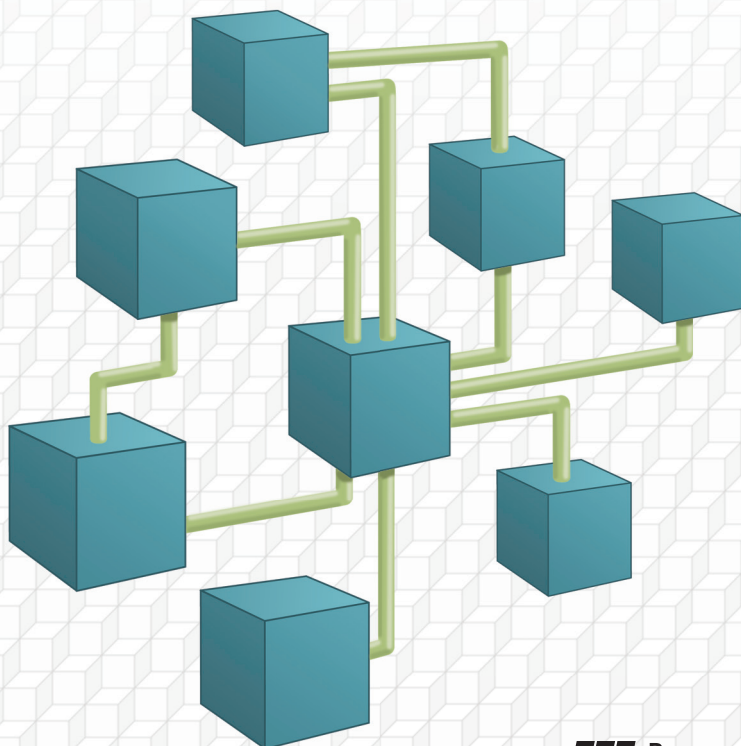


2^e ÉDITION

L'ÉTUDE DE CAS

comme méthode de recherche

YVES-C. GAGNON



 Presses
de l'Université
du Québec

Extrait de la publication

L'ÉTUDE DE CAS

comme **méthode de recherche**

Membre de
L'ASSOCIATION
NATIONALE
DES ÉDITEURS
DE LIVRES

Presses de l'Université du Québec

Le Delta I, 2875, boulevard Laurier, bureau 450, Québec (Québec) G1V 2M2
Téléphone : 418 657-4399 – Télécopieur : 418 657-2096
Courriel : puq@puq.ca – Internet : www.puq.ca

Diffusion/Distribution :

Canada et autres pays : Prologue inc., 1650, boulevard Lionel-Bertrand,
Boisbriand (Québec) J7H 1N7 – Tél. : 450 434-0306/1 800 363-2864

France : Sodis, 128, av. du Maréchal de Lattre de Tassigny, 77403 Lagny, France
Tél. : 01 60 07 82 99

Afrique : Action pédagogique pour l'éducation et la formation, Angle des rues Jilali Taj Eddine
et El Ghadfa, Maârif 20100, Casablanca, Maroc – Tél. : 212 (0) 22-23-12-22

Belgique : Patrimoine SPRL, 168, rue du Noyer, 1030 Bruxelles, Belgique – Tél. : 02 7366847

Suisse : Servidis SA, Chemin des Chalets, 1279 Chavannes-de-Bogis, Suisse – Tél. : 022 960.95.32



La Loi sur le droit d'auteur interdit la reproduction des œuvres sans autorisation des titulaires de droits. Or, la photocopie non autorisée – le « photocopillage » – s'est généralisée, provoquant une baisse des ventes de livres et compromettant la rédaction et la production de nouveaux ouvrages par des professionnels. L'objet du logo apparaissant ci-contre est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit le développement massif du « photocopillage ».

2^e ÉDITION

L'ÉTUDE DE CAS

comme méthode de recherche

YVES-C. GAGNON



Presses de l'Université du Québec

**Catalogage avant publication de Bibliothèque et Archives nationales du Québec
et Bibliothèque et Archives Canada**

Gagnon, Yves-Chantal

L'étude de cas comme méthode de recherche

2^e éd.

