

La communication du journal de bord : un complément d'information pour prouver la vraisemblance et la fiabilité des recherches qualitatives

Patrick Valéau et Jérôme Gardody

Volume 35, numéro 1, hiver 2016

Pratiques de recherche

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1084497ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1084497ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Association pour la recherche qualitative (ARQ), Université du Québec à Trois-Rivières

ISSN

1715-8702 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Valéau, P. & Gardody, J. (2016). La communication du journal de bord : un complément d'information pour prouver la vraisemblance et la fiabilité des recherches qualitatives. *Recherches qualitatives*, 35(1), 76–100. <https://doi.org/10.7202/1084497ar>

Résumé de l'article

Les recherches qualitatives sont reconnues pour la vraisemblance et la pertinence de leurs découvertes. Leur fiabilité est habituellement garantie par la présentation du design méthodologique et des systèmes de codes utilisés. Notre objectif, à travers cet article, consiste à faire valoir l'intérêt, voire la nécessité de compléter ces informations par une synthèse du journal de bord présentant au lecteur les étapes du processus empirico-formel effectivement suivi. Nous utilisons pour ce faire une recherche en gestion des ressources humaines (GRH) sur le pardon à la suite de la violation du contrat psychologique. Après un résumé des résultats de cette recherche, nous rapportons trois événements ayant participé à la déconstruction-reconstruction de notre modèle : une expérience vécue en tant que manager, la lecture d'une nouvelle théorie et une discussion entre chercheurs. Cette plongée du lecteur au coeur de l'activité abductive contribue, selon nous, à la reconnaissance de la vraisemblance, de la fiabilité, et, dans une certaine mesure, de la réplicabilité des analyses présentées. En pratique, nous recommandons l'introduction, dans la section des méthodes, d'un ou deux paragraphes résumant le processus empirico-formel effectivement suivi, en lien avec une à deux pages de synthèse du journal de bord situées en annexe.

La communication du journal de bord : un complément d'information pour prouver la vraisemblance et la fiabilité des recherches qualitatives

Patrick Valéau, Ph. D.

Université de la Réunion

Jérôme Gardody, Ph. D.

Université de la Réunion

Résumé

Les recherches qualitatives sont reconnues pour la vraisemblance et la pertinence de leurs découvertes. Leur fiabilité est habituellement garantie par la présentation du design méthodologique et des systèmes de codes utilisés. Notre objectif, à travers cet article, consiste à faire valoir l'intérêt, voire la nécessité de compléter ces informations par une synthèse du journal de bord présentant au lecteur les étapes du processus empirico-formel effectivement suivi. Nous utilisons pour ce faire une recherche en gestion des ressources humaines (GRH) sur le pardon à la suite de la violation du contrat psychologique. Après un résumé des résultats de cette recherche, nous rapportons trois événements ayant participé à la déconstruction-reconstruction de notre modèle : une expérience vécue en tant que manager, la lecture d'une nouvelle théorie et une discussion entre chercheurs. Cette plongée du lecteur au cœur de l'activité abductive contribue, selon nous, à la reconnaissance de la vraisemblance, de la fiabilité, et, dans une certaine mesure, de la répliquabilité des analyses présentées. En pratique, nous recommandons l'introduction, dans la section des méthodes, d'un ou deux paragraphes résumant le processus empirico-formel effectivement suivi, en lien avec une à deux pages de synthèse du journal de bord situées en annexe.

Mots clés

JOURNAL DE BORD, VRAISEMBLANCE, FIABILITÉ

Introduction

Les recherches qualitatives ont en commun la richesse des données collectées, mais aussi la mise en œuvre de processus empirico-formels impliquant des

formes plus ou moins poussées d'induction (Anadón & Savoie-Zajc, 2009; Blais & Martineau, 2006; Glaser & Strauss, 1967). Quelle que soit l'approche, la démarche suit un développement non linéaire, fait de ruptures dans le cadre desquelles le modèle et les codages sont remis en question à la suite de la découverte de données perçues comme dissonantes (Denzin & Lincoln, 1994; Miles & Huberman, 1994; Vidal & Morrissette, 2014). Dans tous les cas, le développement de la connaissance passe par une ou plusieurs phases de déconstruction et reconstruction du modèle (Langley, 1999). Ces changements ne sont, pour ainsi dire, jamais exposés en tant que tels. En effet, les normes de présentation des articles qualitatifs suivent un format assez similaire à celles des articles quantitatifs : après la revue de littérature, la méthodologie et les techniques de codage, les principes généraux des démarches empirico-formelles sont décrits puis les résultats obtenus sont présentés et discutés (Huff, 1999; Vidal & Morrissette, 2014). Pour Vidal et Morrissette (2014), la question reste ainsi de savoir « comment rendre compte d'une telle démarche, marquée par ces changements de direction? [...] Comment produire la preuve ethnographique? [...] Quelle place doit-on accorder aux errances ethnographiques? » (p. 103)

Notre proposition consiste à introduire un exposé synthétique du journal de bord, en annexe des articles qualitatifs, qu'il s'agirait ensuite de commenter dans le cadre de la partie méthodologique et, le cas échéant, également en discussion. L'objectif de cet article n'est pas seulement de redémontrer les vertus du journal de bord (Baribeau, 2005), mais plus spécifiquement d'explorer l'intérêt de communiquer ses contenus. Alors qu'il est traditionnellement présenté comme un moyen de vigilance, d'autocontrôle et de réflexivité (Baribeau, 2005; Denzin & Lincoln, 1994; Morrissette, Demazière, & Pepin, 2014), nous proposons d'étendre les fonctions du journal de bord pour en faire un outil de communication à destination des lecteurs. Cet amendement mineur au format classique de rédaction des articles scientifiques induirait un changement important en ce qui concerne la posture épistémologique en modifiant les conditions de légitimation de la connaissance présentée. Cette communication plus transparente des contenus du journal de bord associerait plus activement le lecteur à la construction de la connaissance en lui donnant la possibilité, dans une certaine mesure, de répliquer le processus empirico-formel et, ce faisant, de mieux comprendre et de mieux évaluer la fiabilité et la vraisemblance du modèle finalement obtenu. Cette communication pourrait, selon nous, constituer une bonne pratique contribuant à la crédibilité et à la reconnaissance des recherches qualitatives (Deschenaux, 2013).

