

Etude de cas multiple

Fabienne Berger-Remy et Marie-Eve Laporte

ED Management Panthéon-Sorbonne – Avril 2023

Travail en atelier

1- La justification du cas et les unités de cas

Questions: Qu'est-ce qu'un cas? Quand parle-t-on de cas multiple? Comment, sur quelles bases sélectionner les cas? Comment définir les unités de cas, et à quel moment du processus de recherche faut-il les définir?

2 - La collecte de données dans une étude de cas multiple

Questions: Dans une étude de cas multiple, quelles sont les sources de données les plus courantes? Pourquoi celles-là? Les données sont-elles toujours qualitatives? Quel est l'intérêt d'avoir plusieurs sources de données? Quelles sont les principales difficultés que l'on peut rencontrer sur le terrain lors de la collecte, et comment y faire face?

3 - L'analyse des données dans une étude de cas multiple

Questions: En quoi consiste l'analyse des données dans une étude de cas multiple? Quelle est la place des théories et des concepts dans l'analyse de données? Comment éviter le risque de circularité? Que veut-on dire par triangulation des données? Est-il possible de dégager une méthode d'analyse des données pour l'étude de cas multiple?

4 - Les fondements épistémologiques de l'étude de cas multiple

Questions: Quelle est la posture du chercheur dans l'étude de cas multiple? Quel rapport entretient-il avec le réel? Comment est produite la connaissance? Peut-on généraliser les résultats d'une étude de cas multiple alors même qu'elle apparaît comme contingente?

5 - La validité de l'étude de cas multiple et la montée en théorie

Questions: Quels sont les critères de validité d'une étude de cas multiple? Comment passe-t-on des résultats à l'articulation d'une théorie? Quelle est la portée d'une théorie construite à partir d'une étude de cas multiple? A quelles conditions s'opère la généralisation?

1. Qu'est-ce qu'un cas?

Le cas est le découpage / la délimitation d'un contexte pour étudier un phénomène ou un objet

L'organisation de la recherche en cas permet de:

- (1) Passer d'une organisation des données par source à une organisation liée aux unités d'analyse (individus, organisations, décisions, projets, équipes....)
- (2) Attribuer des caractéristiques au cas qui vont être utiles lors de l'analyse (« variables descriptives »)



La définition des cas

Etude de cas quand: (1) peu d'info ou (2) résultats empiriques contradictoires ou (3) explications théoriques insuffisantes

Critères de choix du cas: (1) parcimonieux, (2) pertinent, (3) offrant des possibilités de généralisation

Une justification théorique *a priori* des cas (théorique au sens d'une conceptualisation)

Couplée à des possibilités de révision en cours de terrain (sérendipité)

- Redécoupage des cas

- Caractéristiques des cas

Plusieurs justifications possibles dans la construction des cas: occurrence, comparaison (similarités / différences) => « *purposive sample* »

Partie méthodologie, section « Justification du choix du cas »

DANONE

Le cas: la transformation digitale de la fonction marketing des vieilles grandes entreprises occidentales

Justification théorique: perspective historique du mktg / marketing agility

Critères: des marques fortes, des positions fortes de marché, des usines, des intermédiaires marchands, une fonction marketing établie

occurrence: le mktg de Danone est engagé dans une transformation digitale

2 SBU, comparaison par différence des antécédents (global / local, force des marques)

HOPITAL COCHIN

Le cas: La mise en place de l'approche centrée patient dans un environnement non marchand

Justification théorique: le NPM

Critères: hôpital public, performance visible par le patient, plusieurs logiques médicales, politiques publiques

occurrence: le service orthopédie de Cochin est engagé dans une approche centrée patient, avec un label

Comparaison sur la base de (1) plusieurs unités au sein d'un même service. (2) plusieurs profils de patient

2. La collecte de données

« All is data – it means exactly what is going on in the research scene is the data, whatever the source, whether interview, observations, documents, in whatever combination » (Glaser, 2001)

« Close adherence to data keeps researchers honest » (Eisenhardt & Graebner, 2007)

Plusieurs sources de données

en général: sources documentaires (doc internes, archives, cas publiés), entretiens individuels ou de groupe, observation participante ou non avec ou sans shadowing

Mais aussi: questionnaire quanti, données réseaux sociaux...

