

# Stratégie d'utilisation différenciée de logiciels tout au long d'une enquête qualitative

**Kerralie Oувray, Ph.D.**

---

Université de Fribourg

## Résumé

En réduisant un logiciel qualitatif à un outil parmi d'autres, on peut examiner, tout au long de l'analyse, la place que lui accordent les chercheurs. Différentes *logiques d'utilisation* se dégagent : une logique de proximité décomplexée (examen minutieux des données), une logique de proximité créative (processus consistant à monter vers des catégories de plus en plus abstraites), une logique de distanciation (émergence d'une théorie par la mise entre parenthèse du logiciel qualitatif et par un détour éventuel vers un logiciel de dessin conceptuel), une logique de vérification (reprise du logiciel qualitatif pour débusquer et traiter les cas négatifs). En différenciant ainsi les logiques d'utilisation, on peut considérer les pratiques innovatrices à partir de la capacité des chercheurs à sélectionner l'outil approprié, voire à s'en passer.

## Mots clés

INTERPRÉTATION, CAQDAS, LOGIQUES D'UTILISATION, STRATÉGIES CHERCHEURS

## Introduction

Comment un chercheur utilise-t-il *concrètement* un logiciel qualitatif lors d'une démarche qualitative? Quelle place accorde-t-il aux logiciels spécialisés et techniquement déjà formatés lorsqu'il entreprend une analyse en vue d'élaborer une théorie compréhensive? Autrement dit, comment fait-il pour « prendre le risque de l'interprétation » (Kaufmann, 2007, p. 92)?

De telles questions rappellent bien sûr tout un ensemble de réserves, documentées depuis plusieurs années déjà, à propos de l'intrusion des logiciels dans les démarches auparavant réservées aux capacités analytiques (quoique parfois opaques) des chercheurs. En effet, l'introduction des logiciels spécialisés capables de soutenir les activités consistant à élaborer une analyse qualitative, fait craindre qu'elle ne conduise à un morcellement de l'intégrité du corpus des données et/ou à une décontextualisation des données (Seale, 1999), à une émulation scientiste des méthodes quantitatives (Bryman, 2004) ou à une standardisation des pratiques (Lonkila, 1995). Sous-jacente à toutes ces

critiques, on rencontre bien sûr la crainte que, face aux exigences techniques dictées par le logiciel, le chercheur ou la chercheuse ne tende justement à disparaître avec sa capacité d'interpréter les données (Kelle, 1995). Même les réactions des utilisateurs CAQDAS semblent parfois donner raison à ces craintes. Ainsi, on distingue les activités consistant à *gérer les données* de celles touchant à *l'élaboration véritable* de la théorie (Fielding & Lee 1998). Certes, de la sorte, l'honneur du chercheur est sauf car l'activité essentiellement analytique reste de son ressort (Gibbs, 2002). Quant au logiciel « technique », il se contentera d'effectuer les tâches administratives. Une variante de l'argument soulignant la place du chercheur est celle qui déconstruit la dichotomie induction – déduction. Ainsi, on démontre que « même » les utilisateurs de SPSS font preuve de capacités inductives en parallèle à leurs capacités déductives (Bryman, 1996; 2004). En faisant alors le parallèle avec les logiciels qualitatifs, au pire, l'utilisation d'un logiciel CAQDAS n'exclut pas l'exercice de l'induction. Et, au mieux, elle réhabilite les activités de déduction grâce aux outils de recherche capables de fournir les preuves que les théories sont véritablement ancrées dans les données (Bazeley, 2007).

En dépit de leur pertinence au sein d'un débat qui continue, tous ces arguments partagent néanmoins le désavantage de renforcer l'opposition entre activité *interprétative* et activité *technique*. Quant à l'activité interprétative, elle se fonde elle-même sur une interprétation littérale de l'injonction d'ancrer à tout prix (Glaser & Strauss, 1967) car la priorité est donnée aux *traces* que, justement, un logiciel peut fournir (en formes de comptes-rendus datés, de catégorisations effectuées, de modifications de l'arborescence, etc.) sur les prises de distance du chercheur par rapport au *corpus* de données. Mais peut-être l'inconvénient majeur est celui qui laisse entendre une sorte de « tout ou rien », autrement dit, une démarche d'analyse se faisant soit *avec* (et exclusivement avec) un logiciel, soit *sans* logiciel (sollicitant évidemment des images folkloriques de crayons de couleurs, de ciseaux, de colle...). Ensemble, ces inconvénients tendent d'une part à évacuer la question de fond de savoir si et en quoi les possibilités techniques influencent les types ou les contenus des interprétations produites, et, d'autre part sur un niveau plus pragmatique, à appréhender l'*usage ordinaire* des logiciels par les chercheurs lorsqu'ils entreprennent une analyse qualitative.

