
MARTINE HLADY-RISPAL

Université de Bordeaux et

Institut de Recherche en Gestion des Organisations



Une stratégie de recherche en gestion

L'étude de cas

Parmi les stratégies de recherche en gestion, l'étude de cas est une méthode tantôt assimilée à la recherche-action, tantôt classée parmi les études qualitatives exploratoires. Cette forme de recherche de fait mal connue et peu utilisée par les chercheurs en gestion n'a-t-elle pas pourtant un intérêt méthodologique et théorique important ? C'est ce que montre l'auteur qui, après avoir souligné la grande diversité des applications possibles de cette méthode, avance un certain nombre de prérequis pour son utilisation et en étudie les spécificités.

DOI:10.3166/RFG.253.251-266 © 2015 Lavoisier

Article publié dans la *Revue française de gestion* (n° 127, janvier-février 2000).

En sciences de gestion, les formes de recherches mises en œuvre se distinguent par leur mode de raisonnement. Dans un récent rapport de l'AIMS (également appelée Commission de recherche doctorale, 1996), Jameux en identifie quatre. Les deux formes les plus répandues sont les recherches logico-formelles et empirico-formelles. Elles reposent sur une démarche de construction théorique ou de test d'hypothèses de type déductif. Les deux autres formes sont des travaux empiriques. Elles se composent, d'une part, d'études exploratoires où le raisonnement inductif domine dans une attitude vis-à-vis de l'entreprise que Savall et Zardett (1996) qualifient de « contemplative » (observation distante soi-disant sans interférence) ». D'autre part, elles relèvent de la recherche-action où le chercheur est aussi acteur, chargé de l'étude et de la résolution d'un problème identifié dans l'entreprise. Une dernière catégorie est bien souvent omise : les études de cas longitudinales, travaux empiriques non exploratoires, qualifiées par Yin (1990) de stratégies de recherche à part entière, ne relèvent pas nécessairement d'une recherche-action.

Cette recherche, axée sur des décryptages de processus complexes où le chercheur se trouve dans une situation d'intériorité vis-à-vis de l'organisation étudiée, est encore peu utilisée en gestion. Castagnos *et al.* (1996) le constatent : « Le chercheur en stratégie va encore peu sur le terrain et s'implique encore moins dans des opérations de fouille. » Plusieurs explications restent possibles. Le nombre réduit de sociétés prêtes à confier leurs secrets organisationnels à un chercheur ayant une mission de publication : leur peu de conviction quant à l'inté-

rêt stratégique des résultats découverts, la faible reconnaissance enfin du monde académique qui tend encore à privilégier les méthodes de traitement quantitatif, comme l'indiquent les auteurs du rapport précité. Notre projet est, dès lors, de participer à une meilleure compréhension de cette forme de recherche en soulignant la grande diversité des applications possibles (I), en avançant un certain nombre de prérequis à sa mise en œuvre (II), et en la caractérisant enfin en tant que méthode rigoureuse et applicable à l'étude des organisations (III).

I – ÉTUDES DE CAS : UNE GRANDE DIVERSITÉ D'APPLICATIONS POSSIBLES

1. Une étude aux logiques plurielles

En 1992, Bergadàa et Nyeck établissent de façon pédagogique l'existence de quatre logiques – quantitative déductive, qualitative déductive, quantitative inductive, qualitative inductive. Les auteurs ouvrent ainsi la voie à la reconnaissance de recherches encore peu appliquées. La logique quantitative déductive, dominante en gestion, implique la construction d'un modèle théorique qui doit être soumis aux données pour vérifier son exactitude. La logique quantitative inductive détermine le modèle à partir d'observations multiples. La logique qualitative déductive définit un modèle théorique soumis aux données tirées d'un échantillon choisi par rapport aux variables et lois étudiées. La logique qualitative inductive a pour but de construire une théorie à partir du vécu des acteurs. Parmi ces logiques, les chercheurs en thèse ont notamment bien souvent tendance à classer spontanément l'étude de cas au sein de la dernière logique (qualitative inductive).

Or, cette première intuition n'est pas nécessairement vérifiée. Tout d'abord, la génération de théorie peut se réaliser de façon quantitative avec des outils autorisant l'application d'analyses statistiques. À titre d'exemple, Carter *et al.* (1994) ont développé une théorie sur les stratégies d'entreprises nouvellement créées à l'aide d'un échantillon de 2 500 cas de jeunes entreprises émanant de six secteurs d'activités différents. Les chercheurs ont élaboré un questionnaire formalisé et ont eu recours à une analyse multidimensionnelle et typologique. Comme leur intention était de développer une théorie, ils ont analysé les données en deux temps. Lors d'une étape exploratoire, des dimensions stratégiques et des types stratégiques ont été identifiés. Les chercheurs ont ensuite démontré que ces modèles émergents différaient de façon significative d'une solution relevant du hasard. Dans ce travail, les entreprises n'ont pas fait l'objet d'une analyse approfondie même si, à chaque fois, au moins un responsable a été interrogé. D'autres recherches par études de cas sont en revanche de type qualitatif déductif. Eisenhardt *et al.* (1988) se sont concentrés sur la vitesse de prise de décision stratégique dans des environnements en mutation rapide à l'aide d'éléments tant quantitatifs que qualitatifs. Des entretiens en profondeur et des entretiens directifs ont tour à tour été menés. Les auteurs ont ainsi testé les variables de conflit et de pouvoir suggérées par la théorie de la décision. Lorsque plusieurs de ces variables sont apparues comme fortement reliées au processus de décision, il s'agissait de mesures fortes, « triangulées », sur lesquelles il était désormais possible d'asseoir la théorie émergente.

Les chercheurs ont prédéfini un modèle théorique, puis l'ont soumis aux données tirées d'un échantillon choisi par rapport aux variables et lois étudiées. Wacheux (1996) identifie enfin une recherche distincte des études inductives ou déductives : la méthode clinique qui observe une ou plusieurs organisations sur la durée. Il s'agit de recenser les modifications et transformations de l'objet puis de mener une interprétation des observations empiriques colligées. Le plus souvent, les études cliniques proposent une vision alternative de l'organisation et relèvent de la recherche-action.

