



# Analyse de données qualitatives et recherche-intervention

**Nathalie Krief, Véronique Zardet**

DANS **RECHERCHES EN SCIENCES DE GESTION** 2013/2 (N° 95), PAGES 211 À 237  
ÉDITIONS **ISEOR**

ISSN 2259-6372

DOI 10.3917/resg.095.0211

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://www.cairn.info/revue-recherches-en-sciences-de-gestion-2013-2-page-211.htm>



**CAIRN.INFO**  
MATIÈRES À RÉFLEXION

Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...

Flashez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.



**Distribution électronique Cairn.info pour ISEOR.**

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

## **Analyse de données qualitatives et recherche-intervention**

Nathalie Krief  
Maître de Conférences  
ISEOR, Magellan  
IAE Lyon, Université Jean Moulin

Véronique Zardet  
Professeur  
ISEOR, Magellan  
IAE Lyon, Université Jean Moulin

*Cet article met en évidence les spécificités des données qualitatives et les particularités inhérentes à leur traitement dans une méthodologie de recherche-intervention, en vue d'étudier la contribution possible des logiciels d'analyse de données qualitatives au traitement des informations. Il s'appuie sur une étude comparée des apports et limites de deux logiciels : Segese et Nvivo.*

**Mots-clés :** *Recherche-intervention, données qualitatives, effet-miroir, logiciels, codage et traçabilité.*

*This article highlights specificities of qualitative data and peculiarities of their treatment in an intervention-research methodology, to explore the possible contribution of software for analyzing qualitative data processing. It is based on a comparative study of the benefits and limitations of two software: Segese and Nvivo.*

**Key-words:** *Intervention-research, qualitative data, mirror-effect, software, coding and traceability.*

*Este artículo pone en evidencia las especificidades de los datos cualitativos y las particularidades inherentes a su tratamiento en una metodología de investigación-intervención, con vistas a estudiar la contribución posible de los softwares de análisis de datos cualitativos al tratamiento de las informaciones. Se apoya en un estudio comparativo de las aportaciones y los límites de dos softwares: Segese y Nvivo.*

**Palabras claves:** *Investigación-intervención, datos cualitativos, efecto-espejo, softwares, codificación y trazabilidad.*

## Introduction

La littérature en gestion comporte de nombreuses publications sur les méthodes de recherche qualitative. Depuis les années 1970, des logiciels d'analyse ont progressivement émergé pour faciliter le traitement des données qualitatives. Leur création s'est inscrite dans le conflit historique « qualitatif/quantitatif ». Les chercheurs du courant qualitatif, tout en ne disposant pas d'outils et de méthodes analogues à ceux du courant quantitativiste, n'en ont pas moins cherché à instaurer le principe de rigueur dans le recueil et l'exploitation de leurs matériaux (Duyck, 2001 ; Savall, Zardet, Bonnet et Péron, 2008).

Cet article vise à mettre en évidence les spécificités des données qualitatives et de leur traitement dans une *recherche-intervention*. Puis, il analyse la contribution possible des logiciels d'analyse de données qualitatives au traitement des informations collectées dans une recherche-intervention, en s'appuyant sur l'abondante littérature disponible relative à l'étude comparée de ces logiciels (Duyck, 2001 ; Helme-Guizon et Gavard-Perret, 2004 ; Wanlin, 2007 ; Fallery et Rodhain, 2007...), et sur la pratique du logiciel Segese conçu pour accompagner la conduite de recherches-interventions.

Après avoir présenté les particularités des données qualitatives dans la recherche-intervention, nous étudions les modalités et conditions d'utilisation des logiciels pour soutenir l'analyse de ces

données. Puis nous étudions les apports et limites respectives des logiciels Segese et Nvivo.

## 1. – Particularités des données qualitatives dans la recherche-intervention

L'objectif de cette partie est de situer la place des données qualitatives dans les méthodes opératoires utilisées lors d'une recherche-intervention. Nous présentons dans un premier temps les principes généraux de la recherche-intervention avant de qualifier et d'analyser les données qui y sont collectées.

### 1.1. Méthodologie de la recherche-intervention

#### 1.1.1. Principes généraux

Les méthodes de recherche-intervention s'inscrivent dans une triple perspective : décrire, expliquer et transformer l'objet de recherche pour mieux le connaître (Savall, 1978 ; Moisdon, 1984 ; Avenier, 1989 ; Savall et Zardet, 1996, 2004 ; David, 2000 ; Plane, 2000). Elles s'appuient sur l'idée qu'il n'est possible d'appréhender le fonctionnement d'une organisation « *qu'en y pénétrant, en y intervenant et, par conséquent, en la modifiant* » (Moisdon, 2010, p. 213). Elles s'opposent aux recherches de nature « contemplative », en visant délibérément l'appropriation et l'utilisation, par les praticiens de l'entreprise, d'une partie des connaissances co-produites avec le chercheur. Elles visent à donner du sens, en allant au-delà de la description, par l'explication et la théorisation (Royer, Baribeau et Duchesne, 2009). L'acte de transformation de l'objet de recherche est explicitement recherché comme source de connaissance (Lewin, 1997).

Dans une recherche-intervention, l'entreprise constitue un *terrain d'observation scientifique* au sein duquel des investigations approfondies sont réalisées. L'objectif du chercheur-intervenant est de produire des résultats qui s'intègrent dans une *interaction* forte avec les acteurs de terrain. En effet, chercheurs et praticiens échangent et construisent des connaissances sur la base des résultats élaborés. C'est en ce sens qu'on parle de *démarches interactives* (Girin, 1986). Les données sont issues d'un travail de terrain, dont le protocole s'ajuste aux circonstances et aux opportunités (principe d'*inachèvement* (Hatchuel, 1994)). Les acteurs de terrain peuvent intervenir sur le

déroulement du processus. Les chercheurs conduisent eux-mêmes l'investigation sans la leur sous-traiter.

Une autre caractéristique de la recherche-intervention réside dans sa *finalité* : les connaissances sont conçues simultanément pour et par l'organisation et les chercheurs, dans une *logique transformative*. Le chercheur vise donc deux objectifs indissociables : accompagner l'entreprise dans une action *délibérée* de changement et produire de la connaissance à partir de l'observation des transformations réalisées. L'objectif d'intention scientifique et l'objectif sociétal de contribution à l'amélioration des pratiques sociales sont donc indissociables.

Par ailleurs, les conclusions sont fondées sur « *l'intime conviction du chercheur, qui se retrouve dans l'arène pour éprouver lui-même les champs de force qui traversent l'organisation* » (Moison, 2010, p. 217). Cette logique rejoint le *principe de rationalité accrue* énoncé par Hatchuel (1994). Le chercheur ne détient pas la clé de l'univers, mais contribue par son mode de raisonnement à accroître la rationalité des constructions mentales et concrètes de la réalité.

La recherche-intervention s'inscrit donc dans une démarche largement *constructiviste* de production des connaissances : une logique intentionnelle, une visée transformatrice, un projet de changement délibéré (Lewin, 1947) d'une situation donnée (Le Moigne, 1990).

Les limites les plus courantes, de nature épistémologique et pratique, attribuées à la recherche-intervention ont trait à l'impact produit par le chercheur sur son objet d'étude. Néanmoins, nous osons soutenir que ce n'est plus un biais problématique : selon le principe fondateur de l'*Action Research* (Emery et Trist, 1969), il n'est possible d'accéder à la connaissance d'un système social qu'en induisant un changement de ce dernier (Allard-Poesi et Perret, 2003). Les difficultés plus pratiques concernent la durée et l'amplitude des démarches. En amont du processus d'intervention, le chercheur négocie la problématique de sa recherche et le dispositif d'intervention (Berry, 1995), phase qui nécessite un temps long, parfois « *peu compatible avec la demande sociale* » (Capgras, Guilhot, Pascal et Claveranne, 2011, p. 160). Au cœur de la recherche-intervention, la principale difficulté réside dans la lourdeur méthodologique liée à la durée des processus, qui doit être suffisamment longue pour que les phénomènes étudiés aient le temps de se développer et que le chercheur puisse prendre le recul nécessaire à une analyse sereine de son objet de recherche (Nobre, 2006). Enfin, la nature fortement contextualisée des résultats peut aussi apparaître comme une limite dans le cadre d'une comparaison ou d'une

recherche de complémentarité entre différents travaux, car chaque projet est nécessairement enraciné dans une organisation donnée (Nobre, 2006).

