

L'étude des documents écrits par la méthode des traceurs

Danielle Paquette

INTRODUCTION

La méthode des traceurs est une méthode qualitative utilisée en sciences organisationnelles (Symon et Clegg, 1991) et en sciences de l'éducation (Huberman, 1990) pour décrire des processus organisationnels. Elle a aussi été utilisée dans le cadre de la recherche doctorale intitulée *L'étude des transactions sociales dans une situation d'élaboration d'un programme commandité de perfectionnement médiatisé impliquant plusieurs partenaires* (Paquette, 2004) qui servira à illustrer l'application de la méthode décrite par Hornby et Symon (1994). Il s'agit d'une étude de cas interprétative visant deux objectifs. Le premier consistait à mettre en évidence les dimensions sociales et relationnelles du travail d'élaboration d'un programme commandité de perfectionnement médiatisé impliquant plusieurs partenaires. Le second visait à identifier la nature, la dynamique et les effets des transactions sociales se déroulant aux plans institutionnel, organisationnel et opérationnel par une étude approfondie de certains événements significatifs avec l'intention de contribuer à la construction ou l'enrichissement d'une théorie.

LA MÉTHODE DANS LA MÉTHODOLOGIE

La réalisation d'une étude de cas de ce type demande d'obtenir le plus d'informations possibles sur la situation étudiée, sur son historique, sur les acteurs, sur leurs contextes d'action, sur les conditions de cette action et sur les processus en œuvre pour ensuite, par un processus de centration progressive, distinguer les informations fondamentales ou essentielles qui conduisent à la rédaction du cas et aux analyses plus poussées de certains événements pouvant conduire à la formulation d'énoncés ou de propositions théoriques. Pour obtenir

ces informations, il est avantageux de combiner des méthodes reconstructives et des méthodes interprétatives. Les méthodes reconstructives, telles que les entrevues et l'observation visent à produire des données servant à reconstruire les événements et les points de vue des acteurs à partir de la subjectivité des informateurs, y compris celle du chercheur. Les méthodes interprétatives, telles que l'étude des échanges et celle de la documentation écrite visent à enregistrer et interpréter les activités sociales dans leurs formes objectivées. Les deux groupes de méthodes procurent des informations de nature différente, par exemple des catégories provenant des structures subjectives des répondants et des catégories provenant des structures socialement construites. Combinées, elles permettent d'avoir une image plus complète et mieux informée sur la situation à l'étude et fournissent des données de différentes sources facilitant une triangulation par les perspectives (Flick, 1992). Cette triangulation peut se faire, par exemple, en triangulant les données produites par une méthode reconstructive, une méthode interprétative et des données théoriques concernant un thème ou un énoncé, ce qui augmente la validité interne de l'étude de cas. La méthode des traceurs est l'une des méthodes interprétatives qui ont été utilisées dans le cadre de cette recherche.

LA MÉTHODE DES TRACEURS ET SON UTILITÉ DANS LA RECHERCHE

La méthode des traceurs est une méthode qualitative de cueillette et de sélection d'informations et un moyen d'identification des principaux participants d'une situation organisationnelle. Elle se combine généralement à d'autres méthodes qui la complètent tels que l'entretien et l'observation. La méthode vise à mettre en évidence des processus qui se déroulent dans une organisation à partir de repères qui se trouvent naturellement dans cette organisation. Ces repères peuvent être des documents écrits tels qu'un plan, un devis, un rapport, une note de service ou d'autres types d'objets qui circulent entre les personnes au sein de l'organisation. La méthode des traceurs facilite l'identification et la description des processus organisationnels et des réseaux relationnels à travers le temps ainsi que l'identification des personnes-clés et des événements d'une situation organisationnelle. Ses principales caractéristiques s'énoncent ainsi :

- Elle comprend toujours l'identification d'un ou de plusieurs repères qui sont utilisés comme moyen pour centrer l'attention du chercheur;
- Elle cherche à mettre en évidence des processus et à décrire des activités;
- Elle comporte toujours une dimension temporelle;
- Elle concerne surtout la cueillette et la sélection d'informations et doit être complétée par des techniques de traitement telle que les techniques d'analyse documentaire.