Cet article à visée exclusivement méthodologique suit une forme quelque peu inhabituelle. La revue de littérature revient sur les processus empirico-formels qui caractérisent les méthodes qualitatives et le rôle du journal de bord dans ce cadre; la partie méthodologique focalise sur le journal de bord et suivant une démarche relativement similaire à celle de Vidal et Morrissette (2014), sur le débriefing réalisé autour de ce dernier à l'occasion de cet article. L'originalité de cette présentation réside principalement dans la partie qui rend compte des résultats : nous commençons par une présentation synthétique de cette recherche sur le pardon, puis restituons un certain nombre de contenus de notre journal de bord. Cette énonciation en deux temps nous permet de mettre le lecteur en situation d'évaluer concrètement ce que la communication du journal de bord peut apporter à la compréhension et à l'évaluation de la fiabilité et de la vraisemblance de la recherche. Partant de là, nous discutons les utilités épistémologiques et pratiques de partager les contenus du journal de bord avec les lecteurs.

Fiabilité et vraisemblance des recherches qualitatives

Nous commençons avec un rappel du caractère empirico-formel des approches qualitatives, puis présentons le journal de bord dans ses conceptions et ses usages traditionnels. Nous posons ensuite la problématique en termes de communication auprès des lecteurs des articles afin que ceux-ci puissent mieux évaluer la fiabilité et la vraisemblance des recherches ainsi présentées.

Données qualitatives, processus empirico-formels et théories ancrées

Les recherches qualitatives s'appuient de plus en plus souvent sur différents procédés de recueil de données (Denzin & Lincoln, 1994; Morrissette et al., 2014). Parmi ceux-ci, l'entretien semi-directif occupe une place plus importante que les autres, dans 82 % des cas en gestion des ressources humaines (GRH) selon les relevés effectués par Point et Retour (2009). Les données d'entretien mettent les chercheurs en prise directe avec l'expérience vécue des acteurs (Demazière, 2008; Fontana & Frey, 1994; Rogers, 1966). Cependant, la majorité des recherches qualitatives utilisent, explicitement ou implicitement, de multiples méthodes et données (Morrissette et al., 2014; Point et Retour, 2009). Ces triangulations des données recueillies sont au cœur de l'ouvrage coordonné par Denzin et Lincoln (1994) : les données des entretiens gagnent à être complétées avec des données d'analyse documentaire (Hodder, 1994) ou d'observations directes (Adler & Adler, 1994). Les chercheurs peuvent par ailleurs troquer leurs postures de neutralité contre celles de participants (Atkinson & Hammersley, 1994). Cette pluralité méthodologique est notamment au cœur des démarches ethnographiques de

plus en plus souvent adoptées dans le cadre des recherches qualitatives francophones (Morissette et al., 2014; Vidal & Morrissette, 2014).

Il importe également de rappeler que la majorité des recherches sont le produit de plusieurs chercheurs. Cette mobilisation de plusieurs chercheurs dans le cadre de la collecte et de l'interprétation des données constitue une seconde forme de triangulation permettant de vérifier dans quelle mesure différentes analyses d'un même objet d'étude vont dans le même sens (Denzin & Lincoln, 1994; Miles & Huberman, 1994). En pratique, la triangulation des chercheurs prend la forme d'interactions, de confrontations et de recoupements de leurs points de vue sur les phénomènes étudiés. Elle permet ainsi de s'assurer que les résultats obtenus ne sont pas biaisés par les valeurs personnelles (Baribeau, 2005). L'adoption de cette démarche conversationnelle permet d'établir des espaces d'intersubjectivité en vue de coconstruire une représentation partagée des situations observées.

Le passage des données de terrain vers des modèles théoriques peut se faire suivant différentes démarches, mais la plupart s'apparentent à des processus empirico-formels (Blais & Martineau, 2006; Langley, 1999; Vidal & Morrissette, 2014). Les jalons de ce processus apparaissent en préambule de la plupart des ouvrages méthodologiques : Glaser et Strauss (1967) proposent des formes d'inductions fortes, Denzin et Lincoln (1994) introduisent des allers-retours entre terrain et théories, alors que Miles et Huberman (1994) parlent plus sobrement d'itérations apparaissant plus structurées. Vidal et Morrissette (2014) parlent d'un « itinéraire chaotique, une errance temporelle théorique et empirique, jalonnée de rencontres imprévisibles et influentes, de discussions imprévues » (p. 103). Voynnet-Fourboul et Point (2001) évoquent le codage comme étant « un processus itératif, oscillatoire, facilitant l'abstraction des données en vue d'une construction théorique » (p. 1443). La rigueur de ce processus s'acquiert notamment grâce aux principes de comparaison constante, d'échantillonnage théorique et de recherche des cas négatifs (Paillé, 1994). Quelle que soit la stratégie d'accès au réel, ces recherches ont toutes pour finalité la production d'un « théorique émergent » (Anadón & Savoie-Zajc, 2009; Blais & Martineau, 2006; Wacheux, 1996). Les processus empirico-formels ne peuvent ce faisant être réduits à la seule induction. Ces allers-retours souvent désordonnés entre terrain, théories et analyses constituent ce que de plus en plus d'auteurs qualifient d'abduction (Anadón & Savoie-Zajc, 2009; Angué, 2009; Dumez, 2012). En pratique, les découvertes peuvent être liées à de nouvelles données, mais aussi à de nouvelles interprétations en lien avec de nouvelles théories ou de nouvelles idées. Langley (1999) évoque ainsi des stratégies de modélisation mêlant induction, déduction et inspiration.

La force des méthodes qualitatives réside dans leur validité interne, l'extrapolation des résultats restant par ailleurs limitée. Cette validité interne a fait l'objet de différentes propositions conceptuelles associées à diverses terminologies. Guba et Lincoln (1994) posent deux grands principes : la vraisemblance qui évoque la correspondance entre le modèle et la réalité étudiée et la fiabilité qui touche à la qualité des outils de recueil et de traitement des données. En principe, la communication transparente de ces éléments permettrait la réplication de la recherche. En pratique, ces présentations cachent des bricolages difficiles à reproduire (Denzin & Lincoln, 1994). Ce cheminement peut être cependant, en partie, rapporté dans le cadre du journal de bord.

L'approche classique du journal de bord

Baribeau (2005) définit le journal de bord comme suit :

Le journal de bord est constitué de traces écrites, laissées par un chercheur, dont le contenu concerne la narration d'évènements ([...] des idées, des émotions, des pensées, des décisions, des faits, des citations ou des extraits de lecture, des descriptions [...]) contextualisés (le temps, les personnes, les lieux [...] et] dont le but est de se souvenir des évènements, d'établir un dialogue entre les données et le chercheur à la fois comme observateur et comme analyste, [et de permettre au chercheur] de se regarder soi-même comme un autre (p. 108).

