


Introduction



Les systèmes humains ou sociaux sont complexes. Pour comprendre les phénomènes qui y sont reliés, il faut recourir à une vision holistique. Une telle vision permet non seulement d'arriver à des descriptions détaillées des situations et des événements, mais aussi d'acquérir une connaissance approfondie du comportement des acteurs qui y évoluent, des sentiments qu'ils éprouvent ainsi que des interactions qui les lient.

Les méthodes qualitatives de recherche sont seules à rendre accessible une telle vision holistique (Benbasat, Goldstein et Mead, 1983 ; Eisenhardt, 1989 ; Patton, 1982 ; Worthman et Roberts, 1982). Elles permettent, particulièrement en ce qui concerne l'étude de cas,

d'observer et d'analyser ces phénomènes comme un tout intact et intégré (Bullock, 1986). Sans nier leur utilité, les méthodes quantitatives ne peuvent donner de tels résultats, car leur principal outil, le questionnaire, fait appel à la réflexion des répondants alors que l'on sait que 95 % des pensées humaines sont inconscientes (Fauconnier, 1997 ; Schank, 1998 ; Wegner, 2002, Woodside et Wilson, 2003 ; Zaltman, 2003) et que les individus ont un accès limité à leur propre processus de pensée (Van Someren, Barnard et Sandberg, 1994 ; Witte, 1972 ; Woodside et Wilson, 2000).

Mais qu'est-ce qu'on entend par méthode ? « C'est la procédure logique d'une science, c'est-à-dire, l'ensemble des pratiques particulières qu'elle met en œuvre pour que le cheminement de ses démonstrations et de ses théorisations soit clair, évident et irréfutable » (Aktouf, 1987, p. 20).

Comme l'étude de cas donne accès à une compréhension profonde des phénomènes, des processus qui les composent et des acteurs qui en sont les parties prenantes, certains auteurs croient que cette méthode convient surtout pour la construction de théories (Dyer et Wilkins, 1991 ; Eisenhardt, 1989 ; Gersick, 1988 ; Harris et Sutton, 1986 ; Woodside et Wilson, 2003). Mais d'autres, même dans des écrits sur la théorie ancrée (*grounded theory*), soutiennent qu'elle est tout aussi appropriée pour la vérification d'une théorie (Anderson, 1983 ; Eisenhardt, 1989 ; Glaser et Strauss, 1967 ; Pinfield, 1986 ; Richards et Richards, 1994 ; Strauss et Corbin, 1990). Finalement, il y en a qui prétendent qu'on peut élaborer un design de recherche qui combine les deux, soit l'élaboration et la vérification d'une théorie. En effet, l'étude de cas peut servir à générer une nouvelle théorie, celle-ci étant immédiatement testable par des construits mesurables et des hypothèses dont la fausseté peut être prouvée (Eisenhardt, 1989 ; Gladwin, 1989 ; Howard et Morgenroth, 1968 ; Woodside et Wilson, 2003).

Plus précisément, *L'étude de cas comme méthode de recherche* est appropriée pour la description, l'explication, la prédiction et le contrôle de processus inhérents à divers phénomènes, que ces derniers soient individuels, de groupe ou d'une organisation (Woodside et Wilson, 2003). La combinaison de ces quatre finalités est aussi possible. La description répond aux questions qui, quoi, quand et comment (Eisenhardt, 1989 ; Kidder, 1982) ; l'explication vise à éclairer le pourquoi des choses ; la prédiction cherche à établir, à court et à long terme, quels seront les états psychologiques, les comportements ou les événements ; enfin, le contrôle comprend les

tentatives pour influencer les cognitions, les attitudes et les comportements qui apparaissent dans un cas individuel (Hersen et Barlow, 1976 ; Woodside et Wilson, 2003).

Ses grandes forces sont bien sûr de fournir une analyse en profondeur des phénomènes dans leur contexte, d'offrir la possibilité de développer des paramètres historiques, d'assurer une forte validité interne, c'est-à-dire que les phénomènes relevés sont des représentations authentiques de la réalité étudiée. Bref, c'est une méthode adaptable tant au contexte qu'aux caractéristiques du chercheur¹.

