sont néanmoins coûteuses car elles demandent des efforts supplémentaires au chercheur. Il est donc utile de s'aménager un accès aux sources de données primaires. C'est ce point que nous développerons à présent.

u L'aménagement d'un accès aux sources de données

La négociation d'un accès au terrain requiert du temps, de la patience et de la sensibilité aux rythmes et aux normes d'un groupe (Marshall et Rossman, 1989). Une approche progressive peut s'imposer pour minimiser la menace potentielle que le chercheur représente et ne pas bloquer l'accès au terrain (Lee, 1993). Des méthodes de collecte telles que l'observation participante et l'interview en profondeur permettent de se familiariser avec le contexte et d'éviter ou de retarder certains faux-pas rédhibitoires. Elles offrent l'opportunité de construire une relation de confiance qui constituera la clef d'accès aux données. Si la confiance des sujets à l'égard du chercheur ne constitue pas une garantie quant à la qualité des données collectées, l'absence de confiance entraîne un biais considérable (Lincoln & Guba, 1985). La création d'une relation de confiance avec les sources de données peut nécessiter le " parrainage " d'un acteur du terrain. La technique du parrainage permet un gain de temps considérable. Comme le souligne Lee (1993), la référence la plus connue et la plus exemplaire en matière de " parrainage " par un acteur est celle de Doc, le leader du gang des Norton étudié par Whyte dans *Street Corner Society* (1955). Nous la citons en exemple car elle illustre la caractéristique fondamentale du parrain, que l'on peut également qualifier " d'allié " ou de " sponsor " ; la détention d'une autorité susceptible d'imposer le chercheur aux autres sujets de l'étude.

Exemple d'accès au terrain par "parrainage" : *Street Corner Society* (Whyte, 1955)

Dans la postface de son ouvrage, Whyte raconte comment ses premières tentatives de s'introduire dans la société de Cornerville se traduisent par des échecs. Un jour, l'éducatrice en chef du foyer socioculturel du quartier lui suggère une rencontre avec Doc pour l'aider dans son investigation.

"En arrivant à Cornerville ce soir-là, j'avais le sentiment que c'était ma meilleure chance de démarrer. Je devais me débrouiller pour que Doc m'accepte et qu'il veuille travailler avec moi.

En un sens, ma recherche a commencé le soir du 4 février 1937, quand l'éducatrice m'a fait entrer pour voir Doc. (...) J'ai commencé par lui demander si l'éducatrice lui avait expliqué mes motivations. (...) Je me suis ensuite lancé dans une longue explication. (...) Quand j'ai eu terminé, il me demanda :

"Vous voulez voir la grande vie ou la vie de tous les jours?"

"Je voudrais voir tout ce qu'il est possible de voir. Je voudrais avoir une image aussi complète que possible de la communauté."

"Bon, si un de ces soirs vous avez envie de voir quelque chose, je vous emmène. Je peux vous montrer les boîtes - les boîtes de jeu -, je peux vous emmener voir les bandes de la rue. Souvenez-vous simplement que vous êtes mon ami. C'est tout ce qu'ils ont besoin de savoir. Je connais tous ces endroits et si je leur dis que vous êtes mon ami, personne ne vous cherchera des ennuis. Dites-moi seulement ce que vous voulez voir et on vous arrangera ça." (Whyte, 1955, 1996 : 317-318).

Si le parrainage du chercheur par un acteur du terrain est parfois très utile, il peut néanmoins induire de sérieux inconvénients quant à la collecte de données. À cet égard, le rôle du parrain peut être de trois ordres (Lee, 1993). Le parrain peut jouer le rôle de " passerelle " avec un univers non familier. Il peut également être un " guide " suggérant des orientations et surtout alertant le chercheur d'un possible faux-pas à l'égard des sujets. Il peut enfin être une sorte de " patron " qui investit le chercheur de la confiance des autres par son propre contrôle sur le processus de recherche. L'accès au terrain est produit de façon indirecte par la " passerelle " et par le " guide ", et de façon directe par le " patron ". Lee (1993) a mis en évidence le revers de la médaille que représente l'accès au terrain par un parrain. En introduisant le chercheur sur le (ou les) site(s) étudié(s), le patron exerce une influence inhérente à sa réputation avec tous les biais que cela comporte. Par ailleurs, selon notre propre observation, en tant que " patron ", le parrain peut limiter l'étude par le contrôle qu'il exerce sur le processus de recherche. Le parrain peut se muer en adversaire si ce processus prend une tournure menaçante à ses yeux. Le chercheur doit donc veiller à ne pas recourir de façon systématique à un même parrain, sinon il prend le risque d'introduire un biais instrumental " lourd ", puisque la sélection de la population s'établirait à travers le prisme de ce parrain, et non plus sur des fondements théoriques. Pour éviter ce type de phénomène, le chercheur peut mettre à profit la familiarité avec son terrain et solliciter le parrainage d'autres acteurs.

Les possibilités d'accès aux sources de données peuvent ainsi influencer les ambitions à évaluer ou à construire la théorie. Une recherche fondée sur une approche qualitative, exige de la part du chercheur une grande flexibilité. C'est ce point que nous développerons à présent.

2.2. La nécessaire flexibilité du chercheur

Comme nous l'avons souligné dans le chapitre 4, la gestion d'un programme de recherche participe d'un " opportunisme méthodique " (Girin, 1989).

La flexibilité, voire l'opportunisme, du chercheur, déjà inhérents à l'utilisation de données secondaires (e. g. la

disponibilité de la donnée), se révèlent encore plus nécessaires dans la gestion des sources de données primaires car celles-ci sont le plus souvent réactives. Il est donc vain d'envisager un projet de recherche ne prenant pas en compte l'interaction entre le chercheur et les sources de données primaires. Le chercheur est confronté à une part d'imprévu " car ce qui sera appris sur un site est toujours dépendant de l'interaction entre l'investigateur et le contexte (...), et parce que la nature des mises au point mutuelles (entre le chercheur et les sujets) ne peut être connue avant qu'elles ne se produisent " (Lincoln et Guba, 1985: 208).