Intérêt: la triangulation

Méthodologie: section « collecte des données » avec table des informants, table des données secondaires, détails des observations

Les principales difficultés

La réification de la donnée et la tentation déterministe => rester très descriptif

La noyade dans la donnée

Quand s'arrêter? Le principe de saturation



DANONE

6 jours d'observation non participante (2j par site)

22 ITW individuels sur site auprès de 4 profils différents (mktg / sales, digital, HR, consultants orga), 474 pages de retranscription

13 documents (708 pages)

HOPITAL COCHIN

38 ITW individuels

5 ITW de groupe

3 semaines d'observation (dont 3 réunions de staff, 2 visites de salle, 1 journée de consultation, 5 opérations au bloc)

Documents internes (294 pages)

LE TAILLEVENT

2 jours d'observation non participante (dont le briefing du staff)

Des éléments de communication (le menu, le site internet)

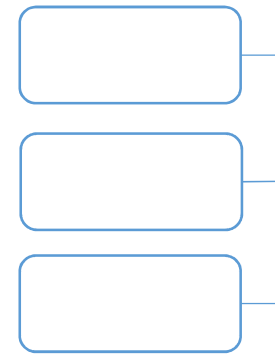
60 photographies

14 entretiens avec le staff

835 commentaires Tripadvisor

3. L'analyse de données

- Réduction
- Comparaison constante
- Recherche de patterns
- Identification des conditions



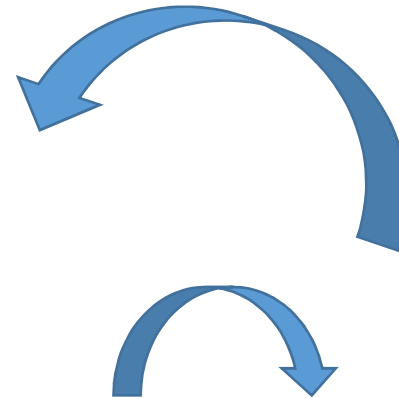
Théorie

Concept

Concept

Conceptualisation et
théorisation

Abduction, retour à la
théorie



Abduction et circularité



Une méthode, des designs de recherche

Une méthode...

La « méthode Eisenhardt », qui consiste à repérer par l'analyse des similarités et des différences les conditions produisant un certain résultat, et à en inférer des explications théoriques

... Des designs variés

Analyses thématiques

Mais aussi...

FsQCA

Analyses lexicales

Natural Language Processing

Expérimentations en milieu naturel

Machine learning

Et de plus en plus...

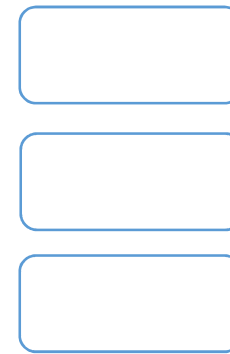
Méthodes mixtes (séquentielles ou parallèles)

Exemples de recherches

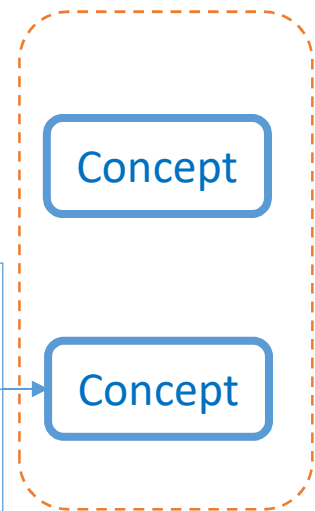
Terrain DANONE



- Rôle de certains artefacts pour réduire la complexité (marques, persona)
- Influence de la technologie qui agit sur les individus autant qu'ils agissent sur elles
- Différences selon les marques, la taille du marché