Mais *L'étude de cas comme méthode de recherche* comporte aussi des faiblesses dont il faut toujours être conscient quand on l'utilise. D'abord, elle est onéreuse en temps et pour le chercheur et pour les sujets. Ensuite, la validité externe de ses résultats pose problème, une étude de cas pouvant difficilement être reproduite par un autre chercheur. Finalement, elle présente des lacunes importantes quant à la généralisation des résultats qu'elle permet d'obtenir. En effet, il y a peu de chances que des études comparables soient menées pour généraliser la théorie qu'une étude de cas a permis d'induire ou pour rendre ses résultats applicables à toute une population (Lecompte et Goetz, 1982 ; Lucas, 1974 ; McMillan et Schumacher, 1984 ; Whyte, 1963 ; Worthman et Roberts, 1982). Il ne faut pas s'en surprendre, car la spécificité, la particularité et la diversité que favorise l'étude de cas ne font pas bon ménage avec l'universalité. D'une part, le fait de rechercher cette généralisation pourrait distraire le chercheur des éléments particuliers ou spécifiques importants qui l'aideraient à comprendre le cas lui-même (Stake, 1994). D'autre part, l'utilisation trop intensive de données empiriques dans le but de généraliser conduirait presque inévitablement à une théorie trop complexe où il serait difficile de distinguer les relations générales de celles qui sont particulières à chaque cas.

Il faut donc accepter que le résultat de l'étude de cas est plus souvent qu'autrement une théorie idiosyncrasique, c'est-à-dire qui concerne un phénomène ou l'un de ses processus spécifiques (Eisenhardt, 1989). Ainsi, Bagchi *et al.* (1998), qui cherchent à établir les changements qui sont survenus durant les vingt dernières années dans la trajectoire de vie des gens du Népal de l'Ouest et de l'Inde de l'Est, concluent leurs études sur le vécu de la population dans 17 villages en indiquant qu'il n'est pas clair jusqu'à quel point les

1. Pour alléger le texte, le singulier est généralement employé, mais le contenu de ce guide s'applique également pour une équipe de chercheurs.

données d'une communauté sont généralisables aux autres villages. Par ailleurs, l'étude de cas peut servir à raffiner une théorie, par l'addition de particularités, ou à établir les limites d'une généralisation. Par exemple, comme le relève Stake (1994), nous avons perdu confiance dans la loi générale voulant que les enfants de parents séparés soient mieux sous la garde de leur mère depuis qu'un simple cas d'un tel enfant maltraité par sa mère a été documenté.

Cette dernière faiblesse quant à la généralisation peut cependant être éliminée par un recours complémentaire aux méthodes quantitatives de recherche (Stake, 1994 ; Scholz, 2001 ; Woodside et Wilson, 2003). Il s'agit alors, par exemple, d'utiliser les résultats de l'étude de cas pour élaborer des outils de collecte quantitative de données auprès d'un échantillonnage statistiquement représentatif de la population. C'est ce qui a été fait dans la recherche sur le comportement des dirigeants de PME dans le processus d'adoption de nouvelles technologies. Les résultats des études de cas ont servi à l'élaboration d'un questionnaire qui, après avoir été prétesté, fut administré à un échantillon statistiquement représentatif de la population des dirigeants de PME engagés dans un processus d'adoption d'une nouvelle technologie. Le contenu de ce questionnaire reposait ainsi sur des bases solides, ancrées dans la réalité des dirigeants de PME.

En somme, ce qu'il importe de retenir, c'est que le recours à l'étude de cas doit obéir à des normes scientifiques et sa réalisation être empreinte d'une rigueur au moins équivalente à celle des méthodes quantitatives de recherche (Yin, 2003). Son utilisation doit prendre pour assise une démarche systématique où la validité et la fiabilité des données et des résultats sont démontrées. Comme le souligne Eisenhardt (1989), cela repose en grande partie sur la rigueur dont fait preuve le chercheur dans la réalisation de chacune des étapes de la démarche de recherche.

D'où l'importance de pouvoir compter sur un guide de réalisation comme celui résumé ci-dessous. On peut y voir les étapes à franchir et les activités à réaliser, de même que l'objectif poursuivi par chacune de ces étapes et activités. Bien que ces dernières soient présentées de façon séquentielle, le chercheur aura souvent à les réaliser selon un processus itératif (Eisenhardt, 1989). Chacun des chapitres de cet ouvrage reprend l'une de ces étapes, en détaillant et en expliquant le contenu du tableau. Ainsi, la première, qui concerne la pertinence du recours à *L'étude de cas comme méthode de recherche*, est traitée dans le prochain chapitre.

Guide de réalisation d'une étude de cas

ÉTAPE 1 – ÉTABLIR LA PERTINENCE

Objectif : Vérifier que L'étude de cas comme méthode de recherche est pertinente et appropriée.

ACTIVITÉS	OBJECTIFS
1. Définir l'approche à laquelle adhère le chercheur.	Déterminer s'il souscrit à une perspective constructiviste.
2. Circonscrire sommairement la problématique de recherche.	Établir s'il y a des bases théoriques.
3. Vérifier si la problématique est de type exploratoire ou empirique brut.	S'assurer que la problématique se prête bien à l'étude de cas.
4. Répondre à certaines questions conçues pour établir la pertinence.	Vérifier si les caractéristiques de la problématique sont compatibles avec celles de l'étude de cas.