Sans écarter l'importance de la question de fond, nous voulons contribuer à éclaircir le niveau pragmatique en voulant justement capter cet usage ordinaire des logiciels, c'est-à-dire à passer en revue les pratiques utilisées par un chercheur en train d'exercer le métier d'analyste qualitatif en ayant à disposition les divers outils aussi bien conceptuels que techniques. Il

s'agit donc d'une réflexion sur le déroulement de nos propres recherches, menées seule ou en équipe, pendant lesquelles nous avons utilisé les logiciels qualitatifs du type CAQDAS (*Nud.ist N4*, *NVivo 2*), un logiciel de dessin conceptuel (*Inspiration*), de même qu'un logiciel de traitement de texte (*Microsoft Word*). Quant aux recherches, elles se situaient dans le domaine de la toxicodépendance et privilégiaient l'élaboration de théorie à partir de pratiques particulières (Soulet, 2002) ou l'évaluation qualitative de traitements ordonnés par le système judiciaire (Stevens, 2005).

Nous avons ainsi dégagé quatre *logiques d'utilisation*. Il en ressort en outre que non seulement ces utilisations se différencient selon la phase de l'analyse mais aussi que l'activité d'*interprétation* est omniprésente tout au long de la démarche, une activité qui se fait avec, sans ou grâce aux logiciels. Pour illustrer chacune des logiques, nous utiliserons le fil d'une recherche visant à saisir les formes et les logiques des prises en charge médico-sociales « sans fin » allant donc à l'encontre des visées officielles de guérison ou d'autonomie des patients/usagers (Oeuvray, 2007). Pour capter cette tension entre discours officiels et pratiques officieuses voire inavouables, les données incluaient les récits des usagers et de professionnels portant sur les descriptions détaillées des contacts actuels avec le réseau médico-social, des trajectoires de prises en charge et des projections pour le temps à venir.

#### ***La logique de proximité décomplexée***

Caractéristique du traitement initial des données, notamment discursives, cette logique accompagne l'activité intense des chercheurs consistant à déconstruire les récits ou les documents en codes et catégories ou, pour utiliser le terme CAQDAS, en nœuds/nodes (Deschenaux & Bourdon, 2005). C'est la phase de l'examen minutieux des données et elle est grandement facilitée par l'aisance avec laquelle les logiciels permettent de créer ces nœuds, voire de les multiplier pour un seul extrait de données. La facilité technique (offerte par exemple par *Nud.ist* ou *NVivo*) ne devrait pas toutefois cacher l'enjeu interprétatif. Car, en conformité avec les procédures constitutives des théories ancrées, la compétence analytique fondamentale consiste à *nommer* en tant que *code* ou *catégorie* chacun des nœuds ainsi créés.

Les exemples du Tableau 1 proviennent de deux patients d'un centre de traitement de substitution à propos de leurs contacts avec le centre.

Le thème plus spécifique des *interactions* ou contacts entre usagers et professionnels se complexifiait avec les usagers d'un centre social dont les offres incluaient des suivis personnalisés et un centre de jour fréquenté aussi bien par les usagers que par le personnel (voir Tableau 2).

Tableau 1  
 Désignation de codes lors du premier traitement des discours

Discours	Codes
<i>Je viens ici tous les jours ; ça me fait sortir de chez moi.</i>	Quotidienneté : structuration Fréquence de contacts Liens sociaux
<i>J'suis déjà là avant les autres... je reste un moment encore.</i>	Routinisation Contacts facultatifs (allant au-delà de l'obligatoire)

Tableau 2  
 Approfondissement d'un thème particulier

Discours	Codes
<i>Je croise mon assistant social dans les escaliers. Ça va ? Ça va.</i>	Interactions / interactions informelles Interactions spontanées Croisement (au lieu du rendez-vous)
<i>Si on se croise au centre de jour, on boit un café ensemble... c'est sympa et on fait le point [de ma situation].</i>	Proximité permettant les croisements Coprésence facilitée

