



Méthode qualitative : observation, ethnographie, *shadowing*

Séance 2 : *Shadowing*

Nathalie Raulet-Croset

Le shadowing, une méthode d'observation dans l'ombre de...

“Shadowing is a research technique which involves a researcher closely following a member of an organization over an extended period of time.

When the person being shadowed goes to another department, the researcher follows them. When they have a project meeting or meet with a customer, the researcher sits in. If they have coffee with friends who are colleagues from another site, the researcher goes too. The researcher ‘shadows’ the target individual from the moment they begin their working day until they leave for home.”

(McDonald 2005, p 456)

Spécificités de la méthode

- Etre dans l'ombre de...
- Le *shadowing* donne à voir du point de vue de l'acteur qui est suivi
- Objectif : accéder à la réalité de l'activité, du point de vue des acteurs qui la vivent :
 - Mintzberg dans son suivi des managers (Mintzberg 1970, 1973),
 - Sclavi (1989) citée par Czarniawska (2007) dans son suivi d'habitants du Bronx.
- Une méthode qui met en avant la mobilité (on suit en marchant...) (Raulet-Croset & Borzeix, 2014)

Les origines théoriques de la méthode

- Une méthode qui s'inscrit dans des traditions anthropologiques et sociologiques
- Dans les années 1950, plusieurs chercheurs ont réalisé des suivis de managers (Walker, Guest & Turner, 1956, cité par McDonald et Simpson, 2014), dans une perspective proche de celle que Mintzberg adoptera par la suite.
- Aux origines : programmes de formation dans les domaines du médical, de l'éducation, du travail social (Vasquez, 2013) ; la « promenade empathique » proposée par Lewin, et citée par Schein (1960) (Vasquez, 2013 : 71).
- La spécificité des parcours commentés (shadowing spatial) en lien avec la sociologie urbaine, et la géographie

Les choix à réaliser

- L'importance de créer un lien préalable avec les acteurs suivis
- Auprès de qui faire du shadowing ?
 - faut-il multiplier les acteurs différents ou suivre des acteurs similaires, etc.
- « When, where, how long » (Vasquez et al 2012)?
 - How long ? - cf l'exemple de Mintzberg, 2 jours de shadowing
 - Where : dans quels services, sur quels espaces, etc.
 - When : à quelles périodes, sur quelle durée, etc.

Le shadowing et le « double singulier »

- « The peculiar twosome » (le « double singulier ») propre au *shadowing*, mis en avant par Czarniawska (2008),
- la méthode place en son centre le point de vue de la personne observée, mais elle est transcrrite par le chercheur
- Le *shadowing* permet au naïf de suivre l'expert.

Le shadowing et la « proximité» avec l'observé

- Le *shadowing* crée une proximité en sympathie (Gilliat-Ray, 2011), une proximité presque intime (Vasquez et al., 2012)
- le fait de suivre pendant plusieurs journées une même personne, dans quasiment toutes ses activités professionnelles, crée un lien, et permet un accès d'autant plus fin au point de vue situé.
- Mais : nécessité de prise de distance et de réflexivité

Le *shadowing* et la sélection des données

- Pour McDonald et Simpson (2014): “*Selectivity is determined by the actors' movement through time and space*” (p 11).
 - ➔ Ces auteurs assimilent le *shadowing* à une méthode où l'on braquerait une lampe, comme la lampe du casque de mineur : le chercheur voit ce que l'observé/le mineur lui montre, ce dernier étant un très bon sélectionneur de données.
- Le chercheur influence néanmoins la sélection des données :
 - Choix des personnes suivies
 - Demandes d'éclaircissements en cours d'observation
 - Retours sur des événements évoqués par l'observé au cours du suivi
- Au final, un partage des décisions de sélection des données : Répondre ensemble aux questions « when, where, how long » (Vasquez et al 2012)

Le *shadowing* et le traitement des données

- Pluralité de méthodes de traitement : Codage, analyse de contenu, reconstitutions de flux d'activités (dimension temporelle), etc.
 - Rq : on peut être créatif !
- Usage de la spécificité du *shadowing* pour travailler la « réflexivité » :
 - Une réflexivité en partie dans le duo observateur-observé, en cours de *shadowing*
 - Construire des démarches de réflexivité a posteriori propres au *shadowing* (cf thèse Anne-Laure Delaunay, démarche narrative)

