

Nathalie Raulet-Croset

Professeure IAE Paris Sorbonne

Cours en Doctorat :

Méthodologies qualitatives : Observation, ethnographie, shadowing

Supports Séance n°4 – Extraits d'articles

Extrait de :

L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales
P. Paillet - A. Mucchielli - 2016
Édition Armand Colin - Chapitre 4

L'analyse qualitative dans l'enquête anthropo-sociologique

DANS CE CHAPITRE nous allons situer l'analyse qualitative, dont on vient de voir les caractéristiques essentielles, au cœur de l'enquête anthropo-sociologique. Nous verrons que la situation du terrain est un laboratoire où se prépare, se contextualise et commence de s'élaborer l'analyse qualitative. Les processus que nous examinerons font intervenir le jugement du chercheur en situation, à partir d'une logique naturelle, et ainsi, dans le contexte d'une approche terrain qualitative, nous prendrons nos distances vis-à-vis des techniques d'analyse formelle (analyse narrative, analyse du discours) centrée sur la forme des témoignages et échanges plutôt que plus directement sur leur contenu. Enfin, nous traiterons de la préparation d'une analyse qualitative dans le contexte d'une enquête anthropo-sociologique, notamment pour ce qui concerne le travail d'observation et de notes de terrain.

L'anthropo-sociologie

Nous utilisons l'expression d'« enquête anthropo-sociologique » dans un sens précis, qui n'est pas tout à fait celui d'une autre expression devenue courante, celle de « socio-anthropologie », laquelle renvoie au champ désormais pratiquement indissociable de la sociologie et de l'anthropologie sociale. Pour notre part, nous invoquons en premier lieu l'*anthropologie* sur la base de ses racines grecques, qui renvoient à l'étude de l'Homme (*anthropos*), bref de l'être humain dans l'ensemble de ses dimensions, *y compris celles de son expérience intime*,

psychique. La psychologie en tant qu'elle s'intéresse empiriquement à l'expérience de l'être humain en situation est donc incluse dans le champ désigné. Au sein de la formule que nous proposons, l'expression d'« enquête » vise à cibler la dimension du travail de terrain. Il s'agit d'un type de travail que l'on retrouve sous des formes comparables tant en anthropologie, en psychologie sociale, voire en psychologie générale ou dans les approches psychanalytiques, qu'en sociologie. L'expression que nous retenons désigne ainsi l'enquête de terrain rigoureuse centrée sur l'expérience humaine dans ses dimensions culturelles, sociales et psychiques, ainsi que le savoir produit par ces enquêtes et par la réflexion empiriquement fondée sur l'expérience humaine en général.

L'exercice du métier de chercheur en sciences humaines et sociales comporte, en son cœur, le recours rigoureux à ce savoir anthropo-sociologique à des fins de compréhension de la vie culturelle, sociale ou psychique. Ce savoir est mobilisé dès qu'un chercheur puise dans le fond de la connaissance anthropo-sociologique pour commenter un événement, interpréter une situation, expliquer une action individuelle, collective, institutionnelle ou politique. Dans certains cas, c'est une théorie précise du social, de la culture ou de la vie psychique qui est mobilisée, parfois c'est un ensemble de théories, de modèles ou de concepts. Cet exercice n'est pas limité à la situation d'enquête, c'est également le quotidien de l'universitaire (ou de toute autre personne engagée dans une activité d'analyse du monde). Comment un individu cultivé en arrive à tenir un discours juste et articulé sur la société ou sur la personne, cela dépasse néanmoins le cadre de l'analyse qualitative. Un ouvrage entier serait nécessaire pour examiner avec soin l'exercice de ce type d'analyse qui se pratique tout au long de la vie (pour paraphraser la célèbre formule du rapport Delors). Elle n'est pas l'inspiration venue du ciel et elle n'est pas issue de la seule discussion de bureau. Elle a sa source dans l'observation du monde, plus ou moins systématiquement. À la différence de la *situation* d'enquête, sur le long cours, elle se construit également au contact des médias, dans les discussions de colloque, dans la correspondance avec les collègues, pendant les prestations de cours. Elle est cumulative, complexe, mouvante. L'érudition y a son importance, de même que la continuité au niveau du choix des objets d'étude. L'abondance des référents théoriques nourrit la sensibilité du chercheur et guide son attention vers les routines, règles de conduite, rôles, échanges, négo-

ciations, théories professées ou pratiquées, logiques d'action, intérêts, enjeux, savoirs d'expérience, conventions, etc., que mettent en scène les individus et les sociétés.

Pour le chercheur d'expérience, l'« interprétation à main levée » est courante et peut être tout à fait valide. On ne saurait sous-estimer l'abondance des ressources interprétatives que peut mobiliser, en situation, un chercheur. Malgré tout cela, à chaque enquête, il faut savoir à nouveau regarder, écouter, ressentir, « perdre connaissance ». La compréhension des phénomènes anthropo-sociologiques se construit donc également sur la base des terrains de recherche et des grandes enquêtes, et c'est cette situation qui nous intéresse ici, plus particulièrement le travail d'analyse qualitative des productions de l'enquête. « Le terrain est la forme particulière que prend en anthropologie l'exigence de rigueur empirique qui fonde les sciences sociales », écrit J.-P. Olivier de Sardan (2008, p. 20).

Les contextes de l'analyse qualitative

L'interprétation des matériaux d'une enquête ne nécessite pas d'être rattachée à une étape précise de l'enquête de terrain ou à l'une de ses caractéristiques. Autrement dit, dans les faits, le travail d'interprétation prend racine ou se réalise dans une diversité de lieux (sur le terrain ou devant les notes de terrain reconstituées), de moments (sur-le-champ ou de retour dans la voiture ou le métro), de circonstances (au moment de lire un article ou en pleine séance d'examen d'une transcription d'entretiens), d'entourages (avec des collègues, des cochercheurs ou seul avec soi-même). En fait, sur le terrain, bien souvent, collecte et analyse se confondent, tant les observations ciblées ou les entretiens approfondis sont le résultat d'une analyse en gestation, voire d'une interprétation qui se fait jour et appelle un travail de validation. Cette analyse *in situ*, la plupart du temps, le chercheur doit cependant la revoir et compléter en aparté. Au surplus, nombre de situations ou d'événements demeurent énigmatiques au moment où on les observe, et seul un temps de réflexion et de mise en relation avec d'autres éléments de la situation globale permet peu à peu de révéler un sens non immédiatement accessible. C'est pourquoi l'essentiel du travail d'analyse qualitative se réalise sur la table de travail. Reprenons sous forme de propositions les grandes idées que nous venons de mettre en avant.

*L'analyse qualitative de matériaux d'enquête
n'est qu'un des cas de figure de l'analyse anthropo-sociologique*

Le savoir que construisent la sociologie, la psychologie, l'anthropologie n'est pas qu'une production spécifique de l'enquête, c'est là un premier point qu'il faut préciser avant d'aller plus loin. L'observation et la conceptualisation du monde et de l'expérience personnelle ont pour origine le monde ainsi que le vécu intime de ce monde d'une manière et avec des approches qui doivent en définitive peu aux enquêtes de terrain ou aux recherches cliniques. Il est important de garder cela en tête, non pour sous-estimer la valeur des démarches empiriques de recherche, mais pour relativiser leur apport aux savoirs disciplinaires et, partant, pour replacer les méthodes d'analyse qualitative dans leur contexte précis : ce ne sont pas *les* méthodes de la sociologie ou de la psychologie, ce sont des méthodes d'enquête (qui, bien sûr, n'y sont pas limitées et dérivent des logiques naturelles de la pensée qualitative, comme on l'a vu au chapitre 2).

*L'analyse qualitative n'est pas une activité autonome,
elle dépend de la problématisation des données et de leur production*

Il faut ajouter à ce premier point le fait qu'en réalité, l'analyse des matériaux d'une enquête occupe une part assez négligeable de l'ensemble de l'interprétation d'une situation ou d'un événement. La masse essentielle du raisonnement repose sur une problématisation beaucoup plus large du social, du politique, de la dynamique psychique ou culturelle. C'est un peu ce que donne à voir ce que nous appelons l'« équation intellectuelle » du chercheur (cf. chapitre 6), à savoir cette articulation complexe des ressources du sens sur lesquelles se fonde l'interprétation. On a déjà pu mesurer au chapitre précédent l'importance de la problématique et du cadrage de la recherche au sein de l'enquête. Il importe de rappeler également qu'une bonne partie du génie d'une recherche réside dans la conception et la mise en œuvre des collectes d'informations. Une analyse qualitative valide ne peut se réaliser sans une production adéquate des matériaux de recherche (récits autobiographiques, entretiens, observations, messages textes, documents vidéo, etc.). On peut reprendre, pour illustrer ce point, l'analogie du cinéma : le meilleur réalisateur ne réussira au mieux qu'un film moyen avec un scénario mal ficelé. Le moment de la production des données sur le terrain est celui où, en situation, le chercheur est en présence des acteurs et de leur vie dans un contexte où ce sont justement ces

personnes et leurs expériences qui sont la raison d'être de sa recherche nommée « enquête ». Il n'y aura pas de moment plus propice pour être avec eux, les regarder vivre, les écouter et entrer en relation avec leur monde. L'analyse prend racine là, dans l'intention de communication et dans le dialogue qui prendra forme.

L'analyse qualitative prend donc racine sur le terrain

Ainsi, le raisonnement analytique n'attend pas le calme du bureau ou la disponibilité du logiciel d'analyse pour se manifester. En fait, dès les premiers contacts avec le terrain, il se fait souvent impétueux. Tout concourt à le déclencher : le geste anodin, la moindre remarque, le petit détail. L'enquête de terrain correspond en fait très peu au modèle linéaire « observer, noter, analyser », « une sorte de conception à la *veni, vidi, vici* », écrit C. Geertz (1998, p. 92). Ainsi, sur le terrain intervient toujours ce que l'on pourrait appeler de l'« analyse-en-action ». Le chercheur tente de comprendre les liens entre les personnes, il fait des hypothèses, qu'il valide ou pas. Et bien vite la machine à penser se met en marche. Ceci est tout aussi vrai pour la recherche de type autobiographique ou encore l'autoexplicitation, alors que les couches de vécus semblent infinies pour l'analyste-chercheur à l'affût des événements de sa vie. Bref, de retour du terrain ou alors qu'il met de côté son travail d'autoexamen, le chercheur découvre qu'il fut en même temps analyste, cela, d'autant plus s'il a pris des notes, réfléchi, consigné observations et réflexions. « Les données de terrain sont toujours des données travaillées » (Mucchielli, 2007, p. 23-24).

L'acteur aussi pense tout le temps, donc porte une analyse qualitative

Cette analyse qualitative dont on va traiter tout au long de l'ouvrage s'exerce par des personnes, dont, en premier lieu, les acteurs au sein de l'enquête. C'est pourquoi l'enquête de terrain ne peut reposer uniquement sur la méthode de l'observation, qui est une posture de recherche à la troisième personne, alors que le vécu de l'acteur nécessite la parole pour être entendu, donc passe par des témoignages à la première personne. L'acteur lui-même porte des analyses, et on peut le guider dans ses réflexions, c'est là tout l'art de l'entretien, dont on ne peut que rappeler l'importance capitale pour la qualité des données d'analyse (cf. Forget, Paillé, 2012). En fait, il n'y a pas un acteur, mais *des* acteurs, donc forcément multiplicité des analyses. C'est pourquoi le chercheur de terrain se devra d'être attentif aux conversations, aux interactions, aux tensions perceptibles entre les acteurs, comme on le rappellera plus loin.

Ces acteurs peuvent même être partie prenante du processus de la recherche

Nombreuses sont les situations de recherche, depuis une vingtaine d'années, particulièrement aux États-Unis, où les participants à la recherche sont associés de manière étroite à toutes les phases de l'enquête ou de la recherche participative, devenant en fait des cochercheurs. Dans les grands congrès américains, il n'est pas rare d'assister à des communications où le panel des présentateurs comprend tous les participants à la recherche et non seulement le chercheur principal. Sans aller jusqu'à ce cas de figure, il est certain qu'une participation plus importante des sujets à l'enquête comporte des avantages.