D'autres critiques portent sur la logique de *collaboration* chercheurs/praticiens, considérée comme nécessaire mais insuffisante pour produire des connaissances actionnables (Avenier et Schmitt, 2007), dès lors que les praticiens collaborent en tant qu'« objet » (Mesny et Mailhot, 2010). En d'autres termes, selon ces chercheurs, pour être pertinente la recherche-intervention doit s'appuyer sur des acteurs compétents – professionnels ou experts – ayant une capacité réflexive élevée (Callon, 1999).

### 1.1.2. L'impossible neutralité du chercheur

Dès lors que la recherche-intervention s'applique à des objets qui ne peuvent être « *ni confinés, ni manipulés, ni même naturalisés* » (Moison, 2010, p. 216), l'intervention du chercheur modifie l'objet d'étude. L'interaction entre chercheurs et praticiens engendre une modification des acteurs, de leur vision, de leurs récits ou encore de leurs projets. Cependant, « *plutôt que de le prendre comme un obstacle à la connaissance, il faut le considérer au contraire, comme un moyen de connaissance et même le seul...* » (Berry, 1986, p. 200). De fait, dans une recherche-intervention de type constructiviste, le chercheur, au plus près des acteurs de terrain, ne peut que « *délaisser la position de l'observateur neutre et détaché* » (Perez, 2008, p. 5). Plus largement, dans une perspective intersubjective, « *le chercheur est rarement totalement étranger et neutre face à son objet d'étude* » (Devereux, 1967, cité par Levy-Tadjine et Paturol, 2012, p. 353).

### 1.1.3. Principes épistémologiques fondateurs

Trois principes épistémologiques, qui représentent un filtre pour assurer la validité scientifique du travail entrepris, guident le chercheur dans une recherche-intervention.

Le concept d'*interactivité cognitive* (Savall et Zardet, 1996, 2004 ; Cristallini, 2005) explicite les dispositifs de confrontation du chercheur à son entourage, lorsqu'il s'extériorise par le dialogue et l'écrit et interagit avec les acteurs de terrain, dans le but de générer de nouvelles informations. Le principe d'*intersubjectivité contradictoire* (Savall et Zardet, 1996, 2004 ; Krief, 2005) vise à remplacer l'impossible objectivité des données qualitatives par une confrontation des acteurs dotés de leur propre subjectivité, et aboutir ainsi à une certaine représentation du réel par la mise en évidence des écarts ou

convergences de représentations. L'objectivité naît alors de l'intersubjectivité répliquée (Husserl, 1980). Le principe de *contingence générique* (Savall et Zardet, 1996, 2004 ; Voyant, 2005) concerne l'articulation des connaissances génériques formulées par le chercheur avec les connaissances contextuelles ou spécifiques émergeant d'une situation particulière d'un *cas spécifique*.

Ces trois principes épistémologiques constituent notre cadre d'analyse. En effet, dans une recherche-intervention, les données qualitatives sont injectées dans des protocoles qui visent à produire de l'interactivité cognitive, de l'intersubjectivité contradictoire et de la contingence générique.

## **1.2. Nature des données qualitatives collectées en recherche-intervention**

Les informations sont multiformes dans une recherche-intervention. Elles sont collectées par trois techniques principales : entretiens, documents, observations et revêtent trois formes : qualitatives, quantitatives, financières. Nous nous intéressons dans cet article aux données qualitatives collectées par entretien.

Le terme de « données » est ambigu, voire inapproprié car, loin d'être « données » au chercheur, elles exigent de sa part des protocoles multiples de collecte, d'extraction et de mémorisation des informations, parfois complexes à mettre en œuvre. Ces informations sont contenues dans des notes d'entretiens informels, des notes prises lors de réunions de restitution des résultats, d'instances de travail collaboratif au sein de l'entreprise (exemple : comité de pilotage) ou encore dans des documents collectés, tels que comptes rendus de réunions, rapports internes ou externes, discours officiels, tableaux de bord, comptes de résultats, rapports d'activité...

Il est donc nécessaire, pour assurer une certaine fiabilité des informations collectées, de mettre en place des techniques rigoureuses de prise de notes. En effet, la collecte et la « capture » des données doivent être claires pour assurer la traçabilité du raisonnement (Lee, 1998 ; Seale, 1999 ; Gephart, 2004).

Les données recueillies lors d'une recherche-intervention sont, selon Girin (1986), de deux natures : certaines constituent des matériaux *froids*, ceux qui ne sont pas issus de l'investigation en cours, tels qu'organigrammes, règlements, procédures ; d'autres sont considérés comme *chauds*, en ce sens qu'ils sont produits par le processus d'investigation-même, tels que témoignages, récits, descriptions obtenus notamment dans le cadre des entretiens, des séances de travail.

Deux grandes modalités de *collecte* cohabitent (Nobre, 2006) : une collecte *dirigée* ou *finalisée* par les caractéristiques de l'outil central de la recherche-intervention, et une collecte *autonome* correspondant principalement aux notes prises en réunions ou dans le journal de recherche. Les données dites finalisées sont primaires ou secondaires : les données *primaires* collectées par entretiens, observations ou analyse de documents sont traitées pour construire des données *secondaires*, résultats des traitements. La présence régulière et réitérée du chercheur sur son terrain d'investigation lui permet de collecter des informations diversifiées et nombreuses. Il utilise ces différentes techniques pour les inscrire dans un processus de *triangulation*. Ainsi, sa base de données expérimentale est abondante puisqu'elle est alimentée par de multiples sources.

Les données issues des entretiens sont majoritairement qualitatives et constituent la base primordiale sur laquelle le chercheur travaille pour élaborer des matériaux intermédiaires, tels que par exemple des effets-miroirs, construits à partir de *verbatim* ou phrases-témoins.

### 1.3. Fonction de l'effet-miroir dans la recherche-intervention

L'*effet-miroir* constitue une analyse de contenu d'entretiens, reposant sur l'expression des acteurs de l'entreprise, qui permet de leur présenter une image de leurs expressions afin d'obtenir une validation, une invalidation, un enrichissement ou un nuancement des résultats. Cette technique peut être employée à différentes étapes d'un processus de recherche-intervention : par exemple lors d'un diagnostic initial, dans une phase de projet ou d'évaluation *ex-post* (Savall et Zardet, 1987).

Nous recourons depuis plus de trente ans à cette méthode d'analyse de données qualitatives dans des recherches-interventions réalisées en *équipe de chercheurs*. Cette dernière précision est importante car elle implique le recours à une méthode *commune* d'analyse de données et actionne l'intersubjectivité contradictoire *entre les chercheurs* qui interviennent sur une même recherche.

En collectant les expressions des acteurs, les chercheurs recensent leurs différents points de vue et enjeux, qu'ils soient spécifiques, convergents ou divergents. Ceux-ci témoignent de la subjectivité et de la sensibilité différente des acteurs. L'effet-miroir restitue cette diversité, sans la juger ni l'interpréter, si ce n'est par la « mise en ordre » réalisée. L'image construite par le chercheur, en structurant et classant les expressions, constitue une représentation

collective qui procède d'une « *forme de transaction* » (Savall et Zardet, 2004, p. 335) avec les acteurs de terrain.

La restitution des résultats est garante d'une collaboration active facilitée dans la suite de la recherche (Girin, 1986). Elle participe aux exigences de *réflexivité*, c'est-à-dire à la manière dont le chercheur rend compte de ses activités, notamment vis-à-vis des praticiens, et intègre leurs réactions (Levy-Tadjine et Paturel, 2012). La présentation orale de l'effet-miroir aux personnes interviewées accroît la relation de consensus et de partage de représentations cognitives entre chercheurs et acteurs, notamment grâce à la *traçabilité visible* du travail de codage. La démarche procède d'une double interaction : *compréhensive* dans un premier temps car le chercheur se fait interprète et miroir, puis *activatrice* car il stimule de nouveaux points de vue respectifs des acteurs professionnels et des chercheurs (Hatchuel, 1994 ; David, 1999).

L'effet-miroir remplit ainsi deux fonctions : faire interagir les acteurs *entre eux* et *avec les chercheurs*. La présentation orale aux acteurs de terrain permet de stimuler leurs réactions et d'obtenir de nouvelles informations sur la compréhension de la situation. Acteurs de terrain et chercheurs deviennent ainsi partenaires dans l'action et co-producteurs de connaissances.

