



UNIVERSITÉ PARIS 1 PANTHÉON SORBONNE  
**IAE PARIS**  
SORBONNE BUSINESS SCHOOL

# Méthode qualitative : observation, ethnographie, *shadowing*

Séance 1 : Les méthodes d'observation

Nathalie Raulet-Croset

# L'observation, pourquoi ?

- L'observation in situ (vs l'observation expérimentale)
- L'observation, une voie privilégiée pour
  - saisir l'activité réelle et les pratiques (des membres d'une organisation, de consommateurs, etc.) ;
  - voir l'organisation de l'intérieur : ses régulations, ses acteurs en action, ses prises de décision au concret,... ;
  - saisir l'*organizing* : la coordination, les dimensions spatiale et temporelle
- L'observation comme méthodologie complémentaire / L'observation comme dispositif méthodologique principal
- « *Observer consiste à porter attention aux personnes, aux contextes physiques, organisationnels et institutionnels, à leurs intentions et à l'ensemble des ressources qu'elles mobilisent, à ce qu'elles perçoivent comme problèmes, bref, aux situations dans lesquelles elles sont engagées.* » (Journé, 2008, p 59)

# L'observation, comment ?

- L'observation : voir et/ou entendre
- Une attention vigilante
- Contrôler l'interaction observateur-observé, user d'une « familiarité distante » (cf Michel Matheu, 1986)
- Inscrire l'observation dans la durée
- S'accompagner de dispositifs de « réflexivité », « prise de distance » (comité de pilotage, utilisation de l'écrit, journal de bord, etc.) – (cf Girin 1990)
- Quel dosage entre observation et participation? (cf Soulé 2007)

# La diversité des postures d'observation du chercheur en solo

- Observation passive
  - pas d'interaction avec l'activité de l'observé
- Observation avec retour de l'observé
- Observation participante
  - On est dedans, mais sans occuper un rôle préexistant ; possibilité de sortir à chaque instant
- Participation observante
  - Occupation d'un rôle préexistant
- L'ethnographie
  - Le chercheur participe à la vie du milieu observé – Interconnaissance – Utilisation de l'écrit (notes d'observation, journal,...)
- Le *shadowing*
  - *Être dans l'ombre de...*

# Les données recueillies

- Discours : réunions, échanges informels, paroles du terrain,...
- Descriptions : actions, faits,...
- Emotions : ressentis, partages,...
- Images : photos, vidéos,...
- Journal de terrain
- Notes « ethnographiques »
- Entretiens en situation, retours explicatifs des personnes observées
- Etc...

# Critères de comparaison des postures d'observation

- Relations avec le terrain: familiarité, visibilité du chercheur, usure du terrain, négociation de l'accès
- Expertise nécessaire ou non du chercheur
- Qui parle dans les données ?
- Qui sélectionne les données ?
- Réflexivité et saturation

Voir tableaux de comparaison à partir de ces items en annexes de l'article :

Raulet-Croset, N., Beaujolin, R. & Boudes, T. (2020). Multi-Shadowing: A gateway to organizing? The case of hunting with hounds. *M@n@gement*, 23(3): 45–65.

<http://dx.doi.org/10.37725/mgmt.v23i3.5426>

# Exemple 1 – L'observation avec retour des observés

- Recherche : observer l'activité d'agents de vente à la SNCF



- Objectif : analyser les pratiques des agents, identifier l'influence de logiques institutionnelles contradictoires (logique de service public, logique commerciale)
- Type de données recueillies : prise de notes sur les interactions, et retour des observés (enregistrés ou non)