Comprend des réf. bibliogr.

ISBN 978-2-7605-3333-2

1. Méthode des cas. 2. Sciences sociales - Recherche - Méthodologie.
3. Gestion - Recherche - Méthodologie. I. Titre.

H61.G24 2012 001.4'33 C2011-942201-8

Les Presses de l'Université du Québec reconnaissent l'aide financière du gouvernement du Canada par l'entremise du Fonds du livre du Canada et du Conseil des Arts du Canada pour leurs activités d'édition.

Elles remercient également la Société de développement des entreprises culturelles (SODEC) pour son soutien financier.

Mise en pages: INTERSCRIPT

Couverture: MICHÈLE BLONDEAU

2012-1.1 – *Tous droits de reproduction, de traduction et d'adaptation réservés*

© 2012 Presses de l'Université du Québec

Dépôt légal – 1^{er} trimestre 2012

Bibliothèque et Archives nationales du Québec / Bibliothèque et Archives Canada

Imprimé au Canada

*Pour ma mère Simonne
et mon frère Richard
en guise d'au revoir*

Nous croyons que nous savons,
c'est là notre tragédie,
car cela nous empêche de découvrir.

Anthony DE MELLO, *Quand la conscience s'éveille*

AVANT-PROPOS



Depuis bientôt une trentaine d'années, j'utilise l'étude de cas comme principale méthode de recherche, tant dans le cadre de programmes subventionnés que de ceux qui sont commandités. Une méthode de recherche, « 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 la définit le dictionnaire Merriam-Webster, *L'étude de cas comme méthode de recherche* est l'analyse intensive d'une unité (personne ou communauté), mettant l'accent sur les facteurs de

développement en relation avec l'environnement¹. Il faut la distinguer de l'autre forme d'étude de cas employée pour l'enseignement. Alors que la première ambitionne de comprendre un phénomène, la deuxième vise à illustrer un point ou faire ressortir un élément important pour l'apprentissage. Mais la matière première pour concevoir cette dernière peut très bien être tirée de *L'étude de cas comme méthode de recherche* (Kennedy, 1979; Stake, 1994).

Phénomène intéressant, au début, il était très difficile de publier des résultats de recherches réalisées à partir de l'étude de cas. En effet, les leaders de la communauté scientifique d'alors adhéraient presque tous au paradigme dominant de la recherche quantitative. Ils remettaient en cause la véracité² des résultats produits à partir de l'étude de cas. La recherche utilisant cette méthode était considérée avec scepticisme, associée à un pauvre *design* et à des procédures non systématiques (Yin, 1981b; Scholz et Tictje, 2001). Cela n'a rien d'étonnant, puisque ces tenants du positivisme privilégiaient le développement de lois universelles, alors que l'étude de cas s'intéresse surtout aux spécificités des phénomènes (Altheide et Johnson, 1994). C'était l'époque où même plusieurs scientifiques du domaine social écrivaient que l'étude de cas n'était pas aussi valable puisqu'elle ne conduisait pas à des généralisations (Stake, 1994).

Aujourd'hui, on est presque rendu à l'opposé. Non seulement cette méthode est devenue *scientifically correct*, mais elle jouit aussi d'une espèce de préjugé favorable de la part de la communauté scientifique. Qui plus est, dans beaucoup de programmes de recherche utilisant principalement une approche quantitative, on constate un recours fréquent à l'étude de cas comme méthode complémentaire. C'est vrai pour la plupart des champs de recherche, pour différentes problématiques plus ou moins exploratoires et dans divers contextes quant au terrain d'étude.

Cela n'est pas étranger à l'avènement du postmodernisme qui a affecté toutes les disciplines et permis aux sciences humaines, aux arts et à la philosophie de prendre du galon (Agger, 1990; Lehman, 1992; Lyotard, 1979; Richardson, 1994). Son essence est de mettre en doute l'existence d'une méthode, d'une théorie, d'un discours ou d'une tradition pouvant se réclamer d'un droit universel de vérité ou celle d'une forme privilégiée de connaissance autoritaire (Richardson, 1994).