ÉTAPE 2 – ASSURER LA VÉRACITÉ DES RÉSULTATS

Objectif : Démontrer que les résultats sont rigoureux, véridiques et représentatifs de la réalité observée.

La fiabilité interne

OBJECTIF : *Montrer que d'autres chercheurs arriveraient sensiblement aux mêmes conclusions s'ils traitaient et interprétaient les mêmes données.*

ACTIVITÉS	OBJECTIFS
1. Utiliser des descripteurs concrets et précis.	Faire le moins d'inférence possible.
2. Protéger les données brutes.	Permettre la vérification de la véracité des interprétations.
3. Recourir à de multiples chercheurs pour réaliser la recherche.	Éviter les erreurs de perception ou d'interprétation (biais) du chercheur.
4. Confirmer les données recueillies auprès d'informants.	Assurer la conformité à la réalité observée.
5. Faire réviser l'interprétation des données par des pairs.	Vérifier que d'autres chercheurs interprètent les données d'une façon similaire.

La fiabilité externe

OBJECTIF : *Montrer qu'un autre chercheur indépendant qui prendrait les mêmes cas ou des cas similaires obtiendrait sensiblement les mêmes résultats.*

ACTIVITÉS	OBJECTIFS
6. Établir la position du chercheur.	Décrire les facettes de la réalité observée et rendre public le point de vue à partir duquel les observations ont été recueillies.
7. Décrire le processus qui témoigne d'une sélection judicieuse des informants.	Préciser de quels groupes et de quelles sources le chercheur tire ses données.

- | | |
|---|---|
| 8. Donner les caractéristiques physiques, sociales et interpersonnelles pertinentes de chaque site d'étude. | Faciliter la compréhension de l'analyse des données et la réplication de l'étude. |
| 9. Définir clairement les concepts, construits et unités d'analyse de l'étude. | Permettre à un autre chercheur qui voudrait faire une étude comparable de s'appuyer sur des bases similaires. |
| 10. Préciser la stratégie de collecte des données. | Utiliser cette présentation comme manuel opérationnel pour répliquer la collecte des données. |

La validité interne

OBJECTIF : *Assurer que les phénomènes relevés et décrits sont des représentations authentiques de la réalité observée.*

ACTIVITÉS

11. Contrôler les effets de la présence de l'observateur.
12. Faire une sélection représentative des échantillons.
13. Élaborer et tenir à jour une chaîne de sens et une charte de signification des données pour chaque cas.
14. Relever et écarter les explications rivales.

OBJECTIFS

- Se prémunir contre l'ethnocentrisme et les biais perceptuels.
- Prévenir une distorsion des données attribuable au choix de l'échantillon.
- Transcender les effets des changements en cours d'observation.
- Assurer la véracité des conclusions.

La validité externe

OBJECTIF : *Fournir des résultats qui peuvent être comparés et contrastés avec d'autres cas.*

ACTIVITÉS

15. Contrôler l'effet de la particularité des sites d'étude.
16. Éviter le choix d'un site sursaturé d'études.
17. Choisir des cas reproductibles dans le temps et tenir à jour un historique pour chacun d'eux.

OBJECTIFS

- Éviter les résultats idiosyncrasiques.
- Accroître la représentativité des résultats.
- Éviter les effets de l'histoire.

La validité de construit

OBJECTIF : *Démontrer que les termes abstraits et les significations sont partagés à travers le temps, les sites et les populations.*

ACTIVITÉS

18. Sélectionner des cas dont les caractéristiques répondent aux objectifs initiaux de la recherche.
19. Choisir ou élaborer des indices de mesures appropriés pour recueillir, traiter et interpréter les données.

OBJECTIFS

- Observer une réalité qui correspond aux construits à étudier.
- Assurer que les indicateurs mesurent bien les construits.

- | | |
|--|--|
| 20. Recourir au maximum de sources d'information et pratiquer la triangulation. | Minimiser l'effet de l'observateur dans le phénomène sous étude. |
| 21. Expliquer clairement le protocole de recherche suivi et présenter honnêtement les données. | Être transparent dans la diffusion des résultats. |

ÉTAPE 3 – LA PRÉPARATION

Objectif : Avoir un cadre de recherche suffisamment développé et précis pour assurer une collecte rigoureuse des données.

ACTIVITÉS	OBJECTIFS
1. Développer la question de recherche.	Établir une question de recherche claire qui laisse voir les a priori du chercheur.
2. Choisir entre l'étude d'un cas unique ou multiple.	Déterminer le type d'étude de cas approprié à la question de recherche.
3. Choisir la technique centrale et les sources potentielles de collecte des données.	Asseoir les bases de la stratégie de collecte des données.
4. Identifier la population cible et établir les critères de sélection des cas.	Déterminer un terrain d'étude approprié à la question de recherche.
5. Élaborer les instruments, les protocoles et le schéma de codification des données.	Établir les données priorisées dans la collecte et déterminer certaines règles à suivre dans le traitement des données.
6. Se familiariser avec le phénomène à étudier.	Réajuster et enrichir les produits obtenus par la réalisation des activités précédentes.