2. Une stratégie de recherche partielle ou à part entière

L'étude de cas est fréquemment qualifiée de méthode de recherche uniquement exploratoire. Lorsqu'elle est exploratoire, l'étude comporte une phase empirique complémentaire, souvent mais non nécessairement quantitative, qui autorise la validation des premières propositions découvertes. Dans son travail de thèse et sur une durée d'un an, Lingvist (1988) a ainsi réalisé trois études de cas qui s'insèrent dans un projet de recherche intéressant le processus d'internationalisation de PME suédoises de haute technologie. Une première compréhension des problèmes liés au processus étudié a émergé. Plusieurs hypothèses relatives à l'influence des spécificités de l'industrie sur le processus d'internationalisation et au potentiel de réussite du choix de l'international pour ces entreprises ont été énoncées. Ces hypothèses ont ensuite été testées sur un échantillon représentatif d'un point de vue statistique. L'étude du phénomène de l'intrapreneuriat menée par Carrier-Vachon (1992) est

également exploratoire. La démarche est qualifiée non pas d'hypothético-déductive mais d'inductive. Les cinq cas examinés montrent certaines particularités de l'intrapreneuriat en contexte PME, énoncées sous forme « d'avenues de recherche » relatives notamment aux conditions favorisant cette stratégie et aux motivations des acteurs. L'auteur ne spécifie pas si les propositions émises peuvent désormais être testées sur un échantillon plus large ou faire l'objet d'études de cas supplémentaires ouvrant la voie à une analyse plus approfondie.

Sans être exploratoire, l'étude de cas peut également constituer une stratégie de recherche partielle, intervenant après une phase de collecte de données de type extensif ou encore qualitatif. Prenons par exemple le cas d'un chercheur américain, Fisher, qui, lors d'une étude du développement de la culture industrielle américaine, a collecté la majeure partie de ses données en bibliothèque à une étape avancée de sa recherche, ayant pratiquement achevé l'élaboration de sa théorie, Fisher a choisi un groupe significatif de comparaisons, suffisamment contemporain pour pouvoir être étudié par entretiens. Le chercheur s'est alors rendu dans une compagnie d'aviation (après s'être renseigné sur la compagnie en question, l'industrie aéronautique et le lieu géographique) et a mené une série d'entretiens propre à un chercheur conduisant des entrevues qualitatives sur le terrain. Lors de la rédaction de cette phase de sa recherche, les entretiens et les données écrites collectées en bibliothèque ont été utilisés conjointement (Glaser et Strauss, 1967).

Pourtant, comme le démontre Yin (1990), l'étude de cas peut constituer une stratégie de recherche à part entière et se centrer sur l'examen des processus décisionnels,

l'élaboration et la mise en œuvre d'actions organisationnelles. Les fondements méthodologiques diffèrent alors. Prenons par exemple les thèses de Girons (1990) consacrées à l'étude du retournement stratégique vécu par la banque québécoise Desjardins, de Rispal (1993) qui se focalise sur l'examen de cinq échecs d'accords de coopération transnationaux entre dirigeants de PMI européens, et de Demerson de la Ville (1996) qui se concentre sur l'analyse du phénomène d'apprentissage organisationnel d'une petite entreprise de haute technologie. D'autres travaux se situent dans la même mouvance sans constituer pour autant des thèses : par exemple, ceux de Harris et Sutton (1986) lors de leur examen des cérémonies d'adieu dans les organisations sur le déclin, de Gersick (1988) dans son analyse du développement des groupes ou de Pinfield (1986) lors de son décryptage du processus d'élaboration de la décision organisationnelle. Ces recherches s'autosuffisent. Elles constituent la seule méthode de collecte et d'analyse des données. Les prolongements possibles se situent alors dans un cadre différent et/ou complémentaire. Elles se distinguent des études ponctuelles ou exploratoires en ce que les organisations sont observées sur une longue période et que des processus complexes sont examinés en profondeur (tableau 1).

3. Des objectifs différents

De même, l'objet de l'étude de cas ne se réduit pas à l'exploration d'un phénomène peu connu. Il peut être de tester ou de générer une théorie, ou de fournir une description. Le test de théorie s'inscrit dans une tradition positiviste. Un « cas-contradictoire » (selon la notion positiviste

Tableau 1 – Une stratégie de recherche

Théorie	Partielle	À part entier
Testée	Lingvist (3 cas) Une majorité d'études de cas relevant d'une logique hypothético-déductive	Eisenhardt (4 cas) Allison (3 explications d'un phénomène)
Élaborée	Carrier-Vachon (5 cas)	Carter (2 500 cas) Gersick (8 cas) Harris & Sutton (8 cas) Rispal (4 cas)
	Fisher (1 cas)	Giroux (1 cas) Pintield (1 cas) D. de la Ville (1 cas)

de l'expérience contradictoire) est utilisé pour falsifier une théorie en fournissant l'exemple de faits ou de phénomènes qui contredisent plusieurs assertions théoriques. Les données observées peuvent établir qu'une théorie est erronée ou impropre dans un type de situation spécifique. La théorie doit alors être modifiée. L'étude peut éventuellement suggérer la façon dont les assertions théoriques doivent être corrigées ou enrichies.