-
1. Merriam-Webster Online Dictionary, consulté le 9 septembre 2011, <<http://www.merriam-webster.com/dictionary/case%20study>>.
 2. Certitude que les connaissances produites sont conformes à la réalité.

Toutefois, il importe de souligner que le postmodernisme ne rejette pas automatiquement les méthodes conventionnelles d'acquisition de la connaissance. Il soulève plutôt un questionnement sur celles-ci et en introduit d'autres qui doivent aussi être soumises à la critique. Ainsi, en tant que défenseur de l'approche qualitative de recherche, j'ai toujours soutenu qu'il fallait y recourir en satisfaisant aux mêmes exigences que l'approche quantitative. La validité et la fiabilité des données doivent faire l'objet d'une démonstration tout aussi évidente et concluante. Bien sûr, pour ce faire, on utilise des raisonnements et des instruments fort différents.

Avec cette popularité croissante, nombre de documents ont été publiés sur l'étude de cas, mais ils présentent deux faiblesses principales. Premièrement, peu expliquent vraiment comment procéder pour assurer la fiabilité et la validité des données. Deuxièmement, aucun ne fournit un guide articulé, intégré et complet pour réaliser une étude de cas. Yin (2009) est sans doute celui qui va le plus loin dans ce sens. Cependant, à mon avis, des étapes manquent et on a souvent besoin de plus d'information pour réaliser certaines d'entre elles. Pourtant, un tel instrument permet non seulement d'assurer *a priori*, mais de vérifier *a posteriori*, la rigueur de la démarche de recherche et ainsi de fournir une assurance de la véracité des résultats produits.

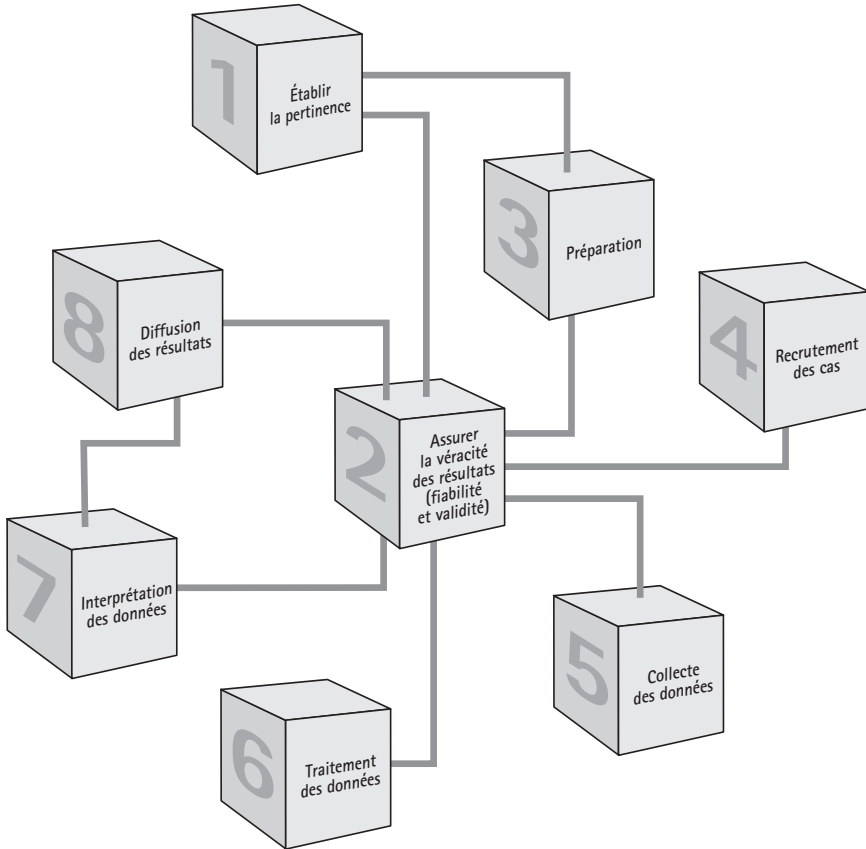
C'est le but ultime du présent livre, à savoir instrumenter les chercheurs³ pour qu'ils puissent décider s'ils sont justifiés d'utiliser *L'étude de cas comme méthode de recherche*. Le cas échéant, il vise à leur fournir un guide pragmatique pour le faire avec la rigueur requise.