L'effet-miroir se distingue de la phase interprétative des résultats, qui intervient dans un second temps à travers l'expression d'un « *avis d'expert* », autrement dit l'interprétation par le chercheur de l'image obtenue, qui complète l'effet-miroir (le « dit ») par une analyse contradictoire basée sur le « non-dit ». Les limites de l'expression orale, telles que les tabous<sup>1</sup> par exemple, appellent une production de connaissances de la part du chercheur consistant en une véritable interprétation des discours et de leurs limites. En effet, la distinction claire entre les données et leur analyse constitue un défi et un critère de qualité important dans les recherches qualitatives (Lee, 1998 ; Deale, 1999 ; Gephart, 2004 ; Krippendorff, 2004 ; Suddaby, 2006).

#### 1.4. Méthode de construction de l'effet-miroir

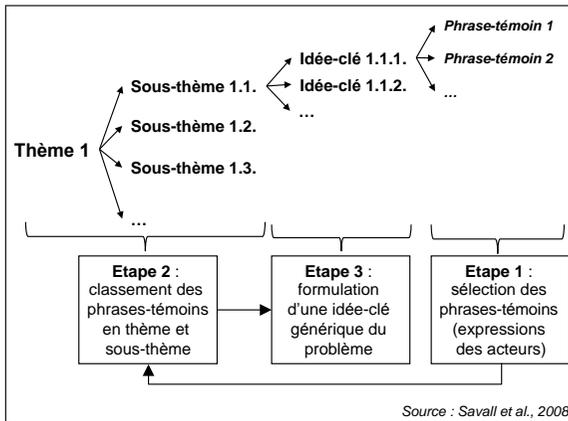
L'effet-miroir se construit à partir des notes d'entretiens, en sélectionnant puis en classant des expressions émanant des acteurs, appelées « *phrases-témoins* » – ou *verbatim* – dans une arborescence constituée de thèmes, sous-thèmes et idées-clés (*figure n°1*). Dans

---

1. Au sens des termes qui ne doivent pas être évoqués dans les conversations (Savall, Vallée et Zardet, 2001).

notre pratique de recherches collectives et cumulatives, cette arborescence n'est pas contingente à chaque situation, elle est *générique* et construite par accumulation de connaissances au cours du temps.

**Figure n°1** – Arborescence et étapes de construction de l'effet-miroir



Cette méthode permet de confronter les idées *spécifiques* et *contextuelles* des acteurs aux idées *génériques* exprimées par le chercheur. L'idée-clé est une « *construction intellectuelle élaborée par le lecteur à partir d'éléments textuels récurrents* » (Fallery et Rodhain, 2007, p. 23).

L'analyse des expressions des acteurs confronte le chercheur à une difficulté inhérente aux informations qualitatives, celle de l'*imprécision, voire l'instabilité sémantique*. En effet, dans une même entreprise, un même mot peut avoir des sens différents selon les personnes qui l'utilisent, voire selon les moments auxquels une même personne s'exprime. Par exemple, le terme « la direction » exprimé par un opérateur de production n'aura pas le même sens que s'il émane d'un cadre chef de service. L'opérateur fait allusion à un ensemble mal identifié de personnes décideurs, qui peut aller jusqu'à englober tous les cadres. L'expression du chef de service peut désigner, quant à elle, soit la personne dirigeante de l'entreprise, soit le comité de direction dans son ensemble. La clinique de l'effet-miroir permet ainsi de faire valider par les acteurs qui se sont exprimés, l'interprétation qu'a faite le chercheur de leurs expressions.

Comme nous le verrons dans la seconde partie, cette construction se distingue nettement des analyses lexicales qui bâtissent des arborescences à partir de mots précis du texte. L'idée-clé recherche l'expression générique d'un problème, c'est une « boîte » accueillant des illustrations exprimées par les acteurs en fonction de leurs ressentis. Cette démarche s'apparente à l'un des principes de codage-dénomination (Locke, 2001) de la théorisation ancrée. Les catégories créées doivent épouser les données tout en s'élevant en généralité (Dumez, 2004). Dans le cadre de l'effet-miroir présenté dans cet article, le codage est ouvert « in vitro » (Guilloux, 2001), c'est-à-dire en identifiant des unités de sens à partir de l'expression des participants, formulées avec le vocable générique du chercheur.

## **2. – Analyse des données qualitatives en recherche-intervention et recours aux logiciels**

L'analyse de données qualitatives se définit d'abord par son objet : le chercheur tente de dégager le sens d'un texte, d'une entrevue, d'un corpus à l'aide ou non d'outils informatisés (Paillé et Mucchielli, 2003 ; Deschenaux et Bourdon, 2005). Il s'agit d'un processus d'identification de thèmes, de construction d'hypothèse (idée) et de clarification de liens (Tesch, 1990 ; Wanlin, 2007). Une méthode qualitative s'efforce d'analyser comment un phénomène se produit et pour quelle finalité (Mucchielli, 2007). Elle analyse aussi l'organisation globale du phénomène et ses conséquences.

L'étude de la littérature spécialisée en analyse de données qualitatives<sup>2</sup> montre que son utilisation en sciences de gestion est récente comparativement à d'autres disciplines des sciences humaines et sociales, telles que les sciences de l'éducation, du langage, de l'information et de la communication ou encore les sciences politiques. L'opposition et la dichotomie entre analyses qualitatives et quantitatives ont longtemps prévalu. Dans les différentes sous-disciplines de la gestion, quelques précurseurs ont défendu l'idée d'un enrichissement mutuel des analyses qualitatives et quantitatives, par exemple Savall en management des ressources humaines (1975) et Bô en marketing (1998), jusqu'à proposer des méthodes combinées qualimétriques (Savall et Zardet, 1996, 2004).

Après avoir caractérisé les différentes méthodes d'analyse de données qualitatives et leurs objectifs propres, nous identifions les

---

2. Voir en particulier la Revue québécoise *Recherches Qualitatives*, éditée par l'Association pour la Recherche Qualitative ([www.recherche-qualitative.qc.ca](http://www.recherche-qualitative.qc.ca))

conditions de recours aux logiciels d'analyse de données qualitatives dans le cadre d'une recherche-intervention à partir d'une comparaison de deux logiciels, Segese et Nvivo.

### 2.1. Pluralité des méthodes d'analyse de données qualitatives

Deux terminologies ressortent fréquemment : l'*analyse de contenu* et l'*analyse thématique*. On rencontre aussi l'expression plus englobante d'*analyse de données textuelles*, regroupant plusieurs méthodes de prise de connaissance et d'analyse d'un texte (Helme-Guizon et Gavard-Perret, 2004 ; Fallery et Rodhain, 2007). Selon Moscarola (2006), l'analyse de contenu est une analyse thématique, qui consiste à lire l'ensemble d'un corpus<sup>3</sup>, en identifiant les thèmes qu'il contient, pour ensuite produire du verbatim par thème ou procéder à une analyse statistique des thèmes. Pour d'autres, l'analyse de contenu est vue comme « *un ensemble d'instruments méthodologiques [...] s'appliquant à des discours extrêmement diversifiés, et fondés sur la déduction ainsi que l'inférence* » (Wanlin, 2007, p. 249). Les méthodes d'analyse de contenu sont considérées comme très consommatrices de temps et coûteuses pour l'analyse de corpus volumineux.

L'étude de la littérature fait ressortir plusieurs méthodes d'analyse de contenu en regard des objectifs de recherche<sup>4</sup>. Dans les recherches qualitatives, la définition précise des méthodes et procédures analytiques de recherche constitue un critère de qualité essentiel (Hammersley, 1992 ; Aguinis, 1993 ; Daft, 1995 ; Lee, 1998 ; Easterby-Smith, Thorpe et Lowe, 2002 ; Gephart, 2004). L'*analyse lexicale* vise à repérer ce dont parle un acteur, les mots ou expressions qu'il utilise, pour procéder à des quantifications ou mesures lexicales. Le texte d'un acteur/auteur est approché par le lexique qu'il utilise, à partir des mots les plus fréquemment utilisés. D'autres approches s'intéressent à la structure du discours, elles sont souvent dénommées *analyses linguistiques*. On les distingue des méthodes d'analyse qualitative centrées sur l'étude du contenu, c'est-à-dire le *sens du discours*. L'*analyse thématique* est donc une analyse essentiellement qualitative qui vise à *interpréter* un contenu. Certains auteurs (Fallery et Rodhain, 2007) y ajoutent l'*analyse cognitive* qui

---

3. Le *corpus* représente l'ensemble des textes, documents, entretiens, discours, etc. réunis pour une étude linguistique, lexicale ou textuelle (Helme-Guizon et Gavard-Perret, 2004).