Le journal de bord doit ainsi permettre un travail réflexif pendant la recherche; il fournit au chercheur un lieu pour exprimer ses interrogations, ses prises de conscience, et consigner des informations qu'il juge importantes. Deslauriers (1991) identifie d'abord les notes descriptives, qui concernent les observations, les descriptions de faits, la consignation de conversations reflétant un certain intérêt, ainsi que les pensées, les sentiments et les intuitions du chercheur. Il retient ensuite les notes méthodologiques, qui concernent le déroulement concret de la recherche. Les notes théoriques retracent, selon Deslauriers (1991), les lectures et le cheminement du chercheur pour donner un sens et une cohérence aux données recueillies, ses interprétations, ses déductions et ses conclusions.

Le journal de bord est régulièrement mentionné comme un outil primordial des méthodologies qualitatives (Baribeau, 2005; Miles & Huberman, 1994; Wacheux, 1996). Pour Wacheux (1996), il peut lui-même faire l'objet d'une interprétation méthodique. Pour Miles et Huberman (1994) et Point et Voynnet-Fourboul (2006), les notes qu'il contient permettent de faire la part des choses entre les données et les interprétations et traitements

effectués. Plus précisément, le journal de bord fournit des explications sur l'analyse, les choix du chercheur pour les concepts, les relations entre les codes, les épisodes d'échantillonnage théorique. Il permet ainsi d'établir les liens entre les données et les analyses fondant la fiabilité de ses résultats (Baribeau, 2005).

Le journal de bord constitue une consigne chronologique des évènements jalonnant les processus empirico-formels qui sous-tendent les recherches qualitatives. Il contient en particulier les désordres et les hasards introduits par les multiples triangulations et les télescopes entre théorie, terrain et analyse qui en résultent. Le journal de bord reprend ainsi les petits et les grands changements de la recherche, mais restait jusque-là un outil de réflexivité et d'autocontrôle.

Problématique : faut-il communiquer les contenus du journal de bord?

Alors que les démarches quantitatives suivent une logique d'énonciation relativement proche de la démarche hypothético-déductive effectivement mise en œuvre, les démarches qualitatives dissocient la présentation des résultats du processus empirico-formel suivi pour y parvenir. Ceci est normal dans la mesure où l'article a pour objectif la communication du résultat final (Huff, 1999). La question consiste alors à savoir où et comment communiquer les démarches mises en œuvre (Vidal & Morrissette, 2014). En effet, les manuels insistent en général sur la nécessité de communiquer au lecteur un maximum d'éléments relatifs à la démarche mise en œuvre afin que celui-ci puisse mieux appréhender la mesure des résultats présentés. « L'explicitation du design retenu dans une recherche est un élément fondamental de sa validité » (Vernazobres, 2009, p. 53). Selon Point et Retour (2009), le défaut de nombreuses recherches qualitatives porte sur le manque de communication sur les outils de recueil des données, mais aussi, et surtout, les méthodes d'analyse, c'est-à-dire les systèmes de codage, ceux-ci n'étant présentés que dans un quart à un tiers des cas. Les questions de présentation des données ont été plus particulièrement évoquées par Miles et Huberman (1994) et, en France, par Point et Voynnet-Fourboul (2006). Ces auteurs partagent une volonté plus marquée d'adapter des formes de présentation des résultats de façon à permettre au lecteur de distinguer aisément les données de terrain et les interprétations des chercheurs. Pour Vidal et Morrissette (2014), les normes dominantes dans la communauté scientifique privilégient un mode de présentation « scriptural linéaire » (p. 104), alors qu'il conviendrait, selon elles, d'explorer des formes d'écriture permettant davantage de transparence sur le processus de recherche.

Nous situons le présent article dans le prolongement de ces recommandations. Notre proposition consiste à ajouter une synthèse du journal de bord aux éléments présentés dans le cadre de la méthodologie et des annexes. Il s'agirait ce faisant de porter à la connaissance du lecteur les changements majeurs au sens de Watzlawick, Weakland et Fisch (1975), c'est-à-dire ceux des reconstructions du modèle qui ont suivi les moments de blocages et de confusion. Le journal de bord donnerait au lecteur une vision d'ensemble du cheminement de la recherche. L'objectif dans le cadre de cette recherche est de montrer, exemples à l'appui, que la communication des moments forts de ce processus – des moments de changement et de découverte –, contribue à l'évaluation de la validité des connaissances présentées. Nous passons, ce faisant, d'un outil d'autocontrôle à un outil de contrôle externe associant le lecteur à la construction de la connaissance. L'enjeu n'est ainsi plus seulement la validité des connaissances en tant que telle, mais aussi la reconnaissance de ces dernières (Deschenaux, 2013) par les lecteurs-évaluateurs des articles soumis puis publiés.

Méthodes

La recherche utilisée comme support pour illustrer l'utilité de communiquer certains contenus du journal de bord a pour sujet le contrat psychologique et la possibilité de pardon lorsque le salarié considère que son superviseur n'a pas respecté ses obligations. Cette recherche de type ethnographique combine des entretiens semi-directifs et une observation participante. Comme dans le cas de Vidal et Morrissette (2014), les deux chercheurs sont un doctorant (chercheur 1) et son directeur de thèse (chercheur 2). Ils collaborent par ailleurs à la gestion d'une organisation sans but lucratif (OSBL), l'un comme directeur, l'autre comme président. Le choix fut fait d'utiliser leurs expériences vécues dans le cadre de ces activités managériales en tant qu'observateurs participants. Ils produisent ensemble un certain nombre d'écrits autour de cette recherche.

Le présent article s'appuie sur deux métasources de données : le journal de bord tenu par le chercheur 1 et un débriefing de ce dernier avec le chercheur 2. Le débriefing réalisé à l'occasion de cet article a consisté à reprendre le journal de bord et à le commenter en échangeant sur les différents points. Cette conversation correspond aux recommandations des manuels en matière d'autocontrôle. Nous donnons également à cette conversation entre les deux chercheurs impliqués le statut de témoignage. Nous suivons en cela une démarche relativement similaire à celle présentée par Vidal et Morrissette (2014). Pendant deux heures, elle a été enregistrée puis entièrement transcrite. L'analyse de ces deux corpus suit une démarche semblable à celles des documents et des entretiens semi-directifs : au premier degré, elle restitue les

expériences, au second degré elle vise à décoder les processus cognitifs sous-jacents.