# Exemple de données recueillies

Excerpt from interaction	Analysis
<p>A: But do you make at least 4 or 5 trips a year? It depends...?</p> <p>C: It depends ... Because I often go to C every two to three months ... or every month ...</p> <p>A: Every month? It would be worth buying the XX card sir. It costs 49 euros, this card, right. For each round-trip on this journey, it saves you 14 euros 60 exactly. So if you do four round trips in a year, you're sure to save money. After that, the rest is clear profit. It works all over the country. (...) In my opinion it is a good package that would suit you, sir.</p> <p>C: And now, if I take it now?</p> <p>A: Well ... Instead of paying 43 and a bit more euros, you will pay 29.20 euros.</p> <p>C: Yes ...</p> <p>A: Okay, so I'll do that.</p>	<p>A young agent who is familiar with the sales requirements.</p> <p>The agent takes into account the customer's specific needs.</p> <p>He proposes to the customer a loyalty card that offers real savings.</p> <p>He adopts a protective attitude vis-à-vis the customer.</p>



# Synthèse : observation avec retour de l'observé

	Relation avec le terrain	Expertise du chercheur ?	Qui parle dans les données ?	Qui sélectionne les données ?	Réflexivité et saturation
Observation avec retour de l'observé (Journé 2008)	<p>Visibilité forte du chercheur, Possible usure du terrain si durée longue d'observation.</p> <p>Le chercheur est en "attention vigilante" : "L'important est d'être là avec les personnes observées et d'échanger avec elles sur la façon dont elles ressentent les choses"</p> <p>(Journé 2008, p 59)</p>	Le chercheur peut être naïf.	Le chercheur écrit ses notes d'observation, et ajoute les "retours" de l'observé. On distingue bien les écrits du chercheur et les paroles de l'observé.	Le chercheur	<p>Réflexivité co-construite en partie avec les interviewés qui valident ou amendent les interprétations.</p> <p>Recherche possible de la saturation par l'augmentation de la durée d'observation, ou par l'observation de nouveaux acteurs ou nouvelles situations.</p>

D'après Raulet-Croset, Beaujolin, Boudès, 2020

# Exemple 2 – L'observation participante

- Observation participante

Quelle différence entre recherche-action, participation observante, et observation participante ?

# Les données d'observation

## Exemple : Thèse Norélia Voiseux

Observation	Source de collecte	Méthodes de collecte	Types de données	Format
Passive	Sur le terrain, généralement au niveau local	Prises de notes Entretiens en situation Photographie	Descriptions, discours, images	Monographies, carnets de terrain, mémo empiriques
Participante	Dans les instances et les collectifs, au niveau organisationnel	Echanges informels Prises de notes Enregistrements	Discours, perceptions, documentation.	Carnets de terrain, mémo audios, tableau des réunions
Participation observante	Dans l'action (niveaux organisationnels et individuels)	Echanges informels Documents internes Photographie	Perceptions/émotions, descriptions, images	Documents internes, journal de bord

Titre : « Pour une approche interactionniste de la responsabilité sociale de l'entreprise : de la micro-RSE à l'entrepreneuriat de morale. Le cas SNCF. », N. Voiseux, Thèse Doctorat Université Paris 1 Panthéon Sorbonne, Décembre 2020

# Les modes d'observation

Thèse Norélia Voiseux

## Observation passive

Observer situations/acteurs d'un point de vue extérieur

- Relation « distanciée » avec le terrain et les acteurs observés
- Avec retour ou préparation avec les acteurs observés
- Exemples: tournées solidaires en gare, opérationnels sur un chantier industriel

Réflexivité  
avec/grâce  
aux acteurs  
étudiés

## Observation participante

Observer en étant intégré, avec les acteurs étudiés

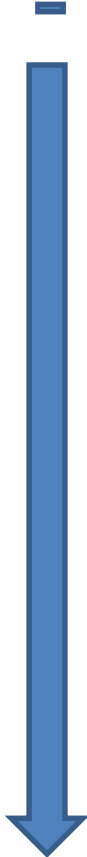
- Relation « familière » avec le terrain et les acteurs observés
- Déclarée (*overt research*) ou masquée (*covert research*)
- Exemples: réunions, séminaires, groupes de travail