Le travail de Allison (1971) s'inscrit dans cette tradition positiviste explicative. Son analyse fournit un compte rendu exact de faits réels à l'aide de perspectives théoriques différentes. Ses trois modèles, rationnel, politique et organisationnel, constituent trois explications possibles de la crise de Cuba (l'affaire de la baie des Cochons), aucun des modèles ne s'avérant parfait ou complet. Plus souvent, nous l'avons vu, l'étude de cas a pour projet la génération de

théorie à partir d'observations et de descriptions. Cette démarche est d'autant plus appropriée que les théories existantes sont incomplètes ou ne parviennent à expliquer qu'une partie du phénomène étudié. Elle relève singulièrement de la tradition constructiviste au sens large qui conduit le chercheur à se concentrer sur la signification des phénomènes pour en construire une interprétation – à partir des données qu'il observe. L'étude de cas dont le but est de fournir une illustration, se construit en revanche autour d'une position théorique clairement exposée. Elle établit une description d'une situation concrète interprétée à la lumière du point de vue théorique adopté. Les théories servent alors à expliciter les observations. L'étude peut renforcer le degré de pertinence d'une théorie ou au contraire l'infirmier. Toutefois elle renforce le plus souvent la position théorique initiale.

II – QUELS PRÉREQUIS POUR UNE RECHERCHE PAR ÉTUDE DE CAS « QUALITATIVE » ?

L'étude de cas qualitative est donc une méthode de recherche possible qui relève de démarches et de positionnements épistémologiques pluriels. Elle s'avère intéressante dans plusieurs contextes liés tant au projet de recherche, qu'aux acteurs entrepreneuriaux et académiques impliqués.

1. Le projet de recherche

Le projet de test, de confirmation ou de génération de théorie a déjà été discuté. Il constitue en soi une justification intéressante de cette méthode d'investigation. Celui de construction de théorie est de fait le plus vérifié si l'étude n'a pas une fin purement exploratoire. On suppose alors le domaine investi comme peu défriché dans son thème ou dans son mode d'approche. Lors de son étude de PMI sous-traitantes à l'international, Barbat (1997) n'identifie pas de théorie de la sous-traitance à l'international. Une logique de type inductif est alors adoptée, quantitatif dans une première phase (construction d'une typologie), qualitatif dans une seconde (étude approfondie de plusieurs types de sous-traitance identifiés précédemment). Verna (1989) a rencontré un autre défi lié non pas au thème de sa recherche mais à son mode d'approche. Dans son examen des modes de réussite d'entreprises conjointes, l'auteur remarque qu'à « moins de ne pouvoir effectuer des études cas par cas, les contributions propres à chaque associé se révèlent, pour un chercheur externe, relativement complexes à identifier ».

Pour Miller et Friesen (1982), l'avantage premier de ce type d'étude réside dans la capacité d'identification des variables

cruciales et la possibilité de mieux appréhender les processus de changement et de développement qui ont cours dans une organisation. En effet, la compréhension de processus relationnels, de mode de création ou de (dys)fonctionnement organisationnel, de décisions entrepreneuriales, ainsi que l'examen des faits et des perceptions que les acteurs attachent aux actions, justifient pleinement le recours à cette stratégie de recherche à part entière qui suppose un contact approfondi avec le terrain. Cette caractéristique est son principal atout : la richesse des données autorise une analyse fine. Elle est également sa principale faiblesse : l'étude de quelques cas limite le potentiel de généralisation statistique. En revanche, une généralisation théorique partielle ou plus large est possible, comme nous le verrons dans la troisième partie.

2. Les acteurs impliqués

L'accueil des sujets étudiés

La spécificité des données à collecter est donc un premier critère de choix. Celle des acteurs est tout aussi importante. Une pensée spontanée considérera prioritairement le chercheur, ses compétences et ses appétences en ignorant le projet sélectionné ou les acteurs étudiés. Or, l'étude de cas qualitative requiert une bonne interaction entre données observées, acteurs étudiés et chercheur académique. Lors d'une récente communication, Plane (1996) se concentre sur l'intérêt théorique et méthodologique d'une approche ethnométhodologique de la petite entreprise. L'auteur se focalise sur les différentes méthodes relevant de cette approche qu'il définit comme « partenariat » entre chercheurs et acteurs organisationnels.

Mais quelle est la spécificité des acteurs PME ? Les acteurs de la petite entreprise notamment, font l'objet de nombreuses études de cas (Saporta *et al.*, 1997). Ils sont en premier lieu des sujets et des objets d'étude à la fois difficiles à contacter et ouverts à ce type de méthode. Le dirigeant y est souvent l'acteur privilégié compte tenu de la multiplicité des tâches et responsabilités exercées. Sa logique d'action peut, il est vrai, s'opposer à la logique de connaissance du chercheur. Très occupé et peu enclin à divulguer toute information confidentielle, ou sceptique quant à l'utilité d'une étude qui ne promet ni de poser un diagnostic complet de la situation ni d'appliquer un changement voulu¹, le dirigeant ferme alors les portes de sa petite société. Le dirigeant de PME peut au contraire accueillir favorablement la démarche et adopter un discours des plus directs. Il est un répondant significatif alors que le choix et l'accès de personnes à interroger dans les grandes organisations est plus malaisé. La relation chercheur-dirigeant se fonde ici sur la confiance et la reconnaissance d'intérêts distincts de part et d'autre. Les intérêts entrepreneuriaux dépassent une logique d'action pure. L'expérience montre en effet que le responsable de PME s'avère indépendant dans sa mentalité et dépendant dans sa réalité. Son réseau (client, fournisseurs, financeurs, etc.) est une source de contraintes accentuée par la petite taille de sa société. Le temps consacré au chercheur est alors considéré comme un temps de réflexion « forcée », difficile à dégager mais essentiel à la pérennité de son affaire.

Un temps également pour être écouté « gracieusement » par un chercheur sans intérêt « commercial », et « d'égal à égal » en l'absence de toute relation hiérarchique. Une certaine forme « d'isolement » du dirigeant de PME se trouve brisé. Par ailleurs, sa logique, souvent informelle, ne prévoit pas l'organisation d'archives complètes. Le chercheur a ainsi pour mission de collecter l'information *in vivo* avant que le document ou l'information ne soient perdus ou égarés. Or, seule une immersion-terrain peut lui permettre de collecter ces données et d'observer ce comportement informel essentiel à la compréhension de tout phénomène. Les attentes du dirigeant de petite entité sont ainsi la possibilité de prendre du recul, de parvenir à une compréhension d'une situation vécue parfois difficile, souvent la recherche d'un regard ou d'une écoute extérieure.