ÉTAPE 4 – LE RECRUTEMENT DES CAS

Objectif : Disposer d'un nombre suffisant de cas qui répondent aux critères retenus et permettent de réaliser la recherche en respectant les budgets alloués et le temps prévu.

ACTIVITÉS	OBJECTIFS
1. Acquérir une bonne connaissance de la dynamique du milieu.	Faciliter l'identification des cas potentiels et les contacts avec les responsables pour obtenir leur participation active.
2. Vérifier qu'il n'y a aucune relation professionnelle entre le chercheur et les participants.	Assurer l'impartialité du chercheur par rapport à chaque cas.
3. Surveiller la répartition géographique des cas.	Permettre la réalisation de l'étude dans le cadre du budget alloué et du temps disponible.
4. Recruter au moins un cas de plus que le nombre requis pour assurer la rigueur de l'étude.	Se prémunir contre la mortalité de cas.

ÉTAPE 5 – LA COLLECTE DES DONNÉES

Objectif : Recueillir, en respectant les règles d'éthique, des données brutes riches et crédibles.

ACTIVITÉS	OBJECTIFS
1. Se faire accepter dans les milieux.	Établir une relation de confiance avec les participants.
2. Pratiquer l'observation et l'écoute active.	Amasser le plus d'informations significatives possible.
3. Recourir au plus grand nombre de sources d'information accessibles.	Permettre de réaliser des tests de concordance pour augmenter la validité des données.
4. Peaufiner et adapter la stratégie de collecte des données à chaque cas.	Assurer, dans un respect du milieu, une collecte de données fiables et valides.
5. Élaborer et tenir à jour une charte de signification et une chaîne de sens par rapport aux données recueillies.	Assurer une constance quant au sens attribué aux données et permettre à une personne externe de suivre ces évidences.
6. Gérer de façon structurée et ordonnée les données recueillies sur chaque cas.	Constituer une base de données fiable et solide sur laquelle prendra racine la qualité de leur traitement et de leur interprétation.
7. Assurer un retrait en douceur du terrain d'étude.	Éviter toute perturbation du milieu observé.

ÉTAPE 6 – LE TRAITEMENT DES DONNÉES

Objectif : Effectuer un examen systématique fertile des données recueillies.

ACTIVITÉS	OBJECTIFS
1. Épurer les données recueillies.	Assurer que les données sont pertinentes, dans un format approprié et que la source et la façon dont elles ont été recueillies sont connues.
2. Codifier les données recueillies dans chaque cas.	Organiser et trier les données pour faciliter leur analyse.
3. Analyser les données codifiées.	Faire parler les données, en faisant ressortir toutes les tendances qu'elles recèlent.
4. Rédiger chaque cas.	Organiser en récit les données qui supportent les tendances dégagées dans l'analyse.

ÉTAPE 7 – L'INTERPRÉTATION DES DONNÉES

Objectif : Produire des explications théoriques éprouvées et plausibles du phénomène étudié.

ACTIVITÉS	OBJECTIFS
1. Générer des propositions explicatives du phénomène à partir des résultats de l'analyse des données.	Construire une explication théorique pour chacun des cas dans son contexte local.
2. Vérifier la concordance des propositions explicatives avec les données.	Assurer que ces propositions sont concrètement et pleinement soutenues par les données de chaque cas.
3. Comparer les propositions qui réussissent le test de concordance avec la littérature existante.	Utiliser les écarts pour pousser plus loin la réflexion sur les propositions retenues et les similitudes pour contribuer au processus d'élaboration de théories.

ÉTAPE 8 – DIFFUSER LES RÉSULTATS

Objectif : Contribuer au corpus des connaissances sur le phénomène et en faire profiter la communauté scientifique et professionnelle.

ACTIVITÉS	OBJECTIFS
1. Choisir le type de diffusion.	Déterminer la forme appropriée de contenu.
2. Cerner les exigences du média et les caractéristiques de l'auditoire visé.	Adapter le format et la teneur du message à livrer de même que le choix du vocabulaire.
3. Élaborer un plan du contenu de la diffusion.	Établir les bases du message et de la structure pour le transmettre.
4. Rédiger, en privilégiant la clarté, la concision et l'emploi d'une langue correcte, le contenu de la diffusion qui répond aux critères scientifiques.	Assurer la qualité et la crédibilité du contenu afin qu'il soit accepté pour diffusion.