Si le défi pour le chercheur, à ce stade de l'analyse, est donc de saisir en quoi un extrait est un exemple (Strauss & Corbin 2004), la facilité technique lui permet de le faire de façon *décomplexée*, c'est-à-dire sans qu'il ait à se soucier du maintien ou non de la voie ouverte par la création d'un nœud ou code particulier. Le codage initial de l'extrait suivant rappelle justement une sorte d'incertitude concernant l'utilisation par l'utilisateur du mot « nous ».

Le sens du « nous » en effet a été difficile à cerner pendant la première phase de l'analyse mais, couplé avec d'autres données, sa pertinence s'est imposée par la suite (Tableau 3). Et, il est aisé d'y revenir vu que les traces subsistent grâce à une facilité technique consistant à multiplier les interprétations possibles plutôt que de se limiter aux interprétations probables car gérables par des supports physiques moins « généreux » (les ciseaux et la

Tableau 3  
Facilitation du questionnement par le codage

Discours	Code
<i>Nous, ici, on aide les jeunes</i>	Nous / identification avec centre ?
(Usager, femme de 35 ans participant à un programme d'occupation)	Nous / solidarité entre usagers ?
	Nous / travail bénévolat ?

colle mais aussi la rédaction continue de l'analyse en cours dont les bifurcations seraient progressivement de moins en moins bienvenues). Tout en restant dans la proximité étroite des données, le travail d'interprétation facilité, tout en restant exigeant peut de la sorte être repris et redirigé vers des pistes inédites ayant l'avantage de rompre avec les cadres explicatifs habituellement privilégiés (malgré lui) par le chercheur.

#### ***La logique de proximité créative***

Le logiciel CAQDAS reste de mise avec l'utilisation accrue de mémos. Certes l'élaboration de mémos liés aux codes ou aux passages particuliers se développe déjà en rapport de proximité étroite avec les données et les interprétations locales. Mais l'activité interprétative exige de la part du chercheur un engagement créatif accru. En mettant en forme ses réflexions, grâce notamment à l'outil mémo, le chercheur commence à poser les cadres d'une théorie éventuelle. Cet engagement s'intensifie avec le travail centré sur les codes eux-mêmes. La proximité ici se rapporte donc moins aux données brutes qu'aux premières étiquettes nommées par le chercheur. Les regroupements de codes, la création de nouveaux nœuds et, avant tout, les constructions successives des rapports entre eux (représentés par les « arbres ») expriment à la fois l'attachement aux données ayant généré les étiquettes et à l'interprétation approfondie et de plus en plus abstraite du chercheur (Tableau 4). La proximité créative est donc aussi une proximité savante qui rebondit avec les nouveaux questionnements.

C'est cette logique – à la fois attachée aux nœuds et aux arbres mais qui plane aussi au-dessus d'eux – qui favorise la création de nouvelles catégories, via l'utilisation accrue des mémos. Quant aux réflexions continues, certes le chercheur n'est pas contraint d'employer exclusivement l'outil mémo fourni par les logiciels. Mais la possibilité de retrouver les discours originaux fondant ces réflexions constitue un avantage indéniable.

Tableau 4  
Catégorisation des codes

Codes	Catégorisation des codes
Ensemble des codes portant sur les espaces-temps de la quotidienneté « inspirés » par les types d'interactions entre usagers et professionnels	Organisation spatio-temporelle dynamique <ul style="list-style-type: none"> <li>- extension des lieux d'échange formel (bureaux, clinique) vers l'informel (centre de jour, bistros du coin)</li> <li>- extension des temps de contact hors du cadre officiel</li> <li>- émergence d'espaces-temps ambigus (salles d'attente conviviales)</li> </ul>
Ensemble des codes portant sur les types de rapport entre clients et usages « inspirés » par leur caractère qui est indissociable des espaces-temps informels émergeant des cadres institutionnels formels	Interactions hors rôles conventionnels <ul style="list-style-type: none"> <li>- rôles négociés ou glissements de rôle émergeant de la proximité ?</li> </ul>
Ensemble des codes portant à la fois sur un sentiment de différence engendré par la problématique drogue et sur le sentiment d'aisance (usagers) et de soulagement (professionnels) concernant la protection fournies par les prises en charges en cours	Émergence du nous de proximité <ul style="list-style-type: none"> <li>- connivence entre usagers et professionnels pour former un « nous » autour de la connaissance de la problématique <i>drogue</i></li> </ul>