En même temps, si l'on regarde tout ce à quoi est tenu un chercheur, on voit la différence qu'il peut y avoir entre lui et un participant à la recherche qui ne contribuerait que partiellement à l'enquête et à son analyse. Le chercheur doit en effet poser une problématique, faire un état de la question, se camper du point de vue philosophique, faire des choix épistémologiques, méthodologiques, éthiques. Sa sensibilité théorique est également un outil précieux tout au long de sa recherche, et en particulier lors des phases d'analyse. Une enquête ne peut pas être réduite à ses phases de production et d'analyse des données, elle est une construction qui a des soubassements théoriques et une histoire dans la quête du chercheur et de la communauté de recherche à laquelle il appartient (*cf.* aussi chapitre 5). Prenant en compte ces conditions, on voit que la situation de cochercheur ou coanalyste, pour être comparable à celle du chercheur principal, exigerait un investissement qui, dans les faits, reviendrait à celui de collègue chercheur, avec tout ce que cela signifie en termes de formation disciplinaire et d'expérience de recherche. On comprendra donc, au vu de la complexité de ce qui fonde l'équation intellectuelle du chercheur, que nos propos, dans cet ouvrage, concernent avant tout le chercheur principal d'une enquête, même si, çà et là, nous évoquerons la possibilité d'associer à l'enquête les participants de la recherche.

Il importe toutefois de mentionner que le recours au point de vue des acteurs n'est pas limité au cas de figure de la recherche participative. À tous moments, dans une enquête, le chercheur peut retourner valider des éléments d'interprétation auprès des personnes concernées, pousser plus loin le questionnement, solliciter des commentaires, des explications, des amorces de théorisation, et faire tout cela de manière répétée. C'est l'un des avantages de l'ancrage des processus d'analyse dans la logique de terrain.

L'analyse qualitative se réalise surtout sur la table de travail

Que l'analyse qualitative soit une pratique du terrain ne signifie toutefois pas qu'elle y soit limitée physiquement et temporellement, encore moins qu'elle se confonde tout à fait avec le travail de collecte des informations et de réflexion-dans-l'action. « L'illusion la plus forte est de penser que l'enquête elle-même est le cœur du travail, que le reste n'est qu'affaire de mise au propre et de rédaction, ne nécessitant qu'une petite portion terminale du temps disponible », écrit J.-C. Kaufmann (2004, p. 8). Nous serions tentés de dire qu'au contraire, le travail d'analyse en aparté est beaucoup plus important, tant en termes de temps que d'effort intellectuel. C'est pourquoi dans cet ouvrage, nous traitons la plupart du temps de l'analyse faite sur la table de travail. Il s'agit d'un choix qui ne doit cependant pas être pris comme un oubli du terrain ou des conditions générales de la production des savoirs.

Le terrain n'est pas, non plus, la seule source de l'enquête

Pour clore cet ensemble de propositions, mentionnons le fait que les résultats d'une enquête ne reposent pas que sur les interprétations issues de l'analyse des données. Tout projet de recherche comporte des dimensions politiques, économiques et morales qui ne prennent pas la forme de « données » facilement isolables, donc se prêtent peu à une collecte et une analyse formelles. Ce sont plutôt des éléments de contexte dont on ne peut que prendre acte et qu'il convient de décrire plutôt que d'analyser (cf. Paillé, 2012a). C'est aussi toute l'équation intellectuelle du chercheur qui est concernée, comme on le verra au chapitre 6.

Une sensibilité à la vie des personnes et à son expression

L'être humain est habité de forces qui s'affrontent. On le voit bien à l'œuvre dans les romans : les protagonistes empruntent parfois des chemins qui mènent à leur destruction, la « rationalité » n'est pas le seul moteur de l'action, loin de là, les sujets se battent en partie avec eux-mêmes et tentent de concilier l'inconciliable. Or, on sait bien que la réalité dépasse bien souvent la fiction. Ainsi, au sein des phénomènes qui intéressent les chercheurs, des tensions peuplent l'univers des acteurs, à un niveau parfois manifeste et conscient, mais bien souvent aussi à un niveau inconscient. Parfois même, le phénomène est le message, la fugue d'un adolescent n'est pas simplement une fuite, elle peut être aussi une

demande de réparation d'un lien coupé, l'abandon de l'école n'est pas qu'un abandon, il est un appel pressant en vue d'une meilleure prise en charge. Cela n'est ni avoué ou avouable, ni immédiatement visible pour le chercheur, seule une écoute attentive et une analyse sensible à ces enjeux peuvent y donner accès. Ce sont certes les sujets de la recherche qui en esquissent les contours, qui y donnent accès à travers ce qu'ils taisent ou laissent en suspens, qui les révèlent malgré eux dans des accès de colère, dans des constats d'impuissance, dans des conduites déroutantes. Mais leur mise au jour relève du travail de l'analyste parce que, par principe, de prime abord, ces enjeux sont inconscients, même s'ils sont accessibles, après coup, à la réflexivité des sujets. Depuis quelques années, ceci est mieux pris en compte notamment dans la recherche qualitative d'orientation psychanalytique, comme suite du développement des méthodes qualitatives en psychologie, comme on le verra au chapitre 12 relativement au travail d'analyse à l'aide de catégories ouvertes.

En entretien, lorsque les gens parlent, ils font bien d'autres choses en même temps : critiquer, blâmer, s'épancher, séduire, contrôler, influencer, suggérer. « Le récit est l'instrument par lequel l'individu cherche à forcer son destin », écrit J.-C. Kaufmann, « entre l'expérience vécue et le récit, il est souvent bien difficile de dire ce qui est le plus moteur, ce qui domine » (2004, p. 10). Kaufmann note chez les personnes qu'il interviewe la présence de plus en plus importante d'une forme de « subjectivité réflexive beaucoup plus expérimentale et ouverte » (2004, p. 11) qu'il y a quelques années. Ce qui ne veut pas dire qu'il n'y a pas présence d'enjeux pouvant interférer avec la bonne volonté de fournir un entretien probant. Pour le sujet, « la réflexivité à propos de sa propre vie est nécessairement limitée, par un impératif contraire, identitaire », écrit Kaufmann (2004, p. 9). Il faut ainsi être conscient que le récit de vie d'un sujet recueilli dans des entretiens peut comprendre « un permanent lissage de la complexité, pour donner un sens clair à sa vie ».

Toutes ces composantes de la communication peuvent être étudiées nommément par des analyses du discours. Toutefois, dans l'enquête de terrain, du point de vue que nous voulons mettre en avant, c'est au chercheur, avec sa sensibilité et son expérience, que revient la tâche de faire la part des choses quant à ces manifestations identitaires, interactives, non verbales des acteurs. C'est à lui de se rendre sensible aux modes de présence et de parole des personnes qu'il observe ou interviewe. C'est à lui d'établir au mieux de sa connaissance les intentions de ses interlocuteurs et, le cas échéant, de valider auprès d'eux ses impressions ou observations.

Partant, il s'agit d'être à l'affût de la structuration des situations par les acteurs, ou la structuration du discours par les participants s'il s'agit d'une enquête par entretiens. Il faut être attentif aux éléments de langage, aux effets de sens possiblement révélateurs, aux « trous », aux silences, au vide au sein des situations ou des témoignages, aux désaccords et aux tensions entre les acteurs. Le rythme et la ponctuation du temps dans les actions ou les paroles sont aussi des éléments à prendre en compte. Il s'agit en fait de documenter des liens entre forme et contenu au niveau des données, qui peuvent être reportés dans des catégories conceptualisantes (chapitre 12) ou mieux explicités au sein d'une analyse en mode écriture (chapitre 9). Pour documenter ces liens, le chercheur n'est pas tenu de mettre en place des techniques objectives d'analyse formelle. Ce type de technique formelle, écrit J.-P. Olivier de Sardan, « néglige ou déprécie à l'excès les fonctions référentielles » du corpus (2008, p. 57), c'est-à-dire que la forme retient l'attention au détriment du fond. Examinons cette question d'un peu plus près. Elle nous permettra, en même temps, de faire des distinctions importantes entre des grands types d'analyse de données qualitatives.

Techniques d'analyse formelle ou analyse qualitative par le chercheur ?

Tout d'abord, la distinction entre *analyse des données qualitatives* et *analyse qualitative des données* (cf. Paillé, 2009b) permettra, pour notre discussion, de mieux cerner le champ de l'analyse qu'entend explorer notre ouvrage, puisque ce champ est celui de l'analyse *qualitative* des données et non celui d'une analyse ne précisant pas sa forme et se contentant de spécifier le type de ses données, à savoir l'analyse *des données qualitatives*. En effet, une analyse de données qualitatives peut être statistique, la lexicométrie en étant un bon exemple. Plusieurs formes d'analyse du discours, qui sont des formes d'analyse de données qualitatives, sont d'ailleurs quantitatives, ou du moins quasi qualitatives. Ceci ne pose évidemment aucun problème, tout au contraire dépendamment des situations de recherche. Mais pour ce qui concerne l'enquête de terrain anthropo-sociologique, nous sommes plutôt partisans (on le verra tout au long de l'ouvrage) d'approches d'analyse qualitative centrée sur le sens en situation, dans une optique interprétative, donc sollicitant le travail de l'esprit du chercheur plutôt que des techniques importées du champ de la linguistique (cf. aussi, sur cette question, Paillé, 2011a). À l'instar de A. Neschke-Hentschke, nous pourrions dire qu'« il s'agit de

comprendre le discours non comme phénomène linguistique – ce qui revient à une analyse du discours –, mais comme événement intellectuel qui vise un sens et une vérité théorique ou pratique » (2008, p. 46).

Ce qui caractérise les approches linguistiques est un passage systématisé par la forme pour avoir accès au fond. Un exemple de méthode de ce type est l'analyse narrative (*cf.* par exemple Chase, 2005 ; Manning, Cullum-Swan, 1994 ; Murray, 2003). Cette technique fait partie de ce que Lieblich, Tuval-Mashiach et Zilber (1998) appellent les analyses formelles, à savoir des formes d'analyses qui « ignorent le contenu des histoires de vie et s'intéressent à sa forme : la structure de l'intrigue, la séquence des événements, la relation du récit à un axe du temps, sa complexité et sa cohérence, les sentiments évoqués par l'histoire, le style de la narration, le choix des métaphores ou des mots (voix passives versus voix actives, par exemple), et ainsi de suite » (p. 13). Des remarques semblables peuvent être faites à l'endroit des diverses formes d'analyse de conversation (*cf.* par exemple Fontanille, 2009 ; Lerner, 2004 ; Sidnell, 2010), alors que les propriétés de l'action sociale ou la structure des échanges conversationnels plus que leur contenu retient l'attention du chercheur (Leech, Onwuegbuzie, 2008). L'intérêt va pour les accords et désaccords entre les interlocuteurs, les changements de position en cours de conversation, les types de postures argumentatives, les arguments mis en avant, rejetés, négociés, l'harmonie ou au contraire la dissonance au sein des débats. L'accent est mis sur la structuration de la réalité des acteurs par le biais des artifices de la conversation.

