

4

Choisir des outils pour réaliser un terrain de recherche

Dans ce chapitre, vous apprendrez à :

- Connaître les spécificités des trois outils fondamentaux permettant de mener un terrain de recherche qualitatif, soit l'observation, l'entretien et le document;
- Distinguer différentes approches permettant d'appréhender ces outils;
- Comparer les différents types et les formes variées de chaque outil;
- Décrire les étapes suivies afin de procéder à des observations, mener des entretiens et sélectionner ou produire des documents pour votre propre terrain de recherche.

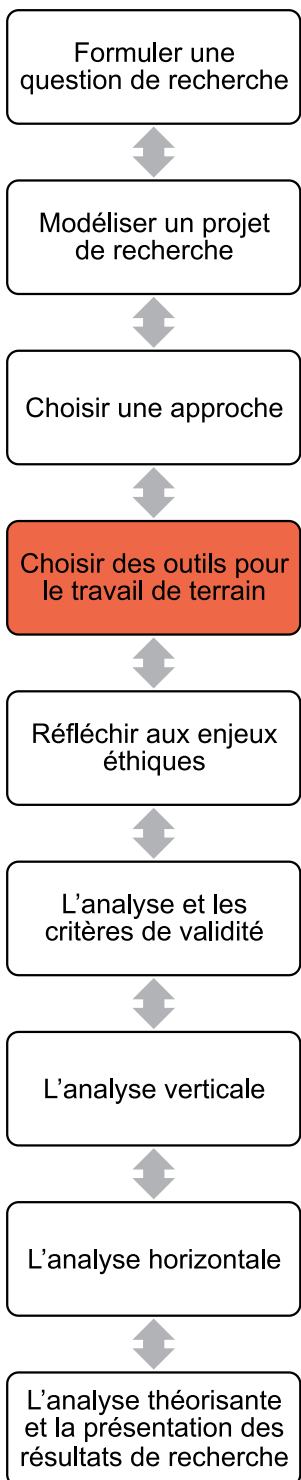
Introduction

Pour mener une recherche qualitative empirique, il importe de se doter de matériel de recherche. Dans le processus de recherche, pour faire référence au fait de colliger ou de produire sa base empirique, on emploie souvent l'expression « mener son terrain de recherche ». Le terrain peut se faire par des observations, des entretiens ou des documents – que ceux-ci soient matériels ou électroniques –, ou encore par une combinaison de ces outils. Se préparer au terrain de recherche requiert que l'on décide la ou les meilleures façons de colliger ou de produire le matériel de recherche correspondant aux objectifs définis, à l'approche méthodologique choisie et aux fondements épistémologiques de l'étude que vous entreprenez. En lien direct avec votre position épistémologique, vous pouvez vous questionner sur votre rapport au matériel :

allez-vous colliger ou plutôt produire votre matériel de recherche?

Les termes « collecte de données » et « outils de collecte de données » sont communs en recherche qualitative. Or, ces métaphores transportent avec elles un bagage postpositiviste et réaliste suivant lequel le matériel de recherche attend d'être « cueilli » par le chercheur. Du point de vue constructiviste, ces métaphores sont trompeuses. En effet, elles passent sous silence le rôle actif que joue le chercheur dans la production même du matériel empirique. Ce faisant, les constructivistes préféreront l'expression « coconstruction » ou « production » du matériel empirique. Ce sont d'ailleurs les expressions que nous emploierons dans ce chapitre, où nous décrirons les outils principaux (et certaines de leurs variantes) auxquels on peut recourir pour générer du matériel de recherche. Comme indiqué à la **figure 4.2** (voir p. 83), le choix des outils de production du matériel de recherche

Figure 4.1

Où en sommes-nous dans le processus de recherche?

est guidé par deux principes : la cohérence et la flexibilité.

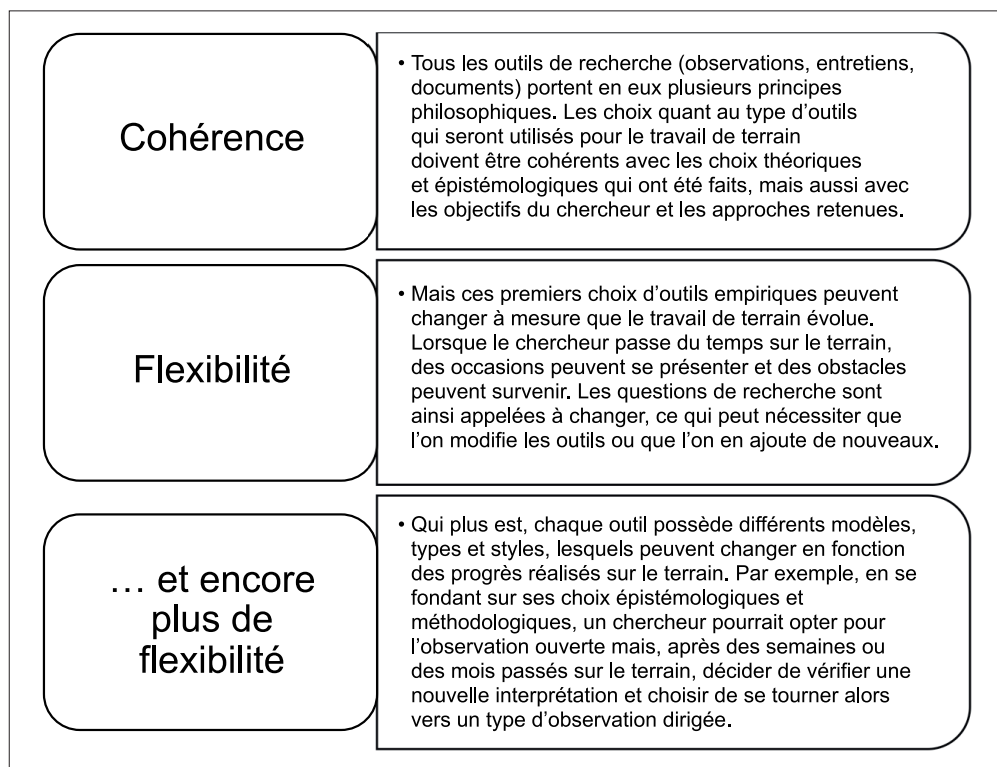
La qualité de la phase de terrain exige qu'on soit conscient des liens entre les choix philosophiques et théoriques faits aux étapes précédentes et les choix pratiques à faire pour produire son matériel empirique. Par ailleurs, la qualité d'un bon terrain de recherche repose aussi sur la capacité du chercheur d'être à l'écoute et de réagir à la dynamique qui opère pendant cette phase de la recherche de façon à revoir, au besoin, le choix des outils au fur et à mesure que le terrain progresse et que les interprétations prennent forme.

Nous nous attarderons ici à trois outils souvent employés dans la phase de terrain : l'observation, l'entretien et le document. Ils constituent les outils de base en recherche qualitative, mais ils ont des variantes, et la frontière qui les sépare n'est pas aussi étanche qu'elle paraît au premier abord. Une méthode basée sur les arts (*art-based research*) illustre bien la porosité de ces outils. Par exemple, dans le cadre de l'entretien que vous menez, vous pouvez vouloir demander à votre participant qu'il découpe des images de magazines afin de produire un collage qui illustre la réalité que vous voulez explorer (p. ex., élever un enfant autiste). Ce collage devient un support pour alimenter l'entretien. Cette façon de faire combine l'entretien, l'observation et le document. Dans ce chapitre, nous voulons vous donner suffisamment d'information sur chacun des outils de base afin que vous vous sentiez capable de les adapter et de les combiner selon les besoins de votre recherche. Nous vous suggérons aussi de vous documenter sur les outils hybrides qui ont été développés au fil du temps en recherche qualitative (voir les références annotées en fin de chapitre pour commencer.)

Dans ce chapitre, une section est consacrée à chacun des trois outils de base. Chaque section est organisée selon la séquence suivante : une définition de l'outil, une présentation des différents types et approches concernant l'outil à l'étude, et un guide pour mettre l'outil en œuvre.

Figure 4.2

Cohérence et flexibilité : mises en garde concernant le choix des outils de production des données



L'observation

À deux semaines et demie, Myriam est déjà captivée par le visage de son grand-père. Elle semble étudier son nez, ses yeux et sa bouche avec attention alors qu'il la prend dans ses bras et lui parle. Observer est une action toute naturelle. Pour des chercheurs, par contre, l'observation est une stratégie de recherche de plein droit. Il s'agit d'un outil clé en ethnographie, l'une des approches couvertes dans le chapitre précédent, mais elle est aussi utilisée par des chercheurs qui s'identifient à d'autres approches. Comme il en a été question au chapitre 3, l'observation est devenue légitime et ses utilisations plus régulières au XIX^e siècle à partir du moment où le travail de terrain a pris du galon au détriment de la recherche de seconde main, conduite

à l'aide de chroniques d'explorateurs ou de comptes rendus de missionnaires.

Définition de l'observation

Nous définissons l'observation comme une activité du chercheur qui interagit dans un milieu, où il passe un temps relativement long afin de documenter de façon détaillée les expériences qui y sont vécues (inspiré de Peretz, 1998 : 48). Mobilisant bien plus que les yeux, l'observation est une stratégie de recherche totale qui implique des conversations informelles, parfois des entretiens, ainsi que l'analyse des documents produits et utilisés dans le milieu à l'étude (Silverman, 2013). Une personne faisant de l'observation veut s'approcher le plus près possible de la réalité qu'elle étudie, sinon carrément y prendre part. Bien qu'elle exige du temps et

un engagement soutenu dans un milieu, ainsi qu'un site accueillant, l'observation est associée à des études riches sur une variété de groupes et de milieux : un hôpital psychiatrique (Goffman, 1961), des chercheurs dans un laboratoire biomédical (Latour et Woolgar, 1996), des femmes membres d'une ligue de roller derby (Finley, 2010), ou des groupes souvent conçus comme des « sous-cultures », tels les immigrants italiens aux États-Unis (Whyte, 1956). Les milieux, les groupes ou les « sous-cultures » auxquels nous faisons référence comprennent aussi leurs pendants virtuels. Bien que certains méthodologues soulignent la difficulté de conserver une attitude ethnographique et de demeurer intéressé par le banal alors qu'on observe en ligne (Silverman, 2013), d'autres associent un futur prometteur à l'ethnographie numérique (Murthy, 2008).

En ligne ou pas, les variations sur le thème de l'observation peuvent être catégorisées selon différents modèles, approches et types.

Les approches de l'observation

Supposons que vous avez décidé qu'il était impératif pour votre étude de documenter des actions et des comportements observables, ainsi que le sens que leur attribuent les acteurs sociaux. Les questions qui se posent alors sont les suivantes : comment aborderez-vous votre site d'observation? Vous présenterez-vous comme chercheur ou déciderez-vous de passer votre recherche sous silence et d'adopter un autre rôle? Cette décision est en lien avec la position épistémologique que

L'observation est désignée sous les termes d'« observation *in situ* », d'« observation directe », d'« ethnographie », de « recherche de terrain », d'« observation participante » et maintenant d'« ethnographie numérique », d'« ethnographie en ligne » ou de « nethnographie ». Bien que ces termes ne soient pas des synonymes, ils renvoient tous, en partie à tout le moins, à ce que nous désignons ici par le terme « observation ».

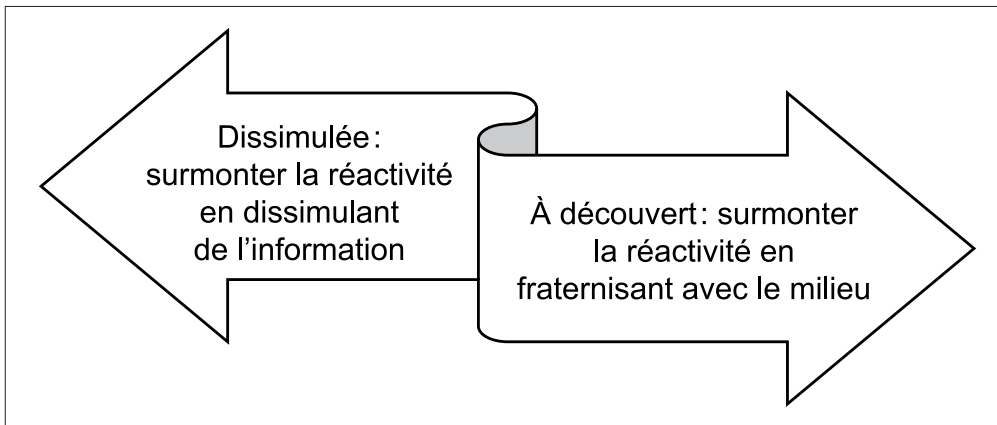
vous adoptez dans votre étude : la réalité attend-elle que le chercheur la cueille, ou est-elle plutôt le résultat de la coconstruction des acteurs sociaux et du chercheur? Dans le premier cas, la chercheuse désire recueillir les « faits » tels qu'ils sont, en limitant les effets de la situation de recherche sur eux. Dans le second cas, la chercheuse accepte que son interaction dans un milieu le transforme. Selon la position épistémologique que vous adoptez, vous favoriserez une certaine posture quant à l'éthique en recherche et à la réactivité du terrain. La réactivité renvoie à la réaction que votre présence, en tant qu'« étranger » sur le terrain, est susceptible de produire dans le milieu à l'étude. Encore une fois, nous formulons une dichotomie alors que les options se situent en fait le long d'un continuum, tel que le montre la figure 4.3 (ci-contre).

L'OBSERVATION DISSIMULÉE

L'observation est dite « dissimulée » quand le chercheur divulgue le moins d'information possible à propos de son identité de chercheur et des objectifs de son étude. Dans les cas extrêmes, il s'agit d'observation clandestine. Cela se produit fréquemment dans les recherches qui portent sur le monde virtuel, puisque l'information qui y circule est souvent considérée, un peu trop vite, comme relevant du domaine public (Murthy, 2008). Bien qu'elle puisse stimuler le sens de l'aventure, l'observation dissimulée soulève plusieurs questions éthiques, des défis relationnels, des contraintes structurelles ainsi que des problèmes liés à l'enregistrement de l'information (voir le chapitre 5 sur ces aspects). C'est une approche à considérer uniquement quand la recherche ne pourrait être menée autrement.

James Marquart (2003) a fait porter sa recherche doctorale sur la façon dont les agents correctionnels octroyaient des faveurs à certains prisonniers qui, en échange, intimidaient d'autres prisonniers considérés comme étant des fauteurs de troubles. Dans un tel contexte, il était raisonnable de croire que les agents correctionnels refuseraient d'être observés en

Figure 4.3

L'observation : approches et réactivité des participants

action ou que, s'ils se savaient en présence d'un chercheur, ils modifieraient leur comportement habituel. Documenter de telles pratiques n'aurait pas seulement terni l'image de certains agents correctionnels, mais les aurait exposés aux sanctions de l'établissement, qui les interdit. De façon à surmonter ces problèmes, Marquart a choisi de subir le processus de sélection et a réussi à se faire engager à titre d'agent correctionnel. Alors qu'il accomplissait son nouveau travail, son intérêt premier était d'observer et de noter secrètement les interactions et les ententes prises entre le personnel et les prisonniers. En dissimulant l'information qui aurait provoqué de la réactivité de la part des participants (c'est-à-dire des changements de comportements), il a réussi à décrire un phénomène qui était connu officieusement, mais sur lequel la recherche était encore plutôt silencieuse.

Nul besoin d'être complètement clandestin pour faire de l'observation dissimulée. Les chercheurs peuvent choisir de s'identifier comme tels auprès de leurs participants, mais présenter les objectifs de leur étude en termes suffisamment vagues pour obscurcir leurs intérêts de recherche réels. En gardant ainsi les participants dans le noir, certains espèrent qu'ils agiront et réagiront plus « naturellement ». Encore une fois, avant de choisir

cette option, soupesez bien les risques de cette approche. Vous aurez besoin d'un argumentaire et de justifications éthiques solides avant que le comité d'éthique de votre établissement n'approuve votre projet. Vous aurez besoin de montrer que votre étude ne pourrait être menée autrement et que l'observation dissimulée ne compromettra que minimalement les droits fondamentaux des participants à la recherche, par exemple, s'ils sont des passants anonymes dans un lieu public.

L'OBSERVATION À DÉCOUVERT

À l'autre bout du continuum, un chercheur peut choisir de révéler son identité et les objectifs de sa recherche dès l'entrée sur le site d'observation et composer avec la réactivité des participants. Dans ce cas, le chercheur travaille à développer des liens de confiance avec les participants et demeure sur le site suffisamment longtemps pour espérer se fondre dans le milieu. La possibilité et le bien-fondé de « faire partie des meubles » sont débattus. Il est peu réaliste pour un chercheur de joindre un milieu et d'espérer que les gens agissent et réagissent comme s'il n'y était pas. Cela dit, l'approche à découvert minimise les importants problèmes éthiques et relationnels dont il sera question dans le prochain chapitre sur l'éthique.

Les types d'observation

Après avoir choisi l'approche qui correspond le mieux à votre étude, il faut encore choisir le type d'observation que vous mènerez. Puisque le terrain est une phase dynamique, le type d'observation peut changer pendant la phase empirique de la recherche. Nous croyons cependant qu'il est utile de connaître ses options et de choisir dès le départ le type d'observation le plus cohérent avec les décisions de recherche prises jusqu'à maintenant.