Comme le montre schématiquement le graphique 1, on y aborde la pertinence de recourir à la méthode de l'étude de cas, les façons d'assurer la véracité des résultats, la préparation nécessaire, le recrutement des cas⁴, la collecte de données, leur traitement, leur interprétation et la diffusion des résultats. L'objectif de chacune de ces étapes est présenté, de même que les principales activités qu'elle doit comprendre. Également, une liste de vérification de la réalisation de ces étapes et activités est produite dans l'annexe 1.

3. Pour ne pas alourdir le texte, nous nous conformons à la règle qui permet d'utiliser le masculin comme épïcène.

4. Même si le pluriel est généralement employé, ce guide s'applique aussi bien à la réalisation de l'étude d'un seul cas.

Graphique 1 La démarche de réalisation d'une étude de cas



S'agissant d'un guide de réalisation, la présentation est truffée d'exemples pratiques. Évidemment, on s'intéresse aux éléments reliés à la démarche de recherche plutôt qu'aux résultats qu'elle a permis d'obtenir. Un premier est utilisé tout le long du texte, afin de permettre au lecteur de suivre une étude de cas du début à la fin. Il s'agit de la recherche que j'ai menée sur le comportement des dirigeants de PME dans le processus d'adoption de nouvelles technologies. Réalisée dans le cadre de ma thèse doctorale, elle a été encadrée, du début à la fin, par un comité scientifique formé de trois professeurs, dont un adepte des approches quantitatives. Les

principes et la philosophie de ces approches ont donc toujours été présents dans sa réalisation. Cette thèse de doctorat de plus de trois cents pages détaille chaque étape, sa justification, les activités qu'elle comprend et les résultats obtenus. On y trouve un chapitre entier montrant comment la fiabilité et la validité des données ont été concrètement assurées. Signalons que les résultats ont fait l'objet de deux publications dans des revues scientifiques internationales (Gagnon et Toulouse, 1993, 1996). La démarche y a encore une fois été évaluée par des pairs qui l'ont jugée suffisamment rigoureuse pour justifier ces publications.

Finalement, après la thèse doctorale, j'ai poussé plus loin vers la généralisation des résultats de cette recherche en utilisant une méthode quantitative. J'ai alors conçu et administré un questionnaire. Encore là, ces résultats ont fait l'objet de deux publications scientifiques, ce qui est un gage de leur qualité (Gagnon, 2001 ; Gagnon, Sicotte et Posada, 2000).

Plusieurs autres exemples sont cités, sur une base ponctuelle, parce qu'ils sont représentatifs de l'une ou l'autre des dimensions traitées. Aussi, ils montrent bien que *L'étude de cas comme méthode de recherche* s'applique à des champs d'études diversifiés.

Comme on peut s'en douter, élaborer un guide pratique exige de faire des choix. On doit s'en tenir aux éléments qui vont faciliter la réalisation de l'étude de cas, tout en assurant la rigueur de la démarche. La présentation et la discussion, plus philosophiques ou épistémologiques, des différentes écoles de pensée et approches possibles pour envisager chaque étape et chaque activité ne font pas partie du présent ouvrage. Ce dernier ne cherche pas non plus à reprendre les grands débats sur *L'étude de cas comme méthode de recherche*. Il faut donc utiliser et juger le contenu sous cet éclairage particulier.

TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos	XI
Introduction	1
ÉTAPE 1	
Établir la pertinence	11
ÉTAPE 2	
Assurer la véracité des résultats	19
ÉTAPE 3	
La préparation	37

ÉTAPE 4	
Le recrutement des cas	49
ÉTAPE 5	
La collecte de données	55
ÉTAPE 6	
Le traitement des données	69
ÉTAPE 7	
L'interprétation des données	83
ÉTAPE 8	
Diffuser les résultats	91
Conclusion.	101
Annexe 1	
Liste de vérification de la réalisation des activités de chaque étape.	105
Annexe 2	
Canevas de rédaction du rapport de recherche.	109
Bibliographie.	117

INTRODUCTION



es systèmes sociaux sont complexes. Pour comprendre les phénomènes y étant reliés, il faut recourir à une vision holistique. Elle permet des descriptions détaillées des situations et des événements. Mieux encore, elle fournit une connaissance approfondie sur l'interaction entre les participants¹, leurs comportements et leurs sentiments.

Les méthodes qualitatives de recherche sont seules à rendre accessible une telle vision holistique (Benbasat et coll., 1983; Eisenhardt, 1989; Flyvbjerg, 2011; Patton, 1982; Stake, 2008; Worthman

1. Personne qui prend part au phénomène.

et Roberts, 1982). Elles permettent, particulièrement pour 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 une telle vision des phénomènes étudiés. 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, 1999 ; Wegner, 2002, Woodside et Wilson, 2003 ; Zaltman, 2003). En outre, les individus ont un accès limité à leur propre processus de pensée (Van Someren, Barnard et Sandberg, 1994 ; Witte, 1972 ; Woodside et Wilson, 2000).

L'étude de cas permet une compréhension profonde des phénomènes, des processus les composant et des personnes y prenant part. Ce faisant, certains auteurs croient qu'elle convient surtout pour la construction de théories (Baxter et Jack, 2008 ; Dyer et Wilkins, 1991 ; Eisenhardt, 1989 ; Gersick, 1988 ; Harris et Sutton, 1986 ; Woodside et Wilson, 2003). D'autres soutiennent qu'elle est tout aussi appropriée pour la vérification d'une théorie (Anderson, 1983 ; Corbin et Strauss, 2007 ; Eisenhardt, 1989 ; Glaser et Strauss, 1967 ; Pinfield, 1986 ; Richards et Richards, 1994). Aussi, il y en a qui prétendent qu'on peut élaborer un *design* de recherche qui combine les deux. L'étude de cas sert à générer une nouvelle théorie, immédiatement vérifiée par des construits mesurables et des hypothèses testées (Eisenhardt, 1989 ; Flyvbjerg, 2011 ; 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, individuels ou collectifs (Thomas, 2011 ; Woodside et Wilson, 2003). La description répond aux questions qui, quoi, quand et comment (Eisenhardt, 1989 ; Kidder, 2000). 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 des individus (Barlow et coll., 2008 ; Woodside et Wilson, 2003). Bien sûr, une combinaison de ces quatre finalités est tout à fait possible.

La première des grandes forces de *L'étude de cas comme méthode de recherche* est de fournir une analyse en profondeur des phénomènes dans leur contexte. La deuxième, elle, offre la possibilité de développer des paramètres historiques. La troisième est d'assurer

une forte validité interne, les phénomènes relevés étant des représentations authentiques de la réalité étudiée. Ce sont ces forces qui en font une méthode convenant à toutes sortes de contextes et quelles que soient les caractéristiques du chercheur².

Mais elle comporte aussi des faiblesses dont il faut toujours être conscient. D'abord, elle est onéreuse en temps, tant pour le chercheur que pour les participants. Ensuite, la validité externe pose problème. Une étude de cas peut difficilement être reproduite par un autre chercheur. Finalement, elle présente des lacunes importantes quant à la généralisation des résultats. En effet, il y a peu de chances d'avoir suffisamment d'études d'autres cas exactement comparables pour rendre les conclusions 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 se désoler de cette dernière faiblesse, bien au contraire (Flyvbjerg, 2011). La spécificité, la particularité et la diversité favorisées par 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 nécessaires pour 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 les résultats de l'étude de cas sont la plupart du temps une théorie idiosyncrasique. Cette dernière ne s'appliquant qu'à un phénomène ou l'un de ses processus précis (Eisenhardt, 1989). Ainsi, Bagchi et coll. (1998) ont fait une recherche pour établir les changements survenus dans la trajectoire de vie des gens du Népal et de l'Inde. Ils concluent leur étude du cas de 17 villages en indiquant qu'il n'est pas clair jusqu'à quel point les données d'une communauté sont généralisables aux autres villages.