On trouve des préoccupations apparentées au sein des techniques d'analyse du discours (*cf.* par exemple Madill, 2006 ; Potter, 2003), dont l'intérêt va pour l'aspect performatif de la langue, à savoir jusqu'à quel point et de quelle manière le discours a le pouvoir de marquer ou de mouvoir un positionnement, voire d'établir ou de reproduire une norme sociale. « L'analyse de discours ne porte pas sur la personne, mais sur des configurations langagières ayant des conséquences sociales caractéristiques qui sont culturellement partagées et révélatrices », écrivent Wertz, Charmaz, McMullen, Josselson, Anderson et McSpadden (2011, p. 364). Nous ne traitons pas de ces diverses approches dans cet ouvrage, l'accent étant mis sur le travail en direct du chercheur, sur le travail d'analyse lui permettant d'accéder aux vécus des acteurs et aux processus psychologiques, sociaux ou culturels plutôt qu'aux marqueurs langagiers, narratifs ou conversationnels qui les structurent au sein du discours. Notre intérêt pour les structures linguistiques du discours s'exerce avant

tout au sein d'une herméneutique du vécu, c'est-à-dire qu'ils nous interpellent en tant que ce qu'ils montrent et non en tant que ce qu'ils sont. C'est la fonction de *mimèsis* du texte que nous privilégions alors, celle qui vise à replanter le décor de la vie, l'œuvre des hommes, la quête et le chemin des sujets et des collectivités, ou alors un point de vue critique ou émancipatoire de ces chemins et de leurs obstacles de toutes sortes.

Dans le contexte d'un ouvrage sur les méthodes d'analyse, il ne nous semble d'ailleurs pas nécessaire de faire une incursion approfondie du côté des techniques formelles. Les opérations d'analyse, au sein de ces techniques, sont fortement dépendantes d'un champ théorique et il suffit souvent de connaître la théorie pour pratiquer l'analyse, situation qui ne demande pas à être traitée comme telle dans un ouvrage d'analyse qualitative. Séquencer des éléments de corpus textuel (entretiens ou documents) en fonction d'une lecture en termes, par exemple, de linguistique conversationnelle en est un bon exemple. L'analyse consiste à utiliser les repères du champ théorique en question pour mettre en évidence des mécanismes interactionnels non directement visibles, et alors la théorie est reportable directement sur les données de recherche. La démonstration peut en être faite à l'intention du lecteur sans que ne soient fournis d'autres repères que ceux de la théorie linguistique ou pragmatique mise en application. Pour mieux appréhender ces approches, par ailleurs fort intéressantes et très variées, nous renvoyons le lecteur aux champs disciplinaires et théoriques qui les mettent en œuvre. La plupart de ces approches alimentent d'ailleurs une sociologie de la connaissance qu'une sociologie substantive particulière, et c'est à ce niveau qu'il faut chercher à les approcher et à les replacer.

Pour notre part, nous allons avant tout explorer des approches qui tentent de cerner le sens dans son contexte. Le langage sépare les signes des choses, mais en retour il réfère (fonction référentielle) les signes aux choses : ce qu'il dit a un « sens », il pointe en direction des choses. Comme l'écrit P. Ricœur, « le langage "reverse à l'univers" (selon un mot de Gustave Guillaume) ces signes que la fonction symbolique, à sa naissance, a rendu absents aux choses » (1986, p. 140). « Car, si on ne parlait pas du monde, de quoi parlerait-on ? », ajoute-t-il (p. 140). À l'instar de F. Chateauraynaud, nous croyons que « ce n'est pas la langue, saisie comme ensemble de morphèmes, d'énoncés ou de textes, qui constitue l'objet de nos investigations, mais les dispositifs, les expériences, les configurations, les processus de transfor-

mation qu'elle porte ou qu'elle met en tension » (2003, p. 79). Il s'agit d'un parti pris, écrit C. Ruby, qui « a pour avantage de prendre le langage au sérieux, non comme structure utilitaire de communication, mais comme fond essentiel » (2002, p. 8). « Seuls existent des hommes parlants, c'est-à-dire capables de langage, et qui se situent dans l'horizon d'une langue », écrit pour sa part G. Gusdorf (1960), qui considère que « le langage institué définit un *champ de compréhension* » (p. 58). Il poursuit : « une parole n'est pas vraie en soi, une parole n'est qu'un entre-deux, un cheminement de l'homme à l'homme à travers le temps » (p. 81).

La préparation d'une analyse qualitative et l'examen empirique des données

Prenant donc à son compte ses interprétations, le chercheur de terrain doit pouvoir en retracer la progression en remontant jusqu'aux incidents qui en ont été les déclencheurs. L'analyse qualitative interprétative ne s'exerce valablement que sur la base d'une solide enquête. Un corpus de données doit être travaillé avant de pouvoir être analysé. Il est bien souvent, au départ, dans un état brut, voire dans un certain fouillis, par exemple s'agissant de documents organisationnels hétéroclites ramassés de manière plus ou moins systématique au fil des séjours sur des terrains. Il faut alors tenter de s'y retrouver, faire du ménage, créer des piles ou des séries. Nous appelons ce travail : organisation des matériaux. D'autres types de corpus nécessitent des opérations supplémentaires de sériation, notamment sur le plan temporel, par exemple lorsque le déroulement d'un événement ou d'une expérience est observé à répétition et donne lieu à plusieurs séries de notes de terrain ou d'entrées d'un journal de recherche. Il faut alors recomposer la suite des choses dans un ordre chronologique. Nous appelons ce travail : mise en ordre temporel. Nous réservons le terme d'« analyse » pour les opérations qui suivent ces travaux préliminaires de constitution et de sériation des matériaux.

Ainsi, dans l'approche par récit de vie, la trajectoire des sujets de la recherche doit, d'abord, le plus souvent être reconstituée à partir des entretiens successifs qui, parfois, abordent à plus d'une reprise le même événement et le fil de la vie. Reconstituer ce fil est certes un travail qui comporte une certaine part d'interprétation, mais cela est vrai de toutes les étapes d'une recherche, depuis l'adoption du thème initial

de la recherche jusqu'à la confection des canevas d'entretiens, en passant par la construction de la problématique. Cela ne justifie pas, à nos yeux, que l'on parle d'« analyse » pour qualifier ces divers développements d'un projet de recherche. La reconstitution du fil d'un événement ou d'une portion de vie ne le justifie pas non plus, ce sont des opérations avant tout descriptives (Paillé, 2012a). En revanche, lorsque les données sont mises en place d'une manière valide et que se pose la question de leur sens sous l'angle des questions de la recherche, alors l'utilisation du vocable « analyse » est justifiée, et l'on entre, en effet, à ce moment, dans des processus d'extraction, de dévoilement ou de construction du sens que notre ouvrage essaie de décrire et exemplifier. Ces processus ne sont plus de l'ordre de l'organisation des matériaux, ils sont voués à créer un discours nouveau, à créer un surplus par rapport à ce qui est déjà donné, ce surplus ayant l'ambition de révéler quelque aspect non évident ou de résoudre l'intrigue posée par la question de recherche (cf. également Berger et Paillé, 2011, sur cette question).

Une fois les matériaux bien constitués, il s'agit, dans l'optique que nous souhaitons mettre en avant, d'en faire un examen descriptif rigoureux. Ainsi, pour ce qui concerne la saisie descriptive des données d'enquête, nous utilisons le vocable d'« examen » (et non celui d'« analyse »), auquel il importe d'adjoindre un qualificatif (empirique) qui permet de préciser de quel type d'examen il s'agit. Lorsqu'il s'agit de faire l'examen initial de données *d'entretien* (ou d'un matériau biographique), nous proposons que ce premier moment emprunte une orientation phénoménologique. C'est l'objet du chapitre 7. Lorsque cet examen initial concerne des notes de terrain ou des documents recueillis sur le terrain, la perspective phénoménologique n'est pas, à proprement parler, appropriée, car la phénoménologie concerne la description des phénomènes tels qu'ils apparaissent dans la conscience. Un tel intérêt, dans un contexte d'enquête par observation, aurait pour conséquence de situer cet examen au niveau de la conscience de l'observateur. Or celui-ci, de par sa posture, se pose en tant que témoin d'une scène et non en tant que sujet de l'expérience. On peut évidemment adopter une attitude phénoménologique lors de la relecture des notes de terrain en vue de leur analyse, dans le sens d'en faire un examen « athéorique » s'en tenant à ce qui se présente tel qu'il se présente. C'est pourquoi dans des éditions précédentes de cet ouvrage, nous traitions indistinctement de l'examen phénoménologique des données d'entretien et d'observation. Toutefois, ces dernières demeurent des données à la troisième personne, ne pouvant

rendre compte de l'expérience intime des acteurs, et à ce titre, la notion d'« examen empirique » leur sied mieux.

Les données d'observation nécessitent ainsi, dans la phase préparatoire aux analyses, un examen empirique visant à extraire de l'ensemble des remarques le fil de la scène observée. Dans l'exemple de notes de terrain fourni dans le tableau 4.1, plusieurs niveaux de lecture coexistent (observations, ressentis, pensées, remarques). C'est là une situation courante, qui a d'ailleurs ses avantages puisque le terrain est le lieu d'une expérience dont il serait dommage de censurer *a priori* des aspects. Toutefois la ventilation, proposée par la suite (tableau 4.2), en termes de scènes, vécu, contexte et réflexions, permet de classer les notes en vue d'une possible utilisation différenciée. Avec un tout petit travail de montage, la description de la scène et du ressenti du chercheur peut être isolée et reprise sous la forme d'un texte suivi (tableau 4.3) qui deviendra ainsi disponible pour l'analyse, ayant été délesté des éléments non observationnels et ciblant du fait même le monde et l'expérience empiriques qu'il s'agit d'essayer de comprendre et d'interpréter. Ce texte est l'équivalent du récit phénoménologique des données d'entretien présenté en fin de chapitre 7. L'ancrage empirique et phénoménologique que réalisent ces deux types de travaux préliminaires représente à nos yeux un élément incontournable d'une recherche qui se nomme enquête. Car si l'enquêteur reste relativement souverain quant aux conclusions qu'il voudra bien soumettre suite à son enquête, il reste néanmoins redevable au réel qu'il a pour mission d'examiner, ce réel étant d'abord bien sûr celui des acteurs qu'il interroge et des scènes dont il est témoin, incluant ce qui se passe à l'intérieur de lui en tant que miroir ou de caisse de résonance des événements observés. Ce processus de l'enquête est un effort de compréhension, et, partant, il ne saurait échapper à la logique de l'interprétation (c'est ce que nous verrons au chapitre suivant). Toutefois, l'herméneutique qui en est caractéristique est soumise à des contraintes au-delà desquelles l'appellation d'« enquête » n'aurait plus lieu d'être (voir l'excellent ouvrage de J.-P. Olivier de Sardan (2008) à ce sujet).

Tableau 4.1 Extraits de notes de terrain

La salle est appelée « The Perfect Place ». C'est un très grand dôme avec un pourtour en dix sections surmonté d'un toit en lattes de bois. La moitié du pourtour est vitrée et donne sur le sous-bois. Les architectes ont vraisemblablement voulu créer un bâtiment se prolongeant dans la nature et s'y intégrant. Cette salle a une très grande capacité d'accueil. Sa dimension et sa hauteur sont impressionnantes. Il est probable que seuls les ateliers importants (donc réunissant un nombre important de participants – je dirais que la capacité d'accueil est de 200 à 300 personnes) ont lieu ici. Si c'est le cas (à vérifier au *Welcome Center*), l'atelier qui nous réunit doit être considéré comme l'un des « *workshop* » phares de l'été. En effet, nous sommes pas loin de 150 participants, de toutes nationalités (Français, Allemands, Néerlandais, Américains, Québécois...) [...]. Je ne sais où m'asseoir pour bien pouvoir observer l'ensemble de la scène. Mary vient vers moi, je regarde ailleurs, j'ai le sentiment que c'est quelqu'un qui a besoin de parler, on s'est rencontrés en chemin vers la salle, elle est infirmière dans un centre hospitalier de Boston et elle participe à un groupe de recherche, je lui ai dit que j'étais professeur à l'université, je sens qu'elle veut venir vers moi et continuer à parler de recherche, je veux certainement rencontrer des gens, ça fait partie de mon terrain, mais j'ai l'impression que je vais perdre mon temps avec elle, en tout cas en cette première matinée. Je me demande ce que ferait Daniel B. dans un tel cas, je vais lui en parler dans un prochain mail, il a dû se trouver dans une situation semblable dans des réunions sur son terrain. [...]