La différence entre les types d'observation se manifeste dans les propriétés de la grille d'observation développée par le chercheur (Deslauriers et Mayer, 2000 : 137-138). En effet, avant même de commencer le terrain de recherche, il faut préciser pour soi-même ce que l'on désire documenter. Comme nous le verrons plus loin, une grille d'observation est simplement un aide-mémoire qui dirige l'attention de la chercheuse sur les éléments nécessaires pour répondre à la question de recherche (voir la **figure 4.5** p. 92).

L'OBSERVATION DIRIGÉE

L'observation dirigée se caractérise par l'élaboration d'une grille d'observation détaillée avant même le début du terrain. C'est un type d'observation qu'on retrouve souvent dans les recherches hypothético-déductives, où le chercheur vise à falsifier une hypothèse précise. Dans un tel cas, la grille d'observation est composée d'indicateurs générés par le processus d'opérationnalisation des principaux concepts composant la question de recherche. Par exemple, si vous voulez documenter les habitudes de consommation des clients à l'épicerie, vous pourriez avoir une grille qui vous amène à détailler le circuit de navigation des clients (périmètre externe seulement, ou périmètre externe et allées), les sortes de produits sélectionnés, la marque des produits en question, etc. Une limite potentielle de ce type d'observation est qu'une telle grille préstructure grandement la curiosité du chercheur, le rendant ainsi aveugle aux éléments inattendus que le terrain

lui suggère et qui pourraient être pertinents pour son projet.

L'OBSERVATION OUVERTE

À l'autre bout du continuum, l'observation ouverte repose sur une grille d'observation minimaliste et fluide. Le chercheur vise à déterminer ce qui importe sur le terrain, pour les participants qui font partie du milieu à l'étude. Suivant la tradition inductive, ces décisions ne peuvent être entièrement prises avant que le terrain ne commence. C'est pourquoi la grille d'observation se développe au fil du temps passé sur le terrain, puisque le chercheur apprendra du milieu ce qui importe. Le chercheur devra donc être sensible aux logiques inhérentes du milieu, à ses règles informelles et à ses dynamiques insitées. Il devra accepter de se laisser surprendre par le terrain.

Mener une observation étape par étape

Les étapes qui suivent doivent beaucoup à l'excellent livre de Peretz (1998). Elles visent à vous donner une idée des activités à accomplir au fil de la progression de votre travail d'observation. Il importe de noter que ces étapes ne sont pas mutuellement exclusives ni linéaires. Les décisions prises initialement peuvent nécessiter des révisions, puisque la recherche est un processus dynamique. La chercheuse voudra s'adapter à son milieu d'observation ainsi qu'aux demandes de ses interprétations naissantes.

CHOISIR UN SITE D'OBSERVATION :

L'ÉCHANTILLON

Générer de la connaissance, et non seulement de l'information, est un objectif qui implique un processus d'abstraction et de généralisation. La comparaison, à l'intérieur d'un milieu ou entre plusieurs milieux d'observation ou situations, est une façon d'atteindre cet objectif. C'est pour cette raison que le choix du ou des sites d'observation importent. Il faut bien comprendre que, pour la recherche qualitative, la généralisation théorique l'emporte sur la généralisation statistique. Ainsi, la composition

de l'échantillon n'est pas guidée par le besoin d'inclure un certain nombre de sites qu'on voudrait représentatifs d'autres sites. L'objectif est plutôt de sélectionner un site ou quelques sites riches qui offriront une diversité de situations à analyser. Cela vous offrira, on le souhaite, la possibilité de participer à un dialogue théorique dans votre champ de recherche – ou même d'en lancer un.

On peut définir un site d'observation comme étant un lieu où des situations (actions, activités, etc.) prennent place et où des personnes ou des groupes interagissent. La sélection de votre ou vos sites d'observation est liée à deux éléments de votre projet : le thème et la conceptualisation de votre objet de recherche. Tout d'abord, où êtes-vous susceptible d'observer ce qui est nécessaire pour répondre à votre question de recherche? Si vous vous intéressez à la pertinence des syndicats de travailleurs dans l'économie numérique, il serait nécessaire de choisir, comme site d'observation, une entreprise de services en ligne dont les employés sont syndiqués. Mais il y a une seconde considération. Comment avez-vous défini votre objet de recherche? Votre intérêt porte-t-il sur le groupe lui-même, la « culture » ou (pour le dire autrement) l'organisation? Si tel est le cas, vous pouvez opter pour un échantillon à cas unique et vous plonger dans cette entreprise pour toute la durée de votre terrain de recherche. Plusieurs études marquantes en sciences sociales sont le produit de l'analyse d'un seul milieu : la célèbre recherche de Goffman (1961) sur un hôpital psychiatrique, ou celle de Festinger, Riecken et Schachter (1956) sur une secte. Si vous choisissez un échantillon à cas unique, il faut vous assurer que le milieu est riche en interactions et en situations pertinentes vous permettant de répondre à votre question de recherche.

D'un autre côté, si vous conceptualisez votre objet de recherche non pas en tant que groupe, « culture » ou organisation, mais plutôt en tant que relations, comme celles entre enseignants et élèves, un échantillon par cas multiples est sans

doute plus approprié. Dans ce cas, vous ne voudrez pas consacrer tout votre temps d'observation à une seule classe, mais vous choisirez plutôt d'observer des enseignants ayant différents profils alors qu'ils enseignent à divers élèves dans des contextes scolaires variés. La diversification est aussi une préoccupation si votre question concerne une situation (p. ex., vivre avec une maladie) ou un événement (comme une manifestation étudiante). Pour définir les processus qui sont au cœur de ces situations et de ces événements, il serait utile de comparer différentes occurrences, afin d'atteindre le niveau d'abstraction désiré. Cela vous permettra de générer des résultats de recherche qui s'appliqueront plus facilement à des cas similaires que vous n'aurez pas observés.

Choisir la nature et le nombre de sites d'observation n'est pas la dernière décision liée à l'échantillonnage que vous prendrez. Il faudra raffiner les choses, puisque chaque site d'observation est composé de plusieurs secteurs, de plusieurs moments et de plusieurs participants (Spradley, 1979). En effet, aussi petit soit-il, un site d'observation est en fait une collection de secteurs (public/privé, employés/gestion, première ligne/coordination, etc.). Il faut choisir quels secteurs du site seront l'objet de votre attention. Ainsi, si vous souhaitez comprendre l'expérience des clients d'un casino, vous voudrez peut-être constituer votre échantillon en fonction des différents jeux offerts (machines à sous, baccara, roulette, etc.), mais aussi selon qu'il s'agit ou non de secteurs de jeu (bars, restaurants, hall d'entrée, etc.). Dans la même veine, dans un site d'observation, l'action peut très bien varier en fonction du temps de l'année (saison haute ou basse), du moment dans le mois (début ou fin), du jour de la semaine (jours ouvrables ou fins de semaine) et de l'heure de la journée (matin ou soir). Il importe de se familiariser avec les rythmes des sites d'observation de façon à mener l'observation au cours d'une diversité de moments. Enfin, un site d'observation est aussi une galerie de gens qui déambulent ou qui restent (joueurs d'habitude,

joueurs occasionnels, agents de sécurité, croupiers, personnel de la restauration ou de l'entretien). Encore une fois, tenter de reconnaître et de décrire la variété des usagers d'un lieu est une étape préliminaire importante. Elle vous aidera à choisir la manière de distribuer votre temps sur le site afin de respecter les impératifs de comparaison et de diversité que vous vous êtes fixés, ainsi que les exigences de votre question de recherche.

De façon plus prosaïque, choisir son ou ses lieux, secteurs et moments ainsi que les usagers qui seront le centre d'observation dépend de trois autres considérations. Ces dernières participent aussi à définir l'approche et le type d'observation que vous adopterez (Laperrière, 2003; Peretz, 1998) :

1. Accessibilité et permission. Il ne faut pas nécessairement que l'accès au site soit simple, mais il doit au moins être possible. De plus, une permission sera nécessaire pour mener une observation à découvert dans un lieu privé et dans certains lieux publics. Tant l'accord des personnes responsables que celui des personnes naviguant dans le lieu d'observation devraient être obtenus avant de commencer le terrain. Dans le cas de lieux publics de masse, où les interactions entre le chercheur et les participants sont sporadiques et minimales (p. ex., observer ponctuellement les agissements des vacanciers dans une foire agricole), la permission des usagers du site n'est pas obligatoire.
2. Non-intrusion. Même si on peut reconnaître que la présence de chercheurs dans un milieu altère les interactions qui s'y produisent, il faut néanmoins éviter qu'elle nuise. Ce principe peut amener les chercheurs à modifier leur façon de mener leur observation. Par exemple, si vous vous intéressez aux interactions entre médecins et patients, vous pouvez choisir d'être présent au début de la rencontre, mais de quitter le bureau et de laisser

l'observation directe au soin d'une caméra vidéo ou d'un magnétophone, de façon à interférer le moins possible dans la consultation médicale.

3. Possibilité de participer ou d'interagir. Bien que les chercheurs veuillent éviter de troubler un milieu par leur présence, ils veulent aussi pouvoir interagir avec les participants. La richesse des interprétations dépend de l'interaction. Pour cette raison, le site choisi doit permettre aux chercheurs de s'intégrer dans un milieu et de participer, au moins minimalement.

Lorsque le ou les sites d'observation sont sélectionnés, il est temps de noter toutes les préconceptions que l'on nourrit à leur égard : à quoi vous attendez-vous? Quelle est votre impression du site? Quelles sont vos craintes vis-à-vis de ce milieu? Comment serez-vous perçu par les participants? Comment votre profil (votre genre, votre âge, votre bagage culturel et ethnique, votre classe sociale, votre personnalité) influencera-t-il les relations que vous développerez dans ce milieu? Comment ces caractéristiques seront-elles perçues par les participants? Les réponses à ces questions pourraient constituer la première entrée dans votre journal de terrain, le précieux recueil de vos réflexions durant votre terrain de recherche.

NÉGOCIER VOTRE ENTRÉE

Pendant le processus décisionnel menant au choix du site d'observation, vous devrez trouver votre point d'entrée (pour une observation dissimulée) ou négocier votre accès au site (pour une observation à découvert) (Laperrière, 2003; Peretz, 1998). Le chercheur doit prendre en compte trois éléments. D'abord, avec qui négocier votre entrée? Faut-il s'adresser aux personnes en première ligne ou à celles qui sont placées plus haut dans la hiérarchie? Quelles sont les sensibilités que vous voulez épargner? Quels sont les avantages relatifs de vous adresser au bas ou au sommet de la hiérarchie? Le second élément à prendre en compte concerne

ce que vous allez négocier. Combien de temps estimez-vous devoir être sur le terrain? À quels secteurs du site d'observation voulez-vous avoir accès? Voulez-vous être jumelé avec un habitué? Comment aborder les questions concernant la diffusion de vos résultats de recherche? Le troisième élément concerne vos propres engagements. Que promettez-vous en retour aux participants? Partagerez-vous les résultats de votre recherche avec eux? Leur demanderez-vous leurs commentaires? Accepterez-vous que la diffusion de vos résultats de recherche soit soumise à la validation des participants?

Si vous n'êtes pas déjà familiarisé avec votre site d'observation, la négociation de votre entrée offre un moment clé pour en apprendre davantage sur la hiérarchie du site (pouvoir formel et informel, alliés potentiels, résistances à prévoir) et sur les différents réseaux dont il est constitué. Le chercheur doit être particulièrement à l'affût des relations initiales qu'il crée, puisque les « non-initiés » comme lui attirent souvent des gens qui se sentent ou sont identifiés comme marginaux dans le site d'observation.

CHOISIR SON RÔLE INITIAL ET DÉVELOPPER DES LIENS

Maintenant que vous avez accès au site d'observation, vous aurez une meilleure idée de ses particularités, des rythmes du milieu et de la mesure à laquelle vous pourrez participer aux activités qui s'y déroulent. À cette phase de l'observation, quatre considérations priment (Laperrière, 2003; Peretz, 1998) :

1. L'équilibre entre l'observation et la participation : devriez-vous commencer par observer, plutôt que participer, alors que vous vous familiarisez avec le lieu et les gens? Serait-ce au contraire plus difficile ainsi (p. ex., dans une classe de maternelle) ou trop peu informatif (p. ex., dans un entrepôt)? Peut-être serait-il mieux d'adopter dès le début un rôle actif, même marginal, afin de s'intégrer au milieu (en vous impliquant dans l'entretien

ménager, par exemple)? Ce rôle initial devra être revu et modifié au fil de la progression de l'observation.

2. Le rôle qui vous est attribué : de quelle façon les participants vous perçoivent-ils? Quelles intentions vous prêtent-ils? Il importe d'être attentif aux idées que les participants ont à votre sujet, afin de pouvoir rectifier les croyances erronées qui pourraient ériger des barrières entre vous.
3. La présentation de soi et le langage : la phase initiale de terrain est un moment où le chercheur porte une attention particulière au langage physique et verbal des participants. Cette information est importante en elle-même, mais elle l'est aussi pour permettre au chercheur sinon de se fondre, au moins de s'adapter et de s'assurer qu'il ne trouble pas les participants avec sa propre présentation de soi et son propre langage.
4. La prise de notes et la planification de l'observation : à l'étape de la familiarisation avec le site, la chercheuse découvre les possibilités qui s'offrent à elle pour colliger l'information (est-il réaliste de penser prendre des notes sans irriter les participants, et le cas échéant, quand et où faudrait-il le faire?), établir un calendrier d'observation plus précis (quelles semaines, quels jours, quelles heures?), et estimer avec plus d'exactitude le temps d'observation finalement nécessaire, dans un monde idéal.

Au début de l'observation, il importe d'éviter les liens exclusifs avec certains participants. Au contraire, on tente de multiplier les points de vue sur un milieu, une situation ou un événement. Il est essentiel de traiter tous les participants avec le même respect. Cela vous aidera à créer des relations de confiance avec les participants, diminuera vos chances de vous retrouver « pris en otage » par une clique et vous permettra d'être socialement mobile parmi les factions composant votre milieu d'observation.

CONSIGNER L'INFORMATION

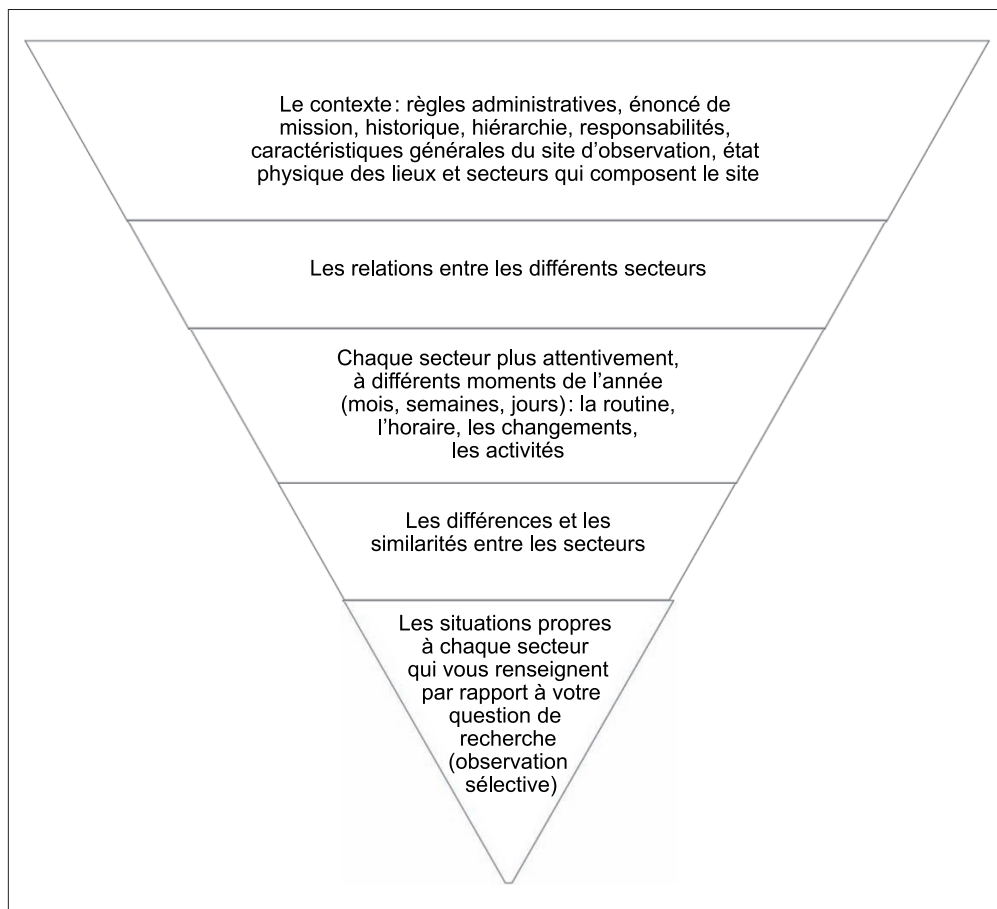
Alors même que vous choisissez votre milieu d'observation, négociez votre entrée sur le terrain et commencez à développer des liens avec les participants, vous apprendrez beaucoup sur le fonctionnement du milieu, les alliances dont il est composé ainsi que les normes formelles et informelles qui le gouvernent. Nous vous incitons à consigner tous ces choix et toutes ces informations dans votre journal de terrain. Maintenant que les étapes préliminaires sont achevées, vous entrez à plein régime dans la phase de production de l'information.

Si c'est possible, dès votre entrée officielle sur le terrain, tentez de développer une compréhension générale du site, ce que Spradley (1979) appelle le « grand tour ». Commencez par le général et ciblez progressivement des situations et des activités plus directement liées à votre question de recherche. Suivez les pistes fournies par la **figure 4.4**.