En synthèse sur le shadowing

Type d'observation en solo (avec des sources théoriques associées)	Relations avec le terrain	Expertise nécessaire ou non du chercheur	Qui parle dans les données ?	Qui sélectionne les données ?	Réflexivité et saturation
Shadowing : suivi d'une personne dans son activité quotidienne	Familiarité non nécessaire. Le chercheur peut demander à l'observé de commenter ses actions. Chercheur visible.	Possible d'être non expert, explications de la part des observés.	C'est essentiellement la personne observée qui parle, les paroles sont enregistrées ; s'y ajoutent parfois des paroles réflexives du chercheur sur les situations vécues et/ou les espaces traversés, voire sur les émotions ressenties.	L'observé décide où il va, et quand. Le chercheur suit. Le chercheur ne maîtrise pas complètement le recueil des données, puisqu'il suit l'observé.	Réflexivité qui peut être co-construite en partie avec l'observé, s'il y a des moments de questionnements communs pour la compréhension. Recherche de la saturation par la multiplication des shadowings réalisés (avec des types d'acteurs différents), ou par l'allongement de la durée du shadowing réalisé.

Retour d'expérience, par Anne-Laure Delaunay, sur sa thèse

- Shadowings de managers de technicentres industriels, SNCF:
 - Construction du design de la recherche, expériences, conseils à donner aux doctorants, etc.
 - Type de résultats spécifiques : qu'est-ce que le shadowing a apporté, qui n'aurait pu être vu autrement ?
- Traitement des données : construction de récits, et démarche réflexive sur cette base avec les managers

Références bibliographiques

- Czarniawska-Joerges, B. (2007). Shadowing and other techniques for doing fieldwork in modern societies, Liber Copenhagen Business School Press
- Czarniawska, B. (2014). Why I think shadowing is the best field technique in management and organization studies. *Qualitative Research in Organizations and Management: An International Journal*, 9(1), 90-93. doi: 10.1108/QROM-02-2014-1198
- Delaunay, A. L. (2022). Quelle place pour le lecteur de terrain en recherche qualitative?. Une exploration par la méthode du journalisme narratif. *Revue française de gestion*, (6), 71-84.
- McDonald, S. (2005). Studying actions in context: a qualitative shadowing method for organizational research. *Qualitative Research*, Vol. 5 no. 4, 455-473. doi: 10.1177/1468794105056923
- McDonald, S., & Simpson, B. (2014). Shadowing research in organizations: the methodological debates. *Qualitative research in organizations and management: an international journal*, 9(1), 3-20. doi: 10.1108/QROM-02-2014-1204
- 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.
- Vásquez, C. (2013). Devenir l'ombre de soi-même et de l'autre. *Revue internationale de psychosociologie et de gestion des comportements organisationnels*, Supplement(HS), 69-89. doi: 10.3917/rips1.hs01.0067
- Vásquez, C., Brummans, B. H., & Groleau, C. (2012). Notes from the field on organizational shadowing as framing. *Qualitative Research in Organizations and Management: An International Journal*, 7(2), 144-165. doi: 10.1108/17465641211253075



UNIVERSITÉ PARIS 1 PANTHÉON SORBONNE
IAE PARIS
SORBONNE BUSINESS SCHOOL

Shadowing spatial, parcours commenté

Un focus sur le *shadowing spatial*, ou parcours commenté

- Une caractéristique du *shadowing*, intrinsèquement reliée à son caractère mobile, est le fait qu'il peut permettre d'approfondir le lien des activités avec les espaces dans lesquels elles se déroulent, ou sur lesquels ces activités s'appuient.
- le fait de « marcher » est mis en avant comme permettant une observation spécifique, centrée sur l'espace (Thomas, 2010).