L'impératif de flexibilité est également souligné par Girin, pour qui le chercheur en gestion est confronté à une " matière vivante " qui " suppose en quoi ce que nous faisons peut lui être utile, ou nuisible, ou plus ou moins utile ou nuisible suivant les orientations qu'elle parviendra à nous faire prendre. La matière nous manipule, et risque de nous rouler dans la farine. Elle nous embobinera d'ailleurs d'autant mieux que nous serons persuadés de pouvoir tenir un plan fixé à l'avance" (1989: 3). Cet auteur révèle ainsi, qu'au delà de la flexibilité du chercheur, il faut également prendre en compte les réactions des sujets-sources. Deux phénomènes nous semblent essentiels à cet égard : la contamination des données et le risque de perte du chantier de recherche.

2.3. Le problème de la contamination des sources de données primaires

Un des problèmes critiques de la gestion des sources de données primaires réside dans les multiples phénomènes de contamination auxquels doit faire face le chercheur. Il ne s'agit pas de considérer que le chercheur doit rester neutre dans le dispositif, mais plutôt qu'il doit être conscient et gérer de façon attentive et attentionnée les multiples risques de contamination qu'engendrent ses relations avec les sources.

Ces contaminations sont de trois ordres : la contamination intragroupe, la contamination entre le chercheur et la population interviewée, ainsi que la contamination entre sources des données primaires et sources de données secondaires. On peut définir la contamination comme toute influence exercée par un acteur sur un autre, que cette influence soit directe (persuasion, séduction, impression, humeur, attitude, comportement, etc.) ou indirecte (émission de message par un tiers, diffusion non contrôlée de signaux aux acteurs, diffusion d'un document influençant la population étudiée, choix des termes dans un guide d'entretien, etc.).

La contamination intragroupe naît de l'interaction entre les acteurs interviewés. Lorsqu'un chercheur conduit une investigation de longue haleine sur un terrain, les acteurs parlent entre eux, discutent des intentions du chercheur, évaluent la motivation de ses investigations. Si le chercheur a été introduit par un parrain, les acteurs auront tendance à faire l'amalgame entre les motivations du parrain et celles du chercheur. Le chercheur pourra apparaître comme une " tête chercheuse " du parrain. Les sujets-sources de données primaires auront alors tendance à se contaminer en s'échangeant des idées fausses à propos du rôle du chercheur. Ceci aura pour effet de produire une attitude collective envers le chercheur qui peut fortement influencer les réponses des interviewés. Lorsqu'un chercheur travaille sur un terrain sensible, l'enjeu collectif associé à la sensibilité du terrain a tendance à accentuer la contamination intragroupe (Mitchell, 1993). Le rôle du parrain devient alors essentiel comme temporisateur et conciliateur pour maintenir le niveau d'acceptation du chercheur. Cependant, en voulant bien faire, le parrain — s'il n'est pas suffisamment informé par le chercheur — peut faire plus de mal que de bien en biaisant les objectifs de la recherche auprès du groupe afin de mieux faire accepter son protégé (cf. figure 9.1.).

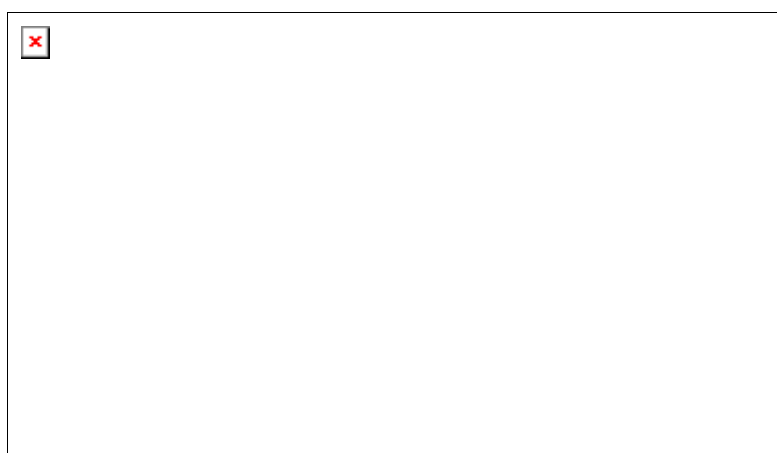


Figure 9. 1.: Contamination et autovalidation

Le parrain peut également contaminer le chercheur. Ce cas est assez fréquent, car le parrain, en fournissant

l'accès aux acteurs va "modeler" à la fois la population des interviewés et la séquentialité des interviews. Cette première forme d'influence serait bénigne si le parrain n'intervenait pas auprès du chercheur pour lui donner son avis personnel — son évaluation — sur " le vrai rôle de l'acteur dans l'organisation ". Il est très important de prévoir une gestion spécifique de la relation avec le parrain, aussi bien vis-à-vis de cet acteur-clé pour limiter son influence sur le processus de recherche, qu'auprès des acteurs pour ne pas perdre la confiance qu'ils ont dans la recherche et le chercheur.

Enfin, les sources secondaires peuvent être à la fois contaminées et contaminantes. Lorsqu'il s'agit de documents internes, le chercheur doit veiller à clairement identifier les émetteurs et les auteurs des sources secondaires utilisées. Les acteurs peuvent influencer, ou avoir influencé, ces sources. Par exemple, les acteurs ont tendance à produire des garde-fous et des systèmes de contre-feu dans l'archivage et l'enregistrement des données internes afin de masquer leurs erreurs en accentuant les zones d'incertitude de l'archivage. Dans les grands groupes industriels, ces contre-feux sont réalisés au moyen de double-systèmes d'archivages séparant d'un côté les archives de Direction Générale, et d'un autre, les archives dites de "Collection Générale" ou "Collection Historique". Un filtre est ainsi exercé afin de protéger les motivations, ou les conditions réelles, des décisions de l'organisation. Ceci est d'autant plus vrai en période de crise, où l'archivage est l'objet de mesures d'urgence (destruction de documents clés, versions épurées et archivées). Les données disponibles pour le chercheur vont ainsi le contaminer en lui décrivant une situation telle qu'elle a été " dessinée " par les acteurs.

Ce problème de la contamination étant incontournable, une solution consiste à confronter systématiquement les acteurs avec les possibilités de contamination que le chercheur peut découvrir lors de sa recherche. Le chercheur peut recourir à la double-source, c'est à dire recouper une information fournie par une source auprès d'une seconde source, ou évoquer auprès des acteurs la possibilité de contamination en demandant leur soutien pour "interpréter" les sources secondaires disponibles. Une autre solution consiste à renouveler les sources, voire à supprimer des sources trop fortement contaminées. Ceci demande un lourd sacrifice de la part du chercheur qui doit considérer comme inexploitable les données dont la contamination est probable. Une telle attitude permet néanmoins au chercheur de garantir la validité de ses résultats en montrant sa préoccupation des possibilités de contamination dans son dispositif de recherche.