Les particularités du chercheur en question

Le chercheur est-il pour autant « contemplatif » ou en position de « neutralité » par rapport à son sujet d'étude ? Là encore, les positionnements épistémologiques s'affrontent. Les positivistes affirment la nécessaire position d'extériorité du chercheur vis-à-vis de son terrain, l'effacement de sa « subjectivité (...) devant la réalité empirique » (Friedberg, 1972), les « ethnométhodologues » dénoncent inversement le mythe de la neutralité de l'observateur sans projet transformateur (Plane, 1996).

Le positionnement épistémologique du chercheur n'est pas neutre. Il révèle les

1. Rappelons que nous ne nous situons pas ici dans le cadre la recherche action « *démarche (...) qui naît de la rencontre en une volonté de changement et une intention de recherche* » où travail conjoint acteurs organisationnels-équipe de chercheurs négocié et accepté par tous. Cf. l'article de synthèse sur la recherche-action de Liu (1992).

conditions de la validité de ses savoirs théoriques (Herman, 1988) et permet une justification de son mode d'approche du terrain d'étude. Chaque prise de position se traduit par une distanciation ou, au contraire, une proximité plus ou moins forte avec l'objet d'étude. À titre d'exemple, le chercheur positiviste écarte ou rejette ses propres intuitions. Il lui faut être le plus « objectif », le plus distant possible de son objet d'investigation. De même, le chercheur fonctionnaliste se distancie de son terrain afin de découvrir des fonctions latentes et durables de l'activité humaine (Hassard, 1995). L'accent est mis sur une compréhension globale de la « conscience collective » (Durheim, 1938) et la façon dont la société est fondée sur des valeurs, des normes ou des croyances partagées. Toutefois, les processus de changement, les buts poursuivis par les acteurs restent peu abordés. Inversement, le chercheur issu d'un courant relevant de la sociologie compréhensive travaille sur les cadres de références des acteurs et leurs erreurs de cadrage, définies par Goffman (1991, p. 301) comme « une croyance à la fois erronée et spontanée dans la façon de cadrer un événement proche ». L'objectif est de comprendre en profondeur les représentations des personnes observées ou interrogées. La proximité du chercheur avec son terrain est alors vérifiée. Il lui est néanmoins difficile de juger ou d'évaluer les comportements étudiés car il travaille surtout à partir des perceptions des acteurs (Hammersley, 1990). Enfin, le chercheur constructiviste se concentre sur des représentations de la réalité traduisant l'expérience de sa relation au monde. L'interaction est utilisée pour parvenir à expliquer une réalité coconstruite par les acteurs terrain et académiques. Dans cette

« invention de la réalité », le chercheur est lui-même son propre instrument de recherche (Watzlawick *et al.*, 1988). Il ne croit pas en un accès objectif possible au réel. De nombreuses recherches-actions se situent dans ce courant.

Un autre positionnement épistémologique est encore possible. Il relève du réalisme épistémologique « compréhensif » développé par Hunt (1993) et par Koenig (1993). Le chercheur engagé dans une étude de cas qualitative longitudinale ne propose pas de vision alternative de l'organisation. Il se concentre sur la signification des phénomènes observés et considère la globalité de chaque situation. Il n'est pas indépendant de son terrain mais occupe une position d'extériorité vis-à-vis de son terrain. En effet, son rôle n'est pas de « voir avec les yeux de », de « prendre la perspective du sujet observé » (Hammersley, 1990). Il n'est pas davantage « de juger mais de comprendre le sens profond qui se cache derrière le sens ou le non-sens apparent » (Crozier, 1977). Son analyse ne se confond pas avec celle des personnes observées. Le chercheur est par ailleurs impliqué. Par sa simple présence, il peut certes « inhiber » l'action des acteurs terrain, mais il est aussi vecteur d'apprentissage, accélérateur de prise de conscience. Sans réfléchir le changement ou proposer sa mise en œuvre, le chercheur interagit avec la réalité, la transforme par sa simple présence, son mode d'interrogation du terrain et de ses acteurs. En réalité, les qualités que le chercheur doit s'exercer à développer sont plurielles. Quatre méritent d'être citées : l'observation, le funambulisme, l'interprétariat et la plaidoirie. Il est en premier lieu un observateur qui questionne son terrain par l'écoute et l'empathie (Mucchielli, 1983). L'observa-

tion silencieuse des lieux, des données écrites et orales, de la nature des interactions entre acteurs ainsi que l'écoute de leurs questionnements est essentielle. C'est en effet par l'étude des questions que formulent spontanément les enfants que Piaget (1948) a analysé les représentations du monde que ces derniers se donnent au cours des différents stades de leur développement intellectuel. L'observateur est ensuite poseur de questions plus que dispensateur d'affirmations