4. Voir en particulier les typologies présentées par Moscarola (2006), Ganassali (2007), Fallery et Rodhain (2007), Helme-Guizon et Gavard-Perret (2007), Voynnet-Fourboul (2002).

permet de représenter une pensée. L'extraction de *verbatim* est souvent mise au service des analyses de contenu centrées sur le *sens* des discours.

## 2.2. Processus et méthodes de traitement dans l'analyse de données qualitatives

Les auteurs distinguent *deux à trois étapes chronologiques*. La première, intitulée *pré-analyse* ou organisation des données, implique une segmentation et une décontextualisation. La seconde, considérée centrale et par ailleurs la plus longue, consiste à procéder aux opérations de *codage*, décompte ou énumération : c'est l'exploitation du matériau recueilli, dont le processus consiste à « *découper le contenu d'un discours ou d'un texte en unités d'analyse (mots, phrases, thèmes...)* et à les intégrer au sein de catégories sélectionnées en fonction de l'objet de recherche » (Thiétart, 2007, p. 455). La dernière étape consiste à *interpréter* les résultats, les synthétiser et en tirer des *inférences* (Wanlin, 2007).

Le codage, ou *lemmatisation*, consiste donc en un processus de déstructuration puis de restructuration, à une décontextualisation puis une recontextualisation (Tesch, 1990). Quelles que soient les méthodes utilisées, l'exploitation du matériau consiste à découper un texte en unités d'analyse ou *unités de sens* (mots ou segments), puis à procéder à l'étude qualitative ou quantitative de ces unités.

Les chercheurs utilisant des méthodes d'analyse de données qualitatives insistent sur l'existence d'une pluralité de méthodes, parmi lesquelles le chercheur doit s'efforcer de faire un choix, compte tenu de ses objectifs de recherche et du matériau disponible. La posture épistémologique du chercheur est aussi déterminante dans ce choix, bien que l'on constate avec regret qu'elle est souvent implicite. Ainsi Blais et Martineau (2006) ont mis en évidence le lien entre la posture épistémologique du chercheur, ses méthodes de recherche et son recours aux logiciels d'aide à l'analyse de données qualitatives.

## 2.3. Recours aux logiciels pour l'analyse de données qualitatives en recherche-intervention

L'utilisation de logiciels peut paraître *a priori* peu adaptée au « *travail de terrain qui réclame une attitude compréhensive envers des modes de raisonnement et des logiques sociales qui échappent de très loin au logicisme* » (Lejeune, 2010, p. 15). Mais, dans une recherche qualitative, les données sont particulièrement abondantes et donc longues et délicates à traiter, « *coder est une entreprise fatigante* »

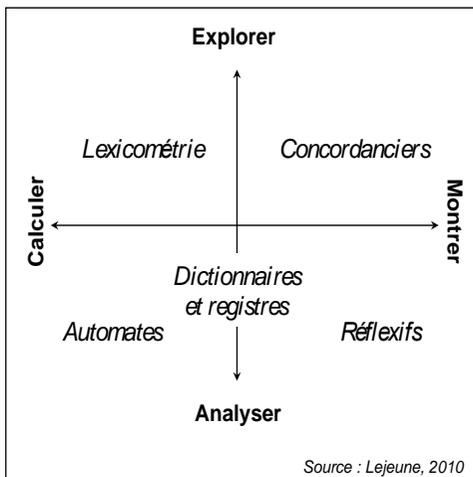
(Huberman et Miles, 1991, p. 111). Aussi, les logiciels peuvent apporter une aide non négligeable à l'organisation et au traitement des données, que les résultats recherchés soient qualitatifs, quantitatifs ou qualimétriques (mixtes).

### 2.3.1. Classification des logiciels d'analyse de données qualitatives

Il existe pléthore d'outils informatiques d'assistance à l'analyse de données qualitatives. La classification de Lejeune (2010) positionne les logiciels selon deux axes de finalité (*figure n°2*) :

- [explorer/analyser] : certains outils servent à l'*exploration* du matériau, d'autres permettent de faire émerger des *catégories d'analyse* ;
- [calculer/montrer] : certains reposent sur des procédures *quantifiées*, d'autres sur des procédures d'*organisation* des matériaux.

**Figure n°2** – Classification des logiciels



Cinq familles de fonctionnalités sont ainsi définies. La *lexicométrie* (analyse lexicale) mobilise le calcul à des fins d'exploration statistique du lexique pour identifier la fréquence et la distribution des mots d'un corpus. Les *concordanciers* permettent de rechercher des expressions en modifiant l'agencement d'un texte pour en faciliter l'exploration. Les *automates* permettent de calculer des agrégats du corpus et d'assigner une étiquette sur la base des co-

occurrences. Les *outils réflexifs* consistent à annoter le texte (codage) pour en faire émerger des catégories d'analyse. Les *dictionnaires et registres* permettent de coder le texte à partir de mots-clés prédéfinis ou construits au cours du processus pour faire émerger des catégories d'analyse.

Les principaux atouts et risques (*tableau n°1*) identifiés montrent que ces logiciels suscitent autant d'espérances que de craintes (Barry, 1998).

**Tableau n°1 – Atouts et risques dans l'utilisation des logiciels**

Avantages-atouts	Contraintes-risques
<b>Rapidité de traitement</b> : le logiciel permet d'augmenter la productivité du chercheur et facilite le travail de traitement de corpus volumineux (Moscarola, 1995 ; Duyck, 2001 ; Wanlin, 2007).	<b>Risque d'enfermement</b> de la recherche qualitative dans un « carcan » en privilégiant une quantification à tout prix qui se ferait au détriment de l'analyse en finesse et de l'esprit critique (Helme-Guizon et Gavard-Perret, 2004).
<b>Economie de temps</b> : le logiciel permet de dégager du temps pour réaliser des tâches à plus forte valeur ajoutée (Helme-Guizon et Gavard-Perret, 2004 ; Boutigny, 2005 ; Fallery et Rodhain, 2007).	<b>Rigidité de l'analyse</b> : risque d'une lecture et d'une réflexion contraintes et figées par la structure même du logiciel et par ses logiques et algorithmes internes (Helme-Guizon et Gavard-Perret, 2004).
<b>Approfondissements possibles</b> : le logiciel permet des approfondissements de l'analyse en facilitant le recours à la statistique (Wanlin, 2007) et au traitement quantitatif (Voynnet-Fourboul, 2002) et en permettant d'analyser des relations complexes entre plusieurs données (Boutigny, 2005).	<b>Eloignement chercheur/terrain</b> : l'utilisation du logiciel peut accentuer la distance entre le chercheur et ses données (Boutigny, 2005) et entre le chercheur et son terrain (Voynnet-Fourboul, 2002).
<b>Flexibilité et souplesse</b> : le logiciel apporte une flexibilité dans l'analyse des documents (Voynnet-Fourboul, 2002) et l'exploration du matériau empirique (Lejeune, 2010) et une souplesse de l'analyse car la nature du matériau s'adapte aussi bien aux démarches inductives que déductives (Duyck, 2001).	<b>Primauté du « quanti »</b> : risque que le chercheur oriente ses données vers le quanti (Boutigny, 2005) et tombe dans une « quantophrénie » (Gauthy-Sinéchal et Vandercammen, 1998), vidant de sens l'analyse qualitative (Boutigny, 2005).
<b>Accumulation-capitalisation</b> : le logiciel apporte une valeur ajoutée d'explicitation et de reproductibilité des procédures analytiques et d'archivage de l'activité scientifique (Lejeune, 2010) et donc de transfert de connaissances.	

Certains auteurs soulignent, en outre, des atouts liés à la neutralité et la scientificité des traitements quantitatifs (Moscarola, 1995 ; Duyck, 2001), partant de l'idée qu'une donnée chiffrée serait plus scientifique qu'une donnée qualitative. Nous considérons, quant à nous, que la scientificité des traitements ne dépend pas de l'outil utilisé, mais de la rigueur épistémologique et méthodologique du chercheur, car même s'il peut être « *un adjuvant, le logiciel ne sera jamais un garant du sérieux de l'analyse conduite* » (Lejeune, 2010, p. 17).