2.4. Le risque de perte du chantier de recherche

Le risque de perte du chantier de recherche est un élément crucial dans la gestion des sources de données primaires. Il doit d'autant plus être pris en compte que le nombre de chantiers, c'est à dire de sites, est réduit. La perte d'un chantier est coûteuse pour le chercheur car elle entraîne une recherche d'un site de substitution ou la réduction de la base empirique de la recherche. Dans le cadre d'une étude de cas unique, le risque de perte du chantier devient la préoccupation première du chercheur et dicte tant les modalités d'accès aux données que la gestion des sources primaires jusqu'à l'issue du travail de recherche. Le caractère unique du cas ne permet pas son abandon sans remettre en cause la recherche engagée.

Si la réticence initiale des sujets à l'investigation s'efface grâce à la pugnacité du chercheur, un blocage peut surgir ensuite à l'improviste (Douglas, 1972). Le chantier peut alors ne pas être totalement perdu mais le chercheur est néanmoins confronté au tarissement de la source de données primaires. Compte tenu de ce risque, il faut mettre en avant la nécessité de " battre le fer pendant qu'il est chaud ". D'autant que le tarissement de la source de données primaires peut également provenir de l'instabilité du terrain de recherche. L'investissement dans la relation avec les sujets peut à tout moment être réduit à néant par des changements dans la structure de l'organisation. " Les interlocuteurs changent de place, de fonctions, de préoccupations, posent au chercheur de nouvelles questions, remettent en cause la possibilité de la recherche " (Girin, 1989: 2). Dans cette perspective, il peut être indiqué d'administrer des séries d'entretiens auprès d'un nombre limité de sujets-sources sur une même période plutôt que de se disperser en voulant rencontrer trop de sujets-sources.

3. Quelques stratégies d'approche et de gestion des sources de données

Nous avons choisi de présenter de façon thématique quelques stratégies d'approches et de gestion des sources de données. Cette présentation permet de caractériser les démarches qui s'offrent au chercheur sous la forme d'options qu'il lui appartient de choisir en fonction de son objet de recherche, du contexte de son recueil de données et de ses affinités personnelles. Les thèmes présentés ne sont pas exclusifs et le chercheur peut opérer les combinaisons de son choix.

3.1. Le formalisme de l'approche : les approches contractuelles ou oblatives

Afin d'éviter tout malentendu et de protéger chercheurs et entreprises, on peut envisager d'encadrer le travail

de recherche par un contrat. L'existence d'un contrat peut être une condition d'accès à l'ensemble des sources de données, primaires et secondaires, d'une organisation. Elle peut permettre de rassurer l'organisation sur la finalité de la présence du chercheur dans ses murs. Un contrat doit bien préciser quels modes de collecte de données vont être entrepris. Une telle précision peut être très utile en cas de contestation. Le chercheur peut avoir intérêt à limiter sa responsabilité contractuelle de façon raisonnable. S'il veut disposer d'un important degré de liberté, il évitera de s'engager dans une relation de subordination. Par contre, si le chercheur a besoin de financer son travail, il pourra opter pour un contrat Cifre (convention par laquelle une organisation finance un projet de recherche). Dans ce cas, l'encadrement contractuel est spécifique et normé. La partie la plus cruciale d'un contrat de recherche avec une organisation concerne la confidentialité des résultats et les droits de publication. Il est légitime que l'organisation protège la confidentialité de ses savoir-faire, plans, méthodes, codes, procédures et documents. Il est d'usage de soumettre ses travaux à l'entreprise avant leur publication définitive, mais le chercheur ne doit pas devenir " l'otage " du bon vouloir de l'organisation. De fait, le chercheur peut préciser un délai de manifestation du désaccord de l'entreprise, au-delà duquel l'autorisation de publier est considérée comme acquise. Enfin, il est utile de rappeler que le chercheur conserve la propriété intellectuelle de ses travaux, sans limites géographiques ou temporelles. Les négociations sur la propriété intellectuelle peuvent être très rapidement âpres, notamment si la recherche porte sur le développement d'instruments de gestion. L'encadrement contractuel peut exercer une influence sur le travail de recherche. Le contrat est généralement associé à l'obligation de rendre un rapport de recherches à l'entreprise. Pour protéger ses intérêts, le chercheur doit être le plus honnête et le plus précis possible quant à l'objet de sa recherche.

À l'opposé de cette approche contractuelle, le chercheur peut privilégier une approche nettement plus informelle que nous qualifierons d'obligative car fondée sur l'esprit du don. En effet, aux antipodes de l'échange formel, peut s'instaurer un échange relevant du don. Selon Godbout et Caillé alors que les relations d'échange formel relèvent de " liens abstraits ou secondaires qui rendent, au moins en théorie, les individus interchangeable et anonymes ", l'esprit du don renvoie à ces " liens sociaux primaires dans lesquels les personnes affirment et créent leur unicité " (1992: 32). Ces deux auteurs qualifient de " don ", " toute prestation de bien ou de service effectuée, sans garantie de retour, en vue de créer, nourrir ou recréer le lien social entre les personnes " (ibid: 32). Cet esprit du don requiert " l'implicite et le non-dit " (ibid: 11). Bien qu'il puisse paraître anachronique de faire référence au don en matière de recherche en management, ce type d'approche peut se révéler hautement productive de données rares et pertinentes. Pour peu que le chercheur s'attache à faire participer les sujets à la construction de l'objet de recherche et instaure une relation interpersonnelle, à chaque fois spécifique, fondée sur une confiance réciproque patiemment construite, les sujets peuvent devenir des sources de données inestimables. Une approche obligative repose sur la confiance et le respect de la parole donnée. Pour reprendre les termes d'un sujet rencontré par l'un d'entre nous, " si la forme est contractuelle, le climat de coopération n'existe pas. le contrat est transgressable, pas la parole. Quand je donne ma parole, je suis obligé, je suis impliqué jusque dans l'interprétation. Le contrat renvoie à l'interprétation par un tiers. Ce n'est plus pareil, le climat n'est plus le même ". Le choix d'une approche obligative peut se justifier si le chercheur désire conserver une grande flexibilité dans sa relation avec les sources de données primaires.