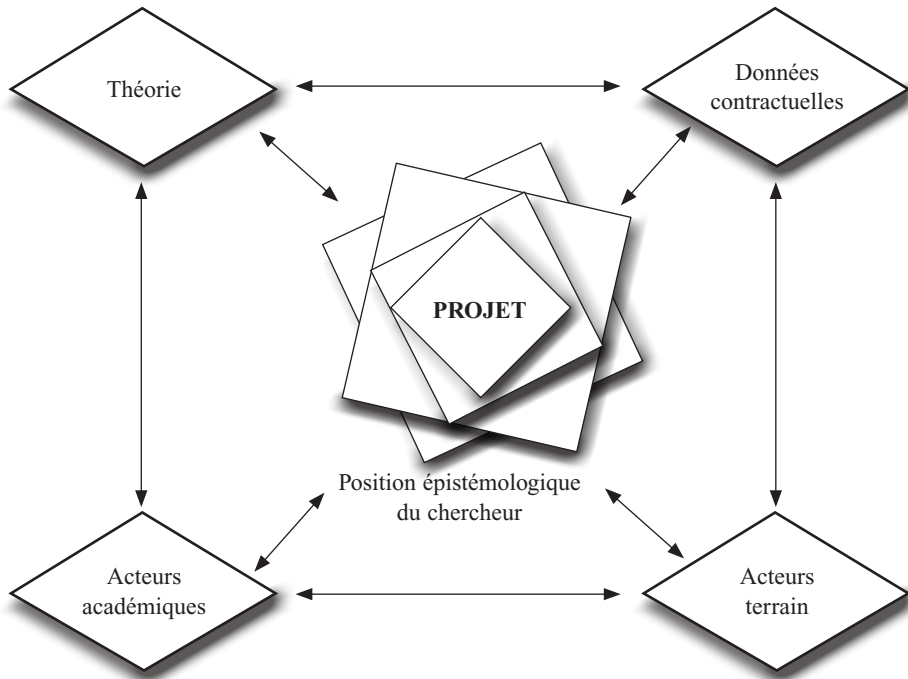
Ce chercheur-là est de fait un funambule en phase d'apprentissage. Il existe par exemple des informations que le chercheur peut privilégier parce qu'elles confirment ses *a priori*, ses constructions mentales sur la réalité observée et qu'elles conditionnent la réussite même de son travail (du moins le pense-t-il). Lorsque des données s'opposent à ses attentes ou tendent à infirmer ses constructions, son réflexe premier est de les écarter. Il lui faut alors lutter pour parvenir à les réintégrer dans son cadre d'analyse. Une remise en cause permanente des renseignements et indications colligés est indispensable mais complexe. Ces informations contradictoires sont en effet perçues comme déstabilisatrices d'un travail qui se doit de progresser rapidement. Le chercheur est seul. Il lui faut créer ses propres outils d'analyse, établir un pont d'une donnée à l'autre, évoluer tel un funambule. La chute est toujours possible. Les nouvelles données doivent être considérées sans pour autant modifier de façon trop prononcée le fil directeur emprunté. Il lui faut ainsi apprendre à vaincre son incapacité à trouver une explication immédiate et définitive aux données recueillies.

Le chercheur est de plus interprète en ce qu'il aime traduire la pensée d'autrui aux

autres. Amateur de mots, il identifie les expressions, les formes linguistiques énoncées pour les resituer dans leur contexte culturel et social et les réemployer avec les acteurs étudiés. Il se meut dans deux univers de référence : le monde de l'action organisationnelle et le monde de la réflexion académique. Confronté aux langages distincts adoptés par l'un et l'autre de ces mondes, il doit s'y adapter sous peine d'exclusion. En cours d'analyse, il interprète par ailleurs les données générées au regard de théories proches du thème étudié et confronte de nouveau son projet aux travaux de ses prédécesseurs. Le chercheur est enfin avocat. Il doit prouver en permanence à ses lecteurs le soin apporté à la collecte et à l'analyse des données, établir la qualité d'une démarche qui n'emprunte pas les canons d'une recherche conventionnelle hypothético-déductive. Une telle capacité est rarement innée. Il s'agit-là d'un exercice « imposé », le « tout n'étant pas encore bon » dans les sciences de gestion. Son travail est donc également argumentatif et anticipateur de questionnements.

La présentation des qualités de recherche requises sont autant de défis à relever ou d'enseignements à assimiler. Les tensions auxquelles le chercheur se trouve confronté ont de fait une origine tant théorique qu'entrepreneuriale (figure 1). Elles émanent, nous l'avons vu, des données générées, des acteurs terrain et académiques, des connaissances théoriques contradictoires ou différentes du contexte de la recherche. Les arguments en faveur d'une démarche par étude de cas ne gommant pas ses limites ou ses contraintes. Ces dernières sont pour partie révélées au travers des prérequis antérieurement cités. Le temps et les ressources nécessaires à la réalisation

Figure 1 – Les tensions présentes lors de la recherche



des études sont élevés, l'impressionnant volume des données peut noyer une analyse et une interprétation toujours délicates. Face aux défis rencontrés, le chercheur peut suivre les principes d'auteurs qui l'ont précédé tout en créant ses propres dispositifs de recherche. Il lui faut également répondre à plusieurs questionnements essentiels.

III – LES PRINCIPES FONDAMENTAUX D'UNE RECHERCHE QUALITATIVE PAR ÉTUDE DE CAS

Les études classées au sein de la logique qualitative inductive sont-elles réellement inductives ? Sont-elles généralisables ? Sont-elles rigoureuses enfin sur un plan

scientifique ? Pour répondre à ces questions, la caractérisation de cette stratégie de recherche autour de quelques principes fondamentaux s'avère indispensable.

1. Une démarche itérative et comparative

À propos des recherches qualitatives, un nombre grandissant de publications identifient des démarches inductives et déductives, méthodologies « entremêlées » ou de démarches tantôt inductives, tantôt déductives (Strauss *et al.*, 1990 ; Bergadaà *et al.*, 1992 ; Evrard *et al.*, 1993). Les études de cas qualitatives longitudinales sont au cœur du débat sur l'induction. Un premier constat peut être énoncé : une logique empirico-inductive sur table rase est hau-

tement improbable. Certes, de nombreux tenants de l'approche inductive, notamment celle de la *Grounded Theory*, théorie enracinée dans les faits, affirment qu'une recherche inductive doit être entamée avec pour idéal de ne considérer que la théorie préexistante et sans hypothèse à tester. Des perspectives théoriques préordonnées ou un corps d'hypothèses élaboré peuvent biaiser et limiter les découvertes. (Glaser et Strauss, 1967). Néanmoins, les auteurs le reconnaissent plus tard dans leur ouvrage : « Il n'est pas possible de faire table rase des connaissances préexistantes. »