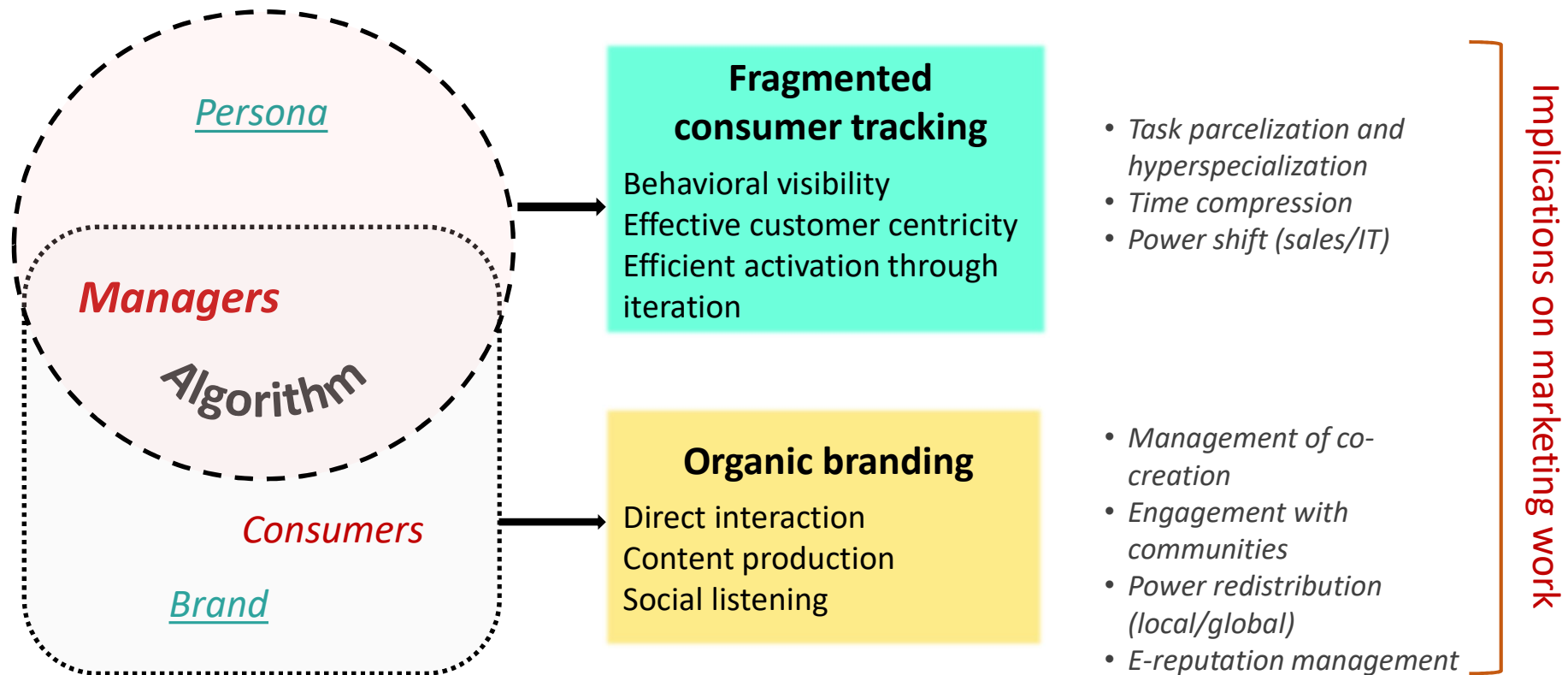
Reconceptualisation du travail de marketing par deux affordances