Cette progression du général au particulier vous ramènera à l'échantillon que vous avez planifié plus tôt. En apprenant à connaître le site d'observation, vous pourrez très bien avoir à réviser l'échantillon de façon

Figure 4.4

L'observation : du général au particulier



à l'adapter aux réalités du terrain, c'est-à-dire aux occasions qui se présentent, mais aussi aux contraintes imprévues.

Mais que doit-on consigner, au juste? Bien qu'il soit impératif d'être à l'écoute et de se laisser surprendre par « l'étrangeté » du site d'observation (Silverman, 2013), il faut aussi avoir un plan! Dans notre cas, ce plan s'appelle une grille d'observation.

METTEZ AU POINT VOTRE GRILLE D'OBSERVATION

Quand on décide de faire de l'observation ouverte, les premières séances d'observation sont générales et la grille d'observation devrait refléter ce désir de saisir la dynamique du milieu. En apprenant à connaître le milieu, vous voudrez vous doter d'une grille plus précise. Mais au moment où vous concevez votre outil, le choix de mener une observation dirigée ou ouverte sera déterminant. Dans le premier cas, votre grille sera détaillée et fixe. Dans le deuxième cas, votre grille d'observation sera souple et épousera votre questionnement au fur et à mesure que votre terrain progressera. On peut concevoir la grille d'observation non pas comme un tableau à remplir, mais plutôt comme une liste d'éléments qu'il faut avoir en tête pour diriger notre attention sur le terrain. À la page suivante, la **figure 4.5** à la page 92 montre une grille d'observation générale conçue par Peretz (1998) pour du travail de terrain dans un lieu de culte.

Il n'est pas nécessaire d'amener votre grille d'observation avec vous sur le site. Vous n'avez qu'à la produire à l'avance et à la mémoriser. Cela suffira à contrecarrer la tendance à se laisser guider par le sens commun ou par la curiosité pour les éléments atypiques.

PRENDRE DES NOTES

Filmer, prendre des photos et enregistrer les sons du site sont toutes des possibilités tant que les participants y consentent (dans une observation à découvert, il va sans dire). Ces procédés sont des façons de rapporter une

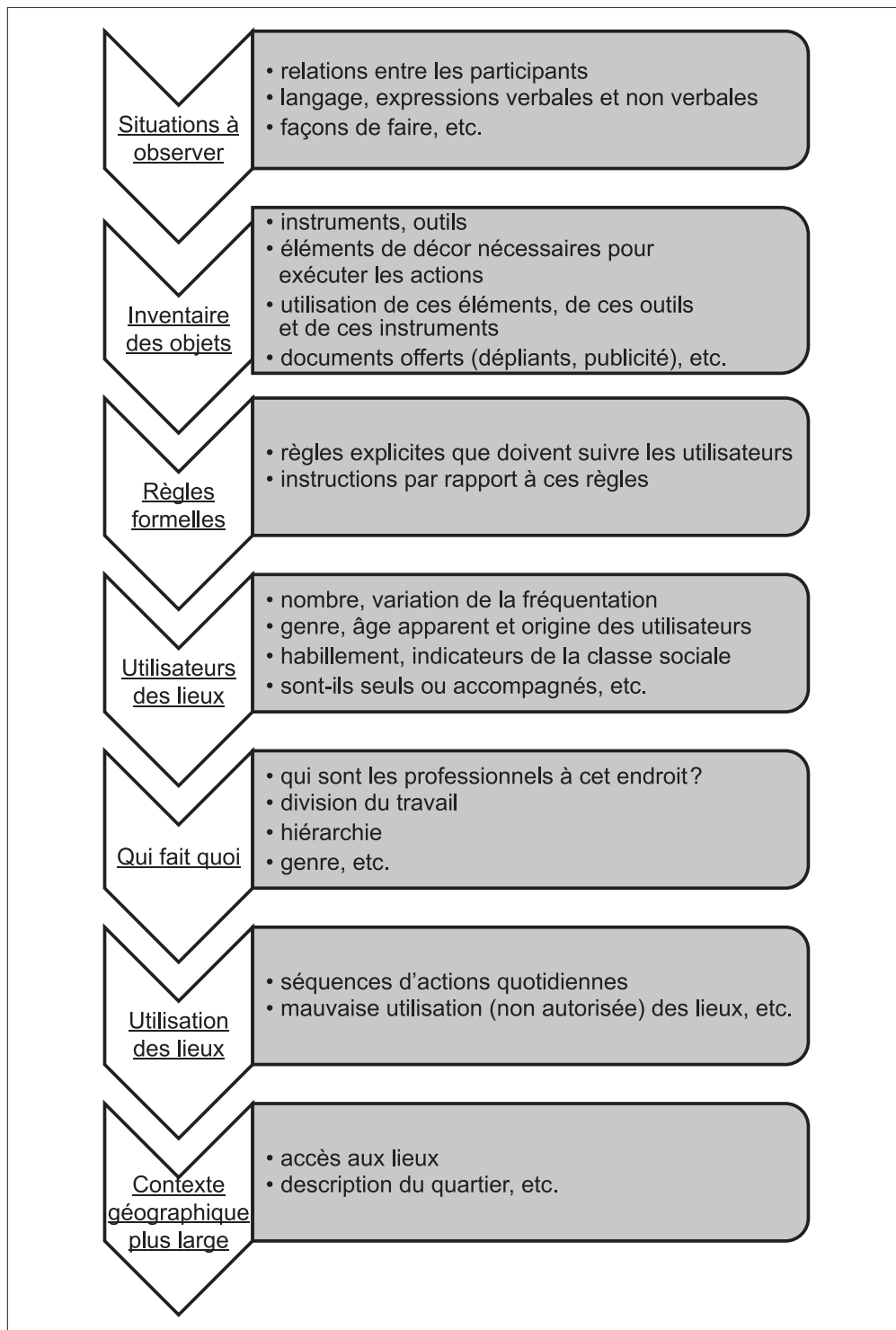
portion « intacte » du site chez soi. Bien qu'ils puissent être rassurants, ils ont aussi leurs inconvénients. Utilisé de façon indiscriminée, parce que c'est possible, accessible et facile, l'enregistrement visuel et sonore peut rapidement générer une énorme quantité de matériel qui devra être visionné ou écouté, et dont certaines « scènes » devront être sélectionnées. La sélection *a posteriori* du matériel, plutôt que dans le feu de l'action, peut mener à d'heureux dénouements. Vous pouvez ainsi devenir conscient d'éléments qui avaient échappé à votre vigilance sur le terrain. Suivant la façon dont ils sont utilisés, les caméras vidéo et les magnétophones peuvent toutefois ajouter au travail et émousser les sens pendant les périodes d'observation, parce que l'on se fie au fait que l'on pourra toujours revenir à notre matériel plus tard.

La prise de notes demeure la façon habituelle de procéder. Les notes peuvent être consignées lors du déroulement de l'action, pendant les « pauses de prise de notes », ou encore à la fin de la séance d'observation. Le moment de la prise de notes dépend de ce qui est acceptable et pratique. De plus, chaque séance d'observation devrait générer son propre rapport d'observation. Celui-ci est fait d'un mélange de notes descriptives et de notes analytiques (Peretz, 1998). Pour des raisons de clarté, nous les présentons ici séparément.

Les notes descriptives sont des récits détaillés de situations que vous avez observées. L'objectif est de leur donner vie sur papier. On distingue quatre types de notes descriptives :

1. Les notes cursives sont consignées alors que l'action se déroule. Il s'agit de notes éparées, écrites rapidement et discrètement, souvent sous la forme de mots-clés ou de points de repère. Par exemple : « choc des classes concernant le travail ».
2. Le compte rendu synthétique est rédigé pendant une pause d'écriture. De courtes scènes sont rapidement décrites à l'aide des notes cursives. Par exemple : « Claudette [classe supérieure] est venue au café

Figure 4.5

Grille d'observation

Source : adaptation de Peretz, 1998 : 84-85.

et quand elle a entendu que Valérie [classe ouvrière] avait trouvé du travail, elle lui a fait la leçon sur l'intensité avec laquelle elle se jette dans l'ouvrage. »

3. Le compte rendu extensif est rédigé aussitôt que possible après la séance d'observation, en prenant appui sur les notes cursives et sur les comptes rendus synthétiques. Il décrit avec précision le déroulement des événements observés pendant la totalité de la séance. Quand vous rapportez des conversations, utilisez des guillemets pour identifier les répliques dont vous vous souvenez textuellement. Au tout début du compte rendu, notez la date, le lieu de l'observation, l'heure de début et de fin, la durée et, si vous le pouvez, la liste des participants présents ainsi que la liste des activités qui se sont produites pendant la séance. La plupart des articles et des livres issus d'une démarche ethnographique sont remplis d'extraits de comptes rendus extensifs. Ainsi, dans son observation sur la façon dont les clientes habituelles d'un café accomplissent la classe sociale (*to do class*), Yodanis (2006) utilise des extraits de ses comptes rendus d'observation afin de soutenir ses propos. Par exemple : « [Claudette] est entrée dans le café. [Valérie] était assise au comptoir et disait qu'elle avait travaillé 13 jours consécutifs. [Claudette] a demandé de manière condescendante : "Alors, tu t'es trouvé du travail? Où travailles-tu?" Après que [Valérie] lui ait répondu, elle a dit : "Maintenant que tu travailles enfin, tu travailles trop dur... Tu t'es lancée tête première. Tu es passée de rien du tout aux heures supplémentaires" (Yodanis, 2006 : 350-351, traduction libre).
4. Le compte rendu signalétique est conçu après quelques séances d'observation, et conséquemment, après la rédaction de leurs comptes rendus extensifs. C'est alors qu'on peut vouloir créer un index des

comptes rendus extensifs. Cela requiert de relever les thèmes et les mots-clés qui sont les plus étroitement associés aux notes d'observation et de noter la date du compte rendu et la page où les notes d'observation correspondant à ce thème et ces mots-clés peuvent être trouvées. Par exemple, « Conflits entre employés » : compte rendu du 4 avril, p. 13; compte rendu du 15 mai, p. 20-24; etc.

Quant à elles, les notes analytiques sont des commentaires faits à vous-mêmes alors que vous observez et interagissez avec les participants (Deslauriers et Mayer, 2000). Ils sont une composante essentielle des comptes rendus

Peretz (1998 : 93) nous donne des conseils quant à la rédaction de nos notes d'observation.

- Utilisez la voix active et le temps présent. Par exemple : « Je suis dans l'entrée rouge du casino et je vois... » Cela amène à revivre l'expérience et rend les notes plus vivantes.
- Soyez prudent avec les descriptions générales. Essayez d'être précis. Au lieu de : « Un homme s'approche de la table », on peut écrire : « Un homme dans la soixantaine s'approche de la table de blackjack. »
- Utilisez le langage employé par les participants eux-mêmes, si vous le connaissez. Par exemple, dans les communautés juives ashkénazes, les membres ne se disent pas orthodoxes mais plutôt « *frum* » (un terme yiddish qui veut dire « pieux »). Cela n'aide pas seulement à transmettre la texture du terrain, mais aussi à décrire le monde des participants dans les termes qui leur sont propres.
- N'oubliez pas de noter les interactions verbales que vous avez ou dont vous êtes témoins. Elles constituent une part importante de l'observation.

extensifs de chaque séance d'observation. Nous vous suggérons de les mettre entre crochets afin de les distinguer des notes descriptives. Ces notes analytiques sont similaires quand on mène des observations ou des entretiens, ou encore quand on analyse des documents. Vous trouverez des exemples de notes analytiques, sous forme de mémos dans les chapitres 7 et 8 de ce livre. Laperrière (2003 : 285-287) définit quatre catégories de notes analytiques :

1. Les mémos d'observation sont des notes analytiques prises sur le vif. Ainsi, après avoir été témoin d'un agent du métro répondant abruptement à un jeune homme noir, vous pourriez noter dans votre journal de terrain quelques mot-clés pour vous rappeler la scène, et le mémo suivant : « [stigmatisation?] ».
2. Les notes théoriques sont faites d'interprétations naissantes liées aux concepts qui guident la recherche. Plus élaborées que les mémos d'observation, elles prennent la forme de commentaires sur les variations observées et de réflexions à documenter dans les séances d'observation à venir. Comme les mémos d'observation, les notes théoriques sont partie prenante du compte rendu extensif.
3. Le journal de bord est un second journal de terrain où sont consignées vos impressions et vos émotions sur l'expérience que vous vivez : votre confusion, vos peurs, vos joies et vos succès. C'est aussi l'endroit où vous notez vos réflexions sur le processus de recherche. Il s'agit d'un outil utile pour prendre conscience de la relation que vous développez avec le site d'observation. Dans le cadre d'une observation menée dans un milieu de travail ouvrier, le type de commentaires que l'on note dans un journal de bord peut ressembler à ceci :

[J'ai bien peur de perdre mon entrée dans l'une des cliques de l'usine.

Alain, le leader, ne s'assoit plus avec moi durant les pauses et me dit à peine bonjour. Je me sens isolée et je ressens encore davantage le poids de mon statut d'étrangère. Il était mon principal informateur dans ce groupe. Que dois-je faire? Devrais-je lui en parler directement ou devrais-je plutôt tenter de nouer d'autres liens forts avec d'autres personnes de la clique?]

Ce journal est aussi le meilleur endroit pour faire émerger et consigner vos commentaires analytiques au moment où ils vous viennent à l'esprit.

4. Les notes de planification, quant à elles, renvoient aux remarques méthodologiques que vous vous faites et dont vous devez tenir compte pour la prochaine séance d'observation. Sur quelles situations devriez-vous vous concentrer? Quelles conversations devriez-vous entamer avec telle ou telle personne? Que vous reste-t-il à couvrir? Ces notes sont à la base des changements que vous apportez progressivement à votre échantillon et à votre grille d'observation.

Les notes de terrain des études de Charles Booth (1840-1916), un pionnier de la recherche de terrain, sur la vie londonienne sont accessibles sous la forme d'une série de carnets manuscrits numérisés, accessibles à <https://booth.lse.ac.uk/>

ANALYSER L'INFORMATION GÉNÉRÉE

L'analyse du matériel généré sera couverte dans les prochains chapitres. Nous tenons toutefois à souligner une chose essentielle : n'attendez

pas d'avoir terminé la phase de terrain avant de commencer l'analyse de votre matériel. Donnez-vous un rythme de travail qui vous permettra de partager votre temps également entre la production de votre matériel et son analyse.

Il s'agit d'une pratique cruciale à adopter si vous voulez rendre votre phase de terrain le plus utile possible et diriger vos séances d'observation vers les thèmes qui émergent de votre analyse. On ne doit pas attendre pour réfléchir. Le matériel que vous produirez sera plus riche et mieux adapté à votre question de recherche si votre analyse se déroule pendant la phase empirique de votre recherche.

Entretiens

Les entretiens nous viennent de la sphère clinique, où on s'en sert à des fins thérapeutiques. La première utilisation des entretiens en contexte de recherche est attribuée à Charles Booth (1840-1916) pour un projet de recherche à grand déploiement sur la vie de la classe ouvrière londonienne. Son terrain de recherche, qui s'est déroulé de 1886 à 1903, a fait usage d'observation et de nombreux entretiens qualitatifs.

L'École de Chicago, dans les années 1930, et la nouvelle École de Chicago, dans les années 1960, avec les travaux d'auteurs tels Goffman (1961) et Becker (1963), ont redonné à l'entretien et aux méthodes qualitatives en général le statut qu'ils avaient perdu dans les périodes où les méthodes quantitatives dominaient. À l'ère de la diversification des méthodes que l'on connaît maintenant, l'entretien s'est répandu.

La richesse du matériel généré par les entretiens qualitatifs explique sans doute sa popularité. Au-delà des informations factuelles (sur les caractéristiques, les routines, etc.), les entretiens donnent accès à des pratiques individuelles et collectives, à des habitudes, à des trajectoires, à des processus et à des dynamiques, à des raisonnements, à des valeurs, à des opinions et à des représentations. Plus encore, la structure

d'un entretien est aussi un objet d'analyse. En effet, comme mentionné dans la section sur l'analyse de récits dans le chapitre précédent, la façon dont un participant organise son histoire mérite d'être analysée en elle-même.

Définitions des entretiens

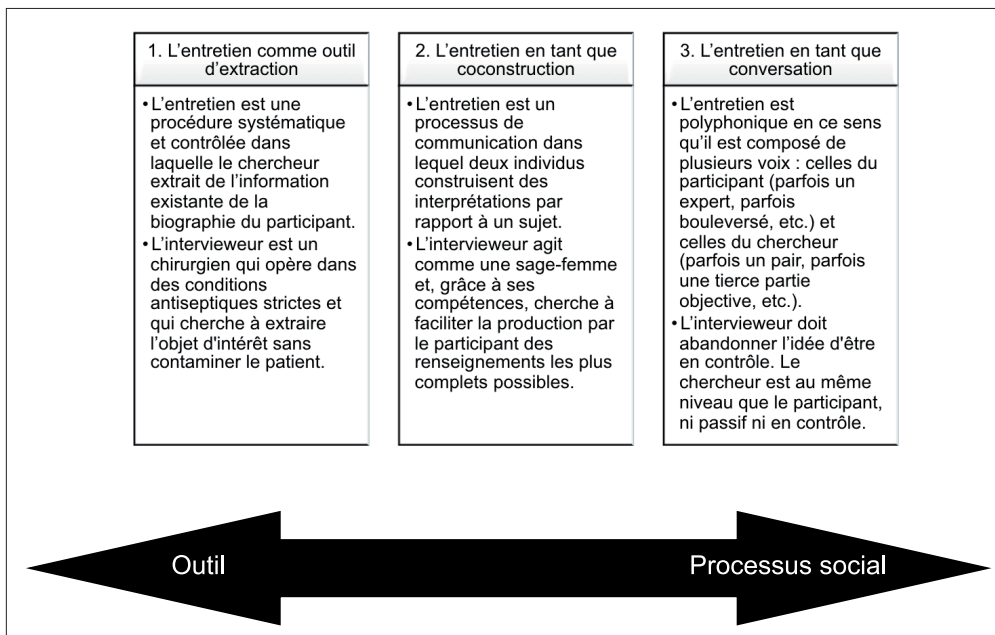
Bien qu'on puisse penser que la nature des entretiens qualitatifs fait consensus, il existe en fait une variété de définitions associées à cet outil de production du matériel de recherche. La typologie des définitions des entretiens de recherche que nous présentons ici renvoie au paradigme dans lequel le chercheur s'inscrit (voir le chapitre 1).