La question reste de savoir ce que la communication d'un certain nombre de contenus du journal de bord peut apporter à la validité de la recherche. Ces métadonnées, journal de bord et débriefing, constituent le cœur de notre analyse, mais ne peuvent cependant être appréhendées en tant que complément d'information qu'en référence aux données elles-mêmes. C'est pourquoi nous opérons à présent un passage par les résultats de la recherche telle qu'elle serait présentée dans le cadre d'un article empirique classique.

Résumé de la recherche sur le pardon

Bien que résumée, cette première présentation de la recherche réalisée sur le pardon suit un plan canonique avec une introduction, une revue de littérature, la méthodologie, les résultats et la discussion (Huff, 1999; Vidal & Morrissette, 2014). Nous donnons ainsi un aperçu de cette recherche tel que le lecteur aurait pu en prendre connaissance à la lecture d'un article.

Introduction

Les relations entre les salariés et leur superviseur jouent un rôle crucial dans le fonctionnement des organisations (Balogun & Johnson, 2004). Cependant, les malentendus, les désaccords et les déceptions entre ces deux acteurs sont fréquents (Robinson & Rousseau, 1994). Les recherches sur ce sujet montrent comment ces tensions compromettent la relation, aboutissant soit à une intention de départ, soit à un refus de coopérer du salarié (Robinson & Morrison, 2000). Cette recherche s'interroge sur la possibilité de réparer cette relation, à travers notamment, le pardon du superviseur.

Revue de littérature

Parmi les différents concepts visant à appréhender les échanges sociaux entre le salarié et son superviseur, le contrat psychologique se distingue par un intérêt exclusivement centré sur les perceptions et le vécu du salarié. Rousseau (1989) définit ce contrat comme « les croyances d'un individu en ce qui concerne les termes et les conditions d'un accord d'échange réciproque informel entre lui et une autre partie » (p. 135). Le contrat psychologique constitue ainsi un cadre de références à partir duquel le salarié conçoit ses attitudes et comportements envers son superviseur. Les théories du contrat psychologique permettent de comprendre les colères, les dégoûts et la tristesse par rapport aux brèches, c'est-à-dire aux promesses non tenues et au sentiment de violation qui en résulte (Morrison & Robinson, 1997).

Alors que les recherches liées au contrat psychologique constatent les conséquences négatives de ces émotions sur les attitudes telles que

l'engagement ou les comportements (Rousseau, 1995), une autre littérature étudie les possibilités de réparer les relations compromises par une offense à travers des processus de pardon. McCullough, Worthington et Rachal (1997) caractérisent ainsi le pardon comme

un ensemble de changements motivationnels par lequel une victime devient (a) moins motivée à exercer des représailles contre l'offenseur, (b) moins motivée à maintenir l'éloignement avec ce dernier et (c) plus motivée à mettre en place des actions de conciliation et de bonne volonté en dépit des actions blessantes subies (p. 321).

Cette recherche relie ces deux problématiques en examinant les processus d'évolution et de transformation du contrat psychologique au cours de la relation, à la suite d'un différend.

Méthodes

Nous avons, pour ce faire, effectué une série d'entretiens semi-directifs auprès d'un échantillon de 33 personnes issues de tout milieu. La question portait sur un différend passé avec un superviseur. Les répondants étaient sélectionnés sur cette base. Les entretiens suivaient la chronologie des événements : *quand avez-vous, pour la première fois, rencontré cette personne?* Parallèlement, nous avons mis en place une observation participante au sein d'une OSBL. Nous avons ainsi pu observer directement et durablement les relations entre les salariés et l'encadrement intermédiaire. Nous avons effectué les codages itérativement au fur et à mesure du recueil des données.

Résultats

Les résultats montrent que les salariés établissent presque systématiquement, à différents degrés, un contrat psychologique les liant à leur superviseur. Le contrat psychologique n'est pas seulement une grille de lecture théorique, mais correspond à des contenus empiriques. « J'arrive à faire la distinction lorsqu'elle parle au nom de la direction générale et lorsqu'elle parle en son propre nom » (participant 1) – « Il m'a offert ce poste, il m'a fait confiance, je lui suis redevable » (participant 2).

La brèche et les sentiments de violation du contrat psychologique constituent également des réalités pour un grand nombre de répondants. Cependant, nous trouvons une forte contingence entre les contenus du contrat psychologique et les réactions, en fonction notamment des explications du superviseur, mais aussi de la personnalité des salariés. L'émotion ressentie est bien, dans tous les cas, la colère qui engendre un désir de vengeance. « Un jour il m'a dit : j'ai l'impression que vous vous êtes un peu relâchée ces derniers

temps. Il m'a manqué de respect » (participant 3) – « C'était de la faute de mon superviseur, car il avait le pouvoir de tenir son engagement et il ne l'a pas fait » (participant 4) – « Je me suis énervée et je lui ai dit que je ne tolérais pas ces accusations... Elle s'est expliquée, mais je lui ai répondu de garder ses explications pour elle. J'étais très en colère » (participant 5) – « J'ai voulu sciemment mettre en difficulté mes responsables, ma chef de service et ma directrice, pour cela j'ai pris des congés » (participant 6).

Partant de là, certains gardent un fort ressentiment dont ils n'arrivent jamais à se défaire complètement. Même lorsqu'ils souhaitent pardonner, ils n'y parviennent que partiellement.

La relation n'était plus la même, mais j'ai continué à travailler car je suis payé pour faire un travail, même si je ne m'entends pas avec cette personne. C'était pénible mais il faut le faire. Je n'aurais pas pu pardonner, pour cette situation, non. Car les paroles ont été trop dures (participant 7).

J'étais en permanence dans le souvenir, dans l'injustice, dans le choc moral. Je n'étais tellement pas disponible pour faire quelque chose de nouveau que je ne m'investissais pas. Je n'ai pas fait la paix, car je ne suis pas là pour faire la paix, mais on a pu avoir par la suite une relation strictement professionnelle. Mais je n'oublie pas (participant 8).

D'autres, cependant, parviennent à pardonner. Ils reprennent le fil de la relation en prenant en compte les échanges présents. Ils peuvent également refaire preuve d'empathie. Ils réhumanisent leur superviseur, ils sont capables, dans une certaine mesure, de le comprendre. « Aujourd'hui je n'ai plus rien contre cette personne. En fait, je considère que mon directeur n'a pas pris la mesure, l'ampleur de ce que je lui ai dit. J'essaye de comprendre comment il fonctionne » (participant 9) – « Au bout de quelque temps, je n'ai plus eu de ressenti à son égard. Ma fonction syndicale m'a obligé à échanger avec lui plus souvent. Cela a facilité notre relation » (participant 10).