Je choisis pour l'instant de rester seul. Je me place dans la deuxième rangée, entre, sur ma gauche, une femme d'une cinquantaine d'années dont je saurai plus tard qu'elle s'appelle Mireille, et, sur ma droite, un jeune homme allemand (je connais sa nationalité, car il parle en allemand avec son voisin de droite). Je regarde John Martens, le conférencier, qui semble regarder dans ma direction. Je tourne légèrement la tête et m'aperçois que Mireille sourit et que, donc, c'est elle que le conférencier regarde. John Martens dit « Good morning to all of you », la rumeur de la salle s'estompe très rapidement. Le silence presque parfait s'installe en, disons, 20 secondes (!). Je deviens conscient de moi-même. Je ne sais pas pourquoi, mais je ressens de la peur. J'ai une pensée pour Malinowski et Margaret Mead, encore que Asen B. nous racontait que Mead s'installait dans sa tente avec sa machine à écrire et recevait, les uns à la suite des autres, les autochtones et les interviewait. Je regarde sur ma gauche, Mireille a les yeux fermés. Je balaie la salle du regard, plusieurs personnes ont les yeux fermés. Ce sont certainement des « followers » de l'approche de Martens. L'Allemand à ma droite ni son « ami » n'ont les yeux fermés. Je regarde Martens, et, à sa droite, Ananda, son assistant, a lui aussi les yeux fermés. La vue de ces deux personnes (Ananda et Mireille) en quelque sorte « reliées » dans le silence installe tout à coup un silence en moi. Je m'en rends compte parce que j'« entends » le silence comme s'il était à l'intérieur de moi. Alors qu'une minute auparavant, le silence était plutôt dans (?) la salle. À vérifier si cette sensation va se reproduire dans un autre contexte (les gens ayant les yeux ouverts, par exemple).

Tableau 4.2 Ventilation des notes de terrain

Scènes	Vécu	Contexte	Réflexions
Nous sommes pas loin de 150 participants, de toutes nationalités (Français, Allemands, Néerlandais, Américains, Québécois...) Mary vient vers moi, elle est infirmière dans un centre hospitalier de Boston et elle participe à un groupe de recherche.	Je ne sais où m'asseoir pour bien pouvoir observer l'ensemble de la scène. [Mary vient vers moi], je regarde ailleurs, j'ai le sentiment que c'est quelqu'un qui a besoin de parler, on s'est rencontrés en chemin vers la salle, je lui ai dit que j'étais professeur à l'université, je sens qu'elle veut venir vers moi et continuer à parler de recherche, je veux certainement rencontrer des gens, ça fait partie de mon terrain, mais j'ai l'impression que je vais perdre mon temps avec elle, en tout cas en cette première matinée.	La salle est appelée « The Perfect Place ». C'est un très grand dôme avec un pourtour en dix sections surmonté d'un toit en lattes de bois. La moitié du pourtour est vitrée et donne sur le sous-bois. Cette salle a une très grande capacité d'accueil. Je dirais que la capacité d'accueil est de 200 à 300 personnes. Je choisis pour l'instant de rester seul.	Les architectes ont vraisemblablement voulu créer un bâtiment se prolongeant dans la nature et s'y intégrant. Sa dimension et sa hauteur sont impressionnantes. Il est probable que seuls les ateliers importants (donc réunissant un nombre important de participants) ont lieu ici. Si c'est le cas (à vérifier au <i>Welcome Center</i>), l'atelier qui nous réunit doit être considéré comme l'un des « <i>workshop</i> » phares de l'été. Je me demande ce que ferait Daniel B. dans un tel cas, je vais lui en parler dans un prochain mail, il a dû se trouver dans une situation semblable dans des réunions sur son terrain. [...]

Je me place dans la deuxième rangée. Mireille [une femme d'une cinquantaine d'années] sourit. John Martens [le conférencier] la regarde. John Martens dit « Good morning to all of you », la rumeur de la salle s'estompe très rapidement. Le silence presque parfait s'installe en, disons, 20 secondes. Je regarde sur ma gauche, Mireille a les yeux fermés. Je balaie la salle du regard, plusieurs personnes ont les yeux fermés. L'Allemand à ma droite ni son « ami » n'ont les yeux fermés. Je regarde Martens, et, à sa droite, Ananda, son assistant, a lui aussi les yeux fermés.	Je deviens conscient de moi-même. Je ne sais pas pourquoi, mais je ressens de la peur. J'ai une pensée pour Malinowski et Margaret Mead. La vue de ces deux personnes (Ananda et Mireille) en quelque sorte « reliées » dans le silence installe tout à coup un silence en moi. Je m'en rends compte parce que j'« entends » le silence comme s'il était à l'intérieur de moi. Alors qu'une minute auparavant, le silence était plutôt dans (?) la salle.	Je me place dans la deuxième rangée, entre, sur ma gauche, une femme d'une cinquantaine d'années dont je saurai plus tard qu'elle s'appelle Mireille, et, sur ma droite, un jeune homme allemand (je connais sa nationalité, car il parle en allemand avec son voisin de droite). Je regarde John Martens, le conférencier, qui semble regarder dans ma direction. Je tourne légèrement la tête et [...] aperçois [...] Mireille [c'est elle qu'il regarde].	Asen B. nous racontait que Mead s'installait dans sa tente avec sa machine à écrire et recevait, les uns à la suite des autres, les autochtones et les interviewait. Ce sont certainement des « followers » de l'approche de Martens. À vérifier si cette sensation va se reproduire dans un autre contexte (les gens ayant les yeux ouverts, par exemple).
---	---	---	--

Tableau 4.3. Récit empirique

Nous sommes pas loin de 150 participants, de toutes nationalités (Français, Allemands, Néerlandais, Américains, Québécois...). Mary vient vers moi, elle est infirmière dans un centre hospitalier de Boston et elle participe à un groupe de recherche. Je me place dans la deuxième rangée. Mireille [une femme d'une cinquantaine d'années] sourit. John Martens [le conférencier] la regarde. John Martens dit « Good morning to all of you », la rumeur de la salle s'estompe très rapidement. Le silence presque parfait s'installe en, disons, 20 secondes. Je deviens conscient de moi-même. Je ne sais pas pourquoi, mais je ressens de la peur. Mireille a les yeux fermés. Plusieurs personnes ont les yeux fermés. [Toutefois] L'Allemand à ma droite ni son « ami » n'ont les yeux fermés. Ananda, [l']assistant [de Martens], a lui aussi les yeux fermés. La vue de ces deux personnes (Ananda et Mireille) en quelque sorte « reliées » dans le silence installe tout à coup un silence en moi. Je m'en rends compte parce que j'« entends » le silence comme s'il était à l'intérieur de moi. Alors qu'une minute auparavant, le silence était plutôt dans (?) la salle.

L'instrumentation dans la collecte des données

L'observation en situation : enjeux, possibilités et limites

Stéphane Martineau

INTRODUCTION

De nos jours, aucun manuel de méthodologie en sciences humaines et sociales ne peut négliger de parler – ne serait-ce que succinctement – de l'observation en situation (Beaud et Weber, 1997). Certains ouvrages lui sont même exclusivement consacrés (Jorgensen, 1989; Perez, 2004; Spradley, 1980). Néanmoins, l'observation en situation demeure un outil de travail un peu mystérieux qui suscite souvent des sentiments ambigus de méfiance et d'attraction (Becker, 2002). Ce texte se veut donc une brève introduction générale à l'observation en situation comme outil de cueillette de données qualitatives.

QUELQUES REPÈRES HISTORIQUES

L'observation en tant qu'outil de connaissance n'a bien entendu pas débuté avec l'émergence des sciences humaines et sociales. En fait, de tout temps l'être humain s'est plu à observer la nature et ses semblables. Ainsi, par exemple, les écrits des premiers philosophes en Grèce (les sophistes, Socrate, Platon, Aristote), s'ils dénotent une capacité extraordinaire à réfléchir, à argumenter et à raisonner, montrent aussi une réelle compétence à observer les us et coutumes de leurs concitoyens (Russ, 2000; Vernant, 1992). Plus près de nous dans le temps, les récits de voyages (de Marco Polo aux administrateurs coloniaux en passant par les jésuites) ont été probablement les premiers écrits basés explicitement sur des observations en situation. Cette pratique, qui s'est intensifiée au fur et à mesure que se développaient les grandes entreprises de «découvertes» (du «Nouveau monde» notamment), a donné lieu durant la période coloniale (du 19^e à la moitié du 20^e siècle) à une production abondante

RECHERCHES QUALITATIVES – Hors Série – numéro 2

Actes du colloque L'INSTRUMENTATION DANS LA COLLECTE DES DONNÉES, UQTR, 26 novembre 2004

© 2005 Association pour la recherche qualitative

ISSN 1715-8702

de récits de voyages et de séjours. C'est d'ailleurs ces récits de missionnaires, d'administrateurs coloniaux et d'aventuriers que les premiers anthropologues ont utilisé comme «données de terrain». En effet, l'anthropologue fut d'abord un chercheur en cabinet et ce n'est qu'avec l'exemple de Malinowski que la pratique de l'ethnographie telle qu'on la connaît (séjour prolongé du chercheur dans le groupe étudié) s'est généralisée pour devenir l'approche classique en anthropologie (Poirier, 1991). Plus près de nous encore, dans les années vingt et trente, la célèbre école de Chicago (entre autres autour de chercheurs tels R. Park, E.C. Hugues, W.F. Whyte) fera connaître et systématisera d'avantage l'observation en situation en tant qu'outil de cueillette de données (Coulon, 2002; Giraud, 2004; Simon, 1997). Plus récemment encore, les courants de l'interactionnisme symbolique (Goffman) et de l'ethnométhodologie (Garfinkel, Cicourel) en feront un usage abondant ce qui donnera lieu à une intense réflexion sur les procédures à suivre sur le terrain ainsi que sur les modalités d'analyse des matériaux recueillis (Coulon, 1990, 1993; Le Breton, 2004).

AFIN DE SE DONNER UNE DÉFINITION MINIMALE

Il y a peut-être autant de définitions de l'observation en situation qu'il y a d'auteurs pour en traiter (Coenen-Huther, 1995; Cohen, Manion, Morrison, 2000; Fortin, 1988; Jaccoud et Mayer, 1997; Jones, 2000; Jorgensen, 1989; Juan, 1999; Peretz, 2004; Spradley, 1980). Néanmoins, il apparaît nécessaire d'en donner une ici, non pas pour délégitimer les autres mais plutôt pour servir de balise au lecteur. Nous définissons donc l'observation en situation comme étant :

Un outil de cueillette de données où le chercheur devient le témoin des comportements des individus et des pratiques au sein des groupes en séjournant sur les lieux même où ils se déroulent.

Cette définition n'a aucunement la prétention de rallier tous les chercheurs mais a tout de même le mérite d'établir clairement ce que l'auteur de ces lignes a en tête lorsqu'il parle d'observation en situation. On l'aura compris, ce qui suit ne concerne pas, par exemple, des observations faites en laboratoire où le chercheur est caché derrière une vitre sans teint. Nous nous attardons en fait à cet outil longtemps associé presque exclusivement à l'anthropologie et qui fait partie de la formation de base de tout ethnologue (Kilani, 1989; Laplantine, 1987).