La **figure 4.6** (page suivante) montre différentes façons dont on peut conceptualiser l'entretien.

La première définition est associée au paradigme réaliste, la deuxième au paradigme constructiviste (Savoie-Zajc, 2003) et la dernière à l'approche postmoderne en sciences sociales (Fontana, 2001). Ces trois définitions se situent aussi sur un continuum qui met l'accent soit sur l'aspect technique de la conduite de l'entretien, soit sur l'aspect relationnel de cette même activité (Roulston, 2011; Savoie-Zajc, 2003; Warren, 2012). Selon la façon dont vous définissez l'entretien dans votre projet, votre analyse sera centrée sur son contenu informationnel – donc essentiellement sur les propos du participant (définitions 1 et 2) – ou elle embrassera aussi l'interaction entre la chercheuse et le participant (définitions 2 et 3).

Les avancées en technologie de l'information ont ouvert de nouvelles possibilités pour le terrain de recherche et spécialement pour l'entretien (James et Busher, 2012). Il n'est pas rare que les entretiens soient menés par téléphone, dans les forums de discussion en ligne, par courriel ou par vidéoconférence. La médiation technologique induit un effet sur le type et la qualité du rapport créé entre la chercheuse et le participant, parfois en termes très positifs. Une chercheuse d'expérience nous a raconté qu'elle avait éprouvé des difficultés à recruter des clients de travailleuses du sexe pour des

Figure 4.6

Typologie des définitions des entretiens de recherche et des rôles du chercheur

entretiens en personne. Quand elle a choisi de procéder par téléphone, elle a eu plus de facilité à recruter des participants. Elle a aussi noté que la médiation technologique permettait aux participants de raconter leur histoire en détail avec aisance. L'absence de contact visuel avec la chercheuse augmentait le niveau perçu d'anonymat et favorisait un contenu plus riche que si l'entretien s'était déroulé face à face. Le même effet d'intimité a été remarqué pour des entretiens en ligne, même pour des sujets moins délicats. Cette constatation incite certains chercheurs à choisir un mélange d'entretiens en personne et d'entretiens médiatisés pour maximiser le recrutement et la qualité du terrain de recherche (Murthy, 2008 : 842). S'adapter aux besoins et aux possibilités du terrain demeure un principe fondamental de la recherche.

Le même raisonnement prévaut quand on choisit d'associer les arts et la science. En effet, des modèles d'entretiens hybrides ont été développés dans les dernières décennies. Des formes d'expression artistique ont été combinées avec

des entretiens pour donner aux participants un plus large champ d'expression et accroître leur participation et leur niveau de contrôle sur le processus de production de matériel de recherche. Photos, collages, récits, sculptures, dessins et films ont tous été combinés avec l'entretien pour transformer l'activité en une performance complète (Springgay, Irwin et Kind, 2005). Par exemple, les projets « photovoix » exigent des participants qu'ils prennent des clichés de leur réalité de façon à rapporter ce qu'ils jugent pertinent pour rendre compte de leur expérience (Wang et Burris, 1994). Il y a maintes façons d'utiliser la photographie, mais une manière courante est de prêter un appareil photo aux participants (ou de leur demander d'utiliser leur propre téléphone intelligent) afin qu'ils prennent des clichés en lien avec leur expérience du thème de la recherche pour une période donnée. L'entretien procède ensuite à l'aide des photos prises. Les participants sont amenés à décrire ce que les photos représentent pour eux, les intentions qu'ils avaient en les prenant, les émotions qu'ils

y attachent, les manières dont elles rendent justice à leur expérience, et ainsi de suite. La même chose peut se faire en utilisant d'autres médias comme le journal vidéo ou le film (Rosenfeld Halverson, Bass et Woods, 2012).

Bien que ces options aient modifié le rapport entre le chercheur et le participant, la médiation technologique ou artistique n'a pas fondamentalement transformé la forme et le type d'entretiens qui s'offrent aux chercheurs.

La forme des entretiens

Les entretiens individuels sont la forme classique en recherche qualitative, en ce qu'ils ont une longue histoire et sont largement utilisés. Nous y reviendrons plus loin. Toutefois, certaines disciplines, comme le marketing, utilisent abondamment les groupes de discussion. Pour des raisons pratiques et substantives, les groupes de discussion peuvent être une option à considérer pour produire votre propre matériel empirique.

LE GROUPE DE DISCUSSION

Un groupe de discussion est une situation d'entretien où plusieurs participants sont interviewés ensemble par un chercheur ou une équipe de chercheurs. L'objectif est de créer une dynamique de groupe dans laquelle les participants pensent à voix haute, plus ou moins collectivement, réagissent aux assertions des autres participants et discutent (Flick, 2006). Cette situation interactive peut aider à l'expression des individus. Parfois, les contraintes du milieu où se déroule la recherche exigent que le matériel soit produit dans des blocs de temps définis. On peut imaginer que, dans un milieu où le travail de l'un dépend fortement du travail de l'autre (sur une chaîne de montage, par exemple), l'employeur sera réticent à vous laisser interviewer cinq travailleurs individuellement pendant les heures de travail, puisque le flot de production de l'unité sera constamment interrompu. Or, l'employeur peut consentir à réunir les employés pendant 90 minutes. Parfois, les

participants préfèrent cette formule puisqu'ils apprécient la compagnie de leurs collègues (Creef, 2002). Il arrive aussi que l'énergie de la discussion de groupe soit requise pour mettre les participants à l'aise. Pour une recherche sur la négociation de la vie privée et le partage des données sur Internet par les adolescents, une chercheuse nous a expliqué que les groupes de discussion ont été la forme d'entretien idéale pour amener les jeunes à parler de leur expérience. Les groupes de discussion peuvent aussi être structurés autour d'une activité artistique comme le collage ou la chorégraphie.

Dans un groupe de discussion, l'intervieweur a une tâche supplémentaire à accomplir qu'il n'aurait pas s'il menait un entretien individuel : la gestion de la dynamique de groupe (Flick, 2006; Mayer et Saint-Jacques, 2000). Il faut être à l'écoute et solliciter la participation de chacune des personnes présentes tout en créant une atmosphère respectueuse, où elles se sentent libres de s'exprimer. Des personnes timides peuvent hésiter et éprouver un problème à trouver leur place dans la dynamique du groupe. Vous devrez les inviter à parler. Des participants bavards peuvent empiéter sur le temps des autres. Vous aurez à intervenir avec subtilité dans ces cas aussi. Vous voulez éviter des situations où un ou quelques participants monopolisent le temps et l'attention de tous. Il importe d'être à l'affût des dynamiques de pouvoir qui existent dans un groupe ou qui se créent au fil de l'entretien.

Pour ces raisons, voici quelques suggestions qui vous guideront dans la préparation de votre groupe de discussion :

1. Fixez une durée raisonnable pour l'entretien et tenez-vous-en à cette durée. Il peut être difficile de conserver l'attention des gens pendant plus de deux heures.
2. Limitez à dix ou moins le nombre de participants. De cette façon, vous maximisez les chances que tous puissent participer à la discussion.

3. Si les échanges deviennent chaotiques, il peut être utile d'avoir recours à un objet comme une balle et d'établir la règle selon laquelle seul le détenteur de la balle a le droit de parole.
4. Recrutez un collègue pour partager avec vous le temps d'animation du groupe. Pendant que vous animez la première portion de la discussion, votre collègue peut prendre des notes sur les pistes suggérées par les participants qui méritent d'être fouillées plus avant. À la mi-temps, vous changez de rôle et votre collègue anime le groupe de discussion, continuant la conversation et suggérant un retour aux pistes notées au préalable, alors que vous vous concentrez sur l'observation et la prise de notes.

Plusieurs des remarques dans la section suivante sur les entretiens individuels s'appliquent aussi aux groupes de discussion.

L'ENTRETIEN INDIVIDUEL

L'entretien individuel est une situation dans laquelle un chercheur interviewe un participant à la fois. Selon la question de recherche, l'entretien individuel peut porter sur la situation actuelle du participant ou encore sur son histoire de vie. Quand l'intérêt est rétrospectif, c'est-à-dire quand la chercheuse amène le participant à reconstituer une histoire de vie entière, un récit détaillé d'un épisode précis (la jeunesse, la transition entre le célibat et la vie de couple, etc.) ou un récit de vie thématique (le portrait chronologique d'une sphère de la vie, comme la carrière, la vie familiale ou la trajectoire en tant que patient), l'entretien individuel est de mise (Bertaux, 2001). Quand c'est possible, plusieurs entretiens peuvent aussi être menés avec le même participant pour bien cerner le sujet.

Dans le cadre d'un entretien individuel, l'intervieweuse peut se concentrer pleinement sur le développement de sa relation avec le participant et sur le contenu dont il lui fait part. Contrairement aux entretiens menés dans un contexte thérapeutique, l'objectif poursuivi

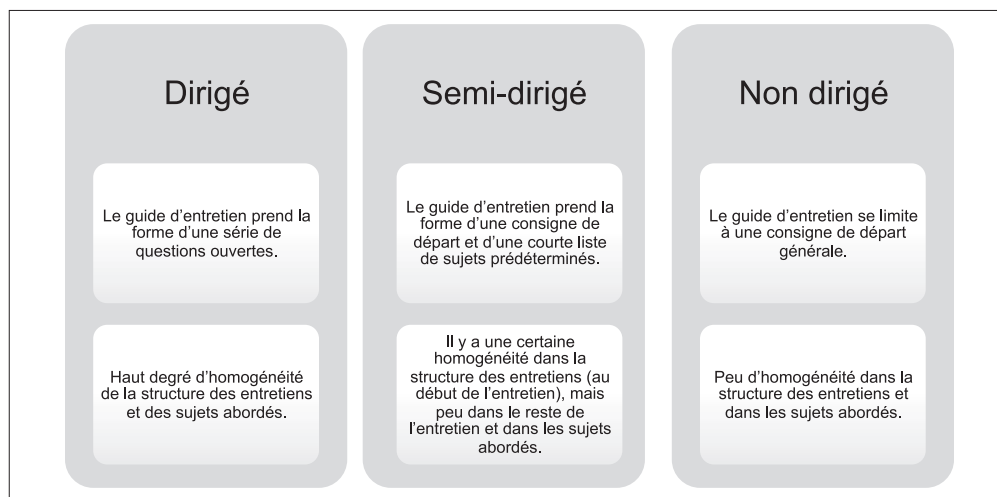
n'est pas de provoquer des prises de conscience ou des changements chez les participants. Nous faisons de la recherche pour comprendre le monde social. Malgré les idiosyncrasies et les identités particulières des participants à la recherche, ces derniers nous intéressent parce qu'ils représentent une catégorie plus large : un groupe d'âge, une catégorie de genre, une profession, une expérience de vie, etc. Cela dit, les participants qui prennent part à des entretiens retirent parfois des avantages du fait de parler d'eux-mêmes pour une longue durée à un auditoire réceptif. Après un entretien sur son rapport à la santé et à la médication, une femme nous a écrit pour nous remercier pour l'entretien que nous avons mené avec elle. Ce dernier avait été pour elle l'occasion de réfléchir et de trouver l'énergie d'aborder un conflit latent dans sa vie de couple. La dynamique des relations de recherche a parfois des effets inattendus...

Comme nous l'avons mentionné au préalable pour les groupes de discussion, les entretiens individuels peuvent mobiliser un médium additionnel comme l'écriture. Dans ces cas, une série d'entretiens peut se transformer en un projet de coécriture (Ellis et Rawicki, 2013).

Les types d'entretiens

Les entretiens individuels, et à moindre degré les groupes de discussion, se déclinent en plusieurs types (Flick, 2006; Mayer et Saint-Jacques, 2000; Michelat, 1975). On peut les situer sur un continuum de directivité (voir la **figure 4.7**). La directivité fait référence au niveau de contrôle exercé par l'intervieweur et au caractère plus ou moins strict avec lequel on utilise le guide d'entretien. Plus le niveau de directivité est élevé, plus on s'attend à des entretiens homogènes sur les plans de la structure et des thèmes couverts pour un même projet de recherche. Le degré de directivité reflète aussi la position que le chercheur adopte quant à l'expertise. En effet, s'il se conçoit lui-même comme un expert du sujet, il tendra à rédiger et à utiliser un guide d'entretien strict pour « extraire » de l'information des participants. Par contre, si le chercheur conçoit

Figure 4.7

Trois types d'entretien

que l'expert est en fait le participant, il souhaitera davantage laisser celui-ci définir son champ d'expression. Un entretien de type semi-dirigé ou non dirigé est alors favorisé.

L'ENTRETIEN DIRIGÉ

Quand on mène des entretiens dirigés, le guide d'entretien préparé par le chercheur avant que le terrain ne commence prend la forme d'une série de questions ouvertes. C'est l'équivalent d'un questionnaire qualitatif (Mayer et Saint-Jacques, 2000). Ce type d'entretien se prête bien aux études sur les opinions. Le guide demeure le même pour toute la durée du terrain et est utilisé de la même façon avec tous les participants. L'idée sous-jacente est d'exposer tous les participants aux mêmes « stimuli », c'est-à-dire aux mêmes formulations, au même vocabulaire et au même ordre de questions. Un tel protocole est censé neutraliser les effets du chercheur sur les participants ou, au moins, exposer l'ensemble des participants au même effet. Il devient alors plus facile et, selon certains, plus légitime de comparer les réponses des participants.

Un des avantages des entretiens dirigés est la facilité et la vitesse relatives avec lesquelles les réponses des participants peuvent être localisées

et comparées dans l'enregistrement ou la transcription. Par exemple, on pourrait simplement extraire les réponses données par les femmes participantes à la question concernant leurs opinions sur l'avantage que représente leur diplôme universitaire sur le marché du travail, et comparer ces réponses de façon à trouver les récurrences.

Par contre, ce type d'entretien n'atteint pas la profondeur des entretiens non dirigés, puisqu'il clôt à l'avance le choix des thèmes ainsi que la formulation des questions et relances qui importent pour cerner le sujet à l'étude. Le terme « relances » réfère à la reformulation des propos du participant par l'intervieweur pour alimenter l'entretien. Dans un entretien dirigé, puisque le guide d'entretien est stable et déterminé à l'avance, le chercheur a peu de marge de manœuvre pour adapter les relances qu'il fait et peu de liberté pour explorer des thèmes imprévus qui émergent pendant l'entretien indiquant des pistes prometteuses pour le projet en cours.

De façon à mieux mettre en exergue les particularités de ce type d'entretien, nous passons dès maintenant à l'autre extrémité du continuum, c'est-à-dire à la description de l'entretien non dirigé.

L'ENTRETIEN NON DIRIGÉ

Le guide d'entretien se limite ici à une consigne générale pour commencer l'entretien (Kandel, 1972; Mayer et Saint-Jacques, 2000; Michelat, 1975). Cette consigne peut ressembler à ce qui suit : « Racontez-moi votre entrée sur le marché du travail. » Bien que la consigne de départ soit similaire d'un entretien à l'autre pour un même projet, elle n'a pas à être formulée de façon identique. Un principe clé de la non-directivité est de s'adapter aux participants et aux exigences de la situation d'entretien. Le récit initial offert par le participant à qui on a soumis la consigne de départ devient la matière à partir de laquelle l'intervieweur trouve des pistes à fouiller pour bien cerner l'expérience vécue sur le sujet à l'étude (Kandel, 1972; Michelat, 1975). On comprend bien que ces relances ne sont pas rédigées à l'avance, mais plutôt improvisées sur la base du récit formulé par le participant.

Bien qu'il puisse être inquiétant de ne pas déterminer et formuler à l'avance une liste de questions, la non-directivité a ses avantages. Premièrement, elle force l'intervieweur à être complètement présent. Il faut écouter avec attention et être à l'affût des pistes suggérées mais non développées sur lesquelles on voudra revenir plus tard. Deuxièmement, improviser les relances permet à l'intervieweuse d'utiliser le vocabulaire du participant tout en donnant à ce dernier le contrôle sur la façon de structurer son récit et sur sa substance. Toutes les relances seront ancrées dans le matériel fourni par le participant et emprunteront à son vocabulaire. On voit ici à l'œuvre l'idée présentée plus haut de la coconstruction d'un entretien. Bien que nous utilisions l'expression « non-directivité », il est plus juste dans les faits de parler d'« entretien à tendance non directive ». En effet, il est impossible pour un intervieweur de ne pas influencer la forme et le contenu du récit de la participante (Mallozzi, 2009). La façon dont on écoute et hoche la tête ou le moment où l'on soupire et sourit sont tous des messages que la participante interprète comme des signes qu'il

faut élaborer davantage sur un thème ou passer à autre chose.