La méthode a l'avantage, entre autres, d'éviter de décrire un processus à partir d'un modèle préconstruit ou de définir un acteur à partir de son statut ou de la fonction qu'il occupe au sein de l'organisation. Elle permet d'utiliser une

approche rétrospective en reconstruisant les processus et les réseaux à l'aide de documents d'archives ou, une approche en temps réel, en suivant le cheminement d'un repère tel qu'un produit en développement ou l'un des acteurs clés. Dans la recherche qui sert de référence pour illustrer l'application de la méthode, les deux approches ont été utilisées.

LE PROCESSUS APPLIQUÉ POUR ÉTUDIER LES DOCUMENTS ÉCRITS PAR LA MÉTHODE DES TRACEURS

La méthode telle que décrite par Hornby et Symon (1994) comprend six étapes : l'identification des repères et la cueillette sélective; la détermination des critères d'échantillonnage pour l'examen approfondi; l'examen approfondi de certains repères; une première identification des informateurs pour entrevue; nouvelle cueillette et itération; fin de la cueillette. Dans l'étude de cas portant sur la situation d'élaboration de programmes, le processus a comporté sept étapes tel qu'on peut le voir dans le tableau 1. Ces étapes sont expliquées dans les paragraphes suivants.

Tableau 1
Comparaison des processus d'application de la méthode des traceurs

Processus décrit par Hornby et Symon (1994)	Processus appliqué par Paquette (2004)
<ul style="list-style-type: none"> • L'identification des repères potentiels et la cueillette sélective • La détermination des critères d'échantillonnage pour examen • L'examen approfondi de repères • Première identification des informateurs pour entrevue; • Nouvelle cueillette et itération Fin de la cueillette 	<ul style="list-style-type: none"> • Cueillette non sélective de la documentation • Premier traitement des informations • Sélection des repères pour le traitement spécifique • Traitements spécifiques • Choix des traceurs et des informateurs pour la deuxième phase de la recherche • Deuxième cueillette d'informations et itération Fin de la cueillette

Identification des repères et cueillette non sélective de la documentation

L'application de la méthode des traceurs débute par l'identification des repères possibles associés au processus que l'on désire étudier. Tout document ou objet pouvant mettre en évidence la participation d'individus au processus peut-être considéré comme un repère. Dans le cas de certaines organisations, le nombre de repères possibles peut être très élevé. Aussi Hornby et Symon recommandent de déterminer, dans certains cas, des critères pour sélectionner les repères les plus susceptibles de fournir les informations appropriées. Il s'agit d'une réduction anticipée si l'on s'en réfère aux méthodes de réduction de Miles et Huberman (1984). Dans la recherche de Paquette (2004), tous les documents qu'il a été possible d'obtenir et de consulter reliés au projet de développement du programme ont été recueillis. Un total de 260 documents variés auxquels s'ajoutent les diverses versions du matériel pédagogique développé constituent le corpus documentaire recueilli entre décembre 1995 et novembre 1999. Ce corpus se compose de trois grandes catégories de documents :

- Les documents issus du processus : offres de service, contrats, versions du matériel en élaboration, rapports;
- Les documents élaborés durant le processus : documents de travail, ordre du jour, compte-rendu de rencontre, notes personnelles, fiches de transmission de dossiers;
- Les documents échangés durant le processus : lettres, télécopies, messages électroniques.

Premier traitement

Les documents ont subi un premier traitement pendant la cueillette. Il s'agit d'un processus d'analyse sommaire des informations qui s'apparente à la réduction concomitante de Huberman et Miles (1984). Chaque document a été synthétisé dans une fiche de synthèse dont le modèle est illustré dans le tableau 2. Le choix des éléments de la fiche provient des questions de recherche, du cadre de référence et des visées de la méthode des traceurs.

