

## Introduction

### **Observer les pratiques et les acteurs en situation : réflexions sur des démarches d'observation *multisituées, équipées ou en ligne***

**Sylvie Grosjean**, Ph. D.

---

Université d'Ottawa, Ontario, Canada

**Marjorie Vidal**, Ph. D.

---

Université de Montréal, Québec, Canada

Le présent dossier thématique s'ancre dans la continuité du colloque d'automne de l'Association pour la recherche qualitative (ARQ) qui s'est tenu le 28 octobre 2016 à l'Université du Québec à Trois Rivières. Ce colloque avait pour objectif de mettre en lumière l'évolution des pratiques d'observation dans différents contextes sociaux, professionnels ou organisationnels. Et de souligner les enjeux actuels autour de certaines de leurs modalités de structuration. Elles sont déclinées en trois grandes thématiques, qui constituent les trois portes d'entrée de ce numéro.

La première grande thématique porte sur **l'observation équipée**. L'exploration photographique et filmique de nos organisations, des pratiques, et plus globalement de la société n'est pas nouvelle (Becker, 1981, 2007; Piette, 1996), mais des développements récents en recherche qualitative valorisent l'observation dite « équipée »; pensons notamment au *shadowing* ou vidéo-filature (Czarniawska, 2007; McDonald, 2005), à la vidéo-ethnographie (Laurier & Philo, 2006), à l'intervention sociologique et militante par les images ou *photo-voice* (Wang, 1999) ou encore à la photographie réflexive et auto-ethnographique (Meyer, 2013). Lorsqu'il mobilise

Note des auteures : nous tenons tout particulièrement à remercier les 14 collègues qui ont accepté de participer à l'évaluation des textes sélectionnés pour le présent numéro. Leur précieux concours a permis la parution de ce dossier.

différentes techniques dans le cadre de ses observations, le chercheur fait des choix méthodologiques; pensons notamment au moment où il utilise et déclenche sa caméra, son appareil photo pour procéder aux enregistrements des actions des acteurs. Certaines questions peuvent alors se poser, par exemple : que doit-on filmer ou photographier? Qu'est-ce qu'il est important de filmer ou photographier? Quand doit-on déclencher l'enregistrement, quand doit-on l'arrêter? Plus fondamentalement, que s'autorise-t-on à « voir » et à ne pas « voir »? (Grosjean, 2013). Qu'en est-il de l'opportunisme méthodologique, pour reprendre Girin (1989), qui renvoie à cette idée que le chercheur doit aussi pouvoir saisir « intelligemment » certaines occasions spécifiques qui n'étaient pas prévues d'entrée de jeu. Autant de questions qui s'imposent au chercheur et qui illustrent le fait qu'un travail d'interprétation [en direct] s'opère indéniablement lorsque l'on filme ou photographie des activités quotidiennes. De plus, cette observation *équipée* vient interroger les temps de l'observation et par la même occasion les temps de l'analyse : l'observation sur le terrain ou à l'écran; l'analyse *in situ* ou à l'écran. Comment le chercheur intègre-t-il ces différentes temporalités dans sa démarche d'analyse? Ce sont toutes ces questions qui nous animent autour de ce thème et qui vont faire l'objet d'une réflexion à partir de pratiques de recherche dans des univers organisationnels et professionnels divers.