Les entretiens à tendance non directive se prêtent bien à l'exploration d'expériences, de représentations, de processus et d'histoires de vie complètes ou thématiques. Alors que les relances sont le produit du chercheur, elles sont inspirées du récit du participant plutôt qu'établies au préalable. Cela tend à rendre l'entretien plus cohérent avec l'expérience du participant. Ce faisant, on ne peut pas s'attendre à des entretiens homogènes sur le plan de la structure ou du contenu dans un même projet. Bien qu'ils favorisent une exploration en profondeur de l'expérience des participants, leur diversité présente un défi au moment de l'analyse (Daunais, 1992).

L'ENTRETIEN SEMI-DIRIGÉ

L'entretien semi-dirigé se situe à mi-chemin entre les deux types précédents (Mayer et Saint-Jacques, 2000). Le guide d'entretien prend la forme d'une consigne de départ générale à laquelle on ajoute une courte liste de thèmes établis au préalable, qu'on se garde en réserve et qu'on veut couvrir dans chaque entretien (Mishler, 1986). Quand toutes les pistes offertes par l'intervention du participant suivant la consigne de départ ont été explorées, l'intervieweur peut utiliser sa liste de thèmes déterminés à l'avance pour formuler ses relances. Cette façon de faire garantit que des thèmes importants, d'après la conceptualisation de l'objet de recherche, n'auront pas été escamotés. La liste des thèmes prédéterminés peut s'allonger au fur et à mesure que les entretiens se succèdent et que de nouvelles pistes émergent.

Suivant une consigne ouverte, les participants établissent leur champ d'expression, c'est-à-dire les frontières et la substance de leur propos sur le sujet choisi. Par ailleurs, la liste de thèmes déterminés à l'avance assure que le contenu des entretiens menés dans le cadre d'un projet présente un certain degré d'homogénéité. Cela dit, la structure des entretiens est hautement variable. Comme les entretiens non dirigés, les entretiens semi-dirigés sont

utiles pour amener les participants à décrire leur expérience en profondeur, pour explorer des représentations et pour documenter des trajectoires de vie. Ce type d'entretien permet aux participants et au chercheur de partager le contrôle de la production du récit.

Deux principes de base guident la conduite des entretiens non dirigés et semi-dirigés. En premier lieu, l'intervieweur est un facilitateur. À ce titre, il n'a pas à mitrailler les participants de questions. Comme nous le verrons bientôt, écouter activement et refléter ses mots à la participante peut être plus que suffisant pour l'amener à se raconter. En deuxième lieu, l'intervieweur doit guider le participant qui explore son propre univers mental et ses propres expériences. Le but est de produire un récit au « Je », un récit raconté du point de vue du participant, à propos de son expérience vécue.

Plus encore qu'avec l'entretien dirigé, où les questions sont rédigées à l'avance et posées dans un ordre invariable, avec l'entretien non dirigé ou semi-dirigé, la qualité et la quantité du matériel produit dépendent des habiletés de l'intervieweur (Savoie-Zajc, 2003). Pour développer sa capacité d'écoute et son habileté à relever des pistes fructueuses dans les propos des participants, rien ne se compare à l'expérience. L'écoute est une faculté et plus on la sollicite, plus elle se développe. Et nul besoin de se trouver dans un contexte de recherche pour l'exercer ! La vie quotidienne nous offre plusieurs occasions de nous améliorer en matière d'écoute active. Aiguiser cette habileté permet de saisir le monde à travers les yeux des participants et, ce faisant, limite notre tendance à imposer nos propres catégories, priorités et cadres aux propos produits.

Mener un entretien étape par étape

Les suggestions qui suivent visent à vous accompagner dans le processus d'entretien. Celui-ci commence bien avant que la consigne de départ ne soit lancée au participant. Il requiert de la préparation. Il se conclut aussi bien après que le magnétophone s'arrête. Comme les autres

outils discutés dans ce manuel, les étapes et les suggestions que nous vous présentons plus bas doivent être adaptées aux caractéristiques de votre terrain de recherche.

AVANT QUE L'ENTRETIEN SOIT MIS À L'HORAIRE

Un terrain par entretiens demande une préparation soignée. Il commence bien avant le premier contact avec le premier participant potentiel (Daunais, 1992; Mayer et Saint-Jacques, 2000; Savoie-Zajc, 2003).

Retourner au projet de recherche est un bon point de départ. Relisez, pour une énième fois, votre recension d'écrits (que vous n'ayez que pris des notes de lecture ou que vous ayez procédé à une synthèse structurée des écrits sur votre sujet) et votre cadre théorique (qu'il soit composé à ce moment de quelques concepts sensibilisants ou que vous ayez adopté une théorie développée). Baigner dans la phase conceptuelle de votre projet le rendra net à votre mémoire et vous aidera à repérer les avenues qui se présentent à vous pendant l'entretien. Cette étape vous aidera aussi à « lire » l'entretien analytiquement au fur et à mesure de celui-ci et à ne pas être submergé par les informations factuelles partagées par le participant. Il est souhaitable de garder en tête votre question de recherche pendant l'entretien, pour ne pas trop dévier du plan initial. De plus, relisez la composante méthodologique de votre projet. Rappelez-vous le type d'entretien que vous avez choisi, ses caractéristiques et les raisons de ce choix. Se remémorer les raisons de nos choix nous aide à nous y tenir pour éviter de dévier et de transformer un entretien non dirigé en questionnaire (bien que cela puisse se produire dans les premiers entretiens, à cause de la nervosité!). Relisez aussi vos objectifs de recherche. Cela pourrait vous aider à maintenir un équilibre entre la production de matériel pertinent à votre recherche et la satisfaction de votre curiosité quant à des pistes proposées par un participant, qui vous entraîneraient loin de votre intérêt de recherche.

Ensuite, pensez à vos accessoires. Choisissez votre technique de rapportage et familiarisez-vous avec elle. Prendrez-vous des notes manuscrites ou à l'ordinateur, ou encore, enregistrerez-vous l'entretien? Le cas échéant, le ferez-vous avec votre téléphone, un magnétophone, une caméra vidéo? Choisissez ce qui correspond le mieux à vos besoins de recherche et ce qui est le moins invasif pour vos participants. Vous aurez à leur communiquer ce choix à l'avance. De façon plus concrète, procédez à la rédaction de votre consigne de prise de contact. Bien qu'il puisse paraître artificiel, cet exercice vous est chaudement recommandé. Il consiste à rédiger un paragraphe qui contiendra l'information vous permettant de solliciter vos futurs participants et de les inviter à prendre part à votre recherche. Ce paragraphe est la clé pour établir le ton de votre relation de recherche, pour instaurer la confiance et pour insuffler l'enthousiasme quant à votre recherche, surtout s'il s'agit de votre premier contact avec vos participants. Pensez à intégrer les informations suivantes, au minimum, dans votre consigne de prise de contact (Daunais, 1992; Mayer et Saint-Jacques, 2000 : 127) :

1. Votre identité;
2. Votre intermédiaire : la personne ou le mécanisme qui vous a donné l'idée de contacter le participant;
3. Le sujet de votre recherche et la raison pour laquelle la personne que vous sollicitez est importante pour votre projet;
4. Le type de participation attendu : expliquez à quoi ressemble l'entretien que vous mènerez et précisez le temps pour lequel vous mobiliserez le participant;
5. La rectification proactive des malentendus ou des doutes : par exemple, soulignez qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, qu'il ne s'agit pas d'un questionnaire, etc.;
6. La demande d'enregistrer l'entretien et la raison pour laquelle elle est importante;
7. Les droits du participant.

N'oubliez pas d'inviter la personne sollicitée à poser les questions qu'elle a et prenez le temps d'y répondre avec soin le cas échéant.

Préparez et rédigez votre guide d'entretien. Sa longueur variera en fonction du type d'entretien choisi. Il prendra la forme d'une liste de questions ouvertes dans le cadre d'un entretien dirigé, d'une consigne de départ et d'une liste de thèmes sous forme de mots-clés dans le cadre d'un entretien semi-dirigé ou, de façon plus dépouillée, d'une simple consigne de départ dans le cadre d'un entretien non dirigé (Mayer et Saint-Jacques, 2000; Savoie-Zajc, 2003).

1. Votre consigne et vos questions gagnent à être simples et adaptées au sujet et au langage de la personne interviewée. Évitez le jargon et le langage technique, à moins que vous n'interviewiez des professionnels à propos de leur travail, par exemple.
2. Votre consigne et vos questions doivent être centrées sur l'expérience du participant. On cherche à inviter le participant à s'exprimer au « Je » et non à se poser en analyste d'une expérience générique.
3. Votre consigne et vos questions devraient être ouvertes et éviter tout élément préstructurant.
4. Pour les entretiens semi-dirigés et non dirigés tout particulièrement, concevez votre consigne de départ comme la colonne vertébrale de votre entretien. Il ne s'agit pas d'une simple question; c'est un signal quant au territoire que vous espérez couvrir avec votre participant.
5. Couchez sur papier plusieurs versions de votre consigne et de vos questions, le cas échéant, et sélectionnez la version la plus ouverte et la plus concrète.
6. Si vous le pouvez, testez votre consigne avec vos collègues ou, à tout le moins, partagez vos questions avec eux pour solliciter leurs commentaires et suggestions.

Préparez votre fiche signalétique (Esterberg, 2002). Celle-ci consiste en une liste de questions

factuelles sur l'entretien (partie A) et sur votre participant (partie B). Cette fiche est utile quand on veut décrire l'échantillon des participants interviewés, la période et le contexte où les entretiens ont été menés. Vous devriez remplir une fiche signalétique pour chaque entretien réalisé.

Plus bas, vous trouverez un exemple fictif de fiche signalétique qui pourrait être utilisé dans une recherche sur les relations qu'entretiennent les travailleurs communautaires avec les résidents de certains quartiers.

A. Information sur l'entretien

- a. Date :
- b. Heure :
- c. Lieu :
- d. Durée :
- e. Technique de rapportage :

B. Information sur le participant

Caractéristiques du participant et autres informations :

- a. Pseudonyme :
- b. Genre :
- c. Âge :
- d. Origine et nationalité :
- e. Lieu de résidence :
- f. Situation familiale :
- g. Années d'expérience :
- h. Quartier où le participant travaille :

Relisez votre formulaire de consentement (nous vous en montrerons un exemple au chapitre 5) et assurez-vous d'en avoir deux exemplaires pour votre entretien. Testez à nouveau votre magnétophone et ses différentes fonctions dans le calme, de façon à ce que son utilisation devienne une seconde nature pour vous.

PENDANT L'ENTRETIEN

Une fois arrivé sur les lieux de votre entretien et après les politesses d'usage, réitérez à votre participant les informations principales de votre

consigne de prise de contact. Lisez le formulaire de consentement avec votre participant. Signez et faites signer les deux copies du formulaire. Vous en conserverez une copie et votre participant, la deuxième. Il est temps de commencer votre entretien. Respirez à fond, détendez-vous et... adoptez une attitude ouverte. Si vous avez choisi un entretien de type non dirigé ou semi-dirigé, rappelez-vous que votre rôle est d'aider le participant à explorer son expérience. Pour ce faire, vous n'avez pas à le questionner constamment, mais plutôt à l'écouter attentivement. Se concentrer, écouter, manifester son intérêt en hochant la tête et conserver le contact visuel sont des éléments essentiels du processus. Tout comme l'est apprendre à respecter les silences pleins, c'est-à-dire ces moments où les participants réfléchissent et revisitent des pans de leur expérience avant d'en discuter.

Particulièrement dans le cadre des entretiens non dirigés ou semi-dirigés, pendant que le participant se raconte, il importe de prendre des notes sous forme de mots-clés concernant les éléments que vous repérez comme pistes importantes à fouiller. Il ne s'agit pas de prendre des notes fiévreusement, seulement des mots-clés. Notez le langage non verbal par des mentions qui aideront à interpréter les propos du participant. Par exemple : « il lève les yeux au ciel quand il mentionne son travail ».

Bien sûr, quand la participante se tait, vous aurez à intervenir. Dans le cadre d'un entretien dirigé, vous passerez à la prochaine question que vous avez préparée. Par contre, dans le cadre d'entretiens non dirigés ou semi-dirigés, vous devrez formuler des relances et, à un degré moindre, des questions ouvertes improvisées (voir la **figure 4.8** à la page suivante). Une relance est une intervention de l'intervieweur qui consiste à répéter, de façon claire et concise, ce que le participant vient de partager. La raison sous-jacente à ce type d'intervention est qu'en répétant les mots du participant, l'intervieweur n'ajoute rien de nouveau ou de différent à l'entretien. Les relances vont, on l'espère, encourager les participants à approfondir leurs propos. Quant aux questions ouvertes,

Figure 4.8

Types de relances dans le cadre d'un entretien

Registre	Reformulations	Interrogations
Référentiel Relances portant sur le contenu des propos du participant, sur le sujet	Écho « Elles sont inconscientes ? » ou « Elles sont courageuses, mais inconscientes ? »	Question référentielle « En quoi diriez-vous qu'elles sont courageuses ? »
Modal Relances portant sur la position du participant, sur ses croyances et ses aspirations	Reflet « Vous pensez qu'elles sont courageuses ? » ou « Vous pensez qu'elles sont courageuses, mais inconscientes ? »	Question modale « Que pensez-vous de leur niveau de conscience ? »

Source : adaptation de Blanchet, 1989 : 371.

on évite d’y intégrer des éléments préstructurants qui pourraient inviter les participants à formuler leurs propos d’une façon ou d’une autre. Pour illustrer cette idée, nous empruntons une catégorisation et des exemples à Blanchet (1987, 1989). Imaginez que vous menez un entretien avec un infirmier en obstétrique sur les changements qu’il a vécus au cours de sa carrière. Il parle d’un phénomène relativement nouveau auquel il a à faire face : les mères porteuses. Il souligne : « Les mères porteuses sont courageuses... mais je crois qu’elles sont inconscientes. » Et il se tait. La **figure 4.8** (ci-haut) présente des possibilités de relances qui s’offrent à vous.

Comme son nom l’indique, un écho vise à répéter les derniers mots du participant, mettant l’accent sur le contenu de l’affirmation (« elles sont... »), alors qu’un reflet réitère l’affirmation du participant en mettant l’accent sur la position de celui-ci (« vous *pensez* qu’elles sont... »). Ces deux types de relances peuvent vous sembler artificiels au début, mais mettez-les à l’épreuve dans une conversation de tous les jours et vous serez peut-être surpris de l’encouragement que cela prodiguera à votre interlocuteur. Bien entendu, on évite d’abuser de ces types de relances. On essaie de varier les relances de façon à ne pas s’enliser sur le pilote automatique.

Les questions référentielles, portant sur le contenu des propos du participant, sont une

autre option. Comme les échos, elles mettent l’accent sur la substance des propos et incitent l’interlocuteur à les préciser davantage (« en quoi diriez-vous qu’elles sont courageuses ? »), alors que les questions modales mettent l’accent sur l’attitude ou la position du participant (« que pensez-vous de leur degré de conscience ? »).

Si vous utilisez des questions, évitez celles qui sollicitent des informations purement factuelles, des réponses dichotomiques (oui/non) ou des questions qui offrent des choix de réponses (« diriez-vous *a* plutôt que *b* ? »). Optez plutôt pour des relances ouvertes du type : « Pouvez-vous m’en dire davantage là-dessus ? » ou « Comment avez-vous vécu cela ? ».

Au cours des entretiens semi-dirigés ou non dirigés, assurez-vous de couvrir les pistes proposées par le participant que vous avez prises en note au fur et à mesure de l’interaction et par la suite, pour les entretiens semi-dirigés, les thèmes que vous avez définis à l’avance. Lorsque tous les thèmes ont été abordés et que l’entretien se termine, procédez à une synthèse du contenu que le participant a couvert (Daunais, 1992). Il s’agit d’une reformulation conclusive. Elle peut ressembler à ce qui suit :

Très bien, alors, si j’ai bien compris, vous avez travaillé en obstétrique dans plusieurs hôpitaux au cours des 15 dernières années.

Vous vous êtes spécialisé en obstétrique parce qu'il s'agit d'un domaine médical qui est plutôt positif et où il y a souvent beaucoup de bonnes nouvelles. Nous avons parlé du fait qu'au cours de votre carrière, la technologie et l'éthique ont changé les expériences de la parentalité. Vous m'avez parlé de quelques cas de mères porteuses que vous avez accompagnées...

Ce type de reformulation synthèse vous permet de clarifier des malentendus sur les propos du participant, mais plus encore, c'est l'occasion pour ce dernier de nuancer et d'ajouter à ce qu'il a déjà dit. Cela peut même donner un deuxième souffle à l'entretien.

À partir du moment où le participant a confirmé votre compréhension de ses dires, vous pouvez lui demander s'il y a autre chose que vous devriez savoir pour comprendre le sujet. Le participant peut alors vous suggérer d'interviewer certaines catégories de participants ou de consulter des textes qu'il juge pertinents. Toutes ces suggestions vous aideront à mieux saisir l'expérience du participant. Lorsque l'entretien est terminé, vous pouvez laisser le magnétophone ouvert et remplir la fiche signalétique.

Si l'entretien a fait surgir des émotions fortes chez le participant, surtout si vous interviewez des personnes dites vulnérables ou marginalisées, ne laissez pas votre participant à lui-même avant de vous assurer qu'il aura retrouvé son calme. Dans ces cas, il est essentiel de fournir aux participants qui en ont besoin une liste de ressources d'aide pertinentes.