Les convergences ou divergences avec les théories existantes sont de fait le plus souvent établies non pas après, mais au cours de l'émergence des nouvelles théories. Cette démarche qui consiste à vérifier le degré de pertinence d'une théorie au regard d'une autre pour favoriser l'émergence d'une nouvelle théorie, enrichie des données du terrain et des théories existantes, est plus interactive qu'inductive pure. Toutefois, elle n'interviendra pas en début d'analyse des données. Les observations terrain sont, dans un premier temps, privilégiées. La technique d'analyse appliquée peut s'appuyer sur deux dimensions : un examen des données infracas, un examen des données intercas. Cette logique itérative est préconisée par Yin (1990). Elle observe sept étapes :

- une première série de propositions très générale est émise après une première immersion empirique ;
- les résultats obtenus à partir de l'étude d'un premier cas sélectionné (cas pilote) sont comparés aux propositions de départ :
- cette opération conduit à une modification des propositions de départ ;
- les spécificités du premier groupe d'acteurs (la taille des organisations, le contexte

environnemental) viennent enrichir les nouvelles propositions ;

- les résultats obtenus auprès de chaque cas sont de nouveau comparés aux nouvelles propositions ;

- les nouvelles propositions sont confirmées ou modifiées. De nouveaux concepts ou variables autres que ceux liminairement identifiés sont susceptibles d'apparaître ;

- en cours de processus, les résultats sont comparés à la théorie et à d'autres cas, proches des cas retenus, mais ne répondant pas à l'ensemble des critères de sélection prédéfinis.

Cette démarche a été appliquée à plusieurs études qualitatives longitudinales. À titre illustratif, une étude consacrée au dysfonctionnement d'accords de coopération entre dirigeants, de PME européens (Rispal, 1993), une autre fondée sur les relations entre PMI exportatrices et distributeurs locaux (Lapassouse-Madrid et Rispal 1996 ; Hlady-Rispal et Lapassouse-Madrid, 1998). Dans les deux travaux, il s'agissait d'utiliser le matériau recueilli comme premier fondement d'une construction de propositions théoriques. En cours de collecte et d'analyse des données, de nombreuses « hypothético-inductions » ont été conduites au fur et à mesure que de nouvelles observations venaient confirmer ou déstabiliser la construction en voie d'émergence. C'est alors que la comparaison des observations à la théorie des réseaux singulièrement, a permis de venir enrichir la compréhension des phénomènes observés. Martinet (1990) préconise cette démarche de balancier permanent entre observation et abstraction, entre théorique et opératoire. Il estime par ailleurs que « la gestion doit accueillir des respirations de la pensée, des allers-retours entre approfondissements de

zones locales et réarticulations de connaissances en cadres conceptuels englobants ».

2. Un échantillon et une saturation théoriques

Outre la méthode de comparaisons itératives, les méthodes de validation préconisées par Glaser et Strauss (1967) puis par Yin (1990) notamment, reposent sur les notions d'échantillonnage et de saturation théorique, et sur une palette d'outils « appropriés » aux démarches qualitatives par études de cas. L'échantillonnage théorique se définit comme « le processus de collecte des données pour produire une théorie ». Pour être inclus dans l'échantillon théorique, un cas doit posséder « suffisamment de traits en commun » avec les autres cas. Il sera exclu s'il possède « une différence fondamentale » par rapport aux autres. Cette règle constitue une tentative de rendre constants des faits stratégiques, ou pour exclure des cas lorsque les faits ne peuvent être maintenus constants, ou sont susceptibles d'introduire davantage de différences indésirables. Cela ne signifie pas qu'il faille rechercher des cas par tous points identiques. Dans leur étude sur le rôle des cérémonies d'adieu dans les organisations sur le déclin, Harris et Sutton (1986) choisissent certes des cas qui appartiennent à une même population théorique. Toutefois, ces cas connaissent des situations très diversifiées, voire extrêmes dans lesquelles le mode d'intérêt est clairement observable. Il s'agit d'entreprises privées et publiques, de secteurs très diversifiés (un hôpital, un magasin de détail, une unité universitaire, un organisme de recherche, deux entreprises du secteur automobile de taille différente, un centre de handicapés et un magasin de sport). Ces observations ne sont pas antinomiques : elles se com-

plètent l'une l'autre. Les traits communs des cas sélectionnés s'expriment au travers d'une population théorique identique et leur grande diversité s'exprime au travers du contexte environnemental de chaque cas. Le chercheur n'a pas à tout connaître du domaine étudié et ne doit pas davantage posséder tous les faits issus d'un parfait échantillon tiré au hasard. Sa tâche n'est pas de fournir une description exhaustive d'un domaine d'investigation donné, mais consiste à développer une théorie qui tienne compte et fasse état de comportements significatifs. Son but principal n'est pas de connaître la situation concrète mieux que les acteurs qui la vivent au quotidien (tâche au demeurant impossible à réaliser), il consiste à générer des catégories générales et leurs propriétés pour des situations et problèmes d'ordre général et spécifique. Le chercheur doit donc constamment analyser les données qu'il possède en vue de savoir là où la prochaine question théorique l'amènera.

Le choix du nombre de cas constitutifs de l'échantillon théorique est par ailleurs étroitement lié au problème de saturation théorique ou de généralité de l'étendue. Pour Eisenhardt (1991), le nombre approprié de cas dépend de la connaissance existante sur le thème étudié. Il est également fonction du thème d'étude et de la possibilité d'obtention d'informations complémentaires à partir de nouveaux cas. L'auteur ajoute que, le plus souvent, ce nombre se situe entre quatre et dix pour des raisons de maîtrise de volume des données. De fait, le principe fondamental à respecter est que la relation observée au sein d'un groupe soumis à certaines conditions sera la même pour un autre groupe soumis à des conditions similaires. Seule une relation différente ou qui disparaît est considérée comme

une découverte importante, non la redécouverte d'une relation identique puisque la relation, une fois mise en évidence, est supposée se vérifier ailleurs. La persistance d'une relation permet la généralisation de l'étendue mais est moins intéressante car elle ne permet aucune modification de la théorie. La saturation théorique est donc le moment à partir duquel l'apprentissage incrémentiel est minime, les chercheurs observant des phénomènes déjà constatés.