TROIS POSITIONS ÉPISTÉMOLOGIQUES

L'observation en situation, comme n'importe lequel outil méthodologique, va être coloré par la position épistémologique adoptée par le chercheur (Laville et Dionne, 1996). Ainsi, si l'on adopte une position empirico-naturaliste (position qui fut celle de la plupart des anthropologues de la première moitié du vingtième siècle), l'objectif sera d'expliquer le plus objectivement possible les faits. En ce cas, l'accent sera mis essentiellement sur la description des événements observés. Par contre, si le chercheur se réfère à une position plutôt interprétative (inspirée de la phénoménologie), l'objectif consistera avant tout à comprendre la signification que les acteurs attribuent à leurs pratiques. Par conséquent, le regard se portera surtout sur la construction du sens. Enfin, si l'on se veut constructiviste (position épistémologique en étroite filiation avec la précédente), on poursuivra l'objectif de comprendre les règles de construction du social. C'est pourquoi, le chercheur accordera une attention particulière aux interactions entre les acteurs lorsqu'ils co-construisent leur monde.

Loin de nous l'idée de lancer le débat ici sur la meilleure position à adopter. Ce n'est aucunement l'objet de ce court texte. On retiendra simplement que l'adoption d'une position épistémologique n'est pas un choix neutre et sans incidence sur l'usage de l'outil de cueillette de données qu'est l'observation en situation (De Bruyne, Herman et De Schoutete, 1974). En effet, la position que l'on prend oriente le regard, c'est-à-dire qu'elle permet de voir certains phénomènes mais aussi qu'elle rend aveugle à d'autres (Selltiz, Wrightsman et Cook, 1977). Le chercheur portera donc une attention particulière à l'articulation logique entre sa position épistémologique – clairement exprimée – et ses outils d'observation et d'analyses des données (grilles, schémas, etc.) (Van der Maren, 1996 et 1999).

QUATRE TÂCHES FONDAMENTALES

L'observation en situation, on le verra plus loin, est un outil de cueillette de données exigeant (Becker, 2002). Elle implique au moins de remplir quatre tâches incontournables. Premièrement, le chercheur est présent sur les lieux même du terrain et il doit par conséquent s'adapter au milieu observé. Cette tâche, plus facile à dire qu'à faire, demande une bonne souplesse d'esprit. Deuxièmement, il faut observer le déroulement des événements ce qui pourra se faire de différentes façons (nous y reviendrons) mais exige toujours une attention soutenue. Troisièmement, le chercheur doit garder une trace de ses observations en les enregistrant d'une manière ou d'une autre. Les moyens les plus couramment utilisés sont la prise de note, l'enregistrement audio ou la captation vidéo. Enfin, quatrièmement, il faut rendre compte de ce qui a été observé afin d'en proposer une interprétation (ce que d'aucuns appellent une fiction rationnelle ou une abstraction fondée; voir à sujet le collectif dirigé par

Affergan et paru en 1999). Cette dernière tâche correspond bien sûr à l'aboutissement du processus, c'est la finalité poursuivie par tout chercheur, soit celle de produire du nouveau savoir sur un objet.

CARACTÉRISTIQUES DU CHERCHEUR

En tant qu'outil méthodologique qui exige la présence du chercheur sur le terrain parfois pour un temps prolongé ou à de multiples reprises, l'observation en situation ne saurait être une modalité de cueillette de données déconnectée du chercheur. En fait, peut-être plus que tout autres outils, elle est influencée par les caractéristiques du chercheur lui-même. Ici, le fait d'être un homme ou une femme, d'être plus ou moins jeune ou vieux, d'appartenir à un groupe ethnique reconnaissable par des traits physiques particuliers, ou encore, d'être habillé de telle ou telle façon, de se comporter selon tels codes de politesse plutôt que tels autres, d'utiliser un vocabulaire particulier, pourra faire une différence, c'est-à-dire, influencer la façon dont le chercheur sera perçu par les sujets observés et donc sur les attitudes et comportements qu'ils adopteront non seulement envers lui mais aussi sur ce qu'ils lui donneront à voir.

En somme, les caractéristiques du chercheur fournissent tout autant une certaine explication de l'intérêt qu'il peut avoir pour un objet de recherche plutôt qu'un autre (par exemple, pensons aux femmes chercheuses qui, dans une perspective féministe, ont abordé des objets de recherche que les générations d'hommes avaient totalement négligés), qu'elles déterminent, en partie à tout le moins, ses capacités à pénétrer un milieu, à y être accepté et à y évoluer adéquatement. C'est dire que, tout autant que pour la question de la position épistémologique, on ne saurait s'engager dans un projet de recherche qui fait usage de l'observation en situation en faisant l'impasse sur une réflexion sérieuse à propos des caractéristiques du ou des chercheurs qui iront sur le terrain. Cette réflexion permettra de prévoir (et éventuellement de palier) les biais ou les difficultés et de faire les choix stratégiques les mieux adaptés possibles; par exemple, modifier une habitude ou un comportement que l'on a qui s'avère incompatible avec la communauté observée, dépêcher sur le terrain un membre ou des membres de l'équipe qui semblent les mieux à même de «se fondre dans le décor», etc.

UNE TYPOLOGIE DES RÔLES DU CHERCHEUR

Outre la position épistémologique et l'identification des caractéristiques du chercheur qui pourrait nuire – ou aider – dans l'observation, on devra aussi choisir le rôle que l'on souhaite endosser sur le terrain. À cet égard, il y a de cela plus de quatre décennies, Gold (1958) a établi une typologie devenue classique depuis. Sa classification repose sur le critère de l'engagement dans

l'action du chercheur avec les sujets observés. Gold a ainsi identifié quatre rôles du chercheur dans l'observation en situation :

- Le *participant complet* : ici le chercheur observe dans la clandestinité, il se doit donc de participer aux actions du groupe afin de ne pas être repéré.
- Le *participant observateur* : dans ce cas le chercheur peut être un pair (par exemple, observer le travail dans une cuisine de restaurant en y faisant la plonge) mais son statut d'observateur est connu des autres.
- L'*observateur participant* : le chercheur est intégré au groupe mais cette intégration est tout de même limitée; il pourra à l'occasion remplir certaines tâches au sein de la communauté observée mais il n'est pas un collègue ou un membre à part entière du groupe.
- L'*observateur complet* : dans ce dernier rôle, le chercheur ne fait qu'observer et ne prend aucunement part à l'action; bien que reconnu comme observateur, il réalise une intégration en retrait; c'est le cas par exemple d'un chercheur qui assiste au réunion du conseil d'administration d'une entreprise.

Cette typologie, pour contestable qu'elle soit (comme toute classification d'ailleurs), n'en demeure pas moins un outil de repère utile lorsque vient le temps de déterminer notre degré d'implication dans le groupe observé. Ce choix se fera entre autres en fonction de nos caractéristiques personnelles, de nos préférences, des objectifs de recherche poursuivis et de la nature du groupe observé. Il faut aussi savoir qu'en cours de route, selon les impératifs du terrain et les événements inattendus qui très souvent se produisent, le chercheur pourra être appelé à changer de rôle.

TROIS PRINCIPALES ÉTAPES DE L'ENTRÉE SUR LE TERRAIN

Un terrain d'observation en situation, on vient de le voir, ne se décide pas du jour au lendemain, il se prépare, il se planifie. Dans ce type d'approche des sujets, on l'aura compris, l'entrée s'avère un moment crucial. Si tout ne se joue pas dans ce moment, il détermine néanmoins en grande partie la suite des événements. Or, l'entrée n'est pas un processus totalement indéfini, on peut même, schématiquement, la diviser en trois étapes : la préparation; l'entrée proprement dite; l'immersion.

La préparation est cette période où le chercheur s'informe sur son objet de recherche et doit impérativement rester ouvert à la nouveauté. Le chercheur se fait en quelque sorte «éponge». Il se questionne dans l'optique d'orienter sa prise d'informations (au besoin, c'est à ce moment qu'il construit ses schémas d'entrevue et ses grilles d'observation). À cette période de préparation succède celle de l'entrée sur le terrain au sens strict. Cette période se caractérise avant tout par la prise de contact avec des sujets. Ici, le chercheur se doit d'être vigilant afin d'identifier les bons informateurs, de rencontrer les «bonnes

personnes», celles qui vous ouvrent le terrain au lieu de «vous brûler» (vous discréditer comme chercheur). Dans ce processus éminemment complexe il n'y a pas de recette. Il faut demeurer ouvert, curieux, alerte, capable d'adaptation rapide et respectueux des personnes. Enfin, suit l'étape de l'immersion où le chercheur recueille vraiment ses données. Cette étape est généralement la plus longue et l'aboutissement des efforts déployés durant les deux étapes précédentes. Cette immersion «dans l'objet» sera d'autant plus fructueuse que le chercheur adhère au «postulat du sens caché» à savoir que la réalité est toujours plus complexe que ce qu'on peut en voir de prime abord et que le sens d'un objet se révèle petit à petit au travers d'un processus d'analyse intensif.

LES NOTES DE TERRAIN

La compréhension d'un objet requiert en recherche qualitative en général – et en observation en situation en particulier – un travail souvent colossal d'analyse d'une masse énorme de données. Or, lorsque le chercheur est immergé dans son objet, il ne peut tout retenir de ce qui se passe autour de lui. C'est pourquoi les notes de terrain s'avèrent essentielles. Observer sans prendre de notes in situ peut être parfois nécessaire – dans le cas par exemple d'un terrain incognito – mais il sera toujours important de coucher sur le papier (l'inscrire sur l'écran) ce qui aura été vu, entendu, perçu, ressenti, etc.

Pourquoi prendre des notes ? Tout simplement parce que la mémoire est une faculté qui oublie. Mais quels types de notes prendre alors ? À ce propos, il est possible d'en distinguer quatre sortes différentes. Premièrement, il y a les notes de nature pragmatique et stratégique qui décrivent le déroulement du terrain comme tel. On inscrira par exemple, le nom des personnes interviewées, la date et l'heure des rencontres. Il s'agit en fait d'une sorte d'agenda de terrain. Grâce à ces notes le chercheur sera en mesure, au besoin, de retracer chaque étape du terrain. Deuxièmement, en parallèle, on prendra des notes descriptives qui rendront compte des situations observées. On décrira ainsi ce que font les sujets, la nature des interactions, les événements qui se déroulent, l'aspect physique des lieux, etc. Troisièmement, on pourra prendre des notes de nature plus théorique qui auront pour objectif d'esquisser une interprétation des phénomènes. Ces notes ont en fait pour finalité d'amorcer l'analyse dès la cueillette des données de telle sorte que le processus d'interprétation et de compréhension de l'objet se fasse tout au long de la recherche et non pas seulement à la fin du terrain. Cette interprétation «en cours de route» non seulement permet potentiellement une analyse plus riche mais évite aussi de se retrouver avec une masse de notes descriptives qui pourrait être très intimidante si on ne dispose d'aucune balise interprétative pour les «faire parler». Enfin, quatrièmement, le chercheur pourra tenir un journal de bord dans lequel il consignera ses impressions, états d'âme, sentiments, etc. Ce journal de bord a pour principale finalité d'objectiver la

subjectivité afin d'éviter que celle-ci nuise à la nécessaire position en retrait de l'observateur (même quand on adopte une position de participant complet, l'analyse nécessite ultimement une certaine prise de distance par rapport aux événements). Il sert en quelque sorte d'exutoire dans la gestion des affects.

L'EMPLOI D'UNE GRILLE D'OBSERVATION

Être présent sur le terrain demande non seulement une capacité d'attention énorme mais aussi une compétence à sélectionner ce qui mérite d'être observé. Cela n'est pas inné et certains semblent avoir plus de talents que d'autres pour soutenir leur attention sur ce qui vaut la peine qu'on s'y attarde. En réalité, certains terrains ou certaines situations sur le terrain nous conviendront mieux et d'autres moins bien. Notre capacité d'attention pourra alors varier selon l'ampleur de notre intérêt pour ce qui se passe devant nous. Cette attention sélective peut parfois nous jouer des tours et nous faire perdre des informations importantes ou encore nous faire accorder trop d'importance à ce qui n'est en fin de compte qu'un épiphénomène. C'est pourquoi certains préfèrent avoir recours à une grille d'observation afin de centrer leur attention et de standardiser au maximum celle-ci indépendamment des circonstances.