3.2. Les approches dissimulées ou ouvertes

Dans l'approche des sources de données, le chercheur est confronté au dilemme suivant : doit-il emprunter une approche " dissimulée " (" covert " dans la terminologie anglo-saxonne), par laquelle il conservera la maîtrise absolue de la gestion avec les sources de données primaires et qui le conduira à adopter une investigation masquant ses objectifs de recherche, ou doit-il au contraire opter pour une approche " ouverte ", ne cachant pas ses objectifs aux sujets-sources mais leur offrant de fait un plus grand contrôle sur le processus d'investigation. Chacune de ces options présente des avantages et des inconvénients.

Le choix d'une investigation " dissimulée " limite fortement la mobilité du chercheur sur le terrain car les acteurs peuvent nourrir des soupçons sur ses intentions (Lee, 1993). De plus, parce que ne laissant pas de latitude au sujet, ce type de gestion des sources de données soulève des problèmes quant à la moralité de la démarche qui la sous-tend. Le chercheur ne peut s'arroger " le droit de tromper, d'exploiter, ou de manipuler les gens " (Warwick, 1982: 55). Si le chercheur " est amené à se comporter d'une façon qu'il a appris à considérer comme immorale, il risque fort de commencer à se poser toutes sortes de questions sur lui-même. Et s'il ne possède pas une image très structurée de lui-même, il va au-devant de grandes difficultés " (Whyte, 1996: 339).

Le choix d'une approche " ouverte ", par laquelle le chercheur ne cache pas les objectifs de sa recherche, le confronte au phénomène de réactivité des sujets. " Le fait d'exposer toutes ses intentions dans le but d'obtenir un accès au terrain peut gêner l'étude " (Marshall & Rossman, 1989: 156). Il court également le risque de se voir refuser l'accès au terrain. Une approche " ouverte " doit être parcimonieuse et tenir compte de la spécificité de l'interaction avec chaque sujet, du degré de maturation de la relation chercheur/sujet et de

ses limites. Le choix du chercheur dépasse donc le registre strictement technique et fait appel à des qualités telles " l'empathie, la sensibilité, l'humour et la sincérité qui sont des outils importants pour la recherche " (Rubin & Rubin, 1995: 12).

En définitive, nous pensons que la gestion de sources de données primaires implique une certaine transparence dès lors que les données sont collectées de façon " ouverte ", c'est-à-dire au su des sujets. A contrario, l'approche " dissimulée " ne nous semble compatible qu'avec des techniques discrètes de recueil, c'est-à-dire à l'insu des sujets. Une telle approche doit se justifier d'un point de vue éthique, par le fait que la réactivité des sujets constituerait un biais instrumental et par l'innocuité des résultats de la recherche à l'égard de ces mêmes sujets.

3.3. La distance ou l'intimité à l'égard de la source de données

Notre réflexion a trait ici à la façon dont le chercheur conduit ses entretiens ou ses observations sur le terrain. Faut-il développer une relation d'intimité ou maintenir une certaine distance avec les sujets ? À cet égard, il est nécessaire de prendre en compte le " paradoxe de l'intimité " (Mitchell, 1993). Plus le chercheur développe une " intimité " avec les acteurs interrogés, plus ceux-ci auront tendance à se dévoiler, et à dévoiler des informations. Toutefois, une telle attitude du chercheur peut avoir un impact extrêmement négatif sur la recherche, en termes de validité interne. Plus le chercheur entre dans le jeu de la " désinhibition " du sujet étudié, plus il aura tendance à abonder dans le sens de l'acteur en offrant un degré d'intimité réciproque. Comme le souligne Mitchell, le chercheur s'expose également au " retournement " des sujets quand son travail sera publié. Ayant publié un travail sur les alpinistes (Mitchell, 1983), cet auteur fut accusé par ceux-ci de les avoir " espionnés " pour obtenir son information, alors que les données provenaient d'un fort degré d'intimité avec certains sujets-sources. L'intimité avec les sources peut poser de très sérieux problèmes de constance dans la relation à l'issue du travail de recherche.

La gestion du dilemme entre la distance et l'intimité pose également des problèmes en liaison avec le degré d'information qu'acquiert le chercheur sur le terrain et l'implication affective qu'il entretient avec les acteurs qui y agissent. Mitchell recommande une réflexion sur le rôle du chercheur en fonction de deux dimensions : la connaissance du terrain acquise par le chercheur et son implication affective à l'égard des sujets (cf. figure 9.2. et son commentaire).

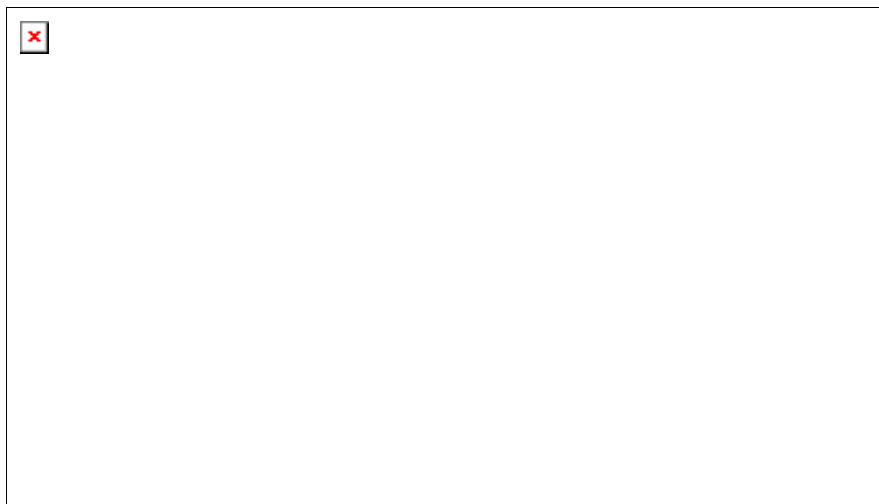


Figure 9. 2: Perception du rôle du chercheur en fonction de sa connaissance et de son implication affective du chercheur Commentaire de la figure 9. 2. :