3. Le principe multiangulation

Le chercheur a également pour tâche d'identifier tant les faits qui génèrent le concept que ceux qui le traduisent. Il doit essayer de saisir le processus de reconstruction des acteurs, volontaire ou non, conscient ou non, et décrypter leurs éventuelles erreurs de cadrage (Goffman, 1991). C'est par la multi-angulation des données, des temps de collecte, des personnes, des théories et des méthodes qu'il y parviendra (Jick, 1979). La remise en cause systématique, la suspension de l'analyse jusqu'à plus ample information, la relecture constante des données à la lumière de renseignements dissonants, la recherche de théories rivales ou de propositions contradictoires sont autant de mécanismes suggérés dans la littérature pour minimiser les biais de construction.

Pour accroître la validité de construit de la recherche, le chercheur doit utiliser, lors de la collecte des données, plusieurs sources d'information (écrites, orales), différentes méthodes d'enquête (questionnaires, entretiens, observation, schémas) et divers informateurs. Il doit faire référence à différentes sources de la littérature lors de la définition des concepts et de l'analyse des données et remettre des comptes rendus d'entretiens

aux dirigeants donnant lieu à discussion en fin d'étude de cas pour chaque groupe de partenaires étudié. Ces actions permettent également de réduire les erreurs de réponse des acteurs, vérifiées lorsque les avis émis ne correspondent pas à la réalité des chiffres ou des écrits. Ces erreurs résultent de la volonté du dirigeant, d'erreurs dans le guide d'entretien, de maladresses dans son administration ou dans la conduite de l'entrevue (Helfer et Kalika, 1988). Ce principe peut être formalisé par un dispositif de recherche créé par le chercheur et approuvé par des acteurs terrain et académiques. Il doit lui permettre d'alterner les temps d'immersion et de prise de recul vis-à-vis de la réalité observée et s'inscrit dans la démarche comparative et itérative précédemment analysée. La considération d'avis ou de suggestions externes facilite le décentrage des données terrain, le regard critique du chercheur sur ses propres réflexions, tout en lui ouvrant de nouvelles perspectives d'approfondissement d'analyse et de méthodes d'étude. Le procédé est parfois déstabilisateur mais profitable à un examen du terrain et des données générées, à la mise en place de nouveaux outils de décryptage et d'interprétation des données. Les théories ainsi produites sont testables même si, comme Glaser et Strauss (1967) l'affirment, leur mode de production et leur objet ne rendent pas le test indispensable. Les chercheurs démontrent leur affirmation par une étude de cas en milieu hospitalier destinée à expliquer les différences observables dans le comportement du personnel soignant selon les patients et constatent la portée limitée des théories produites au sein d'un champ spécifique. Il s'agit là de théories « locales » autorisant la compréhension en profondeur d'un phénomène

spécifique. Le faible potentiel de généralisation statistique ne constitue pas à leur sens un problème.

CONCLUSION

Les réflexions qui précèdent contribuent à asseoir l'étude de cas comme une stratégie de recherche plurielle qui, sans être exempte de limites, est bien adaptée à certains projets ou acteurs terrain et académiques. Les principes fondamentaux dégagés situent davantage la démarche dans ce que Koenig (1993) appelle « la zone de la découverte de la réalité ». Au sein de cette « zone », l'essence de la réalité est (or) donnée et le réalisme de la théorie fort. Les outils et méthodes utilisés relèvent d'un réalisme épistémologique « compréhensif ». Toutefois, plusieurs études de cas qualitatives longitudinales peuvent égale-

ment adopter de façon plus prononcée une démarche constructiviste où l'accent est davantage mis sur une essence de la réalité (co)construite. Dans cette nouvelle « zone », le chercheur élabore symboliquement ce qu'il voit. Le chercheur propose des interprétations du réel, « qui ne sont pas la réalité, mais un construit sur une réalité susceptible de l'expliquer » (Wacheux, 1996). Quoiqu'il en soit, il importe au chercheur de bien réfléchir sa démarche qui traduit son référent épistémologique. Les objectifs de recherche, les outils méthodologiques utilisés lors de l'étude de cas en dépendent. Sans viser l'exhaustivité, cet article, espérons-le, aura peut-être permis de minorer la réticence des décideurs académiques vis-à-vis de cette forme d'investigation encore peu (re) connue et les encouragera à guider leurs chercheurs dans cette voie de recherche en gestion.

BIBLIOGRAPHIE

- Aims (1996). *Rapport sur les journées de recherche en gestion*, Fnege, octobre.
- Allison G.T. (1971). *Essence of Decision: Explaining the Cuban Missile Crisis*, Little, Brown & Company. Boston.
- Barbat V. (1997). *The Internationalization of French Subcontractors: Theory Development with an Empirical Base*, Work in Progress Papers, vol. I, 13th IMP Conference, Lyon, 4-6 September.
- Bergadàa M., Nyeck S. (1992). « Induction et déduction dans la recherche en marketing », *Recherche et applications en marketing*, vol. 7, n° 3, p. 23-44.
- Carric-Vachon C. (1992). « L'intrapreneuriat dans la PME. Une étude exploratoire du phénomène à partir des représentations des principaux acteurs concernés », *thèse de doctorat en sciences de gestion*, Université de Montpellier I, juillet.
- Carter N., Stearm T., Reynolds P., Miller B. (1994). "New venture strategies: Theory Development with an Empirical Basis", *Strategic Management Journal*, vol. 15, p. 21-41.
- Castagnes J.-C., Boissin J.-P. Guieu G. (1996). « Revues francophones et recherche en stratégie ». Rapport à l'AIMS, Commission de recherche doctorale. 24 p., juin.
- Crozier M. (1977). *L'Acteur et le système*, Seuil, Paris.