### 2.3.2. Présentation du logiciel Segese

Le logiciel Segese, développé dès 1986 par l'équipe de recherche de l'ISEOR en collaboration avec l'équipe du LISI, INSA Lyon<sup>5</sup>, a été élaboré en vue de modéliser les connaissances acquises sur le fonctionnement des entreprises. Il est structuré sous la forme d'une arborescence de thèmes, sous-thèmes et idées-clés relatifs aux dysfonctionnements des entreprises, construite par capitalisation à partir de quelques 1300 cas d'organisations. Actuellement, la base de données est constituée d'environ 3500 idées-clés génériques réparties en 6 thèmes et 41 sous-thèmes.

Le travail du chercheur consiste à isoler des extraits préalablement choisis dans sa prise de notes – les « phrases-témoins » exprimées par les acteurs lors des entretiens – puis à les classer dans l'arborescence thèmes/sous-thèmes/idées-clés. Il procède à un codage-classement des phrases, considérées comme des connaissances contextuelles, dans la base de connaissances génériques et permanentes du logiciel. Ce dernier laisse la possibilité au chercheur de créer des idées-clés nouvelles pour répondre à des problématiques spécifiques de recherche. Des traitements quantitatifs simples sont possibles permettant d'aider à « *exprimer le sens des matériaux qualitatifs et accroître leur valeur ajoutée cognitive* » (Savall, Zardet et Harbi, 2004, p. 2) : fréquences d'expressions par thème, sous-thème, idée-clé ou par population d'acteurs.

Le logiciel a été conçu dans le but premier de restituer une image « *effet-miroir* » aux acteurs du terrain (cf. point 1.3.). Il permet d'organiser les matériaux du chercheur, de structurer ses notes, de le soutenir dans son travail de traitement et dans la compréhension de la situation qu'il analyse, mais il est *avant tout* construit pour être présenté aux acteurs de terrain interviewés. L'interface entre l'idée-clé et la phrase-témoin permet à ces derniers de vérifier, grâce à la traçabilité, la qualité de la reformulation effectuée par le chercheur à partir des mots ou expressions-clés émis par eux (*figure n°3*). Cela constitue une forme de contrôle de qualité par les acteurs praticiens (Savall et Zardet, 2004) et permet d'inscrire ces mêmes acteurs dans une démarche de changement. Le ré-ordonnement des discours par Segese engendre, à la pratique, une meilleure interaction qu'une restitution qui serait plus intuitivement raisonnée. D'une part, parce que l'effet-miroir met en lumière aussi bien les idées majoritairement

---

5. Les chercheurs ayant activement contribué à la construction de Segese sont H. Savall, V. Zardet, J. Kouloumdjian et N. Harbi (voir notamment Harbi, 1990 ; Savall, Zardet et Harbi, 2004).

partagées que les idées « minoritaires » ; d'autre part parce que les idées-clés, surtout lorsqu'elles expriment des dysfonctionnements, sont mieux acceptées par les acteurs car elles sont associées à des phrases-témoins émanant d'eux-mêmes et qu'ils ne peuvent donc pas rejeter.

**Figure n°3** : Exemple de résultats obtenus à l'aide du logiciel Segese

<p><b>CONDITIONS DE TRAVAIL</b></p> <p><b>MATÉRIEL ET FOURNITURES</b></p> <p><b>DIFFICULTÉS POUR OBTENIR DES FOURNITURES</b></p> <p><i>« On va inaugurer une Maison de l'emploi mais les enveloppes pour les invitations en rétribution différée ne sont toujours pas livrées. » (R)</i></p> <p><b>MANQUE DE MATÉRIEL INFORMATIQUE</b></p> <p><i>« Il y a un vrai manque de matériel informatique au siège comme en Région. » (SC)</i></p> <p><b>HORAIRES DE TRAVAIL</b></p> <p><b>LES HORAIRES DE TRAVAIL NE SONT PAS ADAPTÉS (Parfois)</b></p> <p><i>« L'horaire de l'organisme est un obstacle à une meilleure productivité. Par exemple, on permet à des agents de venir à 7h30 alors que la clientèle arrive à 10h. » (R)</i></p> <p><i>« Il y a la tradition des horaires à 7h30 alors qu'il n'y a pas de client avant 8h30. Il y a une heure de travail plus 'cool' par rapport aux agents qui travaillent sur d'autres horaires. » (R)</i></p> <p><i>« Au niveau encadrement et Direction, la souplesse dont peuvent bénéficier les agents dans leur régime de travail rend très difficile la planification des prestations des personnes. » (R)</i></p>
--

Par ailleurs, les résultats produits par le logiciel Segese favorisent l'interaction recherchée entre les chercheurs et les acteurs de terrain par la *structuration*-même de la *présentation* des résultats. Celle-ci repose sur la notion d'« interaction instrumentée » (Moison, 2010), par laquelle le chercheur aide les acteurs à modéliser les changements dans lesquels ils s'engagent et à révéler les champs de force inhérents à ces changements. Elle procède également d'une forme de « traduction » (Callon, 1986), en établissant un lien entre des perceptions hétérogènes qui permet de rendre le tout plus intelligible et donc d'agrèger les intérêts des différents acteurs. Segese apparaît donc comme un outil permettant de produire un support propre à développer une « communication interactive » (Henry, 1998) entre différents acteurs.

Le logiciel est simple d'utilisation, car il a été construit sur les principes de classification de la démarche manuelle qui était utilisée par les chercheurs de l'équipe avant sa création. Il est, de ce fait, très proche du découpage manuel et des processus intellectuels naturels spontanément utilisés par l'esprit humain (Mucchielli, 2007).

### 2.3.3. Présentation des principes du logiciel Nvivo

Nous nous sommes intéressés au logiciel Nvivo car il est aujourd'hui fréquemment utilisé dans les recherches qualitatives en sciences de gestion. L'objectif principal de Nvivo est d'aider à gérer, mettre en forme et donner un sens aux données qualitatives. Il est conçu selon une approche très manuelle, celle de « l'analyse papier-crayon » (Descheneaux et Bourdon, 2005). Il s'agit de ranger des données brutes dans des catégories données *a priori* ou constituées au fur et à mesure, selon le principe des outils dictionnaires-registres.

Outre la centralisation de données textes, images ou vidéos (fonction « *sources* »), le logiciel facilite le codage et permet de construire un dictionnaire de thèmes (de la Rupelle et Mouricou, 2009). Ce codage est réalisé à partir des fonctions « *nodes* » (nœuds) : rattachement des données sélectionnées (phrases et/ou paragraphes) à des mots-clés nommés « nœuds » dans la terminologie du logiciel, constituant des codes (*figure n°4*). Deux types de nœuds existent : les « *treenodes* », organisés de façon hiérarchique et les « *free nodes* », non rattachés à une catégorie particulière. Sur la base des données codées, le chercheur peut effectuer des recherches afin d'affiner son analyse ou de tester des hypothèses, et regrouper ses données dans un « *model* » permettant de mettre en évidence des relations entre elles (de la Rupelle et Mouricou, 2009) sous forme de représentations graphiques. Ainsi, après la segmentation des données, par le biais de leur catégorisation, celles-ci sont reconstruites dans l'objectif de leur donner du sens (Averseng, 2011).