On s'accorde en général pour distinguer deux types de grille d'observation. Il y a d'abord la grille d'approche qui peut s'apparenter à une sorte de carte routière. Cette grille peut par exemple indiquer les caractéristiques d'un lieu d'observation ou les moments clés dans une communauté, etc. En tant que «carte routière» elle vise moins à fixer notre attention sur des interactions entre les sujets qu'à baliser l'espace physique. Ainsi, on notera le nom du lieu observé, sa nature (une église, un centre sportif, etc.), les principaux objets qui s'y trouvent, les règles qui définissent la présence dans ces lieux, les acteurs qui y agissent (ceux qui y travaillent, ceux qui le fréquentent pour d'autres raisons), les divers usages possibles du lieu (une église ne sert pas qu'à prier, une école qu'à étudier), sa situation dans l'environnement immédiat. Ensuite, il y a la grille systématique qui est en quelque sorte un programme d'observation à savoir qu'elle identifie les dimensions ou les éléments du phénomène à observer. Ainsi, dans une classe au primaire, on pourra observer les modes de questionnement des élèves utilisés par l'enseignant, les interactions informelles entre les élèves, les signaux donnés par l'enseignant pour marquer les changements de tâches, etc. On l'aura compris cette grille recèle en germe une ébauche de cadre d'analyse (elle est d'ailleurs en général bâtie suite à une recension systématique des écrits).

Nous l'avons mentionné plus, le principal avantage d'une grille (quelle qu'elle soit) est de centrer le regard du chercheur et d'éviter ainsi de se sentir envahi par une trop vaste gamme de faits à observer. Par contre, son principal désavantage est justement de restreindre le regard. En effet, un usage trop

servile peut conduire le chercheur à la stérilité intellectuelle. Rivé sur sa grille celui-ci n'est plus ouvert à la nouveauté, à l'inattendu, à l'étrange, à l'inhabituel. Il y a en ce cas danger de passer à côté d'événements ou de phénomènes significatifs pour la compréhension fine de l'objet d'étude. C'est dire que l'usage d'une grille, comme c'est le cas pour tout outil de cueillette de données ne saurait être la solution à tous les problèmes et ne saurait dispenser le chercheur de juger, de réfléchir, de s'adapter. Là comme ailleurs il n'existe pas de recette miracle.

LES OUTILS ÉLECTRONIQUES D'ENREGISTREMENT DES DONNÉES

Disons quelques mots maintenant sur l'usage des outils électroniques d'enregistrement des données. Si l'usage des enregistreurs pour capter la voix des sujets lors des entrevues est reconnu depuis longtemps comme un outil classique de la recherche qualitative, l'arrivée de la vidéo a permis l'usage de plus en plus fréquent de la caméra pour filmer les sujets observés. Il faut dire que l'image a depuis toujours fait partie de la panoplie des moyens de conserver des traces du terrain. Ainsi, très tôt les anthropologues feront usage de la photographie afin d'immortaliser certains rituels, des coutumes vestimentaires particulières, des productions artistiques (poteries, gravures, peintures), etc. L'anthropologie a vue aussi se développer tout au long du 20^e siècle une véritable tradition du film ethnographique; laquelle comporte un intérêt non seulement scientifique mais aussi cinématographique. Il faut néanmoins préciser que la photographie et le cinéma n'étaient pas vraiment utilisés comme outils de cueillette de données mais plutôt comme simple soutien visuel à une prise d'information faite par observations directes du chercheur et par entrevues.

Or, de nos jours, avec des caméras légères et compactes ainsi qu'avec des moyens informatiques d'analyse des données filmées, la vidéo est devenue un véritable outil de cueillette de données. Son principal avantage réside dans le fait de permettre la reprise de l'observation. Une fois filmé l'événement peut en effet être revu autant de fois qu'on le souhaite ce qui peut en permettre une analyse très fine. Par ailleurs, il est possible de visionner les scènes avec le (s) sujet (s) observé (s) afin de recueillir ses (leurs) commentaires comme cela se fait abondamment en sciences de l'éducation (pratique de la vidéoscopie). Toutefois, la vidéo ne présente pas que des avantages. Outre le fait que la présence de caméras peut intimider des sujets, ces dernières restreignent le regard car elles ne sauraient tout voir; une caméra regarde toujours le monde selon un angle et, même dans le cas où il y a plusieurs caméras qui filment en même temps, elles ne peuvent balayer de leur regard tout ce qui se passe. La vidéo peut ainsi provoquer un sentiment de toute puissance chez le chercheur, certain alors de ne rien rater. Cela est bien entendu une illusion qui peut inhiber l'acuité perceptive du chercheur. De plus, au chapitre de l'analyse des données,

nous tenons à souligner que, pour le moment, les procédures d'analyse peuvent être très coûteuses - car il faut acheter les logiciels de traitement informatique des séquences - et fort longues (bien que des logiciels gratuits commencent à être accessibles sur le web). Une fois de plus, le jugement du chercheur est requis et un usage prudent peut enrichir grandement une cueillette des données.

CERTAINS PIÈGES À ÉVITER

Il va sans dire qu'une approche aussi complexe que celle de l'observation en situation ne va pas sans présenter certains pièges. Sans vouloir s'étendre sur le sujet mentionnons-en quelques-uns. D'abord, on l'a vu plus haut, l'observation en situation demande une attention aux détails, aux petites choses qui font la différence. Or, le piège en ce cas consiste justement à faire preuve d'une attention trop sélective. Par exemple, durant l'observation d'une réunion d'un conseil d'établissement d'une école, ça sera de s'attarder à une conversation entre deux sujets en négligeant les autres acteurs en présence. Ou encore, en milieu hospitalier, se concentrer sur les interactions entre infirmières et infirmiers avec les médecins en oubliant celles qu'elles et ils ont avec les patients. Bref, s'il y avait une maxime à se rappeler ici, on pourrait dire : «attention, il se passe quelque chose d'important derrière vous». Un autre piège fréquent est d'ignorer les filtres à travers lesquels on observe. Nous l'avons dit plus haut, aucun chercheur n'arrive sur le terrain sans certains «a priori», même si ceux-ci ne consistent qu'en une grille interprétative minimale. Cela n'est pas en soi un problème dans la mesure où nous sommes conscients de nos filtres et des limites qu'ils posent à notre cueillette de données et à l'interprétation des phénomènes. Ici, la maxime serait : «moi, je sais quel est mon bagage de départ». Une troisième erreur serait de s'enfermer dans un réseau de contacts restreint ou marginal. Au contraire, il faut toujours rester ouvert aux nouveaux contacts et prendre soin de choisir ses informateurs en fonction non seulement de ce qu'ils ont à dire mais aussi en fonction des «portes» qu'ils permettent d'ouvrir ou de maintenir ouvertes. On se dira alors : «je n'ai jamais fini de trouver du monde intéressant». Aux erreurs déjà mentionnées s'ajoute celle de conclure trop vite à une saturation des données. En effet, après quelques temps sur le terrain, on peut avoir l'impression qu'il ne se passe plus rien de nouveau. Cela n'est pas nécessairement faux. Mais, fréquemment cela peut n'être qu'un effet «d'accoutumance». L'observation en situation demande du temps, beaucoup de temps, car elle tient compte de la complexité du réel. S'il est évident qu'il faut un jour mettre fin à la cueillette de données (très souvent ce moment est déjà programmé dans l'agenda de la recherche), on doit tout de même avoir constamment à l'esprit que des éléments inédits peuvent toujours se produire et venir enrichir notre compréhension du phénomène étudié. En la matière, comme dans le cas d'une relation de couple, on se dira donc : «ça ne sert à rien de se sauver dès qu'on s'ennuie un peu, la persévérance est une vertu

qui finit par payer». Enfin, nous voudrions mentionner un dernier piège à éviter soit celui d'oublier de sortir du terrain de temps à autre. Dans le cas de séjours intensifs et prolongés sur le terrain il est recommandé de revenir «à la vie civile» périodiquement. Personne ne peut en effet maintenir son attention en permanence sans avoir besoin d'une pause. Ces pauses hors du terrain sont autant de moments pour refaire le plein d'énergie et pour réfléchir à la suite des événements. On se souviendra de la maxime suivante : «plus on est épuisé, moins on sait observer».

FIDÉLITÉ ET VALIDITÉ DES DONNÉES

En terminant, il convient de s'attarder quelques instants sur la question de la fidélité et de la validité des données. Il s'agit d'une question vaste et complexe qui ne saurait être abordée ici qu'en survol rapide. Contentons-nous donc de donner de brèves indications afin d'orienter la réflexion du lecteur.

Dans le cas de l'approche décrite dans ce texte, la fidélité sera assurée notamment par des observations répétées ou un séjour prolongé. En effet, une seule présence sur le terrain (même en utilisant la vidéo) ne saurait nous révéler la «vraie nature» de ce qui s'y passe. Un terrain se découvre petit à petit et la compréhension du phénomène observé se construit par touches successives. En outre, des séjours répétés ou prolongés permettent de diminuer l'effet perturbateur de la présence du chercheur. Quant à la validité elle sera assurée par divers moyens :

- L'intrasubjectivité (sur une portion du corpus de données, vérifier la constance de notre analyse);
- L'intersubjectivité (sur une portion du corpus de données, vérifier l'accord inter-juges);
- La co-observation (observation simultanée de plus d'un chercheurs);
- La validation écologique (soumettre son analyse aux sujets participants);
- La saturation des données (atteinte du moment où plus rien de significatif ne s'ajoute pour accroître notre compréhension du phénomène observé);
- L'exhaustivité et la consistance de l'interprétation (l'analyse en profondeur des données et, le cas échéant, leur mise en relation avec un cadre théorique).

CONCLUSION

Très pratiquée en anthropologie et dans une certaine sociologie héritière de l'école de Chicago, l'observation en situation demeure malgré tout, encore aujourd'hui, une approche mal connue et souvent crainte (en raison

probablement de l'implication qu'elle exige du chercheur). Ainsi, pour bien des chercheurs – même gagnés aux approches qualitatives – elle semble toujours suspecte de non scientificité. Pourtant, elle permet une compréhension de la complexité du social comme nul autre outil ne saurait le faire. Par exemple, en donnant autant à entendre qu'à voir, l'observation en situation est en mesure de fournir une vision fine et précise d'une pratique sociale. On ne saurait tout de même passer sous silence ses limites. L'observation en situation ne peut s'utiliser que pour l'étude d'objets restreints (petits groupes, organisations réduites), elle exige souvent des coûts élevés (frais de séjour du chercheur, nombreux déplacements, ou encore, appareillage électronique sophistiqué) et produit des données hétérogènes et foisonnantes difficiles à traiter. C'est pourquoi les chercheurs tendent à en faire un outil auxiliaire (de l'analyse documentaire, des entrevues, des questionnaires, etc.) ou à user de la vidéo afin de limiter le nombre de séjours sur le terrain. Mentionnons également que les tendances actuelles en matière de financement des projets de recherche par les organismes subventionnaires vont à l'encontre de la logique de l'usage de l'observation en situation car elles privilégient des approches fortement structurées, économes en temps et dont les données se prêtent bien à une analyse standardisée. Néanmoins, souhaitons en terminant, que ce trop bref toujours d'horizon de l'observation en situation aura permis d'en saisir la richesse et la pertinence pour la compréhension des phénomènes sociaux.