Une proximité avec la sociologie urbaine et la géographie

- Sociologie urbaine : réalisation de « parcours commentés », pour analyser les relations de différents types d'acteurs usagers d'un espace, à savoir les habitants et l'espace urbain (Augoyard, 1979 ; Grosjean & Thibaut, 2001 ; Thibaut 2001), ou bien encore des voyageurs dans des gares, des organisations fortement ancrées sur leurs espaces (Bayart, et al., 1997 ; Lévy, 2001) ;
- En géographie, ce sont les “*Walking interviews*” (Jones, Bunce, Evans Gibbs, & Ricketts Hein, 2008) ou “*Go along interviews*” (Carpiano, 2009 ; Kusenbach, 2003) qui sont mobilisées pour identifier le rapport à l'espace géographique développé par les individus. Ces différentes méthodes sont proches d'un *shadowing spatial* (Raulet-Croset & Borzeix, 2014), qui met en avant la relation à l'espace.

Exemple d'un terrain de recherche

- Thème : La gestion collective de problèmes d'incivilités « urbaines » dans plusieurs quartiers dits « sensibles » en Ile de France
- Observation des actions menées pour prendre en charge les incivilités (actions « en surface »)
 - Des actions collectives à l'initiative d'habitants engagés
 - Des actions collectives au sein du Contrat Local de Sécurité
- Méthodologie :
 - Présence ethnographique pendant 1 mois d'une des chercheuses
 - Parcours commentés (à pied, en voiture)
 - Entretiens
 - Observation de réunions (réunions d'habitants, comités de voisinages)
 - Documentation du Contrat Local de Sécurité



Le terrain :

Des incivilités urbaines (dépôts d'ordure sauvage, rodéos à moto sur des chemins piétonniers, tags, devantures abîmées...)

Des espaces perturbés

Des organisations éphémères pour la prise en charge des problèmes d'incivilité

Les questions de recherche

- Analyser les modalités de coordination entre les acteurs
 - Identifier le rôle des habitants (acteurs civils) dans la coordination
 - Analyser en quoi l'espace est un fondement des pratiques de certains acteurs, et de la coordination
- ➔ Démarche inductive, théorisation ancrée dans le terrain

Critères de classement des observations

- Par type d'incivilités
- Par type de réunions : institutionnelles, avec des habitants, improvisées, etc.
- Par type d'acteurs-clés (exemple nombreux entretiens et parcours avec Laetitia, agente municipale en charge de la prévention-sécurité ; parcours avec des habitants)

etc

Première grille d'observation – : Repérage de types d'incivilités

Types d'incivilités	Acteurs touchés	Lieux	Acteurs impliqués dans le traitement ou la prévention	Extraits de données
« Squat » de halls	Habitants, médecins ou autres travaillant dans les immeubles,...	Espaces semi-publics: entrées d'immeubles	Service municipal de sécurité, médiateurs municipaux, bailleur, parfois la police, parfois des habitants	Extraits de documents, verbatim, extraits de parcours, etc.
Tags	Habitants, services publics, entreprises,...	Toutes sortes de murs	Département technique de la ville, Copropriétés,...	
Ordures sur le sol	Habitants, municipalité	Place publique, rue	Habitants, service municipal, bailleur social	
Rodéos à moto	Habitants, résidents, employés des entreprises locales	Chemins piétonniers, rues,...	Habitants, service municipal de sécurité, police, médiateurs	

Méthodologie des parcours commentés

- Les principes des parcours :
 - « Shadowing spatialisé » : accompagner, sur un espace donné, un acteur dont on cherche à comprendre le sens attribué à cet espace et aux phénomènes qui s'y produisent
 - 3 activités simultanées sont sollicitées : marcher, dire, percevoir
 - 3 hypothèses selon Thibaut 2001 : 1) l'impossibilité d'une position de surplomb 2) l'entrelacs du dire et du percevoir, et 3) l'inévitable “bougé” de la perception
 - L'importance accordée au corps, au ressenti, aux pratiques, aux perceptions in situ
- La spécificité de nos parcours:
 - La question posée : parler des incivilités ressenties dans le quartier, et des actions engagées ; montrer où elles se produisent
 - L'objectif : voir à travers les yeux de la personne sa relation à l'espace parcouru, et la façon dont les incivilités perturbent cette relation