### ***La logique de distanciation***

Progressivement, le chercheur dispose ainsi de schèmes explicatifs sous forme de cumul de mémos ou de textes ponctuels ainsi que de versions multiples ou successives d'arbres hiérarchiques et/ou relationnels; *bref*, de versions différentes d'un corpus reconstitué de données. Certes, la voie indiquée peut être celle de la poursuite progressive voulant l'abstraction des catégories, tout en précisant, pour prendre le langage de Glaser et Strauss (1967), les dimensions et les propriétés des catégories centrales. Mais parallèlement à une telle démarche, d'ailleurs parfaitement compatible avec les logiciels CAQDAS, un chercheur peut vouloir souhaiter une sorte de « temps d'arrêt ». En effet, devant la concurrence éventuelle d'explications, ou plus vraisemblablement, face à la multiplicité des directions qui se présentent, le chercheur peut être

amené à poser la question : «  *finalement que veut dire tout cela ?* ». La logique de *distanciation* traduit alors la capacité du chercheur de délaissier aussi bien les données brutes que ses propres schèmes explicatifs.

Et voilà! Le logiciel spécialisé peut être mis entre parenthèses. C'est alors le moment pour les marches en forêt dans l'attente du célèbre *insight* ou alors pour les discussions à bâtons rompus dont connaissent les équipes de recherche. C'est ainsi que le cadre de la théorie commence à s'affirmer. Certes, la théorie sera toujours ancrée (la marche en forêt ne signifie pas pour autant une rupture avec la démarche en cours) mais elle reflète aussi un travail *d'interprétation globale et transcendante*, en contraste avec une démarche linéaire vers l'abstraction, aidée tout de même par des catégorisations transversales (voir Tableau 5).

N'empêche, le chercheur peut donner des coups de pouce informatiques pour favoriser l'émergence de l'*insight*. En plus d'une sorte de retour aux sources par la production de textes avec un logiciel de traitement de texte, nous avons recherché une forme ludique afin d'examiner les catégories dans une perspective moins scolaire. Un logiciel de dessin conceptuel, tel que « *Inspiration* » (voir Figure 1), peut justement fournir un support concret et facile à cette logique de distanciation. Avec ce genre de logiciel, il suffit en effet de manipuler le positionnement du curseur et des « cliques » de souris pour produire de nouveaux symboles ainsi que des liens entre eux. Le schéma suivant est un exemple du temps d'arrêt bien productif.

Relevons une dernière activité qui peut être menée lors de cette phase de distanciation avec le logiciel CAQDAS : la définition de l'organisation du texte final de recherche. Quoiqu'il est techniquement faisable de transposer simplement l'arbre des catégories progressivement remaniées, le résultat de cette période du temps d'arrêt peut plaider pour une autre organisation qui s'inspirera des schèmes explicatifs mais sans les reproduire fidèlement.

### ***La logique de vérification***

Cette dernière logique intervient tout au long de l'écriture du rapport final. Tout en étant plongé dans la production discursive de la théorie retenue, le chercheur reprend contact avec le logiciel qualitatif. À un premier niveau, il s'agit de retrouver les citations les plus pertinentes pour les insérer dans le rapport, opération facile compte tenu des outils de recherche. Mais un deuxième niveau plus exigeant consiste à confronter les interprétations (presque) abouties avec les données brutes ou encore avec un exemple discordant, voire un cas négatif (voir Tableau 6). C'est donc non seulement

Tableau 5  
Émergence de la théorie

Catégories	<i>Temps d'arrêt</i>	Éléments de la théorie
Organisation spatio-temporelle dynamique		En formulant les attentes à poursuivre pendant longtemps encore l'activité d'utilisateur, ou de devoir encadrer encore longtemps ces mêmes usagers, les acteurs privilégient une sorte de convivialité contrôlée.
Interactions non conventionnelles		
Le « nous » de l'appartenance et de la différence		Ainsi, un sentiment de communauté informelle, ancrée néanmoins dans les espaces-temps formels, émerge et remplace les rapports visant auparavant l'affranchissement des prises en charge

Qu'est-ce que tout cela veut dire?