Sélection des repères pour le traitement spécifique

Le traitement spécifique est une réduction *a posteriori* qui est relié à la sélection, l'organisation et la structuration d'un ensemble d'informations dans le but de tirer des conclusions ou de prendre des décisions. Contrairement à Hornby et Symon (1994) qui considèrent un document comme un repère, Paquette a plutôt sélectionné certains éléments de la fiche synthèse comme repères pertinents lui permettant de procéder à divers traitements des informations recueillies. Trois repères ont ainsi été sélectionnés. Il s'agit de la date, de la provenance et du destinataire et finalement du ou des thèmes.

Tableau 2
Fiche de synthèse de document

FICHE DE SYNTHÈSE DE DOCUMENT	
Provenance :	
Type de document :	
Étudié le :	
No de classement :	
Localisation :	
Description du document	(date, à qui, de qui, nature)
Liens	(événement, autres documents, personnes)
Résumé du contenu	(contexte, acteur, thème, enjeu, argument, décision, prescription...)
Importance ou portée du document	(dans la situation, pour la recherche)

Les traitements spécifiques

Tous les documents ont été classés par date, constituant une liste chronologique des documents produits, utilisés ou échangés entre juin 1995 et novembre 1999. À l'aide de cette classification chronologique, il a été possible de retracer les principales phases du projet, d'identifier le processus d'élaboration du programme, ses principales opérations et son déroulement dans le temps, de constater l'aspect itératif et récursif du processus, les moments les plus intenses d'échanges. L'organisation chronologique de la documentation a contribué à la planification de la période d'observation sur le terrain, deuxième phase de la recherche, et à l'identification des traceurs servant à suivre le processus durant cette période d'observation.

En classant les documents par provenance et destinataire, on a pu retracer les personnes clés au plan relationnel et extraire du tableau chronologique des tableaux secondaires regroupant les messages échangés entre ces personnes clés, ce qui a permis d'identifier les objets de leurs échanges et la présence possible d'événements transactionnels.

Finalement, la classification par thème a permis d'élaborer une liste des thèmes abordés dans la documentation; de regrouper les documents par thème dans les principales catégories en lien avec le cadre de référence et les objectifs de la recherche; de rédiger des synthèses par thème pour la description du cas et les analyses approfondies; de préparer la cueillette d'informations complémentaires à l'aide d'autres techniques.

Le choix des traceurs et des informateurs pour la phase synchrone de la recherche

L'analyse des documents recueillis et l'interprétation des tableaux tirés de cette analyse ont permis de déterminer l'échéancier de la période d'observation sur le terrain, de choisir les traceurs qui serviraient à suivre le déroulement du processus d'élaboration du programme durant la phase synchrone de la recherche et de déterminer les premiers informateurs à rencontrer en entrevue.

Le principal traceur choisi a été le matériel de formation en développement. L'étude de la documentation a montré que les documents constituant le matériel en développement étaient le principal élément qui semblait circuler entre les personnes et sur lequel elles opéraient, donc le l'objet qui les reliait les unes aux autres. En suivant chaque mouvement de ce matériel, à partir du moment où a été négocié la troisième offre de service précisant le contenu et les conditions de développement de ce matériel jusqu'au moment où le matériel a été livré au demandeur pour être distribué aux usagers, il a été possible non seulement de documenter en détail tout le processus d'élaboration et de repérer toutes les personnes qui ont contribué à son développement mais également de comparer les différentes versions entre elles afin d'identifier les changements apportés à chaque étape du processus.