Le choix méthodologique des parcours commentés

- Pourquoi les parcours commentés sur ce terrain ?
 - Accéder au ressenti des incivilités, aux perturbations de la relation à l'espace public → accéder à l' « espace ressenti »
 - Comprendre le rapport à l'espace des acteurs engagés dans les actions collectives
 - Accéder aux pratiques « mobiles » de l'espace de certains acteurs
 - Accéder à des événements remémorés, au travers des émotions

Les apports de la méthode des parcours commentés

- Les parcours permettent d'identifier :
 - Des espaces matériels différenciés, et des discours sur ces espaces
 - Des frontières invisibles, où le ressenti de l'espace change pour la personne
 - Des formes d'appropriation de l'espace
 - Des liens faits par la personne entre incivilité et espace :
 - La façon dont l'incivilité peut perturber la relation à l'espace
 - Pour les acteurs, la façon dont il positionne son action vis-à-vis des incivilités dans l'espace

Un tag

L. - « ...sur les murs Ça a été un peu dégradé là, et il y a les structures vertes, les petits pans de vert. On se demande pourquoi ici plus qu'ailleurs [...] Zaza Eclipse clan», ce qu'il y a écrit sur le tag, n'importe quoi»

N. - « et ça veut dire ? »

L. - « Eclipse, c'est ma place. Clan, c'est peut-être un clan qu'ils ont annoncé, et Zaza, je ne sais pas. »



Les scooters qui crament

L. - « ...avec devant l'endroit préféré pour faire cramer les scooters [...] L'année dernière, on a eu pas mal de problèmes avec la sécheresse. On a eu pas mal de départs de feu sur la pelouse »

N. - « Des gens qui ont fait des barbecues ?

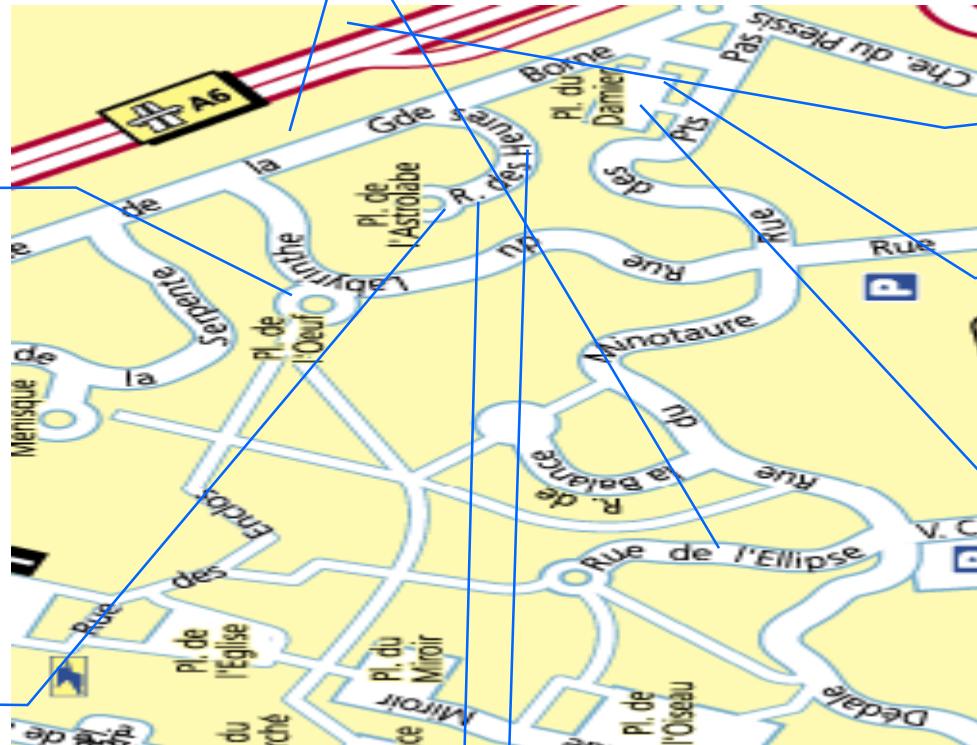
L. - « Non, c'était hyper sec, et comme on a des jeunes avec des motos, des trucs, il y a eu pas mal de fois où cela a bien brûlé, quoi »



Les caddies

« Là, les jeunes ont récupéré des caddies qui traînaient.