APRÈS L'ENTRETIEN

De retour à la maison après l'entretien, vous aurez peut-être l'impression que votre travail est derrière vous. Or, il reste encore quelques tâches à accomplir dans l'immédiat. Avant que votre mémoire ne s'estompe, nous vous suggérons de rédiger un rapport préliminaire (Savoie-Zajc, 2003).

Il s'agit de prendre en note les informations marquantes qui vous viennent à l'esprit :

décrivez les lieux physiques, le quartier, la maison et la pièce où l'entretien a eu lieu. Tentez de créer une image de l'endroit en mots.

Décrivez la dynamique de l'entretien : comment s'est-il passé? À quel point votre participant vous semblait-il à l'aise avec vous? Quels ont été les rythmes de l'entretien, combien de temps a été nécessaire pour briser la glace? Y a-t-il eu des interruptions et, si c'est le cas, quels en ont été les effets sur l'entretien?

Synthétisez le contenu de l'entretien : résumez, dans l'ordre, les propos qui ont été tenus. Ensuite, questionnez-vous. Qu'est-ce qui vous a particulièrement marqué? S'il ne s'agissait pas du premier entretien pour votre projet, qu'est-ce qui semblait différent des entretiens précédents?

Réfléchissez sur votre conduite de l'entretien (voir la **figure 4.9** à la page suivante) : comme intervieweur, quelles ont été vos forces et vos faiblesses? Que voudriez-vous corriger pour le prochain entretien? Jetez un œil au guide qui suit pour vous aider à analyser votre conduite, surtout si vous avez fait le choix de mener des entretiens semi-dirigés ou non dirigés.

Prenez en note vos remarques analytiques : comment le contenu de l'entretien confirme-t-il, nuance-t-il et contredit-il les résultats d'études antérieures sur votre sujet? Voyez-vous des liens à faire entre le contenu de l'entretien et les construits conceptuels au cœur de votre problématique? Quels processus semblent être en jeu dans le récit du participant? Quelles intuitions interprétatives l'entretien génère-t-il?

Ce rapport préliminaire est une longue note à vous-même, un exercice qui vous aide à penser et qui vous immerge complètement dans la recherche, assurant ainsi que vous tirerez le maximum de votre terrain. Ce serait une perte que de se restreindre à la phase de « production » du matériel empirique et d'attendre à la toute fin pour vous mettre en mode « analyse ». Il est plus fructueux de faire le va-et-vient entre la production du matériel et l'analyse.

La prochaine tâche qui vous attend est la transcription de votre entretien. Nous vous

suggérons de transcrire l'entretien verbatim, c'est-à-dire mot à mot. Même si ce processus peut sembler fastidieux au début, on gagne en vitesse au fil des transcriptions. Certains logiciels sont utiles à ce stade pour contrôler la vitesse à laquelle l'enregistrement défile. Transcrire un entretien alors qu'on l'écoute à 50 pour cent de sa vitesse originale est bien plus facile qu'à vitesse régulière. Des chercheurs ont développé des conventions de transcription élaborées (Jefferson, 2004) et ont problématisé le travail de transcription (Lapadat, 2000), arguant qu'il s'agit déjà d'un travail d'interprétation.

Explorez les logiciels comme *Express Scribe* pour faciliter la transcription : <http://www.nch.com.au/scribe/index.html>

Procéder à la transcription de vos entretiens est une bonne façon de générer des intuitions analytiques. Assurez-vous de prendre vos réflexions en note au moment où elles

surviennent. Elles sont précieuses! Utilisez ce travail apparemment mécanique pour poursuivre votre analyse. La transcription des entretiens est également un gage d'une maîtrise sûre de votre matériel. Il s'agit de temps bien investi qui facilitera la prochaine étape de l'analyse.

Quand la transcription est terminée, il est temps de décortiquer votre verbatim à l'aide de la stratégie d'analyse sélectionnée. Les quatre derniers chapitres de cet ouvrage visent à vous accompagner dans ce processus.

Documents

Afin de limiter le recoupement avec les sections précédentes, nous ne ferons pas directement référence aux documents produits par les participants à des fins de recherche ou aux documents « réactifs », comme les entrées dans un journal que les chercheurs demandent aux participants de rédiger dans le cadre de leur participation à la recherche, ou encore les photographies prises pour un projet

Figure 4.9

Guide pour analyser la conduite d'un entretien

L'intervieweur a-t-il été capable de créer un environnement propice à l'exploration de soi-même par le participant?

- Le participant avait-il la capacité et la latitude pour raconter son histoire?
- Comment était le langage non verbal de l'intervieweur?

Qualité et quantité des relances

- Analyse de la consigne de départ: était-elle de nature à « lancer » l'entretien? Qu'est-ce qui aurait pu représenter une meilleure consigne?
- L'entretien était-il semi-dirigé ou non dirigé, comme prévu?
- Comment étaient les relances de l'intervieweur? De quels types de relances s'agissait-il: reformulations, interrogations?
- L'intervieweur a-t-il préstructuré le récit du participant avec ses relances?
- Les relances étaient-elles liées à ce que le participant a raconté?
- L'intervieweur était-il capable de s'adapter au vocabulaire et au niveau de langage du participant?
- L'intervieweur a-t-il respecté les silences pleins du participant et réitéré pour rompre les silences vides?

L'intervieweur a-t-il obtenu les renseignements souhaités?

- L'intervieweur est-il parvenu à obtenir l'information souhaitée? De longs passages de l'entretien sont-ils inutiles?

L'intervieweur a-t-il su reconnaître et suivre les pistes proposées par le participant?

- L'intervieweur a-t-il obtenu davantage de matériel pertinent que ce qu'il croyait?
- L'intervieweur a-t-il su suivre et explorer les pistes qui se dégageaient du récit du participant? A-t-il fait suffisamment preuve de flexibilité pour trouver et comprendre les éléments essentiels fournis par le participant?

Quel effet l'intervieweur avait-il sur le participant et vice-versa?

- Comment le participant s'est-il senti pendant et après l'entretien? Était-il inquiet? Avait-il des regrets? Qu'a fait l'intervieweur pour le rassurer?
- Quelle était la qualité de la relation entre l'intervieweur et le participant?

« photovoie ». Nous nous pencherons plutôt sur les documents produits par les participants, les organisations ou les institutions dans leurs activités régulières. L'étude de ceux-ci est souvent appelée « recherche non intrusive » ou « recherche non réactive ».

Définition de « document »

Aux fins du présent chapitre, le terme « document » désigne tout type de matériel ou d'artefacts électroniques qui sont révélateurs d'une culture, qu'il s'agisse d'une image fixe ou animée, d'un plan, d'un monument, d'un édifice ou, bien sûr, d'un texte. Notre propos sera limité aux documents qui contiennent des traces écrites (pour les documents qui mettent l'accent sur le son et l'image, voir Burri, 2012; Carrabine, 2012; O'Toole et Were, 2008).

La plupart des recherches actuelles se déroulent dans des environnements au sein desquels les acteurs sociaux que nous rencontrons produisent des documents *sur* les organisations ou les groupes auxquels ils appartiennent, *pour* ces groupes ou *pour* eux-mêmes : sites Web, pages Facebook, comptes rendus, publicités, règles et règlements, guides de formation, histoire de l'organisation, rapports annuels, albums de coupures de presse, albums de photos de famille, et autres documents du genre.

Ce sont des « autodescriptions » que les organisations et les individus produisent pour se représenter à eux-mêmes et au reste du monde (Atkinson et Coffey, 1997 : 45). Elles constituent donc de précieuses sources dont il faut tenir compte. Outre les documents d'autodescription, on trouve les documents produits et utilisés dans le cadre des activités d'une organisation ou d'un groupe. Ce sont des ressources internes mises en place pour coordonner les activités du groupe : registres, procédures, formulaires, factures, échelles d'évaluation, dossiers des clients ou des patients, notes de service, « listes d'épicerie », calendriers, listes de tâches à accomplir, etc.

Les documents accomplissent du travail :

Engagement contractuel, ratification, simplification du travail, tenue de dossiers, persuasion, identification, et plus encore. En fait, on peut dire que pratiquement toute activité détectable dans notre société possède ses aspects textuels, qui comprennent l'observation des signes écrits ou d'autres indices textuels; des textes qui, de différentes manières, nous aident à nous orienter nous-mêmes par rapport à cette activité, à cet événement ou à cet environnement, et à lui donner un sens (Watson, 1997 : 80, traduction libre).

Tout comme les observations et les entretiens, ces documents peuvent former la base empirique d'une étude ou encore constituer une source supplémentaire dans le cadre d'un travail de terrain. Mais ce n'est pas souvent le cas, ou alors on ne les utilise pas dans leur pleine mesure. Une sommité en matière d'analyse de documents souligne ceci à propos de sa propre pratique de recherche au sein de diverses organisations :

Lorsque je repense à mon travail, j'ai l'impression d'avoir abordé la documentation comme étant un aspect périphérique au processus de recherche (bien que j'aie toujours reconnu l'existence de cette documentation). Peut-être était-ce parce que, comme tant d'autres, j'avais l'impression que les vraies données ne pouvaient être recueillies que par les discussions et les échanges. C'est seulement avec le temps et la pratique que j'ai compris l'importance des écrits en milieu organisationnel (Prior, 2004a : 346, traduction libre).

Il est probable que votre sujet se prête bien à la recherche au moyen de documents. Mais alors, comment aborde-t-on ces artefacts? Les documents ont-ils tous une valeur égale et une même fonction? Nous traiterons de ces questions dans la prochaine section.

Les approches en matière de documents

Il faut préciser à quelle catégorie appartiennent les documents qui renferment des traces écrites. L'historienne française Arlette Farge nous rappelle, à juste titre, qu'il existe un monde de différence entre le manuscrit et l'imprimé :

L'imprimé est un texte, intentionnellement livré au public. Il est organisé pour être lu et compris de nombreuses personnes; il cherche à annoncer et à créer une pensée, à modifier un état de chose par la mise en place d'une histoire ou d'une réflexion. Il s'ordonne et se structure selon des systèmes plus ou moins aisément déchiffrables et, quelque apparence qu'il revêt, il existe pour transformer l'ordre des connaissances... Masqué ou non, il est chargé d'intention; la plus simple et la plus évidente étant celle d'être lu par les autres. Rien à voir avec l'archive; trace brute de vie qui ne demandait aucunement à se raconter ainsi... [Les archives] livrent ce qui n'aurait jamais été prononcé si un événement social perturbateur n'était survenu. En quelque sorte, elles livrent un non-dit (Farge, 1989 : 14-15).

Cette distinction n'est toutefois pas aussi nette dans le monde informatisé et public dans lequel nous vivons aujourd'hui, alors que les enfants rédigent leurs devoirs en ligne et que les gens possèdent un journal intime informatisé. Néanmoins, Farge nous rappelle qu'un document peut avoir différents statuts, selon qu'il a ou non été rédigé avec l'intention qu'il soit lu par d'autres personnes que son auteur.

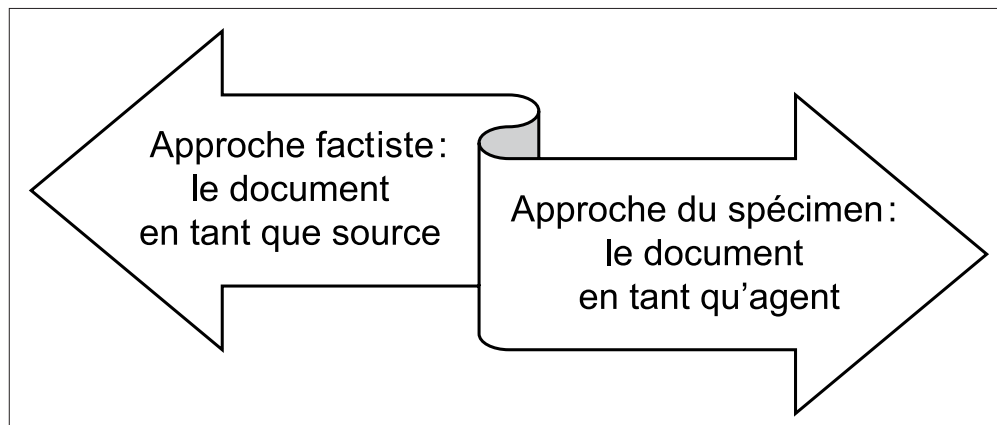
Non seulement y a-t-il des différences intrinsèques entre les textes privés et les textes publics, mais les documents écrits peuvent être considérés comme des entités différentes. En se fondant sur une distinction importante que fait Alasuutari (1995), et que nous avons utilisé dans le chapitre précédent pour discuter du statut du langage, on peut dire qu'il existe deux grandes approches en matière de documents : l'approche factiste et l'approche du spécimen.

Pour l'approche factiste, le document est perçu comme un réceptacle duquel on extrait un contenu; c'est un réservoir d'indices ou de témoignages au sujet d'une réalité qui intéresse les chercheurs. Par exemple, on pourrait étudier des albums de photocollage (*scrapbooks*) créés par des parents au fil des ans et les aborder comme étant remplis d'indices et de témoignages de leur vie de famille ou de l'évolution de leurs enfants. Dans ce cas, ces albums représentent un conduit ou un moyen d'accéder à ce qui nous intéresse réellement : la vie de famille. Ces indices et ces témoignages reflètent leur vie de façon plus ou moins exacte, sincère et idéalisée. Par conséquent, le chercheur doit être prudent quant au pouvoir qu'ont ces documents. Il doit s'assurer que le matériel présente l'objet d'étude de façon aussi transparente que possible. Les questions de triangulation, de multiplication et de diversification des sources de matériel sont alors d'une importance primordiale.

Quant à elle, l'approche du spécimen se concentre sur l'artefact lui-même. On ne le perçoit pas comme un intermédiaire vers une autre réalité. Reprenons l'exemple de la vie de famille. On pourrait se demander comment ont été constitués les albums de photocollage et comment sont-ils structurés? Qui les a créés? Qu'a-t-on choisi d'y placer? Quand et à quelles fins ont-ils été utilisés (réunions de famille, etc.)? Ainsi, lorsqu'il est perçu comme étant un artefact, la forme, la structure, les éléments, la méthode de fabrication et l'utilisation du document sont tous importants. Ici, on étudie le document pour lui-même.

Cette distinction entre l'approche factiste et l'approche du spécimen s'inscrit dans le double statut que les analystes ont attribué aux documents, soit celui de source, d'une part, ou de ressource, d'agent ou de phénomène social actif, d'autre part (Prior, 2003; Watson, 1997). En fonction du type de recherche effectuée et de la perspective théorique adoptée, on optera davantage pour l'une ou l'autre de ces approches (voir la figure 4.10).

Figure 4.10

Approches pour aborder les documents**Étudier des sources documentaires
étape par étape**

Sans surprise, les historiens ont beaucoup à apprendre aux spécialistes des sciences sociales en ce qui a trait à l'utilisation des documents à titre de sources, puisque ceux-ci constituent souvent leur seul accès aux phénomènes qui les intéressent. Toutefois, le document sera traité différemment selon qu'il est ancien ou plus récent. Bowen (2009 : 27-28) présente un large éventail des documents qui peuvent être utiles en tant que sources dans le cadre d'une recherche :

Publicités; ordres du jour, registres des présences et procès-verbaux de réunions; manuels et documents d'information; livres et dépliants; carnets et journaux personnels; programmes d'événements; lettres et notes de service; cartes et tableaux; journaux (articles, coupures de presse); communiqués de presse; propositions de programmes, formulaires d'inscription et résumés; scénarios d'émissions de radio et de télévision; rapports organisationnels et institutionnels; données d'enquêtes; archives publiques [...]. On trouve ce type de documents dans les bibliothèques, les centres d'archives des

journaux, les bureaux des sociétés d'histoire, et dans les dossiers des organisations et des institutions (traduction libre).

À cela, ajoutons les versions électroniques de ces mêmes documents, ainsi que les pages Web, les blogues, les sites de réseautage social, les fichiers audio, les vidéos et les films.

**DÉTERMINER À QUOI SERVIRONT
VOS DOCUMENTS**

Outre les cas où les documents constituent la principale, sinon la seule, base empirique sur laquelle repose une étude, ceux-ci peuvent avoir cinq fonctions complémentaires (Bowen, 2009 : 29-30) :

1. Fournir de l'information contextuelle : les sources contribuent à documenter le contexte de la recherche, fournissent des renseignements de base et proposent un aperçu historique. Les documents peuvent servir à mettre en contexte le matériel recueilli dans le cadre d'entrevues.
2. Susciter des questions empiriques supplémentaires : les documents suggèrent des questions à poser et des situations à observer.

3. Servir de matériel empirique additionnel : les sources documentaires enrichissent les informations obtenues d'autres sources.
4. Servir d'indicateurs afin de suivre les changements et l'évolution : cela est possible lorsqu'une série du même type de document est disponible (p. ex., des rapports annuels) ou lorsque plusieurs ébauches d'un même document existent (p. ex., un projet de loi qui fait l'objet de discussions et est réécrit à de nombreuses reprises, jusqu'à ce qu'il devienne une loi votée).
5. Corroborer ou compléter des preuves obtenues d'autres sources : certains estiment que, si les résultats de l'analyse documentaire contredisent les conclusions précédentes d'autres études, des recherches supplémentaires sont nécessaires (Bowen, 2009 : 30). D'autre part, si l'analyse documentaire confirme les conclusions précédentes d'autres études, on peut alors leur accorder une grande confiance puisque ces conclusions sont ainsi triangulées et validées (Bowen, 2009 : 30). Toutefois d'autres spécialistes de la méthodologie doutent que la comparaison de différentes sources puisse être utilisée comme outil de validation. Ils s'appuient sur le raisonnement voulant que chaque source possède ses propres particularités et sa propre logique. Ce faisant, on ne peut s'attendre à ce qu'elle s'harmonise à une autre source (Atkinson et Coffey, 1997).