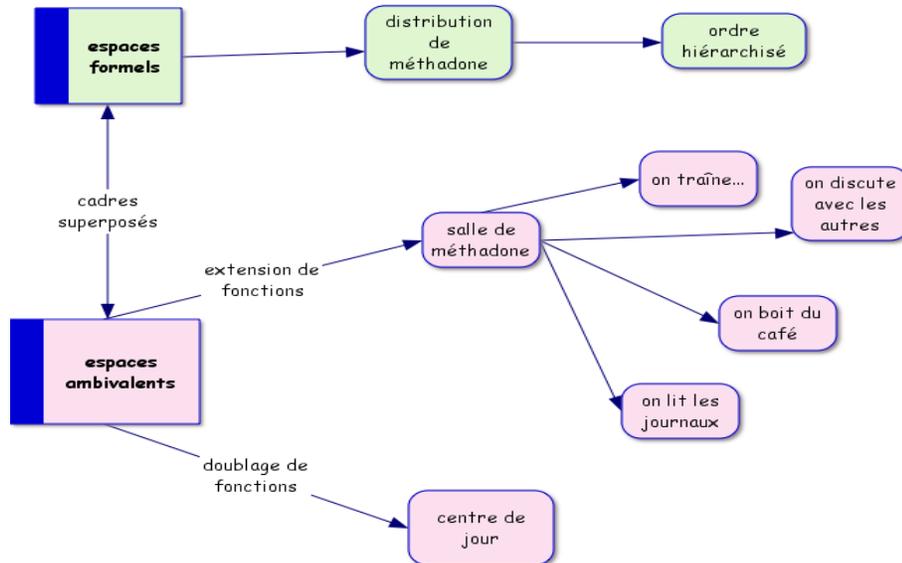


Figure 1. Exemple d'un dessin conceptuel visant à clarifier les éléments d'une théorie

Tableau 6  
 Mise en évidence des éléments discordants

Éléments de théorie	Contre-exemple
<p>Les acteurs justifient leurs attentes de poursuivre pour longtemps encore leurs contacts par des interprétations catastrophiques des périodes vécues sans traitement et une anticipation d'une urgence certaine ainsi que la conviction de l'absence d'alternatives ailleurs pour le temps à venir...</p> <p>... en effet, une autre durée (la durée de vie) s'impose comme concurrente de celle des longues prises en charge.</p>	<p><i>Je n'ai pas envie de passer le reste de ma vie ici... Lorsqu'on a le sida... (homme, 39 ans)</i></p>

l'enjeu de l'ancrage de la théorie qui se joue ici mais aussi la capacité du chercheur à concilier sa théorie avec les éléments apparemment discordants.

### Contrastes et complémentarités

Si on prend en compte l'ensemble de la démarche d'analyse qualitative, alors les différentes logiques d'utilisation de logiciels apparaissent (Tableau 7).

Certes, présentées ainsi, ces quatre *logiques d'utilisation* de logiciels de recherche qualitative semblent reproduire de manière trop linéaire la démarche d'analyse. En fait, selon les exigences du moment, le chercheur va privilégier l'une ou l'autre logique : une nouvelle récolte de données, l'élaboration d'un rapport intermédiaire, le besoin de changer de perspective ou simplement une réaction de fatigue suite à plusieurs séances de travail de micro-analyse! Cela dit, notre tentative de différencier les logiques d'utilisation réside moins dans l'établissement d'un ordre progressif ou itératif que dans l'explicitation des différentes manières entreprises par le chercheur pour interpréter le corpus des données. La contribution décisive des logiciels CAQDAS, est justement de faciliter cette ouverture, sans toutefois que le chercheur cède à la facilité interprétative – heureusement. Autrement dit, en combinant habilement les logiques de liberté intellectuelle et de proximité étroite des données avec celles de la distanciation et de la rigueur, le chercheur s'ouvre vers des interprétations nouvelles car sortant des cadres théoriques initiaux, tout en assumant les postures fondamentales des théories ancrées émergeant des données. De la sorte, le logiciel n'est qu'un outil parmi d'autres, mais un outil de valeur dont nous ne pourrions plus nous passer.