Les problèmes des ramassages de caddies, Liddle et Leclerc. Le problème, c'est que les gamins, ils les récupèrent, ils s'en servent pour jouer. Et c'est quand même quelque chose qui est hyper dangereux »



Feu de poubelle

« Là, on a eu un feu de poubelle il n'y a pas très longtemps. L'OPIVOY n'a toujours pas changé la porte... Et ça sent la poubelle jusqu'ici, avec le vent qu'il y a. »

Le mur rouge

« Notre mur rouge qui est censé couvrir un peu le bruit de l'autoroute. Ce qui est bizarre c'est que ça n'a pas été fait de l'autre côté où on a quand même un collège. Donc on a un problème de rats parce qu'en fait quand ils ont construit le mur, ils n'ont pas fait dératiser. Donc les rats ont traversé la route »

Parkings

« Là c'est les parkings, à l'extérieur. On se gare à l'extérieur pas à l'intérieur...et là il y a un jeu de clés qui a été volé et on recommence à avoir des problèmes »

Les rats

« Au Damier on a pas mal de problèmes de rats, je vais vous montrer les terriers »

Commerces

« Donc là avant, on avait un fleuriste, mais à force de se faire casser ses devantures, elle a fermé. On n'a plus rien. Mais bon, ça c'est nouveau, le coiffeur il est nouveau. On a quand même une activité commerciale qui perdure sur le quartier. »



Les devantures des immeubles

« Là vous voyez, il y a quand même des dégradations sur les devantures des immeubles. La Grande Borne avait été complètement rénovée, il y a, j'étais jeune, 15 ans par-là. Ils avaient refait tout. mais il y a certains endroits où il y a des gosses qui se sont acharnés sur des devantures avec des pierres etc, ou à force de faire taper des ballons sur des devantures, ça s'en va... »

Analyse sur les parcours

- Reconstitution des parcours (grâce à des photos)
- Mise en relation avec les notes du chercheur (enregistrement en marchant)
- Repérage des espaces et des « frontières » grâce à la mise en relation des enregistrements et des photos

Résultat 1 : L'espace ressenti

- Différentes formes de ressentis des espaces :
 - l'espace où l'on se sent bien, l'espace neutre, l'espace qui repousse, l'espace qui dégoûte, l'espace qui met en colère
- Certaines « incivilités » sont peu créatrices de tensions, d'autres sont fortement créatrices de tensions.
 - Les appropriations contradictoires créent des tensions quant à l'usage des espaces

Les places hautes

Les places hautes

Je n'aime pas du tout

A. : Alors, les places hautes, moi je n'aime pas du tout...

N. : Parce que ?

A. : Rien que le fait de voir les... je vous dis, moi c'est juste... là où il y a le médecin, moi c'est un traumatisme de voir ça. Ça devrait être les halls les plus propres. Que même les gens qui habitent Viry ici... Et peuvent aller chez le médecin, en se disant, oh ben c'est quand même bien... **Je ne sais pas mais ça me...**

N. : Donc celle là, c'est la place au pigeon... elle s'appelle comment déjà... je ne sais plus... c'est la place aux herbes

N. : oui donc le médecin, qu'est-ce qui ?

A. : Je vais vous montrer le hall, on va faire tous les halls de médecin, vous allez voir le truc...

Franchement, c'est affreux...



Le hall du médecin :
« franchement,
c'est affreux »

N. : c'est là, la place du marché, où c'est celle d'à côté ?

A. : non, c'est après

N. : Donc là, on est à côté de la pharmacie.

A. : Des pharmacies, on en a trois sur la Grande Borne. C'est déjà bien.

N. : oui

On entre dans un hall de médecin.

N. : C'est votre médecin, c'est là où vous venez ?

A. : Celui là, c'est le mien.

Alors déjà, sentez le truc.

C'est sur deux étages, vous avez deux entrées.

N. : ah bon !

A. : **donc là, ça donne sur les poubelles**, et les gens...

N. : ah oui, là c'est les poubelles

A. : **mais ça, c'est pas le pire**

Moi, je n'arrive pas...

(...)