- Après, au bout d'un an, ce qui a joué aussi c'est que j'ai croisé des anciens collègues qui me disaient : « tu manques à ton ancienne boîte, ton ancien patron fait ton éloge tout le temps. » J'ai relativisé. Aujourd'hui je considère que je l'ai pardonné (participant 11).

Discussion

Nous analysons les transformations du contrat psychologique au fur et à mesure des événements et des réactions du salarié suivant la théorie du

changement de Watzlawick et al. (1975). Cette théorie distingue le changement 1 situé à l'intérieur d'un cadre de références donné et le changement 2 qui porte sur le cadre de références lui-même. Nous retenons ainsi une première transformation du contrat psychologique à la suite de la violation : le contrat psychologique bascule dans une négativité dans laquelle les échanges se déclinent en termes d'évitement, voire de vengeance. Notre analyse complète les travaux de Rousseau (1995) et de Robinson et Morrison (2000) en montrant que cette négativité ne constitue pas seulement une altération du contrat de départ, mais un nouveau contrat qu'il sera ensuite difficile de faire évoluer. Effectivement, les salariés concernés restent, dans un premier temps, enfermés dans un cadre émotionnel dominé par la colère, ils ne peuvent plus penser en dehors de cette dernière. Ces salariés sont parfois motivés à réduire la rancœur (Mc Cullough et al., 1997), mais ne parviennent pas à s'en défaire.

La seconde transformation observée, chez ceux qui parviennent à pardonner, ne consiste pas à revenir au contrat initial, mais à redémarrer une relation ouverte sur de nouveaux échanges et comme le disent certains d'entre eux à « aller de l'avant ». La question est de savoir comment s'opère ce second changement. Nous retrouvons le caractère paradoxal du changement (Watzlawick et al., 1975) : l'individu étant *a priori* fermé à toute information ne cadrant pas avec sa colère, c'est généralement un événement inattendu, par exemple un geste touchant du superviseur ou une action prenante, qui amène le salarié à oublier l'espace d'un instant sa colère. Ces expériences ouvrent une brèche dans le cadre de la rancœur.

Cette recherche prolonge les travaux de Rousseau (1995) en ouvrant sur la réversibilité de la violation du contrat psychologique. Nous insistons sur le caractère cognitif des processus du pardon, en plus des aspects émotionnels établis par McCullough et al. (1997). Ces transformations permettent, dans une certaine mesure, un retour à la normale, mais elles échappent en partie au gestionnaire. Elles peuvent pourtant être facilitées par une bonne gestion du temps, notamment pour le moment des excuses. Elles peuvent être amorcées sous la forme d'actions au départ modestes, amenant le salarié à retravailler avec son superviseur, et éventuellement à se réengager dans leur relation présente (Beauvois & Joules, 1987).

Les apports du journal de bord

Nous reprenons à présent le fil de cette même recherche en apportant un certain nombre de compléments d'information issus de notre journal de bord. Nous avons pour ce faire sélectionné des contenus autour de trois étapes qui ont marqué cette recherche. Pour chacune, nous présentons des données du tableau

de bord et de son débriefing dont nous proposons une double interprétation : d'une part la compréhension du processus empirico-formel, d'autre part l'intérêt de porter ces éléments à la connaissance du lecteur.

La découverte des problématiques liées au pardon

Comme le montrent les extraits du Tableau 1, la thématique de la supervision provenait des préoccupations du chercheur 1 : dans le cadre de ses fonctions de directeur d'association, celui-ci cherchait à acquérir des connaissances susceptibles de l'aider à encadrer les personnes placées sous sa responsabilité (extraits J.1.1; D.1.1; D.1.2). Une fois ce sujet posé, le chercheur 1 s'est ensuite lancé, en parallèle avec les entretiens, dans la lecture d'un grand nombre de théories sur la relation encadrant-subordonné (extraits J.1.2; J.1.3; J.1.4), notamment les approches concernant les échanges entre leader et membres et le concept du soutien perçu de la part du supérieur. En comparaison avec ces autres approches, le contrat psychologique faisait davantage écho aux préoccupations du chercheur 1 en tant que responsable hiérarchique. Cette approche focalisée sur le ressenti du subordonné lui permettait de mieux comprendre les réactions de ceux avec qui il travaillait (extraits J.1.3; J.1.4; D.1.3). Le contrat psychologique semblait *a priori* plaire aux répondants, mais leurs réponses ne semblaient rien pouvoir ajouter aux théories existantes. Les situations décrites correspondaient bien à la théorie en permettant de comprendre les phénomènes de rupture et les émotions de violation ressenties, mais le chercheur 1 ne parvenait pas à trouver d'arguments véritablement innovants (extraits J.1.5; D.1.5).

La problématique du pardon au cœur de cette recherche est finalement venue de l'observation participante partagée par les deux chercheurs autour de la structure associative. Ceux-ci avaient pris l'habitude de confronter les données des entretiens, les théories et leurs idées aux anecdotes dont ils faisaient l'expérience dans le cadre de cette activité managériale. Ce fut le cas pour l'altercation entre deux des salariés de leur association, peu après que l'un d'eux eut été promu à un poste d'encadrement et fut devenu le supérieur de l'autre. Ces deux salariés travaillaient ensemble depuis de nombreuses années et étaient devenus amis. La réaction de la subordonnée à la suite d'un différend mineur sur une tâche mineure avait été extrême, avec notamment l'intention de démissionner immédiatement (extraits J.1.6; D.1.6). La grille théorique du contrat psychologique expliquait relativement bien la situation, mais cette compréhension ne répondait que très partiellement aux préoccupations des chercheurs 1 et 2 en tant que gestionnaires de cette structure associative. En pratique, ils n'arrivaient pas à rétablir la relation entre cette subordonnée et son supérieur. Les deux salariés arrivaient à cohabiter, mais leur lien n'était plus le