De plus, en raison du nombre et de la fréquence des messages échangés entre trois des acteurs identifiés, il était pertinent de supposer qu'ils constituaient des personnes clés dans le processus d'élaboration du programme, du moins au plan des relations et des décisions. Aussi, ces trois personnes furent également choisies comme traceurs pour la période d'observation sur le terrain. Deux de ces personnes clés sont restées régulièrement en contact avec la chercheuse, l'informant du déroulement du processus, des actions, même mineures, réalisées dans le cadre de ce projet, des rencontres, des décisions prises, des contacts faits. Les trois personnes ont aussi donné accès à leurs archives, leurs dossiers personnels ainsi que leurs courriels et ont également fourni une copie de tous les documents produits et échangés avant et pendant la période d'observation, permettant ainsi de compléter la documentation étudiée. Elles ont également aidé à repérer d'autres sources d'informations et ont facilité l'identification d'autres informateurs et des différentes personnes associées à l'élaboration de ce programme.

Deuxième cueillette d'informations et itération

La deuxième cueillette d'informations s'est faite à l'aide des entrevues et de l'observation sur le terrain, venant compléter les informations obtenues durant l'étude des documents. Trois grandes catégories d'informations ont alors été ciblées : des informations sur l'historique du projet; des informations sur le cadre institutionnel et organisationnel du projet ainsi que sur les rôles, les responsabilités et les activités de chaque personne engagée dans le projet; des informations sur le vécu et les pratiques des acteurs engagés dans le processus

ainsi que sur leurs rapports avec les autres participants au projet et avec les structures en place.

Pour en arriver à réaliser une description complète, valide et en profondeur de la situation, les informations provenant de différentes sources et des analyses faites par chaque méthode ont été combinées. Voici un exemple de la multimodalité de la recherche et de l'apport de chaque source à la description de la situation.

Exemple : l'offre de service

L'étude des documents par la méthode des traceurs a permis de constater que le processus d'élaboration d'un programme commandité de perfectionnement médiatisé conduit à la production d'objets qui sont le produit des actions et des interactions entre les acteurs. L'un des premiers objets produits est l'offre de service.

L'étude des documents liés aux offres de service des deux premières années de développement du matériel de formation a permis de faire ressortir les éléments sur lesquels portent la négociation de l'offre de service, d'identifier les acteurs engagés dans cette négociation, de comparer les offres entre elles afin de noter leurs ressemblances et leurs différences, de suivre les transformations subies entre la proposition d'offre de service et l'offre acceptée et de comprendre la place de l'offre de service dans l'ensemble du processus d'élaboration. Les différences constatées ont conduit à poser des hypothèses quant aux éléments constituant des enjeux possibles pour les acteurs.

L'étude des offres de service des deux premières années a orienté les observations sur le terrain. Ainsi, les dates des documents renseignaient sur le moment où ces offres de service étaient négociées et les intitulés informaient par qui elles l'étaient. La période d'observation devait donc débuter avant la préparation de l'offre de service puisque cette dernière était le produit des échanges entre les partenaires. La présence sur le site ainsi que des entretiens réguliers avec les informateurs clés ont facilité le suivi, en détail, de toutes les opérations liées à cette phase et le recueil des informations et des documents intermédiaires, tels que le document de proposition de l'offre de service, les lettres et les messages échangés entre les partenaires, l'enregistrement de la rencontre de planification des partenaires autour de cette proposition et la copie de l'offre finale qui a servi pour la rédaction du contrat entre les établissements partenaires. L'étude des informations recueillies par ces différentes sources a permis de repérer les différences entre la proposition et l'offre de service finale, ce qui nous révèle sur quels objets il y a probablement eu échanges et peut-être transactions. L'analyse des échanges qui se sont déroulés durant la rencontre entre les partenaires a permis de constater qu'effectivement, la négociation de

l'offre de service pouvait être considérée comme un événement transactionnel.

De plus, afin de connaître dans quel contexte s'était déroulée cette rencontre de planification entre les partenaires, un entretien téléphonique avec le responsable de la rédaction de l'offre de service a été réalisé peu après cette rencontre. Finalement, en suivant l'offre de service comme traceur, nous avons constaté qu'une fois rédigée, elle était transmise à la coordonnatrice. Un entretien avec cette personne nous a renseigné sur ce qu'il advenait de l'offre une fois qu'elle avait été transmise.