A. : donc il était question à un moment de condamner une des entrées, mais je ne sais pas où ça en est.

Parce que en plus, quand il y a des feux de poubelle... c'est des jeunes qui s'amusent à cramer des poubelles, dans des halls, très intelligent..., ça crame dans le hall, quoi, au lieu de cramer à côté, ça intoxique les gens

Sentez l'odeur

Celui-là, c'est le mien

Les poubelles

Résultats 2 : la performativité de l'espace

- L'espace performatif : Ce qui dans un espace donné pousse à l'action
 - Un acteur sur un espace, alors qu'il n'y est pas autorisé : trafics, rodéo à moto,...
 - Une souillure non acceptée d'un espace : ordures, façades abîmées,...

L'anecdote du médecin

Ah, on a oublié d'aller voir le médecin, l'autre...

N. : C'est pareil ?

A. : C'est pire.

Un rat mort
dans le hall
du médecin

L'autre fois, j'ai été appelée par le médecin, justement place de la Carpe, qui me disait : oui, j'ai un rat mort devant mon cabinet, les gens ont des enfants, etc...

Donc évidemment, vacances, OPIEVOY, je ne trouve personne, donc qu'est-ce que je fais, je prends mon petit sac poubelle, et j'ai été enlever le rat quoi, moi-même, et je suis arrivé en bas, et ma ?, il y avait des matelas partout, une mare de ... de pipi quoi. Euh, c'était hallucinant...

C'était
hallucinant

N. : c'est à dire que les gens, ils dormaient là et en même temps...

A. : je ne sais pas s'ils dormaient là mais...

Résultats 3 : l'ancrage spatial des pratiques

- L'espace intervient dans les pratiques individuelles et collectives
- Différentes modalités de “dealing with space”
 - Contourner un espace qui repousse
 - Approprier un espace en le marquant (la table des joueurs de cartes, les tags du lieu-dit l'escargot,...)
 - Approprier un espace par une présence (passage régulier des médiateurs par telle ou telle place)

Résultat 4: les organisations éphémères

- La coordination, dans ces organisations éphémères qui se configurent et reconfigurent autour d'incivilités récurrentes et autour d'espaces donnés :
 - S'adapte à la nature de l'espace:
 - Espace intersticiel/vide/ambigu versus espace déterminé, multi-usages
 - S'appuie sur les pratiques mobiles de l'espace (médiateurs, policiers, habitants) :
 - Identifier des espaces d'action communs
 - S'appuie sur le caractère performatif de l'espace:
 - Repérer les espaces qui suscitent l'engagement dans l'action de certains acteurs

Extrait de donnée : Repérage d'organisations éphémères

- Un exemple d'organisation éphémère (racontée lors d'un parcours)
 - une action collective est décidée au sein du CLS, avec la séquence d'actions suivante :
 - Le bailleur rénove le hall (peinture, boîtes aux lettres,...)
 - Dans le même temps, la police accroît ses rondes autour de l'immeuble visé
 - Les médiateurs municipaux font des rondes autour du site, et visitent régulièrement les habitants de l'immeuble
 - Les habitants et le gardien sont sollicités pour identifier les fauteurs de trouble, et prévenir le service prévention sécurité de la mairie, ou le service jeunesse
 - Cette séquence d'action est renouvelée jusqu'à la disparition du problème
 - Elle veut aboutir à modifier l'appropriation du hall

Références

Articles méthodologiques issus du terrain présenté :

- Raulet-Croset, N., Collard, D., & Borzeix, A. (2013). Les apports des parcours commentés. *Revue internationale de psychosociologie et de gestion des comportements organisationnels*, Supplement (HS) 109-128. doi: 10.3917/rips.hs01.0109
- Raulet-Croset, N. and Borzeix, A. (2014), "Researching spatial practices through Commentated Walks: "on the move" and "walking with"" , *Journal of Organizational Ethnography*, Vol. 3 No. 1, pp. 27-42.

Autres références sur les parcours commentés :

- Grosjean, M., & Thibaud, J.P. (2001). L'espace urbain en méthodes, Editions Parenthèses
- 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.
- Thibaud, J.P., (2001). La méthode des parcours commentés, in Grosjean & Thibaud (eds), *L'espace urbain en méthodes*, Editions Parenthèse (pp. 79-99)
- Thomas, R. (2010). *Marcher en Ville*, Editions des Archives contemporaines