RÉFÉRENCES

- Affergan, F. (dir.) (1999). *Construire le savoir anthropologique*. Paris : PUF.
- Beaud, S., & Weber, F. (1997). *Guide de l'enquête de terrain*. Paris : La Découverte.
- Becker, H. (2002). *Les ficelles du métier. Comment conduire sa recherche en sciences sociales* (traduction de Jacques Mailhos). Paris : La Découverte.
- Coenen-Huther, J. (1995). *Observation participante et théorie sociologique*. Paris : L'Harmattan.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2000). *Research Methods In Education*. 5^e édition. New York : Routledge Falmer.
- Copans, J. (1998). *L'enquête ethnologique de terrain*. Paris : Nathan.
- Coulon, A. (2002). *L'école de Chicago*. Paris : PUF.
- Coulon, A. (1993). *Ethnométhodologie et éducation*. Paris : PUF.
- Coulon, A. (1990). *L'ethnométhodologie*. Paris : PUF.
- De Bruyne, P., Herman, J., & De Schoutheete, M. (1974). *Dynamique de la recherche en sciences sociales*. Paris : PUF.
- Fortin, A. (1988). L'observation participante : au cœur de l'altérité. Dans J.-P. Deslauriers (Éd.), *Les méthodes de la recherche qualitative* (pp. 23-33). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Giraud, C. (2004). *Histoire de la sociologie*. Paris : PUF.

- Gold, R. (1958). Roles in Sociological Field Observation. *Social Forces*, 36, 217-223.
- Jaccoud, M., & Mayer, R. (1997). L'observation en situation et la recherche qualitative. Dans J. Poupart, J-P.Deslauriers, L.-H.,Groulx, A., Laperrière, R., Mayer & A., Pires (Éds.) *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (pp.211-249). Montréal : Gaëtan Morin.
- Jones, R. (2000). *Méthodes de recherche en sciences humaines* (traduction et adaptation de la deuxième édition américaine par Nathalie Burnay et Olivier Servais). Bruxelles : De Boeck.
- Jorgensen, D. (1989). *Participant observation : A methodology for human studies*. Newbury Park, CA : Sage.
- Juan, S. (1999). *Méthodes de recherche en sciences sociohumaines. Exploration critique des techniques*. Paris : PUF.
- Kilani, M. (1989). *Introduction à l'anthropologie*. Lausanne : Payot.
- Laplantine, F. (1987). *Clefs pour l'anthropologie*. Paris : Seghers.
- Laville, C., & Dionne, J. (1996). *La construction des savoirs*. Montréal : Chenelière/McGraw-Hill.
- Le Breton, D. (2004). *L'interactionnisme symbolique*. Paris : PUF.
- Peretz, H. (2004). *Les méthodes en sociologie. L'observation*. Paris : La Découverte.
- Poirier, J. (1991). *Histoire de l'ethnologie*. Paris : PUF.
- Russ, J. (2000). *Panorama des idées philosophiques. De Platon aux contemporains*. Paris : Armand Colin.
- Selltiz, C., Wrightsman, I., & Cook, S. (1977). *Les méthodes de recherche en sciences sociales* (traduit par D. Bélanger). Montréal : Les Éditions HRW.
- Simon, P.-J. (1997). *Histoire de la sociologie*. Paris : PUF.
- Spradley, J. (1980). *Participant observation*. New York : Holt, Rinehart and Winston.
- Van der Maren, J-M. (1999). *La recherche appliquée en pédagogie. Des modèles pour l'enseignement*. Bruxelles : De Boeck.
- Van der Maren, J.-M. (1996). *Méthodes de recherche pour l'éducation*. (2^e édition). Montréal / Bruxelles : Les Presses de l'Université de Montréal / De Boeck.
- Vernant, J.-P. (1992). *Les origines de la pensée grecque*. Paris : PUF.

Stéphane Martineau (Ph.D.) est professeur au département des sciences de l'éducation de l'Université du Québec à Trois-Rivières depuis 1998. Il est membre régulier du *Centre de recherche interuniversitaire sur la formation et la profession enseignante* (CRIFPE) et responsable du *Laboratoire d'analyse de l'insertion professionnelle en enseignement* (LADIPE). Formé à l'Université

Laval en sociologie (baccalauréat), en anthropologie (maîtrise) et en psychopédagogie (doctorat), M. Martineau s'intéresse plus particulièrement au développement des savoirs et des compétences en enseignement, à la construction de l'identité professionnelle et à l'insertion au travail des enseignants. Ses recherches, menées à partir d'un cadre essentiellement inspiré de l'approche compréhensive, font principalement usage de l'entrevue semi-directive, du focus group et de l'observation non participante.

réalisée au fil de l'eau par le chercheur. Elle résulte des opportunités rencontrées par le chercheur sur son terrain. Contrairement à l'observation systématique, elle revêt un caractère parfois informel et renvoie à des moments de convivialité partagés par le chercheur avec les acteurs du terrain. Observations flottantes et systématiques sont souvent mélangées dans le plan global de la recherche (*design*). Une série d'observations flottantes peut être nécessaire à l'élaboration d'une grille d'observation qui permettra de développer des observations systématiques. L'observation flottante peut continuer à être employée en parallèle, afin notamment de maintenir l'attention sur les évolutions possibles du contexte organisationnel dans lequel se déroulent les observations systématiques. L'observation flottante joue donc un rôle de veille, en permettant au chercheur, par ailleurs engagé dans des observations systématiques, de rester vigilant sur d'autres composantes du terrain et ouvert à des problèmes émergents qui pourraient se révéler décisifs dans l'analyse de son objet de recherche.

Lorsque l'observation vise à décrire et théoriser des phénomènes mal connus, se pose fatalement la question de ce qu'il faut observer (voir encadré 4.12).

Une grille d'observation est souvent fondée sur des concepts théoriques qui guident la recherche. Mais, réciproquement, c'est aussi elle qui va permettre d'opérationnaliser un concept abstrait et de le rendre observable, par la définition des situations et des traces qui seront systématiquement relevées.

Le concept de situation peut par exemple aider à construire une grille d'observation pour faciliter l'identification de ce qui doit faire l'objet d'observations systématiques. La situation possède trois composantes (Journé et Raulet-Croset, 2008)⁴⁵ : écologique, sociale et institutionnelle. Une grille d'observation qui vise à saisir les situations vécues par les acteurs du terrain doit organiser le relevé systématique des données sur ces trois dimensions. De même, selon Erving Goffman (1991)⁴⁶, la situation comprend une dimension objective et une dimension subjective. Il faudrait donc que la grille d'observation permette de recueillir des faits mais aussi les interprétations que les acteurs en font.

L'une des difficultés des grilles d'observation est de trouver le bon équilibre entre formalisme et souplesse pour permettre de saisir les opportunités ouvertes par les situations imprévues. La grille peut pour cela être insérée dans un dispositif qui organise un système d'observation dynamique.

3.4. Système d'observation

Une fois sur le terrain, le chercheur doit trouver une stratégie concrète d'observation, en phase avec son objet de recherche. Quatre « stratégies »⁴⁷ sont possibles. Chacune correspond à une manière différente d'« éclairer » les phénomènes observés (Journé, 2005)⁴⁸. Chaque stratégie peut être utilisée seule ou combinée avec les autres.

La stratégie du « lampadaire ». Le chercheur adopte une position d'observation fixe et observe en continu sur une période donnée, à la manière dont un lampadaire éclaire la chaussée pendant la nuit. Cette stratégie est marquée par une unité prédéfinie de temps et de lieu, qui s'accompagne d'une indétermination des acteurs et des problèmes observés : on ne sait pas exactement qui passera sous le lampadaire ni ce qui s'y passera. C'est justement tout l'enjeu : la stratégie du lampadaire permet de découvrir la structure globale du phénomène observé et de mettre en évidence ses régularités.

**Que faut-il observer ? La question du périmètre de l'observation**

Le périmètre de l'observation pose assez peu de problèmes dans le cadre des démarches expérimentales ou quasi expérimentales. Cela tient au fait que l'expérimentation consiste précisément à définir *a priori* le périmètre et les modalités de l'observation. L'expérimentation consiste en effet à séparer les personnes et les phénomènes observés de leur contexte naturel pour recréer, sur la base des hypothèses théoriques de la recherche, des conditions artificielles permettant d'isoler et de contrôler les interactions entre les variables retenues par le modèle testé. La difficulté est alors surtout de s'assurer que le phénomène étudié est bien accessible par l'observation, ce qui suppose souvent un travail d'opérationnalisation des concepts qui servira ensuite de trame au protocole d'observation. La difficulté réside finalement dans les réglages de la *technique* d'observation, à savoir le contrôle des biais d'observation, la précision des observations (moyens d'enregistrement, etc.) et éventuellement la mesure du phénomène observé.

En revanche, dans le cas de l'observation de terrain, en contexte naturel, la question du périmètre de l'observation est difficile à résoudre *a priori*. Howard Becker (2002, p. 131) propose une réflexion très stimulante à ce sujet : « *Lorsque j'enseigne le travail de terrain, j'insiste toujours auprès des étudiants pour qu'ils commencent leurs observations et leurs entretiens en notant "tout" dans leurs carnets. Je ne leur demande donc pas d'essayer d'échantillonner, mais bien plutôt de compiler l'univers des occurrences "pertinentes".* » L'observation est ici le point d'entrée du processus de recherche. Elle renvoie à la stratégie globale de la recherche et à la trajectoire que le chercheur effectuera sur son terrain. Or celle-ci peut rester ouverte. Le périmètre de l'observation pourra donc varier, tant dans les techniques mobilisées (faut-il par exemple poser des questions aux personnes observées ? faut-il prendre des notes ou filmer, etc. ?) que dans la définition des occasions d'observation (faut-il par exemple accompagner les personnes observées dans des activités informelles comme les repas, les discussions de couloir..., voire en dehors de la sphère professionnelle ?) ou que des acteurs et des phénomènes observés. Si le protocole d'observation a pour but de répondre à ces questions, celui-ci est susceptible d'évoluer au cours de la recherche.

Source : Becker H.S., *Les ficelles du métier. Comment conduire sa recherche en science sociales*, Paris, La Découverte, 2002.

Cette stratégie présente plusieurs avantages. Le premier tient à la possibilité d'outiller lourdement l'observation, notamment aux moyens d'enregistrements audiovisuels, à la manière dont des simulateurs sont équipés pour enregistrer les paroles et filmer *fidèlement* les gestes de pilotes ou d'opérateurs à qui l'on fait jouer des scénarios. La différence réside ici dans le fait que les situations observées ne sont pas simulées mais correspondent à l'activité en situation réelle et quotidienne. Le deuxième avantage de cette stratégie d'observation tient dans la répétition systématique de l'observation (le lampadaire éclaire toutes les nuits). Cela permet de constituer un corpus très riche en données à visée *exhaustive et systématique* susceptible de faire l'objet d'un traitement *quantitatif*. La répétition de l'observation permet d'établir le caractère *représentatif*, ou au contraire exceptionnel, des phénomènes qui se déroulent sous le lampadaire.



La stratégie du lampadaire présente également certaines limites. On voit d'emblée que la *pertinence* de cette stratégie tient dans le choix du lieu où le lampadaire est installé. Cela renvoie directement à la définition de l'objet de recherche et à l'opérationnalisation des concepts afin d'en saisir des traces tangibles par l'observation. Le risque existe toujours de constater après coup que ce n'était pas là que les choses se passaient réellement. D'où l'importance de valider le design initial de la recherche avec une première immersion dans le terrain pour repérer les positions d'observation les plus pertinentes. Une deuxième limite réside dans la masse considérable de données collectées, donc pas toujours faciles à exploiter, en particulier en cas de recours à de l'enregistrement audio-vidéo (sur des durées répétées de huit heures ou plus). Cela en limite d'ailleurs beaucoup l'intérêt (que l'on retrouvera dans la deuxième stratégie). Une troisième limite tient au contraire au fait qu'il n'est pas toujours possible d'outiller l'observation et qu'il revient au seul observateur de noter ce qui se passe. Il peut en résulter des problèmes de maintien de l'attention (éventuellement surmontables en organisant un relais entre plusieurs observateurs) et de collecte de données à gros grains qui manquent parfois de précision.

Les récits rédigés par le chercheur sur la base de cette stratégie d'observation prennent la forme d'une description du rythme et de la périodicité des grandes activités réalisées par les acteurs. Ces récits s'accompagnent de données chiffrées incluses dans des tableaux synthétiques (temps moyen passé par les acteurs sur tel ou tel type d'activité, nombre de personnes transitant dans le lieu considéré, etc.). L'encadré 4.13 présente un exemple de récit écrit à partir de cette stratégie d'observation.