Figure n°4 – Exemple de résultats obtenus à l'aide du logiciel Nvivo

Citations	Description du comportement et des représentations des seniors concernant l'activité physique
	<b>Représentations et expériences concernant l'activité physique</b>
1	« Alors, moi, la première activité physique, je fais déjà tout chez moi, mon ménage et tout... »
2	« Même que j'ai mal à la hanche, mais je marche quand même ! »
3	« Et la gym, ça me fait énormément de bien »
4	« Oui oui, 3 fois par semaine, les boules ! »
	<b>Importance de l'activité physique pour la santé</b>
5	« Un besoin comme on respire ! »
6	« Moi, si je sors pas, je déprime...Surtout quand on est seul ! »
7	« Et bien, pour le moral, le corps... S'oxygéner, prendre l'air ! »
	<b>Motifs de sortie</b>
8	« Oui mais on va la plupart du temps au Docteur ! On va au Docteur tout le temps ! Si c'est pas les yeux, c'est la tête... si c'est pas la tête, c'est les pieds ! »
	<b>Description des obstacles à la marche et à la sortie</b>
	<b>Les obstacles liés à l'environnement</b>
9	« Les gens, ils peuvent pas passer (à cause des voitures garées sur le trottoir) ; il faut qu'on passe sur la chaussée...et quand on traverse, on voit pas ce qui vient ! »
10	« Je vais toujours à l'extrémité du trottoir... la marche est trop haute, ça surprend ! Faut aplanir ! »
11	« Oui, et y'a des trous ! On n'arrive pas à marcher ! »
12	« Vous prenez les petites rues : vous avez des trottoirs qui sont pas larges, vous êtes obligés quand vous êtes 2 ou 3 de marcher sur la rue, les voitures vous klaxonnent... »
13	« Moi, je pense quand même qu'il y a un manque de civisme collectif ! »
14	« Moi c'est la montée qui me gêne ! »
	<b>Les obstacles liés à l'individu</b>
15	« C'est terrible comme punition ! La volonté ne manque pas, mais le corps ne suit plus ! »
16	« Ce qui est dur, c'est de trouver des fois des personnes, des fois, qui ont les mêmes euh... goûts que soi, oui... c'est difficile...oui, pour sortir, pour promener, vous savez... »
17	« Parce que marcher, c'est bien, mais marcher tout seul, c'est... »
18	« ... mais j'ai besoin d'un but !... Si je cherche quelque chose... faire une course ou les... expositions »

Source : Touboul et al., 2011

Le principe d'analyse du logiciel relève d'une démarche de décontextualisation-recontextualisation du corpus (Tesch, 1990 ; Descheneaux, 2007) : sortir de son contexte un extrait du texte afin de le rendre sémantiquement indépendant dans le but de créer des catégories ou thèmes (décontextualisation) ; amalgamer les catégories décontextualisées pour en faire un tout intelligible et porteur de sens (recontextualisation). Le recours à Nvivo vise à « *emmagasinier de l'information, la classer, l'organiser et ensuite [...] effectuer des opérations de recherche* » (Descheneaux et Bourdon, 2005, p. 10). Il facilite ainsi la manipulation des données et aide à dégager du sens à partir de sous-catégories, mais non selon une logique « *de classification automatique ou de cadre figé à l'avance* » (Auger, 2006, p. 122). Les opérations de codification sont décidées par le chercheur et lui seul, l'objectif étant de produire une analyse, une interprétation et non « *un catalogue d'idées ou de citations* » (Auger, 2006, p. 124). Aussi, son choix est justifié pour faire une analyse qualitative de données qualitatives. Il n'est pas conçu pour faire des analyses

statistiques ou des comptages d'occurrences, même s'il permet de produire des tableaux de comptage des extraits codés en fonction de catégories ou d'attributs.

#### 2.3.4. Proximité entre les logiciels Segese et Nvivo

Les deux logiciels sont construits selon une même logique de *classement manuel* des données. Ils se rejoignent également quant à leur *finalité première* : produire une analyse qualitative de données qualitatives.

Le processus de codage est assez similaire : dans les deux cas, le chercheur classe sa sélection de données en lui affectant un *mot-clé* (cas de Nvivo) ou une *idée-clé* (cas de Segese). Cette codification n'est pour autant pas de même nature. En effet, les mots-clés retenus avec Nvivo représentent une catégorisation *thématique*, alors que l'idée-clé retenue comme code avec Segese exprime un *sens* et un niveau de détail plus fin. La codification retenue par Nvivo dans l'exemple de la figure n°4 : « Représentations et expériences concernant l'activité physique », représente un thème ou un sous-thème et non une idée-clé, car elle ne qualifie pas concrètement ces représentations ou expériences (expression d'un sens précis). On pourrait retrouver sous cette thématique des perceptions totalement différentes, voire antagonistes et qui sont de fait mélangées sous ces mêmes items. Segese procède à une analyse plus fine : sur ce même exemple, l'idée-clé aurait qualifié les perceptions exprimées : « L'activité physique est perçue comme bénéfique » ou « L'activité physique est considérée comme contraignante ».

Tous deux présentent une limite commune : celle de l'instabilité de la formulation selon les chercheurs.

D'un point de vue plus pratique, Nvivo offre la possibilité de revenir facilement, et au sein d'un même environnement de travail, au texte d'origine, puisque le chercheur saisit l'intégralité de son corpus dans le logiciel et ne fait sa sélection que dans un second temps, alors qu'avec Segese la sélection est faite en amont de la saisie.

**Tableau n°2** – Processus de traitement des données qualitatives selon les deux logiciels

Processus	Segese	Nvivo
<b>Sélection des données (amont)</b>	Sélection manuelle des données dans le texte d'origine : le chercheur entre dans le logiciel la sélection faite à partir de ses notes.	Sélection informatisée des données dans le texte d'origine : le chercheur intègre dans le logiciel l'intégralité de son texte « brut » et procède à la sélection dans le logiciel.
<b>Mode de codage</b>	Le chercheur classe les données de sa sélection dans une arborescence [thème/sous-thème/ idée-clé]. L'idée-clé exprime un jugement, c'est l'expression générique de l'idée exprimée dans la phrase.	Le chercheur affecte un à plusieurs mots-clés à sa sélection. Les mots-clés (nœuds) représentent un thème ou un sous-thème, et n'expriment pas une idée.
<b>Exploitation (aval)</b>	Analyse qualitative, avec possibilité de traitements quantitatifs.	

La principale différence entre les deux logiciels réside dans la traçabilité du processus de codage. Segese apporte cette traçabilité, qui apparaît comme une condition cruciale dans un processus de recherche-intervention. En effet, pour s'approprier des résultats produits par un tiers, les acteurs, chercheurs ou non, ont besoin d'une *traçabilité* leur permettant d'apprécier l'interprétation qui a été faite de leur discours et les « mécanismes » par lesquels ce tiers a abouti aux résultats présentés. De ce point de vue, Nvivo ne fournit pas, à notre sens, de traçabilité suffisante entre les matériaux « bruts » et les résultats de l'analyse<sup>6</sup> pour permettre une interactivité cognitive féconde. Par contre, on pourrait concevoir d'y recourir dans la phase de construction de l'avis d'expert, consistant à interpréter et décoder l'expression des acteurs.

Par ailleurs, l'utilisation de Nvivo, telle que nous avons pu l'analyser dans les publications ayant eu recours au logiciel, ne semble pas faite pour une utilisation « externe » à la communauté scientifique. Elle est bien souvent sollicitée pour le chercheur afin de l'aider à organiser son propre travail, approfondir certaines thématiques, mettre en évidence des liens et rédiger des publications. Par contraste, Segese est un outil produisant du sens et de l'interprétation, au sein de protocoles de recherche-intervention visant l'*interaction* avec des acteurs professionnels.

6. On pourra noter que la littérature disponible sur les différents logiciels d'analyse de données qualitatives est extrêmement parcimonieuse quant aux formes de présentation des résultats extraits à partir de l'exploitation des matériaux. Cela est probablement le signe d'un intérêt des chercheurs davantage centré sur le processus de travail d'analyse des données que sur les formes de présentation des résultats, tant dans la sphère des acteurs praticiens que dans celle des chercheurs.

## Conclusion

Une recherche conduite en utilisant une méthode de recherche-intervention comporte de très nombreuses informations utilisées pour à la fois produire des stimuli sur le terrain et élaborer des connaissances scientifiques. Les principes épistémologiques d'interactivité cognitive, d'intersubjectivité contradictoire et de contingence générique sont mobilisés pour produire des effets stimulants, source de transformation des pratiques professionnelles individuelles et collectives des acteurs d'entreprises.

L'effet-miroir est une méthode de traitement des informations qualitatives combinant des données contextuelles et des données génériques. En effet, des données en elles-mêmes n'ont pas de sens, le chercheur doit leur en « insuffler » (Weick, 1989 ; Boje, Callon et Latour, 1991 ; Oswick et Ford, 2004). Les logiciels d'aide à l'analyse de données qualitatives (ADQAO) peuvent apporter une aide précieuse au chercheur pour accroître la rapidité de ses traitements, mais aussi faciliter la stabilité de ses méthodes de traitement. Cependant, le choix du logiciel ne peut céder aux effets de mode, la posture épistémologique du chercheur jouant un rôle déterminant dans le choix. Les logiciels d'ADQAO pertinents dans le cadre d'une recherche-intervention présentent des particularités. Ils permettent de produire des résultats d'effet-miroir utilisables sur le terrain pour stimuler des réactions, des changements, sous une forme accessible à des « savants ordinaires » (Girin, 1990). Nvivo et Segese sont deux logiciels d'analyse textuelle qui présentent des similitudes apparentes dans le raisonnement sous-jacent et le processus de traitement. Néanmoins, le recours à l'un ou l'autre est très lié à la finalité de la recherche conduite. Par ailleurs, ils se différencient quant à la traçabilité du raisonnement scientifique qu'ils restituent.