Tableau 1
La découverte du pardon

| Dates | Journal de bord | Débriefing |
|-----------------|--|---|
| Début 2008 | <p>J.1.1 Validation du thème de notre recherche : délégation, pouvoir et contre-pouvoir dans les relations hiérarchiques. Je suis satisfait de ce sujet, car il correspond à ce que je souhaite faire et à ma réalité professionnelle.</p> <p>J.1.2 Ouvrages lus : <i>Le pouvoir dans les organisations</i> (Mintzberg); <i>L'acteur et le système</i> (Crozier & Friedberg); <i>Les nouvelles approches sociologiques des organisations</i> (Amblard, Bernoux, Herreros, Livian)...</p> | <p>D.1.1 Chercheur 1 : <i>C'était pour répondre à mes préoccupations professionnelles. Il m'arrivait de déléguer des tâches et de voir que ces tâches n'étaient pas réalisées</i></p> <p>D.1.2 Chercheur 1 : <i>Au début ces premières lectures me semblaient très théoriques, j'essayais pour m'aider de les rattacher avec ma pratique managériale. J'essayais de trouver des exemples. J'étais dans la découverte théorique.</i></p> |
| 2009 | <p>J.1.3 Évolution théorique : Le contrat psychologique ne m'intéressait pas vraiment au départ, mais s'est révélé au fur et à mesure de l'avancement de ma réflexion d'un intérêt certain pour notre sujet. Aucune étude n'avait transposé le contrat psychologique sur des relations hiérarchiques directes. Focalisation sur le subordonné, sur la violation du contrat psychologique et sur son impact sur la réussite de la délégation.</p> | <p>D.1.3 Chercheur 1 : <i>Durant cette période, je façonne une première définition de la délégation. Tout est parti du souhait de vraiment approfondir tous les concepts relatifs aux échanges implicites. C'est à ce moment-là que j'ai choisi le contrat psychologique. Cette théorie me parlait, dans la réalité on a toujours des attentes plus ou moins fortes à l'égard d'un supérieur. Le LMX me semblait passer à côté de la réalité, en plus il fallait travailler sur des dyades complètes et c'était un peu "casse figure".</i></p> |
| Juillet 2010 | <p>J.1.4 Premiers entretiens avec comme thèmes la délégation et les relations hiérarchiques avec un <i>focus</i> sur la qualité des interrelations.</p> | <p>D.1.4 Chercheur 1 : <i>J'utilisais des exemples pour présenter aux interviewés le contrat psychologique, et eux me redonnaient des exemples de mêmes types.</i></p> |

Tableau 1
La découverte du pardon (suite)

| Dates | Journal de bord | Débriefing |
|----------|---|--|
| Mi-2011 | J.1.5 Difficulté pour trouver une problématique pertinente et innovante regroupant violation du contrat psychologique et délégation. | D.1.5 Chercheur 1 : <i>Je me rappelle très bien, on travaillait sur le contrat psychologique et sur sa violation, mais on n'arrivait pas à trouver un truc innovant. On trouvait des petits trucs, mais rien de très significatif.</i> |
| Fin 2011 | J.1.6 J'ai eu les deux courriers de démission sur mon bureau. F. et A. voulaient tous les deux démissionner. On a abouti à une situation où les relations sont devenues très formelles entre eux, cela fonctionnait, ils restaient professionnels. Ils ne se sont plus jamais fait la bise... Le comportement d'A. était incompréhensible car excessif, elle disait : « Je ne peux pas accepter ça, je m'en fous du travail si c'est pour vivre ça. » | D.1.6 Chercheur 1 : <i>Il y a eu un moment où il y a eu le clash entre A. et F., où F. était devenu le supérieur d'A. et il l'avait engueulée et elle avait pété un câble. Ils étaient tous les deux dans un état second. On regardait ce conflit et c'est cette réalité-là qui nous a donné le sujet. Je me rappelle qu'on s'est posé la question, est-ce qu'ils pourront se pardonner ou pas?</i> |
| 2012 | J.1.7 Sujet de la recherche recentré vers les thèmes du pardon et de la seconde chance faisant suite au phénomène de violation du contrat psychologique. J.1.8 C'est comme une révélation, voire une libération. Tout est parti d'un échange avec le chercheur 2 sur une anecdote commune de gestion d'un conflit. Le chercheur 2 a mouliné de son côté et il est revenu vers moi quelques jours après avec le concept de seconde chance et de pardon. | D.1.7 Chercheur 2 : <i>Ça s'est passé quand le clash entre F et A?</i> Chercheur 1 : <i>Mi-2010</i> Chercheur 2 : <i>C'est vrai qu'on n'avait pas fait « tilt » tout de suite. Qu'est-ce qui a fait le déclic alors un an après?</i> Chercheur 1 : <i>On avait un entretien où je devais te décrire la violation du contrat psychologique et tu avais pris comme exemple d'illustration le cas de F. et A. [...] c'est là qu'on a parlé pour la première fois du pardon.</i> |

même, au regret des deux chercheurs-manageurs. Finalement, cette frustration a permis l'émergence de la problématique : les chercheurs s'interrogeaient sur la capacité de la subordonnée à tourner la page, autrement dit à pardonner. Cette anecdote leur permettait de mesurer le chemin psychologique à parcourir pour parvenir à cet état. Comme le montre la dernière série d'extraits du Tableau 1, l'anecdote n'a pas eu un effet immédiat sur la recherche; sa prise en compte a résulté d'une longue discussion entre les deux chercheurs quelques mois plus tard (extraits J.1.7; J.1.8; D.1.7). Ce sont ainsi les réflexions théoriques alors explorées quelque temps plus tard qui ont amené les chercheurs 1 et 2 à se remémorer cet événement. Celui-ci leur est d'abord revenu comme un exemple destiné à illustrer la violation de contrat psychologique qu'ils avaient entre temps intégré au cœur de leur cadre théorique. La réinterprétation de cet incident en ces termes les amenait à soulever de nouvelles questions pratiques. La nouvelle problématique revenue de ce terrain était celle du pardon.

La communication au lecteur de l'article des informations contenues dans le Tableau 1 autorise le lecteur à connaître la réalité du processus de recherche (Vidal & Morrissette, 2014). Elle lui permet d'établir la principale découverte de cette recherche : l'importance et les difficultés du pardon sont bien issues du terrain. Les données du journal de bord prouvent la nature fondamentalement inductive de la recherche présentée, dans le cadre d'un cheminement non linéaire à la croisée des multiples triangulations. Les contenus du journal de bord montrent aussi la pertinence du concept de pardon avec tout d'abord une saturation quasi immédiate du modèle du contrat psychologique à partir des données d'entretien, et ensuite une expérience managériale non prévue permettant une réinterprétation nouvelle de ces dernières et donnant aux chercheurs un second souffle. L'anecdote fonde enfin l'utilité de la recherche : le journal de bord montre ainsi un décalage entre le désir de prédiction des chercheurs et le besoin d'action des praticiens. Les praticiens à qui cette recherche a été présentée se retrouvent particulièrement dans ce concept et y trouvent un écho à leur expérience, en considérant que les chercheurs ont mis à jour le « vrai » problème.