- Demerson Ville V. (de la) (1996). « Apprentissages collectifs et structuration de la stratégie dans la jeune entreprise de haute technologie. Étude de cas et éléments de modélisation procédurale », Université Jean-Moulin, Lyon M, IAE, juillet.
- Durkheim E. (1938). *Rules of Sociological Method*, Free Press, Glencoe.
- Eisenhardt K. (1991). “Better stories and better constructs: the case for rigor and comparative logic”, *Academy of Management Review*, vol. 16, n° 3, p. 620-627.
- Eisenhardt K. (1988). “Strategic decision processes in high velocity environments: four cases in the microcomputer industry”, *Management Science*, vol. 34, n° 7, juillet.
- Evrard Y., Pras B., Roux E. (1993). *Market. Études et recherches en marketing*, Nathan.
- Friedberg E. (1972). « L'analyse sociologique des organisations », revue *Pour*, n° 28.
- Friedberg E. (1981). « L'analyse sociologique des organisations », *Pour*, n° 28, octobre.
- Gersick C. (1988). “Time and transition in work teams: toward a New model of group development”, *Academy of Management Journal*, vol. 31, p. 9-41.
- Giroux (1990). « Le retournement stratégique : le cas de la carte Visa-Desjardins », thèse de doctorat en Administration, Université du Québec à Montréal, mars.
- Glaser B., Strauss A. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*, Wiedenfeld and Nicholson, London.
- Goffman E. (1991). *Les Cadres de l'expérience*, Éditions de Minuit.
- Hammersley M. (1990). *Reading Ethnographic Research: a Critical Guide*, Longmans, Londres.
- Harris S., Sutton R. (1986). “Functions of parting ceremonies in dying organizations”, *Academy of Management Journal*, vol. 29, p. 5-30.
- Hassard J. (1995). *Sociology and Organization Theory*, Cambridge University Press.
- Helfer J.P., Kalika M. (1988). « La cohérence interne dans les enquêtes par interviews », *Recherche et applications en marketing*, vol. 3, n° 1, p. 1-15.
- Herman J. (1988). *Les Langages de la sociologie*, PUF.
- Hlady-Rispal M., Lapassouse-Madrid C. (1998). « La relation PMI exportatrice – interlocuteur local : validation d'une classification à partir d'une étude longitudinale intégrative », *Congrès AFM*, mai.
- Hunt D. (1993). “Objectivity in marketing theory and research”, *Journal of Marketing*, vol. 57, avril, p. 76-91.
- Jameux C., Meschi P.-X., Moscarola J. (1996). « La production de thèses en stratégie : 1991-1995 », Rapport à l'AIMS, Commission recherche doctorale, juin.
- Jick D. (1979). “Mixing qualitative and quantitative methods: Triangulation in action”, *Administrative Science Quarterly*, vol. 24, p. 602-611.
- Kœnig G. (1993). « Production de la connaissance et constitution des pratiques organisationnelles », *Revue de gestion des ressources humaines*, p. 4-17.

- Lapassouse-Madrid C. Rispal M. (1996). « La relation PMI exportatrice/ interlocuteur local : proposition de classification sur base d'interviews d'exportateurs », *Gestion 2000*, août-septembre.
- Lindqvist M.-C. (1988). *Internationalization of Small Technology Based Finns: Three Illustrative Case Studies on Swedish Finns*, Sweden, Stockholm School of Economics, juin.
- Liu M. (1992). « Présentation de la recherche-action, définition, déroulement et résultats », *Revue internationale de systémique*, vol. 6, n° 4, p. 293-311.
- Martinet A.-C. (1990). *Épistémologie et sciences de gestion*, Paris, Economica.
- Miller D. Friesen P.H. (1982). "Structural change and performance: Quantum versus piecemeal-incremental approaches", *Academy of Management Journal*, vol. 25, n° 4, p. 867-892.
- Mucchielli R. (1983). *L'Entretien de face-à-face dans la relation d'aide : connaissance du problème*, Édition ESF, Entreprise Moderne d'Éd Librairies Techniques.
- Piaget J. (1948). *La Naissance de l'intelligence chez l'enfant*, Delachaux et Niestlé.
- Pinfield L. (1986). "A Fiel evaluation of perspectives on organizational decision making", *Administrative Science Quaterly*, vol. 31, p. 365-388.
- Plane J.-M. (1996). « Pour une approche ethnométhodologique de la petite entreprise », *Congrès international francophone de la PME (CIFPME)*, Université du Québec à Trois-Rivières, p. 1106-1118, 25 octobre.
- Rispal M. (1993). « Les modes de création et de fonctionnement d'acte coopération (AC) transnationaux entre dirigeants de PME-PMI européens : une analyse qualitative inductive », Thèse de doctorat en se de gestion, Université Bordeaux 1, décembre.
- Saporta B. et al. (1997). "Entrepreneurship and small business: a review of the present literature", *Entrepreneurship and Business in Europe. An ECU Survey*, H. Landstrdm (Ed.), H. Franck, J.-M. Veciana, Avebury, chapitre 6, p. 86-111.
- Savall H., Zardet V. (1996). « Panorama des publications scientifique en Management stratégique 1990-1995 », Rapport à L'AIMS, communication à la journée de recherche en gestion, Fnege, p. 44-59, octobre.
- Strauss A., Corbin J. (1990). *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*, Sage Publications, Newbury.
- Verna J. (1989). « Les stratégies conjointes des firmes françaises depuis 1980, des comportements différenciés », *thèse de doctorat en sciences de gestion*, Grenoble II.
- Wacheux F. (1996). *Méthodes qualitatives et recherche en gestion*, Economica, coll. « Gestion ».
- Watzlawick P. et al. (1988). *L'Invention de la réalité. Contributions au constructivisme*, Le Seuil, Paris.
- Yin R. (1990). *Case Study Research: Design and Methods*, Sage fions, Beverly Hills, vol. 5.