La deuxième grande thématique traite de **l'observation en ligne**. « L'évolution des technologies, la numérisation des informations relatives à l'activité (sites Internet, vidéos, actualités, blogues) et l'explosion des médias sociaux (dont Facebook, Instagram et Twitter) construisent le monde virtuel comme contexte ethnographique important » (Dumont, 2014, p. 196). Partant de ce constat, il est indéniable que le chercheur investit aujourd'hui ce nouvel espace dit numérique afin de tenter de décrire l'usage des utilisateurs ou de plonger au cœur des interactions s'accomplissant dans différents espaces tels que des forums ou réseaux sociaux (Bianco & Carr-Chellman, 2002; Valastro, 2002). Plus globalement, l'adoption massive des technologies numériques a amené les chercheurs à innover sur le plan méthodologique afin de mener des observations au sein de ces nouveaux terrains d'enquête. Les chercheurs ont donc adapté les méthodes d'observation aux objets de recherche numérique (Heas & Poutrain, 2003; Hine, 2015; Hine, Snee, Morey, Roberts, & Watson, 2015); mais ceci suscite plusieurs questions d'ordre méthodologique : doit-on faire une distinction entre terrain « réel » et « virtuel »? Quelle position va prendre le chercheur : chercheur-témoin vs chercheur co-acteur? Quelles données le chercheur va-t-il collecter et comment va-t-il les collecter? Quels sont les outils dont il dispose pour mener son observation dans ce terrain particulier? Quelles formes de validation des données le chercheur produit-il? Autant de questions que nous souhaitons aborder par rapport à ce thème qui interpelle de manière évidente les plus récents développements méthodologiques réalisés dans le cadre d'études empiriques.

Enfin, la troisième thématique est l'**observation multisituée**. Dans leur démarche d'observation, les chercheurs ne limitent plus leurs études à un site unique, mais entreprennent des recherches dites « multisituées » ou « multisites » (Yanow, Ybema, & Van Hulst, 2012). Par exemple, ils suivent des ouvriers d'une entreprise de construction sur différents chantiers (Gherardi, 2006) ou des groupes sociaux qui se réunissent dans des espaces et des temporalités différents autour de la marque Apple (Sitz, 2008). Ces nouvelles pratiques requièrent d'interroger le choix des sites à investiguer (Cefaï, 2003; Cefaï & Gardella, 2011). De plus, elles exigent de décrire, de « cartographier » des actions, des dynamiques organisationnelles, et de faire des connexions à travers les divers espaces d'interactions à investir. Aussi, faire de l'observation multisituée, c'est tenter (via des outils méthodologiques divers) de « restituer les emboitements et les enchaînements de contextes, dans l'espace et dans le temps » (Malfilatre, 2011). Mais comment le chercheur peut-il faire pour restituer cette succession de contextes et de temporalités dans le cadre d'une observation multisituée? Comment peut-il restituer d'une manière crédible les diverses trajectoires d'objets et d'acteurs qu'il a suivies et observées dans divers sites à différents moments? Comment ces trajectoires composent-elles une histoire? Autrement dit, comment se rencontrent-elles, s'affectent-elles, s'influencent-elles et dessinent-elles progressivement les relations qui se nouent entre les acteurs, les objets, les situations et les temporalités? Alors que la démarche d'observation permet au chercheur d'investir des contextes spatio-temporels différents et de rendre compte d'une forme de fragmentation du réel, quels outils méthodologiques, quelles démarches d'analyse va-t-il privilégier pour tenter de rendre fluide le tout? Voici quelques-unes des questions que nous souhaitons aborder en relation avec ce thème.

### **Présentation des cinq articles du numéro**

L'intérêt de ce numéro spécial repose sur la variété des éclairages qu'il propose. Les articles qui le structurent présentent différentes modalités d'observation des acteurs, des pratiques et des activités en situation. Partants de contextes très diversifiés, les auteurs sont à même de proposer des points de vue différents et complémentaires. Ils développent leurs réflexions et pratiques méthodologiques, qu'ils ancrent dans leurs recherches empiriques et fournissent des outils méthodologiques et de pensée pour qui s'inscrit dans cette démarche. L'étude combinée de ces différentes modalités d'observation permet de dégager certaines convergences et divergences et soulève des questionnements, enjeux et défis qui continuent de marquer cette démarche particulière qu'est l'observation et ses développements récents.

Le premier texte de **Michaël Meyer** porte sur l'**observation équipée**, c'est-à-dire l'observation au moyen d'une caméra ou d'un appareil photo pour observer les acteurs *in situ* afin de les suivre dans leurs activités quotidiennes. En s'appuyant sur nombre d'expérimentations de la photographie en recherche, l'auteur interpelle notre

rapport complexe aux images en situation d'enquête. Mettant l'accent sur la fabrication et la mobilisation des images dans la recherche qualitative, il dégage les apports concrets, mais également les principaux écueils et défis.