Réflexivité  
encadrement  
& comités de  
thèse

## Participation observante

Observer en agissant avec les acteurs étudiés

- Relation « fusionnelle » avec le terrain et les acteurs observés
- Phénomènes cachés, blocages dans le déroulement du terrain
- Exemples: conduite ou coopération à des projets



Naïveté/expertise, proximité/distance au terrain, degré d'immersion

# Synthèse

	Relation avec le terrain	Expertise du chercheur ?	Qui parle dans les données ?	Qui sélectionne les données ?	Réflexivité et saturation
Observation participante (Lapassade, 2002 ; Martineau, 2005)	Elle nécessite une forte familiarité et d'obtenir un rôle dans le système observé. Mais le chercheur peut avoir le rôle du naïf ; il occupe un rôle non pré-existant. L'invisibilité du chercheur se construit progressivement. Pas d'usure du terrain.	Expert ou naïf  (Possible d'être non expert, car on s'appuie sur les explications de la part des observés).	Le chercheur écrit ses notes d'observation, en dehors du temps d'observation.	Le chercheur décide qui, où et quand il observe. La sélection des données peut dépendre de la place occupée.	Le chercheur doit mettre en place un dispositif permettant la réflexivité (en particulier la prise de distance).  Recherche possible de la saturation par augmentation de la durée d'observation.

Tableau D'après Raulet-Croset, Beaujolin, Boudès, 2020

# Exemple 3 – La participation observante

Les raisons :

- Accéder à une organisation peu ouverte, à un phénomène caché
- Mener une recherche sur son travail (doctorant Cifre, doctorant praticien)
- Possibilité de « covert research » (enjeux éthiques)

Exemples connus :

Renaud Sainsaulieu (1977), ouvrier chez Renault (Ouvrage L'identité au travail – découverte de phénomènes comme le freinage, la solidarité au travail)

Loïc Wacquant (2000) (boxeur pour l'observation des jeunes du ghetto noir de Chicago – ressenti des émotions)

# Relations avec le terrain

- La familiarité : un besoin ou une contrainte ?
  - Observer pour entrer en relation avec son terrain, accepter d'être affecté-e par son terrain

(Cf Jeanne Favret-Saada)

  - La familiarité distante (cf Michel Matheu)
  - Construction d'un dispositif pour la réflexivité
- Prendre en compte le risque d' « usure » du terrain
  - participation trop visible, trop de demande d'explication, etc.

# Quelle analyse des données ?

- Cas de l'observation / ethnographie comme méthode complémentaire :
  - Le substrat matériel des pratiques, confronter aux entretiens
    - Hervé Dumez, Petit organon à l'usage des sociologues, historiens et autres théoriciens des pratiques de gestion. *Economie et Sociétés*, 1988, pp.173-186
  - L'observation pour participer à la triangulation
- Cas de l'observation / ethnographie comme méthode principale :
  - Analyse de contenu, codage
  - Comparaisons selon les items de la grille d'observation
  - Récit ethnographique, narration



# Références

- Girin J., (1990) « L'analyse empirique des situations de gestion : éléments de théorie et de méthode », dans Martinet A.-C. (éd.), *Epistémologies et sciences de gestion*, Paris, Economica, pp. 141-182.
- Journé, B. (2008). Collecter les données par l'observation. In *Méthodologie de la recherche*, 139-176.
- Soulé, B. (2007). Observation participante ou participation observante? Usages et justifications de la notion de participation observante en sciences sociales. *Recherches qualitatives*, 27(1), 127-140.
- Special issue *M@n@gement* : 5 articles sur l'observation

<https://management-aims.com/index.php/mgmt/issue/view/350>

Bardon, T., Garreau, L., Abdallah, C., Journé, B., & Korica, M. (2020). Rethinking Observation: Challenges and Practices. *M@n@gement*, 23(3), 1-8.

Raulet-Croset, N., Beaujolin, R., & Boudes, T. (2020). Multi-Shadowing: A Gateway to Organizing? The Case of Hunting with Hounds. *M@n@gement*, 23(3), 45-65.