Selon les fonctions que vous souhaitez qu'elles remplissent, vous choisirez et échantillonnerez vos sources documentaires différemment. Mais dans le cadre de cette réflexion, vous devrez vous assurer de connaître le potentiel et les écueils associés à l'utilisation de documents en tant que sources. Chaque document possède ses propres caractéristiques, mais on y associe souvent les avantages et les désavantages suivants, comme le montre la **figure 4.11** à la page ci-contre (Bowen, 2009 : 31).

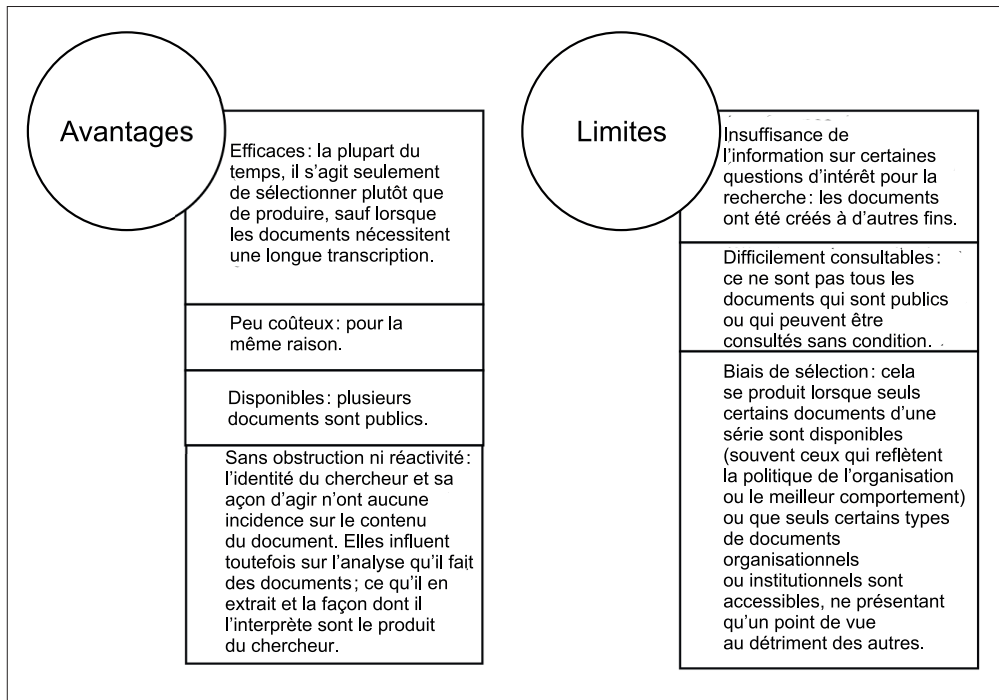
TROUVER LES DOCUMENTS

Alors qu'il est tout à fait possible de concevoir un projet de recherche en fonction d'un corpus de documents que l'on sait être disponibles et accessibles, on procède souvent de façon inverse. On imagine le projet et c'est seulement ensuite que l'on part à la chasse aux documents. Si telle est votre situation et qu'au départ, vous n'êtes pas familiarisé avec votre matériel documentaire, nous vous suggérons d'explorer les deux façons de faire simultanément, c'est-à-dire de trouver un sujet qui vous intéresse et, en même temps, de chercher quelles sources documentaires existent sur ce sujet. Ainsi, en concevant votre projet graduellement, à partir du matériel documentaire que vous trouvez ou que vous savez être disponible, vous limitez les risques de vous retrouver avec un projet de recherche parfait, mais que vous ne pouvez mener à terme faute de matériel empirique ou en raison de problèmes d'accessibilité. En outre, cela vous confère la flexibilité nécessaire pour adapter votre projet de recherche, plus tard, en fonction des sources que vous découvrirez en cours de route.

Quels sont les documents qui existent sur le sujet qui vous intéresse? Il faut faire une recherche approfondie afin de les trouver, en ligne et sur place, dans des catalogues de bibliothèques, les sites Web d'associations professionnelles, les archives d'organisations, les centres de documentation gouvernementaux et d'autres lieux du même type. Réfléchissez aux différents points de vue pouvant exister sur votre sujet et faites la liste des intervenants en cause. Ensuite, pensez aux porte-parole et aux associations qui représentent chacun de ces intervenants. Chacun d'entre eux peut représenter un bon point de départ pour dresser le portrait du phénomène qui vous intéresse.

Par exemple, concernant les polémiques au sujet des diagnostics de schizophrénie, les intervenants en cause pourraient être les associations de psychiatres, les organisations en santé mentale, les associations d'avocats de la défense,

Figure 4.11

Les avantages et les limites des documents en tant que sources

Source : adaptation de Bowen, 2009 : 31.

les journalistes, les représentants des familles des patients, les protecteurs des patients dans les hôpitaux, les groupes de défense des libertés civiles, les organisations non gouvernementales d'utilisateurs des services psychiatriques, les sociétés pharmaceutiques, les ministères de la Santé, etc. Les groupes que nous avons nommés ont aussi leurs réseaux nationaux, provinciaux et régionaux. Ils constituent tous des pistes de recherche afin de répertorier l'information qui existe sur votre sujet.

Ces documents sont-ils accessibles au public ou à tout le moins aux chercheurs? Dans le dernier cas, il faut parfois être persuasif et persévérant. Par exemple, il est possible d'avoir accès aux dossiers des établissements carcéraux, mais, pour ce faire, les autorités concernées doivent juger le projet de recherche suffisamment important et pertinent pour acquiescer à votre demande et faire le travail nécessaire afin

de s'assurer que chaque document respecte les règles de l'anonymat. Lorsque vous traitez avec des administrations publiques, il se peut que l'on accepte de vous répondre seulement si vous soumettez un projet de recherche complet ainsi qu'un certificat d'éthique de votre établissement d'enseignement (voir le chapitre 5 sur les questions éthiques). Dans plusieurs cas, lorsqu'on ne peut y avoir accès de façon directe, les renseignements gouvernementaux peuvent être obtenus en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* (Larsen et Walby, 2012).

CHOISIR ET ÉVALUER LES DOCUMENTS

Parmi les documents disponibles, comment choisir lesquels devront être conservés ou quelles parties de ces documents analyser? D'abord, on précise la question de recherche pour qu'elle soit en phase avec la nature de

l'information trouvée dans les documents choisis. Ensuite, on prélève un échantillon, c'est-à-dire qu'on sélectionne une variété de documents dans un vaste ensemble. Le nombre de documents retenus variera selon qu'ils constituent la seule source empirique de votre projet ou un complément d'information.

Pour évaluer la qualité d'un document, ou plutôt son utilité pour votre recherche, il est important de comprendre le processus de production au terme duquel il a vu le jour :

1. Dans quel contexte le document a-t-il été produit (document réactif produit à la suite d'un événement, document usuel produit en série, etc.)?
2. Qui est le public cible?
3. Quel est l'objectif du document (représenter un groupe, obtenir du financement, justifier des actions, etc.)?
4. Qui en est l'auteur? Est-il identifiable ou est-ce un auteur anonyme (comme c'est le cas pour plusieurs publications gouvernementales)?
5. Quelle est la principale source d'information de l'auteur?
6. Est-ce une source primaire (l'auteur du document possède-t-il une expérience concrète du sujet sur lequel il écrit?) ou une source secondaire?

Toutes ces questions permettent d'évaluer la crédibilité et l'utilité des documents à titre de sources d'information par rapport à un phénomène. Elles aident aussi à établir le poids que vous accorderez à ces documents au moment de faire votre analyse.

Si vos documents sont des archives ou des documents personnels ou organisationnels qui datent de plusieurs décennies ou de plusieurs siècles, il est essentiel d'en établir l'authenticité, l'exactitude et l'intégralité au moment de les évaluer. Pour ce faire, vous devrez vous familiariser avec certaines méthodes historiques (Cellard, 1997).

ANALYSER LES DOCUMENTS

L'analyse et l'interprétation du document, lorsqu'il est conceptualisé comme une source et utilisé pour son contenu, dépendront de la stratégie analytique choisie. Celle-ci peut aller de l'analyse sémiotique (Atkinson et Coffey, 1997) à l'analyse du discours selon la démarche foucaldienne (Prior, 2004b), en passant par l'analyse thématique (Bowen, 2009) et la phénoménologie (Angrosino, 2003). Certaines de ces approches ont été présentées dans le chapitre précédent. Dans tous les cas, qu'il soit conçu comme étant statique ou que l'on s'intéresse à la façon dont il a pris naissance (Prior, 2008 : 825), le contenu du document sera au cœur de cette analyse.

Nous souhaitons attirer votre attention sur une autre étape de la sélection des documents qui doit se dérouler dès le début du processus d'analyse. Malgré le fait que vous avez déjà procédé à la sélection des documents, avant d'amorcer l'analyse en soi, vous aurez peut-être à faire une autre sélection parmi les documents retenus. Il peut en effet s'avérer raisonnable de choisir certains chapitres, parties ou sections de ces documents que vous analyserez en profondeur au moyen de la stratégie retenue, alors que vous ne ferez que lire et résumer les autres parties. Votre sujet, votre question de recherche et vos objectifs orienteront ce processus de sélection. Par exemple, si l'une de vos sources est un programme de développement formulé par les Nations Unies, vous pourriez choisir d'en extraire et d'en analyser uniquement les sections qui portent sur le développement humain et les informations connexes, parce qu'elles correspondent à votre question de recherche (Bowen, 2009 : 36). Néanmoins, il est essentiel de garder l'esprit ouvert et de tenir compte des sections qui peuvent sembler sans intérêt au début du processus de sélection, mais qui pourraient prendre un tout autre sens à mesure que l'analyse évolue.

L'intérêt des documents ne repose pas que sur leur contenu. Nous nous pencherons maintenant sur ce qu'ils peuvent accomplir à titre d'agents.

Étudier des documents en tant qu'agents, un aspect à la fois

Conformément à l'ethnographie institutionnelle (Smith, 2002), certains préconisent la conceptualisation des documents en tant qu'agents et non seulement en tant que sources. D'un côté, les documents sont actifs en ce sens qu'ils prédisposent le lecteur à les lire d'une façon ou d'une autre (Watson, 1997). D'autre part, les documents jouent pleinement le rôle d'agents, puisqu'ils peuvent influencer certaines interactions sociales ainsi que les systèmes d'organisation sociale (Prior, 2008 : 822). En tant que chercheurs, nous pouvons nous intéresser à la production de ces agents ou à leur utilisation, comme nous pouvons cibler le travail de transcription qu'ils accomplissent ou plutôt leur diffusion. Notons que ces aspects se recoupent souvent.

LA PRODUCTION DES DOCUMENTS

Certains documents peuvent constituer des points de repère pour toute une organisation ou pour l'ensemble d'une culture. Ils sont des piliers d'un processus social ou institutionnel. Quel est donc leur statut?

En portant suffisamment attention [aux documents], on peut déterminer assez précisément ce à quoi ils peuvent et ne peuvent pas servir. Ce sont des « faits sociaux » en ce sens qu'ils sont produits, partagés et utilisés de façon socialement organisée. Ils ne constituent toutefois pas des représentations transparentes des façons de faire organisationnelles, des processus de prise de décision ou des diagnostics professionnels. Ils forment des types particuliers de représentations fondés sur leurs propres conventions. Nous ne devrions pas utiliser les sources documentaires comme substituts d'autres genres de données. Par exemple, on ne peut apprendre à connaître le fonctionnement d'une organisation au quotidien qu'à partir de ses dossiers. De la même façon, on ne peut considérer ces dossiers, même lorsqu'ils

sont « officiels », comme étant une preuve véritable de ce qu'ils rapportent. Cette observation a été faite à maintes reprises à l'égard de sources officielles, comme des données sur le crime, le suicide, les décès, les résultats scolaires, etc. (Atkinson et Coffey, 1997 : 47, traduction libre).

Cette situation nous porte à nous poser la question suivante : comment ces documents sont-ils façonnés et comment eux-mêmes construisent-ils la réalité qu'ils sont censés dépeindre? Documenter leur « biographie » peut représenter en soi un projet de recherche monumental, bien que fort intéressant. Prenons l'exemple du rapport *Statistiques sanitaires mondiales* publié par l'Organisation mondiale de la santé. Prior (2004a) a axé sa recherche sur une catégorie de statistiques relatives à la mortalité présentées dans le rapport (les informations sur le suicide), et a suivi toutes les étapes qui ont mené à la création des tableaux correspondant à ce sujet. Cette recherche est devenue une étude ethnographique sur la façon dont sont établies les statistiques sur le suicide. L'auteur tentait ainsi de confirmer la thèse selon laquelle en étudiant chacune des décisions qui gouvernent la production de ces statistiques, nous apprendrons sur notre culture et sur son rapport au suicide. La production de la version définitive du document est marquée par une série d'éléments déterminants : comment les causes de décès sont-elles ordonnées et classifiées? Comment cette classification change-t-elle avec le temps? Lorsque les causes du décès sont multiples, comment décide-t-on celle que l'on retiendra aux fins du classement? Comment les règles de prise de décision évoluent-elles à ce sujet? Lorsqu'une personne décède, comment en détermine-t-on la cause? Qui est responsable de consigner ces informations et comment cette personne s'y prend-elle pour décider la codification en se fondant sur un rapport de coroner (Prior, 2004a)? Prus propose une approche similaire pour étudier les politiques, qu'il ne perçoit pas simplement comme des documents

inertes, mais comme un projet collectif, à la fois dans leur production et dans leur utilisation (Prus, 2003).

L'UTILISATION DES DOCUMENTS

Nous devons aborder les documents en nous interrogeant sur l'action qu'on tente d'accomplir à travers eux (Atkinson et Coffey, 1997 : 47). Les documents rendent certaines actions possibles et les êtres humains s'en servent pour commettre et justifier certains de leurs actes. Qu'il s'agisse d'écoles, de services de santé, d'organisations communautaires, de milieux de travail du secteur privé ou de services gouvernementaux, les documents jouent un rôle de médiateur entre les individus. D'autre part, les lecteurs activent les documents d'une certaine façon puisque la lecture est en fait un processus actif et interprétatif (Watson, 1997 : 89). L'utilisation des documents fait référence à la manière dont ils fonctionnent dans les situations concrètes.

LES DOCUMENTS EN TANT QUE DISPOSITIFS DE TRANSCRIPTION

Les formulaires d'accueil, les documents d'inscription, les formulaires d'admission, les dossiers judiciaires, les dossiers médicaux, les registres informatisés, les cartes d'identité, les dossiers de crédit, les fichiers de bibliothèque, les noms d'utilisateur et les mots de passe constituent ce que les théoriciens de la surveillance appellent nos « doubles informationnels » (Brown, 2006). Les documents rendent possible l'hybridation des personnes. Nous n'existons pas seulement en tant qu'êtres de chair et de sang; nous existons aussi de manière « informationnelle », et parfois, plus encore que physiquement. Les documents – et c'est le cas lorsque le dossier d'une personne est erroné – peuvent même avoir préséance sur la personne physique elle-même (Los, 2006). Ainsi, vous pouvez avoir l'autorisation de vous trouver sur un campus sécurisé, mais si vous vous y présentez sans votre carte d'identité, vous risquez de vous en voir refuser l'accès. Votre carte d'identité, qui contient les renseignements vous concernant,

semble donc plus « réelle » que l'être physique que vous êtes. Dans certaines situations, ces documents ont en fait plus de pouvoir que les personnes auxquelles ils sont associés.

Les documents agissent comme des dispositifs de transcription : ils transposent le monde en mots (Latour, 2007). En cours de route, ils rendent les choses visibles. Ainsi, un sociologue médical qui étudie les résultats du tomodensitogramme (*CAT scan*) d'un patient à l'hôpital peut démontrer de quelles façons le document est activé par les professionnels de la santé en fonction de leurs priorités (soins quotidiens, soins de courte durée, gestion des lits). En outre, un chercheur peut documenter la façon dont une transcription, comme celle d'un diagnostic de schizophrénie, peut devenir une réalité en elle-même qui rend l'expérience des patients par rapport à leur maladie, sinon sans importance, à tout le moins d'une importance secondaire (Prior, 2004a). Ce processus de séparation entre une documentation très éloquente et l'expérience vécue marginalisée a été démontré dans une ethnographie institutionnelle des ordonnances de protection dans les cas de violence conjugale (Adams, 2009). La description du « cas » produite par le système judiciaire, présentant l'expérience en fonction de catégories pertinentes sur le plan institutionnel, exclut la raison première pour laquelle la personne a eu recours au système judiciaire et son objectif principal : sa sécurité.

Des études ont été consacrées au suivi de ces dispositifs de transcription et à l'observation de leurs actions. Fondées sur l'hypothèse selon laquelle la coordination sociale est réalisée textuellement, les études d'ethnographie institutionnelle ont mis en évidence la façon dont les documents fonctionnent au quotidien (Campbell et Gregor, 2002). Ainsi, dans un foyer de soins de longue durée, la routine quotidienne est basée sur des documents et est organisée en fonction des documents à remplir : tableaux des soins, dossiers de nutrition, formulaires divers. La charge de travail pour la prestation des soins est ici structurée en fonction de tâches soigneusement documentées (Diamond, 1992). C'est par la production

et l'utilisation de documents que le pouvoir du régime institutionnel prend le contrôle et que la vision institutionnelle est façonnée. Quelqu'un qui étudierait un tel foyer de soins sans prendre en compte les documents ignorerait une partie importante de la façon dont l'organisation se construit et se perpétue.