Le deuxième texte de **Daniel Péliissier** porte sur l'**observation en ligne**, c'est-à-dire l'observation menée par le chercheur lorsqu'il investit des espaces dits numériques. L'auteur mobilise l'autoconfrontation comme méthode d'accès aux représentations des acteurs. À partir d'une recherche portant sur la réception de la communication numérique de recrutement, il présente les différentes étapes de son adaptation de l'autoconfrontation, et soulève au fur et à mesure les obstacles méthodologiques rencontrés lors de sa mise en œuvre.

Les trois articles suivants portent sur l'**observation multisituée**, c'est-à-dire la démarche d'observation qui consiste à suivre des acteurs agissant dans divers univers spatio-temporels. Toutefois, chaque auteur propose une façon unique d'aborder cette spécificité du multisite.

**Ivan Ivanov** et **Arlette Bouzon** étudient la fabrication de la prise de décision en contexte organisationnel en interrogeant les différentes approches méthodologiques mises en œuvre pour saisir la décision « en train de se faire ». Les auteurs expliquent plus précisément comment l'approche naturaliste de la décision (*Naturalistic Decision Making*) s'inscrit en cohérence et nourrit une démarche ethnographique dans des contextes de travail pluriels. Ils soulignent les apports de leur démarche quant à l'appréhension de l'émergence de la décision en situation. Pour illustrer leur propos, ils mobilisent une recherche sur l'élaboration d'un journal interne dans une organisation française éclatée et multisite.

Le quatrième article de **Pierre Nocerino** nous plonge dans la dimension collective de la prise de décision, à travers l'étude de la constitution de groupes professionnels. Sur la base d'une recherche ethnographique portant sur la constitution de groupe d'auteurs de bande dessinée en France, l'auteur révèle comment il appréhende l'expression de l'autonomie individuelle et collective des professionnels en situation. Il révèle parallèlement les ficelles de l'approche multisituée autour des coordinations complexes qu'elle suscite et exige.

En ce qui concerne le cinquième article, **Sylvain Bordiec** et **Muriel Marnet** opèrent un retour réflexif sur l'adhésion même « au principe méthodologique » de l'observation multisituée pour comprendre le monde social. Révélant les rouages de l'adhésion à la méthode, les deux auteurs rendent explicites les conditions de cette réflexivité qu'ils illustrent à partir de deux recherches sur les précarités rurales en France. Ce mouvement analytique permet de saisir les différents éléments spécifiques qui vont conduire à privilégier cette option méthodologique particulière.

La complémentarité de ces cinq contributions nous offre une mosaïque éclairante sur les différents aspects de l'observation des acteurs. Qu'il s'agisse de les accompagner

sur des lieux variés, réels ou virtuels, de documenter les processus qui les conduisent à prendre une décision ou encore de restituer leur action en images, les auteurs de ce numéro révèlent toute l'importance de la réflexivité méthodologique du chercheur. C'est en effet la combinaison de circonstances spécifiques, en lien avec les particularités des terrains de recherche, qui déterminent les choix méthodologiques que le chercheur va poser en situation. Les questionnements soulevés à travers ces articles demeurent donc très contemporains et ancrés dans les enjeux actuels de la recherche qualitative. Ce numéro apportera des clés précieuses pour tout chercheur confronté à ces réflexions dans le cadre des démarches d'observation