Tableau 7  
Utilisation différenciée des logiciels

Logiques d'utilisation	Caractéristiques	Logiciels mobilisés
<b>LA PROXIMITÉ DÉCOMPLEXÉE</b> L'examen minutieux des données	Interprétation locale Codifications plurielles grâce à la facilité technique	CAQDAS (Nud.ist, NVivo)
<b>LA PROXIMITÉ CRÉATIVE</b> monter vers des catégories de plus en plus abstraites	Interprétation savante et conceptuellement abstraite Catégorisation des ensembles de codes via la manipulation des arborescences Formulation du questionnement continu via les mémos	CAQDAS (Nud.ist, NVivo)
<b>LA DISTANCIATION</b> <i>Finement, que veut dire tout cela ?</i>	Interprétation de l'ensemble Recherche et encouragement de l'insight Mise entre parenthèse du logiciel Organisation de la table des matières	----- Logiciel de dessin conceptuel Traitement de texte
<b>LA VÉRIFICATION</b> Débusquer et traiter les cas négatifs	Interprétation argumentée Recherche de citations exemplaires La chasse aux cas négatifs Rédaction finale	CAQDAS (Nud.ist, NVivo) Traitement de texte

### Références

- Bazeley, P. (2007). *Qualitative data analysis with NVivo*. London : Sage.
- Bryman, A. (1996). *Quantity and quality in social research*. London : Routledge.
- Bryman, A. (2004). *Social research methods*. Oxford : Oxford University Press.
- Deschenaux, F., & Bourdon, S. (2005). *Introduction à l'analyse qualitative informatisée à l'aide du logiciel QSR NVivo 2.0*. Les cahiers pédagogiques de l'Association pour la recherche qualitative.

- Fielding, N.G., & Lee, R.M. (1998). *Computer analysis and qualitative research*. London : Sage.
- Gibbs, G.R. (2002). *Qualitative data analysis. Exploration with NVivo*. Buckingham : Open University Press.
- Glaser, B., & Strauss, A. (1967). *The discovery of Grounded Theory : Strategies for qualitative research*. New York : Aldine.
- Kaufmann, J.-C. (2007). *L'entretien compréhensif* (2<sup>e</sup> éd.). Paris : Armand Colin.
- Kelle, U. (Éd.). (1995). *Computer-aided qualitative data analysis. Theory, methods and practice*. London : Sage.
- Lonkila, M. (1995). Grounded Theory as an emerging paradigm for computer-assisted qualitative data analysis. Dans U. Kelle (Éd.), *Computer-aided qualitative data analysis. Theory, methods and practice* (pp.41-51). London : Sage.
- Oeuvray, K. (2007). *Rester face aux temps certains. Destins sociotemporales de personnes toxicodépendantes sans perspective de travail*. Thèse de doctorat inédite, Université de Fribourg, Suisse.
- Seale, C. (1999). *The quality of qualitative research*. London : Sage.
- Soulet, M.-H. (avec la collaboration de M. Caiata Zufferey et K. Oeuvray) (2002). *Gérer sa consommation. Drogues dures et enjeu de conventionnalité*. Fribourg : Éditions Universitaires.
- Stevens, A., Berto, D., Hunt, N., Kerschl, A., McSweeney, T., Schaaf, S., Soulet, M.-H., Trinkl, B., Turnball, P., Waidner, G., Werdenich, W., & Uchtenhagen, A. (2005). *Quasi compulsory treatment for drug dependant offenders*. Commission européenne Quality of Life (5<sup>ème</sup> programme), CT 2002-01446.
- Strauss, A., & Corbin, J. (2004). *Les fondements de la recherche qualitative. Techniques et procédures de développement de la théorie enracinée*. Fribourg : Academic Press.

**Kerralie Oeuvray** est sociologue, rattachée au domaine sociologie, politiques sociales et travail social de l'Université de Fribourg. Privilégiant l'approche qualitative, ses activités de recherche s'insèrent dans une sociologie des problèmes sociaux et touche notamment au traitement social et pénal de la toxicodépendance ainsi qu'à la pauvreté. En outre, elle enseigne les cours de méthodologie qualitative y compris, au niveau du Masters, l'utilisation des logiciels pour l'analyse des données qualitatives.