LA DIFFUSION DES DOCUMENTS

Étudier la diffusion des documents peut servir à documenter les réseaux sociaux et les réseaux d'influence :

Dans ses discussions avec Bruno Latour, Serres (1994 : 161) fait référence aux objets qui retracent ou « mettent en lumière les relations qui forment le groupe au sein duquel ils circulent, comme le jeton dans un jeu d'enfants » (Prior, 2003 : 171). Lorsqu'il parle de ce type d'objets, Serres les appelle des « quasi-objets », un terme qui insiste sur le fait que le monde ne peut être simplement divisé entre objets et humains, tous deux faisant partie d'un ensemble souvent difficile à séparer (Prior, 2004a : 357, traduction libre).

Dans le cadre d'une telle recherche, on suit le parcours qu'emprunte un document afin d'établir les limites, les vecteurs et les points de force d'un réseau d'influence. Lorsqu'on l'applique à des renseignements concernant une innovation pharmaceutique précise, par exemple, un tel exercice peut contribuer à démontrer comment on en est venu à adopter ou non cette innovation.

Nous pouvons bien sûr être tentés d'observer et de discuter avec des acteurs humains. Mais il faut savoir que les acteurs non humains, seuls ou combinés aux acteurs humains, ont beaucoup à offrir au chercheur curieux. Leur richesse est souvent sous-estimée. Ainsi, nous vous suggérons de vous questionner pour savoir si les documents peuvent vous permettre de répondre à votre question de recherche. D'un point de vue éthique, il est préférable d'éviter de solliciter les gens pour qu'ils vous consacrent temps et énergie lorsque vous pouvez trouver la réponse autrement, en interrogeant et en observant les non-humains qui vous entourent, par exemple.

Résumé du chapitre

Dans ce chapitre, nous avons d'abord constaté que le travail de terrain est directement lié à votre position épistémologique : allez-vous recueillir ou produire la base matérielle de votre étude? Nous avons ensuite exploré trois outils permettant de recueillir ou de produire votre matériel : l'observation, l'entretien et le document. Nous avons décrit les approches, les types et les formes que ces outils peuvent revêtir. Pour chacun d'entre eux, nous avons également présenté un guide par étapes. Vous devriez donc maintenant posséder suffisamment d'information pour décider la façon dont vous effectuerez votre travail de terrain et pour apporter la touche finale à votre protocole de recherche. Toutefois, avant d'amorcer cette passionnante étape qu'est le travail de terrain, vous devrez réfléchir aux conséquences que pourrait avoir votre recherche ainsi qu'aux relations que vous vous apprêtez à forger. Il faudra en outre vous assurer que vous respectez les critères du comité d'éthique de votre établissement et ceux du milieu que vous comptez étudier. Dans le chapitre 5, nous vous accompagnerons tout au long de cette importante réflexion.

Les prochaines étapes

Maintenant que vous êtes familiarisé avec les trois outils fondamentaux du travail de terrain, vous pouvez passer aux étapes suivantes :

- Déterminer si vous concevez votre enquête de terrain comme un moment qui consiste à colliger des données ou à produire du matériel empirique. Choisissez votre vocabulaire en conséquence pendant la rédaction de votre projet de recherche;
- Sélectionner un outil, ou une combinaison d'outils, afin de garantir le type de matériel qui sera le mieux adapté à votre projet et à votre question de recherche;
- Lire des textes additionnels sur le ou les outils sélectionnés afin d'élargir vos connaissances et de restreindre davantage votre sélection. Référez-vous à la liste annotée ci-dessous pour commencer;
- Justifier votre choix d'outils, en indiquant l'approche, le type et la forme d'observations, d'entretiens ou de documents les mieux adaptés à votre projet et aux contraintes du terrain;
- Si vous planifiez faire de l'observation, il vous faut établir les sites potentiels et les personnes que vous devriez contacter pour y obtenir accès. Générez une première version de votre grille d'observation;
- Si vous planifiez mener des entretiens, vous devez définir les participants potentiels ainsi que la façon dont vous les approcherez. Écrivez une consigne de prise de contact, une fiche signalétique ainsi qu'une première version de votre guide d'entretien;
- Si vous planifiez procéder à partir de documents, il faut identifier les sources ou les agents potentiels dont vous avez besoin ainsi que la façon dont vous obtiendrez l'accès aux documents en question. Décidez si vous vous intéressez à leur contenu, à leur production, à leur usage, à la traduction qu'ils effectuent, ou à la façon dont ils circulent entre les agents humains. En fonction de votre choix, vous devrez peut-être ajouter des observations ou des entretiens à votre modèle de recherche.

Lectures annotées supplémentaires

Alvesson, Mats. 2011. « Rethinking Interviews: New Metaphors for Interviews ». Dans *Interpreting Interviews*. Sous la direction de Mats Alvesson, 75-104. Londres : Sage.

- Ce chapitre porte sur le statut des propos et du matériel obtenus grâce aux entretiens. Il vous aidera à affiner votre discernement au sujet des différents types de communication qui se produisent pendant un entretien (scripts culturels, performance d'une identité, gestion des impressions, etc.) et de la richesse analytique d'une telle source.

De Montigny, Gerald. 2014. « Doing Child Protection Work ». Dans *Incorporating Texts into Institutional Ethnographies*. Sous la direction de Dorothy E. Smith et Susan Marie Turner, 173-194. Toronto : University of Toronto Press.

- Ce court chapitre est rédigé par un éducateur qui utilise l'ethnographie institutionnelle pour explorer son propre travail. Ce type d'ethnographie se concentre sur la production et la circulation de documents dans une organisation. Le texte démontre clairement la façon dont les documents traduisent une interaction sociale dans leur propre logique.

Fontana, Andrea et James H. Frey. 2005. « The Interview: From Neutral Stance to Political Involvement ». Dans *The Sage Handbook of Qualitative Research*. Sous la direction de Norman K. Denzin et Yvonna S. Lincoln, 695-727. 3^e éd. Thousand Oaks : Sage.

- Ce chapitre explique brièvement l'histoire ainsi que les formes et les types fondamentaux d'entretiens. Il examine les débats principaux liés à cet outil et indique les directions futures possibles – notamment, l'entretien féministe engagé et la tendance postmoderne dans la conduite des entretiens. Si vous souhaitez avoir un panorama solide sur le sujet, et si votre projet se base sur les théories féministes, postmodernes ou postcoloniales, ce chapitre est un bon point de départ.

Gubrium, Jaber F. et James A. Holstein (dir.). 2001. *Handbook of Interview Research*. Thousand Oaks : Sage.

- La version de 2001 du *Handbook of Interview Research* est un ouvrage informatif du début à la fin. Nous voulons en particulier attirer votre attention sur la deuxième section de ce livre, qui porte sur des types de participants précis. Les huit chapitres de cette section sont consacrés aux spécificités de la conduite d'entretiens avec des participants de différents groupes d'âge, de catégories de genre et de races. Cette section couvre aussi les entretiens avec des élites et des personnes malades. Dans cette version et dans la version la plus récente (2012) de ce manuel, vous trouverez aussi des chapitres consacrés aux groupes de discussion, aux entretiens en profondeur et aux tendances postmodernes dans la conduite d'entretiens.

Ocejo, Richard E. et Stephanie Tonnelat. 2014. « Subway Diaries: How People Experience and Practice Riding the Train ». *Ethnograph* 15(4) : 493-515.

- Cet article illustre la façon dont l'ethnographie se combine facilement avec une analyse de documents et la manière dont on peut transformer les participants en cochercheurs. Dans ce

cas, les auteurs ont demandé aux adolescents de documenter leurs expériences lors de leurs déplacements en métro, en enregistrant leurs voyages. Le journal qu'ils ont produit revêt un rôle clé dans cette ethnographie des jeunes dans les lieux publics.

Prior, Lindsay. 2003. *Using Documents in Social Research*. Thousand Oaks : Sage.

- Ce livre est une lecture importante si vous pensez utiliser des documents dans votre enquête de terrain. Inspiré par Foucault et la théorie de l'acteur-réseau, Prior est un fin analyste de documents, et ses articles, ses chapitres et ses livres sur les documents méritent tous d'être lus.

Wacquant, Loïc. 2014. *Corps et âme : carnets ethnographiques d'un apprenti boxeur*. 2^e éd. Marseille : Agone.

- Cette ethnographie portant sur la façon dont un intellectuel français s'intègre dans le monde de la boxe à Chicago se lit comme un roman. Elle donne un aperçu de la façon dont une observation participante se déroule et de la richesse du matériel et de l'analyse qu'un tel engagement peut générer.

Woodgate, Roberta L., Melanie Zurba et Pauline Tennent. 2017. « Worth a Thousand Words? Advantages, Challenges and Opportunities in Working with Photovoice as a Qualitative Research Method with Youth and their Families ». *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research* 18(1) : art. 2.

- Cet article présente la façon dont vous pouvez conduire des entretiens en utilisant des photographies prises par les participants sur leur propre vie. Il est particulièrement utile si vous cherchez des façons d'encourager vos participants à être plus engagés dans le processus de recherche.

Bibliographie

- Adams, Jill. 2009. « The Civil Restraining Order Application Process: Textually Mediated Institutional Case Management ». *Ethnography* 10(2) : 185-211.
- Alasuutari, Pertti. 1995. *Researching Culture. Qualitative Method and Cultural Studies*. Londres : Sage.
- Angrosino, Michael. 2003. « L'Arche: The Phenomenology of Christian Counterculturalism ». *Qualitative Inquiry* 9(6) : 934-954.
- Atkinson, Paul et Amanda Coffey. 1997. « Analysing Documentary Realities ». Dans *Qualitative Research. Theory, Method and Practice*. Sous la direction de David Silverman, 45-62. Londres : Sage.
- Becker, Howard S. 1963. *Outsiders: Studies in the Sociology of Deviance*. New York : The Free Press.
- Bertaux, Daniel. 2001. *Les récits de vie*. Paris : Nathan Université.
- Blanchet, Alain. 1987. « Interviewer ». Dans *Les techniques d'enquête en sciences sociales : observer, interviewer, questionner*. Sous la direction d'Alain Blanchet, 81-126. Paris : Dunod.
- Blanchet, Alain. 1989. « Les relances de l'interviewer dans l'entretien de recherche : leurs effets sur la modalisation et la déictisation du discours de l'interviewé ». *L'année psychologique* : 367-391.
- Bowen, Glenn A. 2009. « Document Analysis as a Qualitative Research Method ». *Qualitative Research Journal* 9(2) : 27-40.
- Brown, Sheila. (2006). « The Criminology of Hybrids. Rethinking Crime and Law in Technosocial Networks ». *Theoretical Criminology* 10(2) : 223-244.
- Burri, Regula Valérie. (2012). « Visual Rationalities: Towards a Sociology of Images ». *Current Sociology* 60(1) : 45-60.
- Campbell, Marie et Frances Gregor. 2002. *Mapping Social Relations. A Primer in Doing Institutional Ethnography*. Aurora : Garamond Press.
- Carrabine, Eamonn. 2012. « Just Images ». *British Journal of Criminology* 52(3) : 463-489.
- Cellard, André. 1997. « L'analyse documentaire ». Dans *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques*. Sous la direction de Jean Poupart, Lionel-H. Groulx, Robert Mayer, Jean-Pierre Deslauriers, Anne Laperrière et Alvaro P. Pires, 275-296. Montréal : Centre international de criminologie comparée.
- Creef, Elena Tajima. 2002. « Discovering my Mother as the Other in the Saturday Evening Post ». Dans *The Qualitative Inquiry Reader*. Sous la direction de Norman K. Denzin et Yvonna S. Lincoln, 73-89. Thousand Oaks : Sage.
- Daunais, Jean-Paul. 1992. « L'entretien non directif ». Dans *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données*. Sous la direction de Benoît Gauthier, 273-293. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Deslauriers, Jean-Pierre et Robert Mayer. 2000. « L'observation directe ». Dans *Méthodologie de recherche pour les intervenants sociaux*. Sous la direction de Robert Mayer et Francine Ouellet, 135-157. Montréal : Gaëtan Morin.
- Diamond, Timothy. 1992. *Making Gray Gold: Narratives of Nursing Home Care*. Chicago : University of Chicago Press.
- Ellis, Carolyn et Jerry Rawicki. 2013. « Collaborative Witnessing of Survival During the Holocaust: An Exemplar of Relational Autoethnography ». *Qualitative Inquiry* 19(5) : 366-380.
- Esterberg, Kristin G. 2002. *Qualitative Methods in Social Research*. Boston : McGraw-Hill.
- Farge, Arlette. 1989. *Le goût de l'archive*. Paris : Seuil.
- Festinger, Leon, Henry W. Riecken et Stanley Schachter. 1956. *When Prophecy Fails*. Minneapolis : University of Minnesota Press.
- Finley, Nancy J. 2010. « Skating Femininity: Gender Maneuvering in Women's Roller Derby ». *Journal of Contemporary Ethnography* 39(4) : 359-387.
- Flick, Ulrich. 2006. « Focus Groups ». Dans *An Introduction to Qualitative Research*. Sous la direction d'Ulrich Flick, 189-203. Londres : Sage.

- Fontana, Andrea. 2001. « Postmodern Trends in Interviewing ». Dans *Handbook of Interview Research*. Sous la direction de J. F. Gubrium et J. A. Holstein, 161-175. Thousand Oaks : Sage.
- Goffman, Erving. 1961. *Asylums. Essays on the Social Situation of Mental Patients and Other Inmates*. New York : Anchor Books.
- James, Nalita et Hugh Busher. 2012. « Internet Interviewing ». Dans *The SAGE Handbook of Interview Research: The Complexity of the Craft*. Sous la direction de Jaber F. Gubrium, James A. Holstein, Amir B. Marvasti et Karyn D. McKinney, 177-192. 2^e éd. Thousand Oaks : Sage.
- Jefferson, Gail. 2004. « Glossary of Transcript Symbols with an Introduction ». Dans *Conversation Analysis: Studies from the First Generation*. Sous la direction de Gene H. Lerner, 13-31. Amsterdam : John Benjamin.
- Kandel, Liliane. 1972. « Réflexion sur l'usage de l'entretien, notamment non directif, et sur les études d'opinion ». *Épistémologie sociologique* (13) : 25-46.
- Lapadat, Judith C. 2000. « Problematizing Transcription: Purpose, Paradigm and Quality ». *International Journal of Social Research Methodology* 3(3) : 203-219.
- Laperrière, Anne. 2003. « L'observation directe ». Dans *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données*. Sous la direction de Benoît Gauthier, 269-291. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Larsen, Mike et Kevin Walby (dir.). 2012. *Brokering Access: Power, Politics and Freedom of Information Process in Canada*. Vancouver : University of British Columbia Press.
- Latour, Bruno. 2007. *L'espoir de Pandore. Pour une version réaliste de l'activité scientifique*. Paris : La Découverte.
- Latour, Bruno et Steve Woolgar. 1996. *La vie de laboratoire: la production des faits scientifiques*. Paris : La Découverte.
- Los, Maria. 2006. « Looking into the Future: Surveillance, Globalization and the Totalitarian Potential ». Dans *Theorizing Surveillance: The Panopticon and Beyond*. Sous la direction de David Lyon, 69-94. Cullompton et Portland : Willan Publishing.
- Mallozzi, Christine A. 2009. « Voicing the Interview: A Researcher's Exploration on a Platform of Empathy ». *Qualitative Inquiry* 15(6) : 1042-1060.
- Marquart, James. 2003. « Doing Research in Prison ». Dans *Qualitative Approaches to Criminal Justice. Perspectives from the Field*. Sous la direction de Mark R. Pogrebin, 383-393. Thousand Oaks : Sage.
- Mayer, Robert et Marie-Christine Saint-Jacques. 2000. « L'entrevue de recherche ». Dans *Méthodologie de recherche pour les intervenants sociaux*. Sous la direction de Robert Mayer et Francine Ouellet, 115-133. Montréal : Gaëtan Morin.
- Michelat, Guy. 1975. « Sur l'utilisation de l'entretien non directif en sociologie ». *Revue française de sociologie* XVI(2) : 229-247.
- Mishler, Elliot G. 1986. « Research Interviews as Speech Events ». Dans *Research Interviewing. Context and Narrative*. Sous la direction d'Elliot G. Mishler, 35-65. Cambridge : Harvard University Press.
- Murthy, Dhiraj. 2008. « Digital Ethnography: An Examination of the Use of New Technologies for Social Research ». *Sociology* 42(5) : 837-855.
- O'Toole, Paddy et Prisca Were. 2008. « Observing Places: Using Space and Material Culture in Qualitative Research ». *Qualitative Research* 8(5) : 616-634.
- Peretz, Henri. 1998. *Les méthodes en sociologie. L'observation*. Paris : La Découverte.
- Prior, Lindsay. 2003. *Using Documents in Social Research*. Thousand Oaks : Sage.
- Prior, Lindsay. 2004a. « Documents ». Dans *Qualitative Research Practice*. Sous la direction de Clive Seale, Giampetro Gobo, Jaber F. Gubrium et David Silverman, 345-360. Londres : Sage.