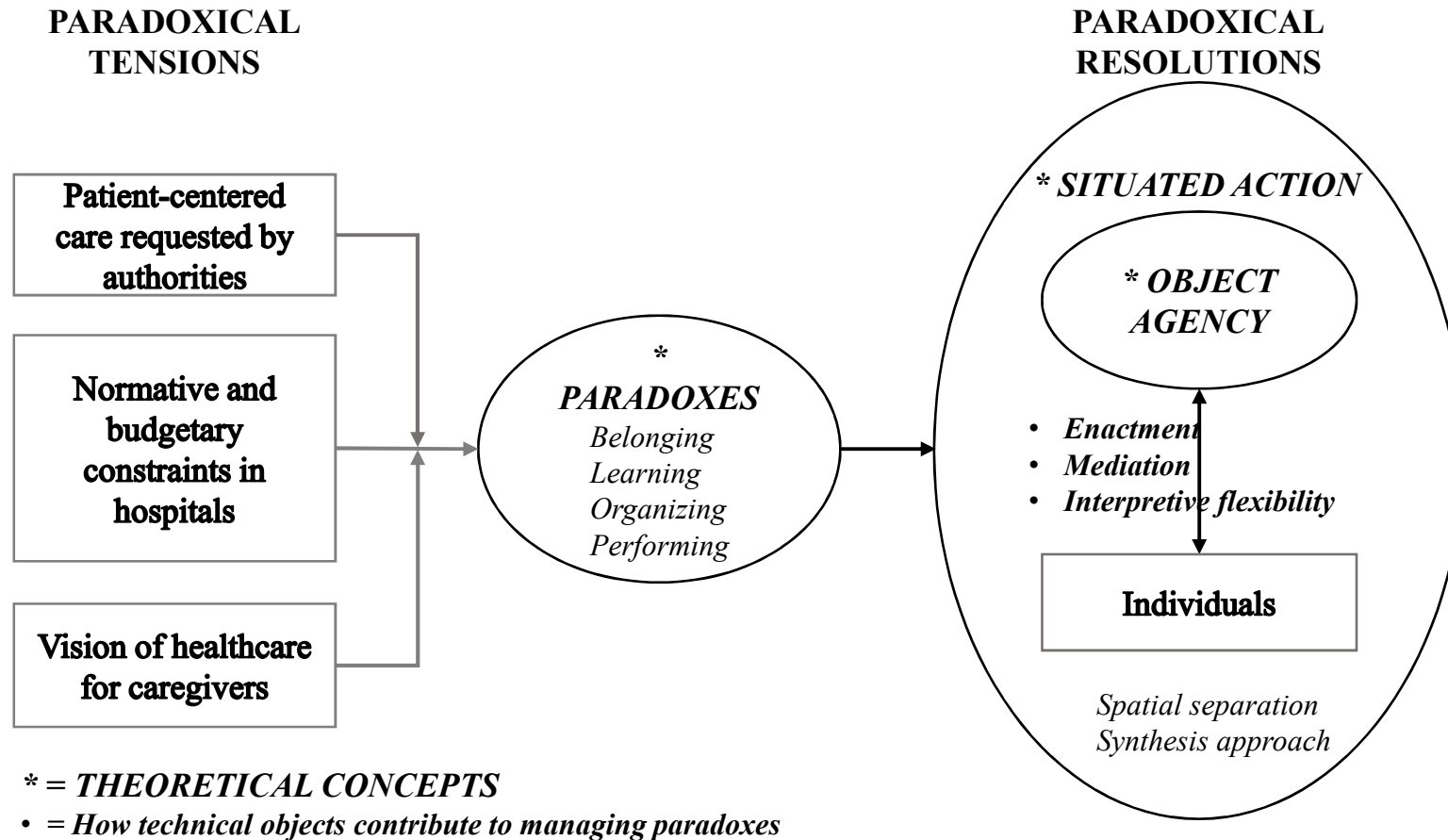
Conceptualisation et théorisation

Théorie de la socio-matérialité,
théorie des affordances

The reconfiguration of marketing work in legacy firms induced by datafication



How do hospital staff manage to reconcile conflicting logics around Patient-Centered Care?



4. Considérations épistémologiques

Une posture épistémologique qui va de l'interprétativisme au post-positivisme

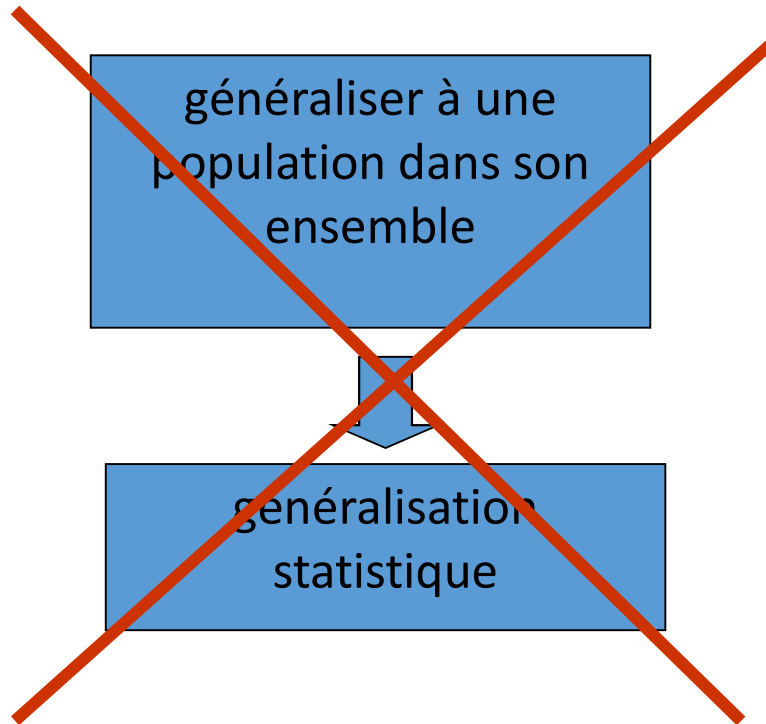
En toile de fond, une forme de pragmatisme (ce que les gens font plutôt que ce qu'ils disent) => cadre idéal: les pratiques, les processus