Encadré 4.13

Exemple de mise en récit d'observations issues de la stratégie du lampadaire (extrait)

L'activité de la salle de commande resta extrêmement soutenue pendant toute la durée de l'essai sur le moteur Diesel, qui s'acheva deux heures et demie plus tard, à 17 h 26. Tout en continuant à coordonner l'action des différents intervenants (15 h 32, 15 h 36, 15 h 38, 15 h 51, 15 h 52, 15 h 53, 16 h 00, 16 h 07, 16 h 57), les opérateurs durent effectuer tous les relevés prévus par les gammes et se livrer à certains calculs qui réclamaient une grande attention pour ne pas faire d'erreur (cf. 15 h 32, 15 h 36, 15 h 46, 15 h 48, 15 h 57, 16 h 19). Une des difficultés provenait des multiples interruptions provoquées par le suivi de l'activité en temps réel. Il y eut par exemple quatre déclenchements d'alarme qui réclamèrent l'intervention d'un opérateur à 15 h 32, 16 h 06, 16 h 11 et 16 h 23.

Pendant tout ce temps, l'opérateur réacteur contrôlait que tout se passait bien. Il commença par trouver qu'un paramètre évoluait de manière « un peu trop rapide » (15 h 28), que « ça va un peu fort » (15 h 32) et que « ça ne se présente jamais comme ça » (15 h 36). Ne trouvant pas l'origine de ce qui le gênait, il soupçonna une erreur de rédaction de la fiche d'essai du moteur Diesel. Mais la comparaison avec d'autres documents infirma cette hypothèse. Peut-être que ce n'était qu'une fausse impression. Il releva par la suite certaines dérives (15 h 36, 15 h 39, 16 h 14, 16 h 40, 16 h 43) dont il réussit à identifier l'origine.

Bien que l'essai sur le moteur Diesel occupât l'essentiel de l'attention des opérateurs, plusieurs actions furent menées parallèlement, occasionnant des allées et venues supplémentaires en salle de commande. Le contremaître de sécurité radioprotection reprit à 15 h 34 l'essai qu'il avait interrompu 20 minutes plus tôt pour que le basculement de voie se fasse dans les meilleures conditions de sûreté. Il se poursuivit jusqu'à 16 h 12. Puis il enchaîna avec un autre essai (sur le système KRT) de 16 h 14 à 16 h 34. Il resta pendant tout ce temps en salle de commande ou à proximité. Par ailleurs, à 15 h 43, les automaticiens négocièrent d'abord auprès des opérateurs puis auprès du chef d'exploitation l'autorisation d'effectuer des interventions sur des manomètres. Ils procédèrent ensuite, depuis la salle de commande, à une série d'essais (sur le système SIP) qui les occupa de 16 h 09 à 17 h 25. Chacun de ces essais menés en parallèle se faisait sous le contrôle des opérateurs qui devaient s'assurer de leur compatibilité. Ils devaient par ailleurs remettre les installations en conformité après l'intervention des spécialistes.

Source : Journé B., *Les organisations complexes à risques. Gérer la sûreté par les ressources, études de situations de conduite de centrales nucléaires*, thèse de doctorat, École Polytechnique, Paris, 1999.

La stratégie du « flash » ou du « coup de projecteur ». Il s'agit d'augmenter temporairement l'intensité de l'éclairage sous le lampadaire pour collecter les données les plus fines possible, la durée et le périmètre d'observation restant fixes. Le déclenchement du « flash » peut être programmé ou aléatoire, selon qu'un type de situation est à privilégier ou non *a priori*.⁴⁹ Comme dans le cas du lampadaire, cette stratégie est caractérisée par une *unité prédéfinie* de temps et de lieu, mais aussi par une *indétermination* des acteurs et des actions menées. Elle fournit la précision de données portant sur les microactivités qui peuvent échapper à la première stratégie. C'est souvent là que le recours à l'outillage audiovisuel peut apporter un complément décisif à l'observation par simple prise de notes. Le côté « micro » de ces observations permet un repérage précis des ressources mobilisées par les acteurs, mais qui ne débouche pas toujours sur des récits ayant vocation à figurer dans les résultats définitifs de la recherche, souvent par manque d'intrigue marquante. L'encadré 4.14 fournit un exemple de récit de situation écrit à partir de cette stratégie d'observation.

La « lampe frontale ». La troisième stratégie correspond à l'image de la « lampe frontale » posée sur le front d'une personne et qui vise à rendre compte des différentes facettes de son activité et comprendre son *point de vue* à partir des interprétations subjectives qu'elle forme sur les situations en cours. Cette stratégie est centrée sur l'acteur. Elle est marquée par une *unité d'acteur et de temps*, en revanche les *lieux restent indéterminés*, ils évoluent au gré des déplacements de l'acteur observé. L'enjeu est d'aller voir ce qui se passe autour de la zone éclairée par le « lampadaire ». Toutes les catégories d'acteurs impliqués dans l'activité étudiée font tour à tour l'objet d'observations de la sorte. Cette stratégie a un caractère systématique dans la mesure où elle est déclinée sur tous les acteurs participant à l'activité analysée par le chercheur, non seulement ceux qui sont passés à un moment ou à un autre dans le champ couvert par le lampadaire, mais aussi ceux qui sont restés à l'écart mais dont on pense qu'ils jouent un rôle dans ce

qui est éclairé par le lampadaire. Cette stratégie d'observation mobilise beaucoup d'échanges entre l'observateur et l'observé ; l'un des enjeux étant de comprendre le point de vue subjectif de l'acteur, il faut l'interroger sur ses intentions et ses interprétations au moment où il agit. Ces questions peuvent être posées immédiatement après une séquence d'action pour ne pas perturber la concentration du professionnel, ou même rendre son activité impossible. Elles peuvent également être différées si la séquence a été enregistrée et si l'on recourt à la technique de l'autoconfrontation (Theureau, 1992)⁵⁰.

Encadré 4.14

Exemple de mise en récit de la stratégie du flash (extrait)

Un contremaître du service de sécurité radioprotection arriva à 14 h 48, un régime d'intervention en main. Il était accompagné d'un chargé de travaux qui ressortit tout de suite après avoir dit bonjour aux opérateurs. Le contremaître consulta quelques indicateurs et échangea des plaisanteries avec les opérateurs, avant de leur donner son régime d'intervention pour autorisation. Il voulait procéder à un essai. Les opérateurs lui signalèrent l'imminence de l'essai diesel. Il réussit à négocier sa réalisation immédiate en mettant en avant le fait que ça ne durerait pas plus de 20 minutes. Quelques secondes plus tard, lorsque son chargé de travaux l'appela, il lui dit de faire au plus vite en raison de l'essai sur le moteur Diesel. L'opérateur eau/vapeur prit en compte l'intervention du service de sécurité radioprotection en inscrivant l'indisponibilité de matériel qu'elle engendrait sur le tableau réservé à cet effet. Le contremaître conduisait son essai depuis la salle de commande. Il était en relation téléphonique constante avec son chargé de travaux.

Pendant ce temps, l'opérateur réacteur, toujours concentré sur la préparation de l'essai du moteur Diesel, remettait de l'ordre sur le bloc. Il régla le système informatique d'aide à la conduite sur les paramètres dont il aurait besoin par la suite. Il s'inquiétait du fait que les inspecteurs risquaient de passer en plein essai. L'opérateur eau/vapeur l'écoutait tout en effectuant des relevés d'indicateurs. Parallèlement un automaticien imprimait de nombreux paramètres pour les emmener avec lui.

Le chef d'exploitation entra à 14 h 49. Manifestement stressé par l'éventualité d'une inspection, il demanda aux opérateurs s'ils étaient capables de justifier toutes les alarmes actuellement présentes en salle. L'opérateur réacteur répondit que oui. Le chef d'exploitation s'en assura en posant des questions très précises sur certaines d'entre elles. L'opérateur n'eut pas de mal à lui répondre.

Source : Journée B., *Les organisations complexes à risques. Gérer la sûreté par les ressources, études de situations de conduite de centrales nucléaires*, thèse de doctorat, École Polytechnique, Paris, 1999.

Les « lampes de poche ». La quatrième stratégie est celle des « lampes de poche » que le chercheur confie aux acteurs qui peuvent les emporter avec eux et les braquer dans toutes les directions. Ces lampes peuvent passer de main en main et donc changer d'acteur pour éclairer les évolutions successives d'une situation problématique. Cette stratégie est caractérisée par une *unité d'intrigue*, mettant en jeu une *indétermination* de



temps, de lieux et d'acteurs. Elle est entièrement tournée vers le suivi des évolutions d'une situation telle qu'elle est appréhendée par les acteurs de terrain, en temps réel. L'observateur se doit donc d'être mobile (ou d'être à plusieurs simultanément). Il passe d'acteur en acteur en fonction des évolutions, souvent imprévisibles, de la situation. L'objectif est celui de la *pertinence* des données collectées, parfois au détriment de l'exhaustivité. Comme pour les lampes frontales, la stratégie des lampes de poche suppose une interaction forte entre l'observateur et les observés pour accéder à leurs interprétations et à leurs intentions. Elle s'inscrit dans la logique du cas unique et exemplaire plutôt que dans la représentativité statistique. Le chercheur tire de cette stratégie des récits riches en intrigue et qui ont vocation à figurer dans les résultats ultimes de la recherche dans la mesure où ils restituent une situation particulière et donnent accès à la structure des activités cognitives des acteurs qui y sont engagés.

Vous trouverez sur le site compagnon de l'ouvrage un exemple de récit de situation écrit à partir de cette stratégie d'observation. Celui-ci décrit la manière dont une équipe réagit à la panne fortuite d'un matériel « important pour la sûreté » dans une centrale nucléaire.



Alors que les trois premières stratégies sont planifiées par le chercheur dans le cadre de son protocole d'observation, la dernière n'est pas planifiable : elle dépend de la présence d'une situation problématique, identifiée comme telle, en temps réel, par les acteurs de terrain. Elle ne peut donc être mise en œuvre que lorsqu'un problème émerge, qu'une intrigue se noue et qu'une enquête s'engage. Il s'agit donc d'une stratégie opportuniste qui réclame une grande réactivité de la part du chercheur et une grande souplesse du dispositif d'observation.

Combiner les stratégies dans un système d'observation dynamique. Les quatre stratégies organisent un découpage de l'espace et du temps dans lesquels les situations observées se déploient. Selon la stratégie retenue, l'espace sera fixe ou variable et l'horizon temporel de l'action sera *défini* par avance (longues périodes et courte durée) ou *indéterminé* en fonction des rebondissements de l'intrigue qui se noue entre les acteurs (mais aussi en fonction des contraintes d'observation). Plus généralement, chaque stratégie articule quatre variables d'observation qui renvoient aux quatre dimensions principales des situations (des acteurs, une extension spatiale, une extension temporelle et une intrigue) ; chacune des stratégies construit un effet d'unité (de lieu, de temps, d'acteurs ou d'intrigue) en fixant par avance certaines variables d'observation tout en ouvrant une indétermination sur d'autres. Cet effet d'unité permet de créer le corpus de données qui servira de trame à la construction de récits (comptes rendus d'observation) écrits par le chercheur pour rendre compte du matériau collecté et pour l'exploiter ensuite. La combinaison des quatre stratégies produit à la fois des effets d'unité et d'indétermination sur les quatre dimensions principales des situations (acteurs, extension spatiale, extension temporelle et intrigue). Cette combinaison permet donc au chercheur de viser la saturation théorique relative aux modalités d'émergence des situations qu'il étudie.

La combinaison de ces deux premières stratégies assure un croisement d'échelles d'observation, macro/méso/micro.

Les quatre stratégies sont présentées de manière synthétique dans le tableau 4.1.