' Le chercheur peut tout d'abord être ingénu, c'est à dire ne disposer que d'une faible connaissance du terrain, en s'efforçant d'entretenir une relation affective avec les sujets. Il s'agit là de la situation classique d'un chercheur débutant son investigation sur le terrain et entretenant un rôle de " novice : ingénu et compatissant ". Le chercheur va chercher à susciter une relation de confiance avec les sujets-sources. Il est donc dans une quête de socialisation, socialisation que les sujets-sources vont de toute façon lui imposer pour lui accorder leur confiance. La source de données peut alors agir avec l'esprit du don, sans demander de contrepartie formelle. Toutefois, en entretenant une telle relation, le chercheur peut devenir la " proie " des sujets. Ceux-ci peuvent l'exploiter au profit de leurs objectifs politiques. Dans une toute autre perspective, une attitude de bienveillance peut entraîner par la suite un sentiment de trahison chez les sujets-sources concernés, si le chercheur agit sans leur aval. Il est clair que de telles conséquences proviennent d'une dynamique insuffisante du chercheur qui, par confort ou inconscience, se complait dans un rôle qui ne peut être durable. Il lui faut passer dans le rôle " d'allié : avisé et compatissant ". C'est donc le degré de connaissance du terrain par le chercheur qui demeure trop faible ou n'est pas suffisamment exploité pour signifier aux sujets-sources son changement de statut, du novice ingénu à l'allié avisé. La difficulté de l'opération réside dans le maintien d'une relation sympathique, tout en modifiant le type de transaction avec les sujets-sources. Elle demande à la fois de l'aplomb et de la subtilité.

‘ Il n’est pas toujours possible pour le chercheur de développer une relation de compassion avec les sujets-sources. Ceux-ci peuvent observer une constante froideur qui mettra à mal les capacités du chercheur à introduire de l’affectivité dans la relation. La solidarité entre les sujets-sources est maintenue. La relation reste peu impliquante pour la source, qui évite ainsi toute menace. Pour le chercheur, la situation est une impasse. Il reste dans l’incapacité de saisir le " théâtral ", c’est à dire le jeu de rôle qui conditionne une véritable interaction. Les sources se cantonnent dans " la langue de bois " car le chercheur ne parvient pas à briser la figuration des acteurs par le biais de l’affectif et/ou de la connaissance. Le chercheur reste donc un " extérieur ".

‘ Le chercheur peut se trouver dans la position d’un " espion : avisé mais peu compatissant ". C’est le cas classique du chercheur recommandé par la hiérarchie d’une organisation. Il gagne du temps dans l’accès aux données car il a été expressément notifié aux sujets-sources de lui faciliter le travail de recueil. Dans son souci de productivité, le chercheur ne cherche pas à contrebalancer la situation en rassurant les acteurs par une implication affective. L’absence de socialisation, puisqu’en quelque sorte le chercheur " a brûlé les étapes ", le place dans une situation d’expert extérieur, dissocié des enjeux de la situation de gestion. L’avantage réside dans l’indépendance du chercheur. Il ne doit rien aux sujets-sources qu’il rencontre, puisque son rôle est régi par un contrat formel auquel les sujets-sources ne se sont pas associés de leur plein gré. Dans ce rôle, le chercheur constitue une menace pour la solidarité au sein du groupe. Pour les sujets-sources, le chercheur est paré d’une " transparence déguisée ". Sa mission semble claire mais il est " téléguidé " par la hiérarchie. Le chercheur court le risque de se cantonner dans une observation dépassionnée, où les sujets-sources manqueront d’authenticité.

‘ La combinaison d’une connaissance du terrain et d’une implication affective élevées apparaît comme constitutive d’un rôle idéal : " l’allié avisé et compatissant ". Si l’accès au terrain est dû à un " parrain ", celui-ci est supporté par le groupe. Les sujets-sources acceptent de longs entretiens sans crainte de se révéler. Toutefois, une telle situation n’est pas sans inconvénient. Le chercheur doit gérer le " paradoxe de l’intimité " que nous avons exposé (cf. supra). Il court également le risque de contaminer les sources de données d’autant qu’il est en quelque sorte tenu par son rôle d’accepter une certaine réciprocité (i. e. donnant-donnant).

Section 3. La collecte des données secondaires

Les données secondaires sont des données qui existent déjà. Il est conseillé de commencer systématiquement une recherche en s’interrogeant sur l’existence des données secondaires disponibles. L’utilisation de ces données présente de nombreux avantages. Elles sont généralement peu chères et rapides à obtenir. Elles sont déjà assemblées et ne nécessitent pas forcément un accès aux personnes qui les ont fournies. Elles ont une valeur historique et sont utiles pour établir des comparaisons et évaluer des données primaires. Cependant, ces données peuvent être difficiles à obtenir, obsolètes, plus ou moins approchées et exhaustive. De plus, il se peut que le format des données ne corresponde pas tout à fait à celui du chercheur. Ce dernier doit les convertir c’est à dire changer leur forme originelle pour un format mieux adapté à ses besoins. Le chercheur doit donc toujours comprendre pour quel objet les données ont été construites avant de les utiliser.

1. Les données secondaires internes

Les données secondaires internes sont des informations déjà produites par des organisations ou des personnes privées. Elles n’ont pas été recueillies pour répondre aux besoins spécifiques du chercheur, mais elles constituent de véritables sources de données secondaires pour celui qui les consulte. Archives, notes, rapports, documents, règles et procédures écrites, modes d’emploi, revues de presse etc., voici une liste non exhaustive de données internes que le chercheur peut utiliser.

Les avantages de ces données sont multiples. Tout d’abord, leur analyse permet de reconstituer des actions passées transcrites dans les écrits qui ont influencé les événements, constaté les décisions et engagé les individus. Indispensable dans le cadre d’une démarche historique et longitudinale (monographie, analyse d’un processus sur une longue période), le recours aux données internes génère des informations dont les acteurs ne parlent pas spontanément lors des entretiens en face à face. C’est également un excellent support pour se familiariser avec un terrain d’étude. Il est donc normal qu’au commencement de nombreuses recherches, le chercheur se documente et s’informe sur son sujet en collectant des données internes. Enfin, l’analyse de données internes est souvent nécessaire pour construire une triangulation des données et valider leur fiabilité.

Pour collecter ces données, le chercheur doit entrer en contact avec les personnes se trouvant sur le terrain étudié. Dans le cas de données semi-privées, l’accès peut être relativement aisé. C’est le cas par exemple, des rapports d’activités des entreprises cotées en bourse, des recherches universitaires ou des études publiques. On peut également consulter certaines archives des chambres de commerce, des organismes syndicaux, et politiques, de l’INSEE, de la Banque de France... Toutefois, ces documents ne sont pas aussi toujours facilement accessibles. Leur consultation peut être limitée par des raisons de confidentialité. De plus, certaines informations sont difficilement repérables. L’accès aux données secondaires internes n’est donc ni automatique ni facile.