Rapport au réel: la réalité existe, elle est complexe, évolutive, multiforme. Elle se comprend à travers les imbrications, les dispositifs, les interactions, souvent socio-matérielles

Un intérêt pour les situations « ordinaires » = micro-pratiques situées, etc...

L'individu agit autant qu'il est agi

Généralisation



comprendre un
phénomène dans un
cadre donné forcément
contextuel



généralisation
analytique

Transférabilité
OU répétition

= identifier et comprendre
des phénomènes qui se
répètent avec une certaine
constance

DANONE

Conceptualisation valable pour expliquer la reconfiguration de la fonction marketing sous l'effet d'imbrications socio-matérielles impliquant la technologie et les agents de fiction dans une « legacy firm » occidentale avec un portefeuille de marques fortes et une présence internationale

HOPITAL COCHIN

Conceptualisation valable pour expliquer la mise en place et le fonctionnement de l'orientation patient en résolvant les paradoxes présents dans un établissement de soin au sein d'un système de santé public gratuit pour les usagers

5. Critères de validité

Validité interne: en général forte (mais moins que pour l'étude de cas unique) = qualité des inférences

Consiste à mettre au jour les arguments théoriques qui expliquent pourquoi les relations émergentes identifiées entre les construits sont solides

⇒ La réponse au « pourquoi »?

⇒ Appui sur les données OU sur le raisonnement logique OU sur d'autres courants de littérature

Validité externe:

liée à l'identification des « boundary conditions » (clarifie le cadre de la théorie)

Discussion par rapport à d'autres explications théoriques possibles => découverte d'une explication théorique qui « marche mieux »

Exemples de recherches

DONNEES EMPIRIQUES:
agence des marques et
des personas dans les
situations de gestion du
marketing



THEORIE:
Les agents de fiction, de
nature immatérielle,
jouent un rôle dans les
imbrications socio-
matérielles

**RAISONNEMENT
LOGIQUE:**
démonstration des
conséquences de
l'application de l'une ou
l'autre des affordances



THEORIE:
Fin de la différentiation
marketing si l'affordance
« fragmented consumer
tracking » était
totalement activée

**AUTRE COURANT DE
LITTERATURE:**
Travail sur l'interaction
de service dans les
restaurants => Sociologie
de l'artisanat chez
Sennett



THEORIE:
L'interaction de service
passe par les corps, les
rythmes et la
transmission
(versus théorie
dominante => par les
discours)

Conclusion

On passe à côté si on se dit:

« J'ai un beau terrain, j'y vais! »

« Si j'ai des beaux résultats, ça suffit! »

« Si j'ai beaucoup de données, c'est forcément riche »

« C'est le nombre d'occurrences qui fait la force du résultat »

Une étude de cas multiple se construit dans des allers-retours constants entre terrain et théorie, avec un « **filtre théorique souple** »: suffisamment fort pour ne pas réinventer la roue, mais en laissant de la place pour des construits émergents.

La **justification du cas** est un élément essentiel de la démonstration.

Attention aux risques principaux: de charybde (la description fine) en scylla (la circularité).

*« La véritable caractérisation du cas (**what is it a case of?**) sera bien le résultat de l'étude du cas et elle sera de nature théorique »* Dumez