En combinant l'analyse des documents reliés aux offres de service, l'analyse des échanges de la rencontre des partenaires, l'observation sur le site et les entretiens, nous avons obtenu un portrait complet et bien documenté de la phase de planification du processus d'élaboration du programme. En se référant au cadre de référence, il a été possible de repérer un événement transactionnel durant cette phase, événement qui a, par la suite, été étudié en profondeur de manière à obtenir une première compréhension de la nature, de la dynamique et des effets des transactions sociales s'y étant déroulées.

C'est en procédant ainsi pour chaque version intermédiaire du programme que nous avons obtenu une description complète, valide, documentée et détaillée du processus général d'élaboration du programme, de ses phases, des opérations, des structures construites durant ce processus et des pratiques des acteurs et que nous avons pu identifier certains événements transactionnels qui se sont produits pendant la période d'observation sur le terrain.

CONCLUSION

La méthode des traceurs est particulièrement appropriée lorsqu'il s'agit d'étudier des processus organisationnels complexes dans des organisations peu structurées ou en changement puisqu'elle permet de suivre la construction de ces processus à travers le temps et les principaux acteurs de cette organisation. Elle permet également d'avoir une vision dynamique d'une situation organisationnelle plutôt qu'une représentation statique de la même situation. Elle exige cependant d'avoir accès à tous types de documents, tels que les courriels ou les versions non finalisées du produit en élaboration, pour éviter de ne considérer que les documents formels ou finalisés qui laissent dans l'ombre les actions et les décisions prises par les acteurs plus difficilement repérables.

L'étude des documents écrits par la méthode des traceurs nécessite également d'avoir un cadre de référence bien structuré afin de bien sélectionner les repères utiles ainsi que les traceurs pertinents et d'éviter de se perdre dans la masse de repères et d'informations recueillies. Finalement, dans le cas des situations complexes où il y a de nombreux documents produits et échangés, elle

exige du temps, une bonne organisation et d'être très méthodique dans le traitement des informations.

RÉFÉRENCES

- Flick, U. (1992). Triangulation revisited : Strategy of validation or alternative. *Journal for theory of social behaviour*, 22(2), 175-197.
- Hornby, G., & Clegg, C. (1991). Technology-led change : a study of the implementation of CAD/CAM. *Journal of Occupational Psychology*, 64 (4), 273-290.
- Huberman, M. (1990). Linkage between researchers and practitioners : a qualitative study. *American Educational Research Journal*, 27(2), 363-391.
- Miles, M., & Huberman, A. (1984). *Qualitative Data Analysis. A Sourcebook of New Methods*. Beverly Hills, CA : Sage Publications.
- Paquette, D. (2004). *Étude des transactions sociales dans une situation d'élaboration d'un programme commandité de perfectionnement médiatisé impliquant plusieurs partenaires*. Thèse de doctorat, UQAM, Montréal.

Ouvrant dans le domaine de l'éducation depuis plus de 25 ans dans les secteurs de la formation aux adultes, de la formation professionnelle et technique et de la formation à distance, **Danielle Paquette** (Ph.D.) travaille présentement comme professeure à la TÉLUQ où elle est responsable des programmes visant la formation et le perfectionnement des intervenants en éducation et en formation des adultes. Ses expériences de travail et ses recherches l'ont amenée à considérer l'importance des rapports sociaux dans le travail des intervenants en formation, que ce soit pour négocier une entente ou un contrat, pour élaborer, en équipe, un cours médiatisé ou du matériel pédagogique ou encore pour établir une relation synergique avec des étudiants. Aussi, ces dernières années, ses intérêts de recherche portent surtout sur les aspects sociaux et relationnels du travail des spécialistes de la formation. Au plan méthodologique, elle s'intéresse à la complémentarité des méthodes qualitatives dans les recherches monographiques et socioconstructivistes.