Le traitement des informations collectées dépend du type de données. Lorsqu’elles se présentent sous une forme purement littéraire, le chercheur pratique généralement des analyses de contenu des documents. Lorsqu’elles sont chiffrées, il pratique alors des analyses statistiques ou comptables. Que la recherche soit qualitative ou quantitative, ce qui importe avant tout c’est la pertinence, la qualité et le format des données

collectées.

Les pièges de l'analyse des archives et documents internes sont nombreux. Tout d'abord, les sources documentaires peuvent être difficilement utilisées seules. Leur contenu souffre d'un problème de validation ; il faut alors identifier les possibles biais des rédacteurs ou des donneurs d'ordres. Nous avons vu dans la section 2 que la contamination des données primaires peut s'étendre aux données secondaires. Nous avons également souligné le biais qui réside dans l'ignorance d'un système de double archivage. Puisque le chercheur ne dispose pas toujours d'éléments suffisants pour retrouver le contexte dans lequel certains documents ont été élaborés, il doit les interpréter en toute subjectivité. Il n'est donc pas rare qu'à partir d'une même base de données organisationnelles, on puisse créer de multiples représentations de la réalité complètement contradictoires, d'où l'intérêt de réfléchir à l'avance aux problèmes éventuels de validité que le recours à ce type de source peut poser. Le recoupement des données internes c'est à dire le contrôle des données recueillies avec d'autres types de sources est donc indispensable si l'objectif du chercheur est de retrouver une certaine réalité. à ce titre, on utilise fréquemment le témoignage d'acteurs impliqués dans les événements analysés en gardant à l'esprit qu'un document s'appréhende, non pas par rapport aux événements, mais dans sa relation à d'autres documents et dans la confrontation aux concepts explicatifs.

Au total, le principal avantage de la collecte de données internes est dans le faible coût d'accès à l'information. Les prises de contact et les autorisations d'exploitation peuvent parfois être longues à obtenir mais leur coût financier est faible.

2. Les données secondaires externes

Pour collecter des données secondaires externes, il est utile de se rendre dans des bibliothèques et des centres de documentation ayant un fonds d'ouvrages et de périodiques important dans le champ de recherche envisagé. En France, les bibliothèques des universités et des grandes écoles ont d'importants catalogues et elles autorisent (sous certaines conditions) l'emprunt des ouvrages. On y trouve également des documents sur des thèses et des recherches en cours, des publications officielles d'organismes publics et/ou internationaux, des annuaires privés et des fonds de revue de presse. L'accès aux thèses et recherches est indispensable pour la circulation de la connaissance et l'évolution de la recherche. Identifier et lire les travaux des chercheurs qui travaillent sur la même problématique sont deux démarches importantes. En début de recherche elles permettent de mieux cibler et justifier le sujet. Au cours de la recherche, elles permettent d'entretenir un contact permanent avec l'évolution du sujet et des autres chercheurs. De même les publications gouvernementales (documents officiels, études ministérielles...), les publications d'organismes publics et/ou internationaux (INSEE, FMI, OCDE, ONU Banque Mondiale...) ainsi que les publications privées (Les Échos, Eurostaf, Dafsa ...) sont d'importantes sources de données externes. Ces documents procurent essentiellement des séries très complètes d'informations statistiques. Enfin, les fonds de revue de presse et les annuaires privés (Kompas, Who Owns Who ...) constituent des accès faciles pour constituer des fichiers d'organisations à étudier. Au total, rien ne remplace une journée en bibliothèque. Beaucoup de découvertes sont le fruit du hasard des rayonnages physiques des bibliothèques. Par ailleurs, certains ouvrages n'ont pas des titres tout à fait en relation avec leur contenu, ou ne sont pas indexés avec les mots-clés permettant de cerner le domaine qu'ils couvrent exactement. Ils seront donc difficilement accessibles via un catalogue consulté à distance.

Section 4. La confidentialité de la recherche et les sources de données

La recherche en management s'opère dans un contexte qui peut être " sensible " à des degrés variables. L'investigation du chercheur peut constituer une menace pour les organisations et leurs membres. Cette menace potentielle peut être interne avec le risque de révélation d'attitudes ou de comportements d'acteurs ayant des conséquences sur la vie de l'organisation. " La présence d'un chercheur est parfois crainte car elle induit la possibilité que des activités déviantes soient révélées " (Lee, 1993: 6). Le chercheur peut représenter une menace vis à vis de l'extérieur de l'organisation, car ce qui a trait au management d'une organisation peut avoir un impact sur sa relation avec son environnement. Il est donc impératif de souligner que toute recherche en management est caractérisée par un degré plus ou moins marqué de confidentialité. Ce degré varie également en fonction de la personnalité des interlocuteurs que le chercheur sera amené à rencontrer.

Les contraintes qu'imposent une situation de confidentialité sont de trois ordres. Il s'agit tout d'abord pour le chercheur de préserver éventuellement la confidentialité pendant le cours de sa recherche. La confidentialité peut également avoir des implications sur la validation des résultats de la recherche par les sujets. Enfin, le dernier problème qui se pose a trait à la publication des résultats de la recherche.

1. La préservation de la confidentialité des données

Il appartient au chercheur travaillant sur des thèmes " sensibles " de bien appréhender le risque qu'il fait courir à ses sources de données. Le chercheur est donc confronté à la protection de ses résultats d'enquête, de ses prises de notes ou de ses retranscriptions d'entretiens. Il devra assurer la protection de l'anonymat des sujets interrogés ou observés et des organisations étudiées (cf. figure 9.3 et commentaire).



Figure 9.3. Un dispositif technique pour préserver la confidentialité des données Commentaire de la figure 9.3. :

Le chercheur qui désire réellement protéger l'anonymat des interviewés et la confidentialité de ses données, est contraint à un processus complexe qui garantit l'anonymat complet par la destruction des correspondances entre pseudonymes et acteurs réels, ainsi que l'effacement des bandes enregistrées. De telles mesures, notamment l'effacement des bandes, peuvent de plus susciter la confiance des acteurs et améliorer considérablement la qualité des données collectées. Enfin, il peut être utile de recourir à des logiciels de cryptographie pour protéger les retranscriptions contre toute divulgation accidentelle (perte ou vol d'un ordinateur par exemple). Avant chaque séance d'analyse et de rédaction, il faudra décrypter les sauvegardes et les recrypter à leur issue. Il est toutefois opportun de conserver une version non cryptée des données dans un lieu absolument sûr, les opérations de cryptage et de décryptage pouvant être sujette à des pannes altérant les fichiers.