La découverte des différentes catégories de pardon

Comme le montrent les données du Tableau 2, la « découverte » de la problématique du pardon a eu pour effet de renforcer les motivations du chercheur 1 (extraits J.2.1; D.2.1). Le travail est reparti avec la réinterprétation des premières données recueillies et de nouvelles issues pour de nouveaux entretiens. Cette étape consistait à coder les entretiens et notamment à catégoriser les cas de figure relatifs au pardon. Suivant cette perspective,

Tableau 2
La découverte de la duplicité du pardon

| Dates | Journal de bord | Débriefing |
|-----------------|---|---|
| Mars 2012 | <p>J.2.1 Nous avons réalisé 28 entretiens semi-directifs portant sur les thèmes de la violation du contrat psychologique, du pardon et de la réconciliation. Nous prévoyons d'en refaire d'autres compte tenu des nouvelles orientations. L'objectif est d'identifier le plus de cas de figure possible.</p> | <p>D.2.1 Chercheur 2 : <i>Après, nous sommes repartis, nous avons connu un second souffle dans notre recherche, nous avons retravaillé, approfondi les concepts, pour moi à ce moment-là il y avait une dynamique où notre analyse était boostée... Ça nous a libérés, ça s'est accéléré. Tu es parti sur le terrain pour distinguer des cas de figure.</i></p> |
| Juillet 2012 | <p>J.2.2 Phase d'analyse des transcriptions : nous avons utilisé le logiciel Atlas qui nous a permis d'avoir à la fois une méthodologie plus rigoureuse et une meilleure productivité. Cependant, nous sommes en questionnement. En effet, les cas de figure identifiés ne correspondent pas tout à fait à la définition théorique du pardon. Après de nombreux échanges avec le chercheur 2, lors des phases de codage et d'interprétation, nous avons opté pour une caractérisation multidimensionnelle de ce concept. Nous avons modélisé le processus de seconde chance. Le chercheur 2 m'a proposé de calquer mes données empiriques sur des cadres psychologiques issus de sa thèse.</p> | <p>D.2.2 Chercheur 1 : <i>J'avais parfois mal interprété, plutôt mal codé quelques passages. Par exemple, il y avait des phrases que je considérais comme des "références" pour certains codes et en les recontextualisant, il s'avérait qu'il y avait un doute et en réécoutant je les ai enlevées de leurs codages initiaux malgré le fait que cela remettait en cause mon analyse...</i></p> <p>D.2.3 Chercheur 2 : <i>Moi, tout de suite, ça m'a reconnecté aux théories du changement que j'utilise tout le temps. Le pardon n'est pas un processus linéaire, car un jour la personne croit que c'est fini, mais un autre jour elle rumine et ça revient. Ça veut dire que la personne est motivée à pardonner, mais reste dans les cadres de références liés à l'offense. C'est ça qui apportait de la confusion. Le piège c'est de vouloir chercher une cohérence, là où les personnes ont des sentiments contradictoires.</i></p> |

chaque récit constituait une valeur possible du pardon. L'idée était de mesurer le degré de pardon auquel le subordonné rencontré était parvenu. Mais, après une phase de codage relativement productive, les chercheurs se retrouvaient face à une nouvelle limite dans le traitement des données : la réalité des entretiens résistait à cette évaluation unidimensionnelle. Les codes utilisés et les niveaux d'analyse sur lesquels ils portaient ne semblaient pas complètement rendre compte des sens exprimés par les répondants (D.2.2). Le pardon apparaissait aussi comme une question de ressenti et de conscience : les chercheurs trouvaient par exemple des formes de pardon moralement voulu, mais affectivement inachevé : les répondants voulaient sincèrement pardonner mais ressentaient toujours, malgré eux, une forte rancœur (extraits J.2.2). La solution à ce problème d'interprétation et de codage est venue de la théorie avec le concept de changement 1 de Watzlawick et al. (1975) où la personne est prisonnière de cadres de références en partie inconsciemment. Les répondants précédemment évoqués se trouvaient ainsi en contradiction, voire en confusion, entre un nouveau cadre de références moral les faisant tendre vers le pardon et un premier cadre d'émotions négatives dont ils ne parvenaient pas à se défaire (D.2.3).

Les informations présentées dans le Tableau 2 ont trait au codage des données des entretiens semi-directifs. Cet aspect des recherches qualitatives est pendant longtemps resté particulièrement opaque. Des auteurs tels que Miles et Huberman (1994), Langley (1999) et Point et Voynnet-Fourboul (2006) ont fait valoir la nécessité de présenter les techniques utilisées et de communiquer les systèmes de codes finalement obtenus. Les données du Tableau 2 permettent d'identifier non seulement les codes, mais aussi, et surtout, les errements qui les ont précédés. La communication de ces blocages et déblocages, comme l'avaient évoqué Vidal et Morrissette (2014), permet au lecteur de valider la fiabilité de la démarche en montrant et démontrant son caractère véritablement itératif. Elle permet aussi au lecteur de mieux juger de la vraisemblance et de la pertinence du système de codes proposé en montrant que la saturation finale résulte de solutions peu à peu découvertes pour une série de problèmes eux aussi communiqués au lecteur.

La répliation de la découverte du pardon empathique

Les méthodes qualitatives valorisent les triangulations des chercheurs. En pratique, leurs interactions ne constituent pas d'emblée un procédé parfaitement fluide. L'extrait D.3.1 (Tableau 3) montre comment dans le cadre du débriefing, le chercheur 2 éprouve un sentiment d'évidence à propos de la nature empathique du véritable pardon. Il pense avoir fait une nouvelle « découverte » à partir des données de terrain. Or, comme le montre l'extrait