De nombreux critères de sélection d'un logiciel d'analyse de données qualitatives ont été mis en évidence : le type de données à analyser (Coffey et Atkinson, 1996), la tradition de recherche du chercheur (Trudel et Gilbert, 1999), les caractéristiques et fonctionnalités des logiciels et du matériel informatique (Mason, 1996 ; Van der Maren, 1997 ; Creswell, 1998 ; Trudel et Gilbert, 1999), les questions de recherche ainsi que le budget disponible (Wanlin, 2007). Nous suggérons d'en ajouter un essentiel : quel est le *destinataire* de la recherche ? Pour qui sont produites ces analyses ? Quelles actions alimentent-t-elles ?

## RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- AGUINIS H. (1993), « Action research and scientific method: Presumed discrepancies and actual similarities », *Journal of Applied Behavioral Science*, 29, p. 416-531.
- ALLARD-POESI F., PERRET V. (2003), « La recherche-action », in Giordano (Ed.), *Conduire un projet de recherche : une perspective qualitative*, EMS, p. 85-132.
- AUGER P. (2006), « Une méthode de recherche innovante : l'utilisation du logiciel Nvivo pour les analyses de littérature », *Revue Sciences de Gestion*, n°57, p. 113-129.
- AVENIER M.-J. (1989), « Méthodes de terrain et recherche en management stratégique », *Economies et Sociétés, Série Sciences de Gestion*, n°14, p. 199-218.
- AVENIER M.-J., SCHMITT C. (2007), « Élaborer des savoirs actionnables et les communiquer à des managers », *Revue Française de Gestion*, n°33, p. 25-42.
- AVERSENG C. (2011), « Comment structurer la complexité sans renoncer à l'exhaustivité thématique d'un état de l'art en sciences de gestion ? Retour d'expérience sur l'apport méthodologique des outils de classification de données qualitatives », *Management & Avenir*, n°41, p. 369-386.
- BARRY C.A. (1998), « Choosing Qualitative Data Analysis Software: Atlas/ti and Nudist Compared », *Sociological Research Online*, vol. 3, n°3.
- BERRY M. (1986), « Logique de la connaissance et logique de l'action : réflexion à partir de l'expérience des recherches en gestion menées à l'École des Mines de Paris et à l'École Polytechnique », in Audet & Malouin, *La production des connaissances scientifiques de l'administration*, Presses Universitaires de Laval, p. 191-231.
- BERRY M. (1995), « Research and the Practice of Management: a French view », *Organization Science*, 6:1, p. 104-116.
- BLAIS M., MARTINEAU S. (2006), « L'analyse inductive générale : description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes », *Recherches Qualitatives*, Vol. 26 (2), p. 1-18.
- BO D. (1998), « Comment développer la valeur ajoutée qualitative au sein des études quantitatives ? », *Revue Française de Marketing*, Numéro spécial Études Qualitatives, 7 p.
- BOJE D., OSWICK C., FORD J.D. (2004), « Language and organization: The doing of discourse », *Academy of Management Review*, 29, p. 571-577.
- BOURDON S. (2000), « L'analyse qualitative informatisée : logique des puces et quête de sens », *Recherches Qualitatives*, n°21, p. 21-44.
- BOUTIGNY E. (2005), « Vers un renouvellement de la démarche qualitative en sciences de gestion ? », *Management & Avenir*, n°4, p. 59-69.
- CALLON M. (1986), « Éléments pour une sociologie de la traduction. La domestication des coquilles Saint-Jacques dans la Baie de Saint-Brieuc », *L'année sociologique*, vol. 36, p. 169-208.

- CALLON M. (1999), « Ni intellectuel engagé, ni intellectuel dégagé : la double stratégie de l'attachement et du détachement », *Sociologie du travail*, Vol. 41, p. 65-78.
- CALLON M., LATOUR B. (dir.) (1991), *La science telle qu'elle se fait*, La Découverte.
- CAPGRAS J.-B., GUILHOT N., PASCAL C., CLAVERANNE J.-P. (2011), « La recherche-intervention entre diachronie et synchronie : heuristique pour une approche alternative », *Projectics-Proyèctica-Projectique*, n°8, p. 157-168.
- COFFEY A., ATKINSON P. (1996), *Making Sense of Qualitative Data: Complementary Research Strategies*, Sage.
- CRESWELL J.W. (1998), *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Traditions*, Sage.
- CRISTALLINI V. (2005), « Le concept d'interactivité cognitive. Illustration par la construction du concept de loyauté professionnelle », 23<sup>ème</sup> Université d'été de l'Audit Social, Lille, 8 p.
- DAFT R.L. (1995), « Why I recommended that your manuscript be rejected and what you can do about it », in Cummings & Frost (Eds), *Publishing in the organizational sciences*, Sage, p. 164-182.
- DAVID A. (1999), « Logique, épistémologie et méthodologie en sciences de gestion », Conférence de l'AIMS, Paris, 23 p.
- DAVID A. (2000), « La recherche-intervention, cadre général pour la recherche en management ? », in David, Hatchuel & Laufer, *Les nouvelles fondations des sciences de gestion. Éléments d'épistémologie pour les sciences du management*, Vuibert.
- DE LA RUPELLE G., MOURICOU P. (2009), « Donner du sens à ses données qualitatives en systèmes d'informations : deux démarches d'analyse possibles à l'aide du logiciel Nvivo 8 », 14<sup>ème</sup> Colloque AIM, Marrakech, 11 p.
- DESCHENAUX F. (2007), « Guide d'introduction au logiciel QSR Nvivo 7 », *Les Cahiers pédagogiques de l'Association pour le Recherche Qualitative*, 32 p.
- 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 le Recherche Qualitative*, 45 p.
- DEVEREUX G. (1967), *De l'angoisse à la méthode dans les Sciences du comportement*, Flammarion.
- DUMEZ H. (2004), « Élaborer la théorie à partir des données : un retour sur la théorie ancrée en gestion », *Revue Sciences de Gestion*, n°44, p. 139-155.
- DUYCK J.-Y. (2001), « Des lettres et des chiffres : vers la « troisième génération » du qualitatif en sciences de gestion », *Revue Sciences de Gestion*, n°30, p. 179-206.
- EMERY F.E., TRIST E.L. (1969), *Systems thinking*, Penguin Modern Management Readings.
- EASTERBY-SMITH M., THORPE R., LOWE A. (2002), *Management research: An introduction*, Sage.

- FALLERY B., RODHAIN F. (2007), « Quatre approches pour l'analyse de données textuelles : lexicale, linguistique, cognitive, thématique », 16<sup>ème</sup> Conférence Internationale de Management Stratégique, Montréal, 27 p.
- GANASSALI S. (2007), *Les enquêtes par questionnaire avec Sphinx*, Pearson Education France.
- GEPHART R. (2004), « Qualitative research and the Academy of Management Journal », *Academy of Management Journal*, 47, p. 454-462.
- GIRIN J. (1986), « L'objectivation des données subjectives. Éléments pour une théorie du dispositif dans la recherche interactive », Colloque ISEOR-FNEGE, « Qualité des informations scientifiques en gestion », p. 170-186.
- GIRIN J. (1990), « Analyse empirique des situations de gestion : éléments de théorie et de méthode », in Martinet (Ed.), *Épistémologie et sciences de gestion*, Economica, p. 141-182.
- HAMMERSLEY M. (1992), « Deconstructing the qualitative-quantitative divide », in Brannen (Ed.), *Mixing methods: Qualitative and quantitative research*, Averbury, p. 127-143.
- HARBI N. (1990), *Système expert en diagnostic d'entreprise*, Thèse de Doctorat d'informatique, INSA Lyon.
- HATCHUEL A. (1994), « Les savoirs de l'intervention en entreprise », *Entreprise et Histoire*, n°7, p. 59-76.
- HELME-GUIZON A., GAVARD-PERRET M.-L. (2004), « Analyse automatisée de données textuelles en marketing : comparaison de trois logiciels », *Décisions Marketing*, n°36, p. 75-90.
- HENRY C. (1998), « La communication interactive : vers une recherche stratégique », Deuxièmes Journées « Recherche et Ergonomie », Toulouse, 8 p.
- HUBERMAN M.A., MILES, B. (1991), *Analyse des données qualitatives*, De Boeck Université, 2<sup>ème</sup> édition, 2003.
- HUSSERL E. (1980), *Méditations cartésiennes*, Vrin.
- KRIEF N. (2005), « Le rôle du chercheur en sciences de gestion : éléments pour une « intersubjectivité contradictoire » en audit social », 23<sup>ème</sup> Université d'été de l'Audit Social, Lille, 12 p.
- KRIPPENDORF K. (2004), *Content analysis: An introduction to its methodology*, Sage.
- LAPERRIERE A. (1997), « La théorisation ancrée, démarche analytique et comparaison avec d'autres méthodes apparentées », in Poupard, Deslauriers, Groulx, Laperrière, Mayer et Pires (Eds), *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, Gaétan Morin Editeur.
- LEE T. (1998), *Using qualitative method in organizational research*, Sage.
- LEJEUNE C. (2010), « Montrer, calculer, explorer, analyser. Ce que l'informatique fait (faire) à l'analyse qualitative », *Recherches Qualitatives*, Hors Série, n°9, p. 15-32.
- LE MOIGNE J.-L. (1990), « Épistémologies constructivistes et sciences de l'organisation », in Martinet (Ed.), *Épistémologies et sciences de gestion*, Economica, p. 81-140.