2. La confidentialité et la validation des résultats par les sources de données

Les problèmes de validité de la recherche sont abordés dans le prochain chapitre du présent ouvrage. Nous ne traiterons ici que des implications de la validation des résultats par les sujets sur la gestion des sources de données.

Dans le numéro d'avril 1992 du *Journal of Culture and Ethnography* consacré à son ouvrage, Whyte avait été critiqué sur le fait qu'il aurait manqué au principe déontologique de soumission des résultats de son analyse de la société de Cornerville à l'ensemble des individus rencontrés et observés. Whyte répliqua qu'à l'époque de son travail, il n'avait jamais entendu parler d'un tel principe mais que surtout son analyse pouvait avoir de fâcheuses conséquences sur les relations entre acteurs et sur l'image qu'ils nourrissaient à l'égard d'eux-mêmes (1996). Ce dernier point nous paraît essentiel. Si les acteurs doivent " être requis " pour une relecture des épreuves du chercheur afin d'apporter une formulation ou une interprétation alternatives (Stake, 1995), si le principe de validation des résultats par les sujets est préconisé à juste titre par de nombreux auteurs (Miles & Huberman, 1984; Lincoln & Guba, 1985) selon une logique de recherche de la réfutation (Glazer & Strauss, 1967), il n'en demeure pas moins que le chercheur doit tenir compte du caractère éventuellement " sensible " des éléments mis en évidence. L'une des solutions consiste à masquer certains résultats en fonction de la position spécifique des acteurs consultés. À l'instar de Whyte, nous pensons qu'il est vain de vouloir requérir tous les sujets interrogés ou observés pour valider les résultats d'une recherche. La sélection doit alors s'opérer en fonction des résultats et des sujets. Il est clair que la familiarité, que le chercheur aura acquise avec son terrain (Miles & Huberman, 1984), lui sera d'un grand secours dans cette dernière opération.

3. La publication de la recherche et le respect des sources de données

La publication des résultats d'une recherche constitue le dernier point de la gestion des sources de données par le chercheur, que le terrain soit considéré comme " sensible " ou non. Le maintien de l'anonymat des sources de données prive les autres chercheurs d'une partie du pouvoir de vérification des résultats de la recherche. Toutefois l'utilisation de pseudonymes peut être une condition de la coopération des acteurs sur le terrain. Dans ce cas de figure, le chercheur doit veiller à ce que le lien entre les pseudonymes et les acteurs réels ne soit pas trop facile à établir. Il peut être utile de soumettre tout projet de publication à ces sources afin d'obtenir leur accord. Cette méthode présente néanmoins l'inconvénient d'être lourde à gérer et impose des restrictions au chercheur, puisque les sources peuvent abuser d'un pouvoir discrétionnaire. Le chercheur peut être confronté au dilemme entre le contrat moral qui l'associe aux sujets-sources et la nécessité de publier ses travaux (Punch, 1986).

Conclusion

Nous avons tenté de présenter la collecte des données et la gestion de leurs sources en nous inspirant de nos expériences respectives et en faisant appel aux contributions de la littérature. Nous avons envisagé aussi

les différents cas de figures auxquels peuvent être confrontés les chercheurs. Pour le jeune chercheur, certaines notions et suggestions que nous avons développées peuvent paraître complexes. Elles sont néanmoins très utiles car nous y avons nous-mêmes eu recours dans certaines situations. À ceux qui craignent qu'une plongée trop profonde dans la littérature ne retarde leur investigation sur le terrain, nous ne pouvons que souligner que les solutions à tous les problèmes posés par la collecte des données et la gestion de leurs sources ne sont pas forcément disponibles dans un guide formel. Certaines modalités et solutions restent à construire par le chercheur lui-même car chaque situation de recherche conserve ses spécificités tant du point de vue de la personnalité du chercheur, que de la situation de gestion qu'il veut analyser. Le chercheur est surtout invité à se poser les questions les plus utiles pour la situation particulière dans laquelle il se trouve. Il trouvera les réponses dans la littérature et/ou dans sa propre réflexion.

Bibliographie indicative

Bearden., W. O.; Netmeyer R. G. & Mobley, M. F. (1993), *Handbook of Marketing Scales*. Thousand Oaks, CA : Sage.

Dillman, D. A. (1978), *Mail and telephone survey: The Total Design Method*. New York : Wiley-Interscience.

Evrard, Y.; Pras, B. & Roux, E. (1993), *Market. Études et recherches en marketing*, Paris : Nathan.

Webb, E. J.; Campbell, D. T.; Schwartz, R. D. & Sechrest, L. (1966), *Unobstrusive measures: Non-reactive Research in the Social Sciences*. Chicago : Rand McNally.

Weick, K. E. (1968), " Systematic observational methods ", in G. Lindzey & E. Aronson (Eds.), *Handbook of Social Psychology*, Vol. IV. Reading, Mass : Addison-Wesley.

Références

Bouchard, T J., " Field Research Methods: Interviewing, Questionnaires, Participant Observation, Systematic Observation, Unobstrusive Measures ", in: Marvin D. Dunette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago, Rand McNally College Publishing Co, 1976, pp. 363-413 .

Childers T. L., & Skinner, S. J., " Gaining Respondent Cooperation in Mail Surveys Through Prior Commitment ", *Public Opinion Quartely*, 43, 1979, p.558-561.

Converse J. M., & Presser S., *Survey Questions : Handcrafting the Standardized Questionnaire*, Beverly Hills, Sage Publications, 1986.

Dillman D. A., Gallegos, J. G., & Frey, J. H, " Reducing Refusal Rates For Telephone Interviews ", *Public Opinion Quartely*, 40, 1976, p.66-78.

Dillman D. A., *Mail and telephone survey: The Total Design Method*, New York, Wiley-Interscience, 1978.