Par ailleurs, l'étude de cas peut servir à raffiner une théorie ou à en établir les limites. Prenons l'exemple de la théorie généralisée voulant que les enfants de parents séparés soient mieux sous la garde de leur mère. Comme le relève Stake (1994), nous avons perdu confiance en cette loi depuis qu'un simple cas d'un tel enfant maltraité par sa mère a été documenté.

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

Cette dernière faiblesse quant à la généralisation peut cependant être éliminée par un recours complémentaire aux méthodes quantitatives de recherche (Stake, 1994 ; Scholz et Tictje, 2001 ; Woodside et Wilson, 2003). Il s'agit alors d'utiliser les résultats de l'étude de cas pour élaborer des outils de collecte quantitative de données auprès d'un échantillon 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. Après avoir été prétesté, il fut administré à un échantillon statistiquement représentatif de la population des dirigeants de PME engagés dans un processus d'adoption d'une nouvelle technologie (Gagnon, 2001 ; Gagnon et coll., 2000). Le contenu de ce questionnaire reposait ainsi sur des bases solides, ancrées dans la réalité des dirigeants de PME.

En résumé, le recours à l'étude de cas doit obéir à des normes scientifiques. Il faut que sa réalisation soit empreinte d'une rigueur au moins équivalente à celle des méthodes quantitatives de recherche (Yin, 2009), son utilisation devant prendre assise sur une démarche systématique où la fiabilité et la validité des données 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 recherche.

D'où l'importance de pouvoir compter sur un guide de réalisation comme celui présenté dans le tableau de la page suivante. On peut y voir les étapes à franchir et les activités à réaliser. Il est aussi établi l'objectif visé par chacune. Même si elles sont 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 les activités à y réaliser. Ainsi, la première, concernant 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 le recours à l'étude de cas comme méthode de recherche est approprié.

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 appartient à l'un des deux types.
4. Répondre à certaines questions 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 et conformes à 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 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'informateurs.	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: *Attester 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.	Rendre public le point de vue à partir duquel les observations ont été recueillies.
7. Décrire le processus de sélection des informateurs.	Préciser de quels groupes et de quelles sources le chercheur tire ses données.

- | | |
|---|---|
| 8. Donner les caractéristiques de chaque site d'étude. | Faciliter la compréhension de l'analyse des données et la réplication de l'étude. |
| 9. Définir 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 de données. |

La validité interne

OBJECTIF: *Assurer que le phénomène décrit est une représentation authentique de la réalité observée.*

ACTIVITÉS

11. Contrôler les effets de la présence de l'observateur.
12. Faire une sélection représentative des échantillons.
13. Élaborer une chaîne de sens et une charte de signification des données.
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.
- Tester l'interprétation faite des données.

La validité externe

OBJECTIF: *Fournir des résultats qui peuvent être comparés 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.

OBJECTIFS

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

La validité de construit

OBJECTIF: *Montrer que les manifestations enregistrées sont en relation avec les construits utilisés et qu'elles sont partagées à travers le temps, les sites et les populations.*

ACTIVITÉS

18. Sélectionner des cas pertinents aux objectifs de la recherche.
19. Choisir ou élaborer des indices de mesures appropriés.
20. Recourir au maximum de sources d'information.
21. Expliquer le protocole de recherche et présenter honnêtement les données.

OBJECTIFS

- Observer une réalité qui correspond aux construits à étudier.
- Assurer que les indicateurs mesurent bien les construits.
- Minimiser l'effet de l'observateur dans le phénomène sous étude.
- Assurer la transparence dans la diffusion des résultats.