## Références

- Becker, H.S. (1981). *Exploring society photographically*. Evanston, IL : Northwestern University & Mary and Leigh Block Gallery.
- Becker, H.S. (2007). Les photographies disent-elles la vérité? *Ethnologie française*, 37(1), 33-42.
- Bianco, B.M., & Carr-Chellman, A.A. (2002). Exploring qualitative methodologies in online learning environments. *The Quarterly Review of Distance Education*, 3(3), 251-260.
- Cefaï, D. (2003). *L'enquête de terrain*. Paris : La Découverte.
- Cefaï, D., & Gardella, E. (2011). *L'urgence sociale en action. Ethnographie du Samusocial de Paris*. Paris : La Découverte.
- Czarniawska, B. (2007). *Shadowing and other techniques for doing fieldwork in modern societies*. Liber : Copenhagen Business School Press.
- Dumont, G. (2014). Entre mobilité, virtualité et professionnalisation : Éléments méthodologiques et conditions de réalisation d'une enquête ethnographique des grimpeurs professionnels. *Recherches qualitatives*, 33(1), 188-210.
- Gherardi, S. (2006). *Organizational knowledge : The texture of workplace learning*. Oxford : Blackwell Publishing.
- Girin, J. (1989, Mars). L'opportunisme méthodique dans les recherches sur la gestion des organisations. *Journées d'étude sur la recherche-action en action et en question*. AFCET, École Centrale, Paris.
- Grosjean, S. (2013). Une approche microethnographique et multisituée en organisation : double mouvement de « zoom avant/arrière » sur l'activité d'arpentage. *Revue internationale de psychosociologie et de gestion des comportements organisationnels, Supplément (HS)*, 155-177.

- Héas, S., & Poutrain, V. (2003). Les méthodes d'enquête qualitative sur Internet. *ethnographiques.org*, 4. Repéré à <http://www.ethnographiques.org>
- Hine C. (2015). *Ethnography for the Internet : Embedded, embodied and everyday*. London : Bloomsbury.
- Hine C., Snee, H., Morey, Y., Roberts, S., & Watson H. (2015). *Digital methods for social science : An interdisciplinary guide to research innovation*. Basington : Palgrave Macmillan.
- Laurier, E., & Philo, C. (2006). Natural problems of naturalistic video data. Dans H. Knoblauch, J. Raab, H.G. Soefnner, & B. Schnettler (Éds), *Video analysis : Methodology and methods* (pp. 181-190). Frankfurt : Peter Lang.
- Malfilatre, M.G. (2011). À propos de « L'engagement ethnographique ». Entretien avec Daniel Cefaï. *Revue du MAUSS permanente*. Repéré à <http://www.journaldumauss.net/./?A-propos-de-L-Engagement>
- McDonald, S. (2005). Studying actions in context : A qualitative shadowing method for organizational research. *Qualitative Research*, 5(4), 455-473.
- Meyer, M. (2013). Éléments pour une ethnographie visuelle des organisations. L'aire du photographiable et l'aire du photographié. *Revue internationale de psychosociologie et de gestion des comportements organisationnels, Supplément (HS)*, 131-153.
- Piette, A. (1996). *Ethnographie de l'action. L'observation des détails*. Paris : Éditions Métailié.
- Sitz, L. (2008). Les mondes de marques : L'exemple du monde Apple. *Décisions Marketing*, 52, 19-30.
- Valastro, M. (2002). Recherche ethnographique et communautés virtuelles : Entretien avec Alessandra Guignoni, *Esprit critique*, 4(5). Repéré à <http://www.espritcritique.org/0405/entretien01.html>
- Wang, C.C. (1999). Photovoice : A participatory action research strategy applied to women's health. *Journal of Women's Health*, 8(2), 185-192.
- Yanow, D., Ybema, S., & Van Hulst, M. (2012). Practicing organizational ethnography. Dans G. Simon, & C. Cassel (Éds), *The practice of qualitative organizational research : Core methods and current challenges* (pp. 331-350). London : Sage.

*Sylvie Grosjean est professeure titulaire au département de communication de l'université d'Ottawa. Son domaine d'expertise est la communication organisationnelle et ses recherches portent sur l'apprentissage organisationnel, le développement d'innovations technologiques*

*dans le secteur de la santé (télésanté, télémédecine) et le rôle des technologies sur le travail de coordination des professionnels. Au niveau méthodologique, elle développe une approche relevant de l'ethnographie organisationnelle et s'intéresse à l'analyse des interactions en contexte de travail.*

***Marjorie Vidal*** est postdoctorante au Centre d'études et de recherches sur les transitions et l'apprentissage (CÉRTA), Université de Sherbrooke. Elle détient un doctorat en éducation (Université de Montréal). L'inclusion scolaire et sociale est au cœur des thématiques qui l'intéressent. Son cheminement l'a conduite à s'intéresser à la démarche ethnographique pour son apport à l'approche d'intervention et de justice sociale.