Donada C., " Quels sont les gains des coopérations inter-entreprises pour les fournisseurs de l'automobile? ", *Colloque International Connivence d'acteurs, contrats, coopérations et métamorphose des organisations*, Luxembourg - Nancy, mai 1997.

Douglas J. D., " Managing fronts in observing deviance ", in J. D. Douglas (Ed.), *Research on Deviance*, New York, Random House, 1972.

Douglas J. D., *Investigative Social Research*, Bervely Hills, Sage, 1976.

Duguest D., Faivre J.P., & Macquin A., " Quelques expériences récentes à propos de la méthode des protocoles ", *Troisième séminaire de méthodologie de la recherche en marketing*, FNEGE/CREA, Lille, 1982, pp. 240-341.

Evrard Y., Pras B. & Roux, E., *Market. Études et recherches en marketing*, Paris, Nathan, 1993.

- Fontana, A. & Frey, J.H., " Interviewing. The Art of Science ", in N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds), *Handbook of Qualitative Research*, Beverly Hills, CA, Sage, 1994, pp. 361-373,
- Girin J., " L'opportunisme méthodique dans les recherches sur la gestion des organisations ", Communication à la journée d'étude *La recherche-action en action et en question*, AFCET, Collège de systémique, École Centrale de Paris, mars 1989.
- Glaser B. G., & Strauss A. L., *The Discovery of Grounded Theory*, New York, Aldine Publishing Company, 1967.
- Godbout J. T. & Caillé A., *L'esprit du don*, Paris, La Découverte, 1992.
- Gold, R. L., " Roles in Sociological Field Work ", in N. K. Denzin (Ed.), *Sociological Methods*, Chicago, Aldine Publishing Company, 1970, pp.370-380.
- Holstein J. A.. & Gubrium J. F., *The active interview*, Thousand Oaks, CA, Sage, 1995.
- Jones W. H., " Generalizing Mail Survey Inducement Methods: Population Interactions with Anonymity and Sponsorship ", *Public Opinion Quarterly*, 43, 1979, pp.102-111.
- Jorgensen, D. L., *Participant Observation. A methodology for Human Study*, Newbury Park, CA, Sage, 1989.
- Junker B. H., *Field Work: An Introduction to the Social Science*, Chicago, University of Chicago Press.
- Kanuk L., & Berenson, C., " Mail Survey and Response Rates: A Literature Review ", *Journal of Marketing Research*, 12, 1975, p.440-453.
- Lee R. M., *Doing research on sensitive topics*, Thousand Oaks, CA, Sage, 1993.
- Lincoln Y. S. & Guba E. G., *Naturalistic inquiry*, Beverly Hills, CA, Sage, 1985.
- Linsky A. S., " Stimulating Responses to Mailed Questionnaires : A Review ", *Public Opinion Quarterly*, 39, 1975, pp. 82-101.
- Merton, R. K., Fiske, M. & Kendall, P. L., *The Focused Interviews: A Manual of Problems and Procedures* (2nd ed.), New York, Free Press, 1990.
- Miles A. M. & Huberman, A. M., *Analysing qualitative data : A source book for new methods*, Beverly Hills, CA : Sage, 1984. Traduction française, *Analyse des données qualitatives : Recueil de nouvelles méthodes*, Bruxelles, De Boeck, 1991.
- Marshall C. & Rossman G., B., *Designing Qualitative Research*, Beverly Hills, CA, Sage, 1989.
- Mitchell R.G., *Secrecy and fieldwork*, Newbury Park, CA, Sage, 1993.
- Mitchell R.G., *Mountain Experience: The Psychology and Sociology of Adventure*, Chicago, University of Chicago Press, 1983.
- Mucchielli J.L., *Le questionnaire dans l'enquête psycho-sociale*, Paris, Editions ESF, 1975.
- Nyeck S., Paradi S., Xuereb J.M. et Shebat J.C., *Standardisation ou adaptation des échelles de mesure à travers différents contextes nationaux: l'exemple d'une échelle de mesure de l'innovativité*, Recherche et Application en Marketing, Vol.11, 3, 1996, pp..57-74.
- Punch M., *The politics and ethics of fieldwork*, Beverly Hills, CA, Sage, 1986.
- Robinson, J. P., Shaver, P. R. & Wrightsman, L. S., *Measures of Personality and Social Psychological Attitudes*, New York, Academy Press, 1991.

Rubin H., J., " There aren't going to be any bakeries here if there is no money afford jellyrolls: The Organic Theory of Community Based Development ", *Social Problems*, 41(3), 1994, pp. 401-424.

Rubin H., J. & Rubin I. S., *Qualitative Interviewing, The Art of Hearing Data*, Thousand Oaks, CA, Sage, 1995.

Schuman H. & Presser S., *Questions Answers in Attitude Surveys*, Academic Press, 1981.

Silverman D., *Interpreting Qualitative Data*, London, Sage, 1993.

Simon, H., *Hidden Champions*, Boston, MA, Harvard Business School Press, 1996. Traduction française, Les champions cachés de la performance, Paris, Dunod, 1998.

Sosdian C. P., & Sharp L. M., " Nonresponse in Mail Surveys: Access Failure or Respondent Resistance ", *Public Opinion Quartely*, 44, 1980, p.396-402.

Stake R. E., *The Art of the Case Study Research*, Thousand Oaks, CA, Sage, 1995.

Thompson J. D., & Demerath N. J., " Some experiences with the group interview ", *Social Forces*, 31, 1952, p.148-154.

Warwick D. P., *The Teaching of Ethics in the Social Sciences*. NY, Hasting Center, 1982.

Webb E. J., Campbell D. T., Schwartz R. D. & Sechrest L., *Unobstrusive Measures: Non-reactive Research in the Social Sciences*. Chicago, Rand McNally, 1966.

Weick K. E., " Systematic observational methods ", in G. Lindzey & E. Aronson (Eds.), *Handbook of social psychology*, Vol. IV. Reading, Mass., Addison-Westley, 1968.

Whyte W. F., *Street Corner Society*, Chicago, Chicago University Press, 1955. Traduction française, *Street corner society, la structure sociale d'un quartier italo-américain*. Paris, La Découverte, 1996.

Yammarino F. J., Skinner S. J., & Childers T. L., " Understanding Mail Survey Response Behavior ", *Public Opinion Quartely*, 55, 1991, p.613-639.

Yin R., *Case study research, Design and Methods*, Newbury Park. CA, Sage, 1984, réed.1989.