ÉTAPE 3 – LA PRÉPARATION

Objectif : Développer le cadre de recherche.

ACTIVITÉS	OBJECTIFS
1. Développer la question de recherche.	Établir une question de recherche claire qui laisse voir les <i>a priori</i> 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 prioritaires 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 caractéristiques pour réaliser la recherche.

ACTIVITÉS	OBJECTIFS
1. Acquérir une bonne connaissance de la dynamique du milieu.	Déceler les cas potentiels et convaincre les responsables de participer à la recherche.
2. Vérifier s'il y a des relations professionnelles autres que celles liées à la recherche.	Assurer l'impartialité du chercheur par rapport à chaque cas.
3. Surveiller la répartition géographique des cas.	Permettre la réalisation de l'étude en respectant le budget et l'échéancier.
4. Recruter plus de cas que le nombre requis.	Se prémunir contre la mortalité de cas.

ÉTAPE 5 – LA COLLECTE DE DONNÉES

Objectif : Recueillir des données brutes riches et crédibles.

ACTIVITÉS	OBJECTIFS
1. Se faire accepter dans les milieux observés.	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.	Permettre de réaliser des tests de concordance pour augmenter la validité des données.

4. Peaufiner la stratégie de collecte des données.	Assurer, dans un respect du milieu, une collecte de données fiables et valides.
5. Élaborer une charte de signification et une chaîne des évidences des données.	Assurer une constance quant au sens attribué aux données et permettre à une personne externe de suivre les évidences.
6. Gérer les données recueillies.	Constituer une base de données fiable à la base de 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.	Organiser et trier les données pour faciliter leur analyse.
3. Analyser les données codifiées.	Faire parler les données, en faisant émerger toutes les tendances qu'elles recèlent.
4. Rédiger chaque étude de cas.	Organiser en récit les données qui soutiennent les tendances dégagées dans l'analyse.

ÉTAPE 7 – L'INTERPRÉTATION DES DONNÉES

Objectif: *Produire des explications théoriques éprouvées du phénomène étudié.*

ACTIVITÉS	OBJECTIFS
1. Générer des propositions explicatives du phénomène.	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 soutenues par les données de chaque cas.
3. Comparer les propositions qui concordent 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 et en faire profiter la communauté scientifique et professionnelle.*

ACTIVITÉS

1. Choisir le type de diffusion.
2. Cerner les exigences du média et les caractéristiques de l'audience visée.
3. Élaborer un plan du contenu de la diffusion.
4. Rédiger le contenu de la diffusion.

OBJECTIFS

- Déterminer la forme appropriée de contenu.
- Adapter le format et la teneur du message à livrer de même que le choix du vocabulaire.
- Établir les bases du message et de la structure pour le transmettre.
- Assurer la qualité et la crédibilité du contenu afin qu'il soit accepté pour diffusion.

L'étude de cas permet d'analyser en profondeur des phénomènes dans leur contexte, c'est là sa plus grande force. Le recours à cette méthode qualitative doit néanmoins obéir à des normes scientifiques et être empreint d'une rigueur au moins équivalente à celle des méthodes quantitatives de recherche. De là l'importance de pouvoir compter sur ce guide de réalisation, qui propose une démarche intégrée où la fiabilité et la validité des données sont démontrées.

Truffé d'exemples pratiques, il vous indiquera les différentes étapes à suivre et les activités à exécuter à chacune d'elles de façon détaillée. Vous pourrez ainsi savoir comment établir la pertinence du recours à l'étude de cas, assurer la véracité des résultats, préparer votre étude, recruter les cas, collecter les données, les traiter, les interpréter et, finalement, diffuser vos résultats. Une liste de vérification pour la réalisation des activités de chaque étape, de même qu'un canevas de rédaction du rapport de recherche, sont par ailleurs offerts en annexe.



Yves-Chantal Gagnon, Ph. D., est professeur à l'École nationale d'administration publique. Il est titulaire de la Chaire Bell en technologie et organisation du travail.

PUQ.CA

ISBN 978-2-7605-3333-2