- LEVY-TADJINE T., PATUREL R. (2012), « Représentations et questions de méthodes dans une perspective intersubjective. L'exemple de l'entrepreneuriat et du management », *Revue Internationale de Psychosociologie*, n°44, Année XVIII, p. 343-366.
- LEWIN K. (1947), « Frontiers in Group Dynamics I », *Human Relations*, vol. 1, p. 5-41.
- LEWIN K. (1997), « Action Research and Minority Problems », in Lewin (Ed.), *Resolving Social Conflicts: Fields Theory in Social Science*, American Psychological Association, p. 143-152.
- LOCKE K. (2001), *Grounded Theory in Management Research*, Sage.
- MASON J. (1996), *Qualitative researching*, Sage.
- MESNY A., MAILHOT C. (2010), « La collaboration entre chercheurs et praticiens en gestion. Entre faux-semblants et nécessité épistémique », *Revue Française de Gestion*, n°202, p. 33-45.
- MOISDON J.-C. (1984), « Recherche en gestion et intervention », *Revue Française de Gestion*, p. 61-73.
- MOISDON J.-C. (2010), « L'évaluation du changement organisationnel par l'approche de la recherche-intervention. L'exemple des impacts de la T2A », *Revue Française des Affaires Sociales*, n°1-2, p. 213-226.
- MOSCAROLA J. (1995), « Les utilisations pédagogiques du Sphinx. De l'enseignement à la recherche (1<sup>ère</sup> partie) », *La Revue de l'EPI*, n°78, p. 219-235.
- MOSCAROLA J. (1995), « Les utilisations pédagogiques du Sphinx. De l'enseignement à la recherche (suite et fin) », *La Revue de l'EPI*, n°79, p. 221-228.
- MOSCAROLA J. (2006), « Le Sphinx Développement, Analyse lexicale avec Le Sphinx », Manuel d'utilisation, 155 p.
- MUCCHIELLI A. (2007), « Les processus intellectuels fondamentaux sous-jacents aux techniques et méthodes qualitatives », *Recherches Qualitatives*, Hors Série, n°3, p. 1- 27.
- NOBRE T. (2006), « Pour une lecture en hypertexte des organisations par la recherche-action : le cas du changement à l'hôpital », *Finance Contrôle Stratégie*, Vol. 9, n°4, p. 143-168.
- PAILLE P., MUCCHIELLI A. (2003), *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*, Armand Colin.
- PEREZ Y.-A. (2008), « La pratique de la recherche-intervention dans les organisations : retour sur les modes de production des connaissances gestionnaires à partir du terrain », *Humanisme et Entreprise*, n°288, p. 101-113.
- PLANE J.-M. (2000), *Méthodes de recherche-intervention en management*, L'Harmattan.
- ROYER C., BARIBEAU C., DUCHESNE A. (2009), « Les entretiens individuels dans la recherche en sciences sociales au Québec : où en sommes-nous ? Un panorama des usages », *Recherches Qualitatives*, Hors Série, n°7, p. 64-79.
- SAVALL H. (1974, 1975), *Enrichir le travail humain. L'évaluation économique*, Dunod ; 5<sup>ème</sup> édition, Economica, 1989.

- SAVALL H. (1978), « Propos d'étape sur la régulation socio-économique de l'entreprise par la recherche de la compatibilité de l'efficacité économique et du développement humain », *Revue Économie Appliquée*, n°4, 36 p.
- SAVALL H., ZARDET V. (1987), *Maîtriser les coûts et les performances cachés*, Economica, 5<sup>ème</sup> édition, 2010.
- SAVALL H., ZARDET V. (1996), « La dimension cognitive de la recherche-intervention : la production de connaissances par interactivité cognitive », *Revue Internationale de Systémique*, Vol. 10, n°1-2, p. 157-189.
- SAVALL H., ZARDET V. (2004), *Recherche en sciences de gestion : approche qualimétrique. Observer l'objet complexe*, Economica.
- SAVALL H., ZARDET V., HARBI N. (2004), « Analyse spectrale de diagnostics socio-économiques : traitement qualimétrique de données qualitatives », Colloque AOM-RMD-ISEOR, IAE Lyon, 26 p.
- SAVALL H., VALLEE M., ZARDET V. (2001), « La re-création n'est pas une récréation », Congrès Institut Psychanalyse et Management, 10 p.
- SAVALL H., ZARDET V., BONNET M., PÉRON M. (2008), « The emergence of implicit criteria actually used by reviewers of qualitative research articles », *Organizational Research Methods*, Vol. 11, n°3, p. 510-540.
- SAVOIE-ZAJC L. (2000), « L'analyse de données qualitatives : pratiques traditionnelle et assistée par le logiciel NUD\*IST », *Recherches Qualitatives*, n°21, p. 99-123.
- SEALE C. (1999), *The quality of quantitative research*, Sage.
- SUDDABY R. (2006), « What grounded theory is NOT », *Academy of Management Journal*, 49, p. 633-642.
- TESCH R. (1990), *Qualitative Research. Analysis types and software tools*, The Falmer Press.
- THIETART R.-A. (2007), *Méthodes de recherche en management*, Dunod.
- THIL J. (1998), « Une méthode nouvelle pour cartographier des coopérations », *Technologies Internationales*, n°41, p. 25-31.
- TOUBOUL P., VALBOUSQUET J., POURRAT-VANONI I., ALQUIER M.-F., BENCHIMOL D., PRADIER C. (2011), « Comment adapter l'environnement pour favoriser la marche des seniors ? Une étude qualitative », *Santé Publique*, Vol. 23, p. 385-399.
- TRUDEL P., GILBERT W. (2000), « Compléter la formation des chercheurs avec le logiciel NUD\*IST », *Recherches Qualitatives*, n°20, p. 87-111.
- VAN DER MAREN J.-M. (1997), « Comparaison de l'efficacité de logiciels Mac/Os spécialisés et commerciaux dans l'analyse de données qualitatives », *Recherches Qualitatives*, n°16, p. 59-92.
- VANDERCAMMEN M., GAUTHY-SINECHAL M. (1998), *Études de marché. Méthodes et outils*, De Boeck Université.
- VOYANT O. (2005), « La production de connaissances d'intention scientifique : le principe de contingence générique appliqué à l'audit social », 23<sup>ème</sup> Université d'été de l'Audit Social, IAE de Lille, 10 p.
- VOYNNET-FOURBOUL C. (2002), « L'analyse des données qualitatives assistée par ordinateur », Université Paris II Panthéon-Assas, 93 p.

- WACHEUX F. (1996), *Méthodes qualitatives et recherche en gestion*, Economica
- WANLIN P. (2007), « L'analyse de contenu comme méthode d'analyse qualitative d'entretiens : une comparaison entre les traitements manuels et l'utilisation de logiciels », *Recherches Qualitatives*, Hors Série, n°3, p. 243-272.
- WEICK K. (1989), « Theory construction as disciplined imagination », *Academy of Management Review*, 14, p. 551-561.