Tableau 3
La découverte de l'empathie

| Dates | Journal de bord | Débriefing |
|-------|---|---|
| 2014 | <p>J.3.1. Phase d'analyse des retranscriptions (suite) : la mise en évidence du concept d'empathie fut également progressive. Depuis un certain moment, j'avais cerné, dans mes lectures, cette notion. Plusieurs fois j'en ai parlé au chercheur 2, mais cela ne semblait pas faire « tilt ». Mais dans le cadre d'une série d'analyses de retranscriptions d'entretiens portant sur la notion de pardon, il a fini par remarquer lui-même le rôle essentiel de ce concept. En ce qui me concerne, ce fut une confirmation.</p> | <p>D.3.1. Chercheur 2 : <i>Pour toi, c'est quoi les moteurs du pardon?</i> Chercheur 1 : <i>Tu peux avoir des moteurs sociaux. Des personnes me disent : ma religion m'oblige à pardonner. Après, il y a aussi le côté affectif, où parce que tu apprécies la personne tu vas lui donner une seconde chance. Il y a aussi le pardon un peu plus cognitif, où la personne se dit qu'elle est en train de se faire du mal et décide de pardonner [...] Il y a aussi la notion d'empathie qui joue énormément.</i> Chercheur 2 : <i>Tout à fait. J'ai analysé les données des entretiens et c'était flagrant, ceux qui ont pardonné ont fait preuve d'empathie. Je pense que le vrai pardon c'est celui-là. Quand quelqu'un t'agresse, tu es en colère, le désir de vengeance le déshumanise. Avec l'empathie il y a une forme de réhumanisation de l'autre.</i></p> |

J.3.1, l'idée avait déjà été soumise par le chercheur 1 quelques mois auparavant de façon tout à fait similaire. Le chercheur 2 n'avait alors pas réagi, trouvant cette idée quelque peu triviale. La pertinence de l'approche en termes d'empathie était revenue au chercheur 2 à la lecture des entretiens; il a pu observer ce phénomène de décentration, c'est-à-dire cette capacité des individus offensés à percevoir les événements et à leur donner sens autrement qu'à travers leurs propres émotions. Comme les deux chercheurs avaient pu, tour à tour, le constater, l'empathie du subordonné vis-à-vis de son supérieur lui permet de percevoir la nature émotionnelle de ses propres ressentis; il cesse alors de les considérer comme des caractéristiques intrinsèques de la situation (D.3.2).

Comme le montrent les contenus du Tableau 3, la confrontation entre les chercheurs se fait, en réalité, de façon discontinue. Le fait que l'empathie, initialement proposée par le chercheur 1, ait été dans un premier temps écartée par le chercheur 2, puis se soit réimposée à lui par la force des données,

démontre au lecteur la fiabilité de la méthode. Cette triangulation entre chercheurs consiste ainsi à développer en parallèle plusieurs réflexions avant de les confronter. La communication de cette anecdote au lecteur montre aussi la vraisemblance et la pertinence de l'idée d'empathie à travers ce qui apparaît comme une forme de réplique des interprétations du chercheur 1 par le chercheur 2.

Discussion

Le but de cet article était d'identifier ce que la communication d'un certain nombre d'informations issues du journal de bord pourrait apporter à la lecture de même qu'à l'évaluation des articles qualitatifs. Après le résumé de la recherche, nous avons présenté une série de cheminements au cours desquels trois événements avaient finalement joué un rôle déterminant : un problème managérial pour la découverte du pardon, une nouvelle théorie pour certaines catégories du codage et la réplique des interprétations du chercheur 1 par le chercheur 2 pour confirmer le rôle de l'empathie. Nous théorisons ces moments d'inspiration dont la plupart des chercheurs font l'expérience en termes d'« événements cognitifs ». Nous discutons les apports de leur communication en termes de fiabilité et de vraisemblance de la recherche.

Ce passage par les contenus du journal de bord était l'occasion de revenir sur la nature des recherches qualitatives afin de rediscuter de ce qu'il importe de communiquer au lecteur. La littérature méthodologique pose souvent l'induction comme l'un des principes fondateurs des méthodes qualitatives, avec les découvertes de données nouvelles comme fil conducteur de la recherche (Glaser & Strauss, 1967; Guillemette & Luckerhoff, 2009). En pratique, les événements présentés dans les Tableaux 1, 2 et 3 nous amènent plus précisément au cœur d'une activité de nature abductive (Anadón & Savoie-Zajc, 2009; Angué, 2009; Dumez, 2012) : la redéfinition de la problématique en termes de pardon, l'explicitation du pardon inachevé et l'identification de l'empathie comme fondement d'un véritable pardon résultent de processus parallèles mêlant induction, déduction et inspiration (De Bono, 1994; Langley, 1999). Suivant cette perspective, le fil conducteur de la recherche devient la construction du modèle. Les changements mis en œuvre pour ce faire rejoignent ceux théorisés par Watzlawick et al. (1975) à propos de la cognition ordinaire avec des changements de type 1 dans le cadre desquels les données étayent le modèle et des changements de type 2 durant lesquels les données remettent en question le modèle. Suivant un autre vocable, Piaget (1971) évoque l'accommodation des schèmes mentaux afin de pouvoir assimiler les nouvelles informations. Nous qualifions ces changements d'« événements cognitifs » dans la mesure où la découverte découle tout au

autant d'éléments nouveaux que de la capacité du chercheur à remettre en question ses cadres de références. Nous rejoignons ici Langley (1999), Point et Voynnet-Fourboul (2006) et Dumez (2012) pour qui le fondement de l'activité qualitative n'est pas tant le recueil des données que la modélisation destinée à les appréhender. Suivant cette approche, nous pensons que la communication des événements cognitifs dans le cadre de la recherche permettrait au lecteur de mieux juger la fiabilité et la vraisemblance de la recherche.

La fiabilité, dans le contexte des recherches qualitatives, consiste à garantir au lecteur que les connaissances présentées ont bien été produites suivant des procédures conformes aux standards scientifiques (Guba & Lincoln, 1994). Pour ce faire, il est habituellement recommandé de communiquer au lecteur l'ensemble des outils et codes utilisés (Miles & Huberman, 1994; Point & Retour, 2009; Point & Voynnet-Fourboul, 2006). Vidal et Morrissette (2014) s'interrogeaient sur la possibilité de communiquer sur le déroulement réel de la recherche. Cet article montre qu'il est souhaitable et possible de rendre compte des événements cognitifs, autrement dit des changements de type 2 (Watzlawick et al., 1975), qui ont jalonné la construction du modèle. Ces événements constituent les chaînons manquants entre le recueil des données et le système de codes finalement retenus. Ils ne peuvent être simplement déduits par le lecteur compte tenu du caractère non linéaire, non standard et multiple du processus empirico-formel. Les apports de cette communication sur le plan de la fiabilité relèvent tout d'abord de la transparence en indiquant la véritable origine des découvertes : données, mais aussi théories ou analyse. Cette fiabilité porte également sur la traçabilité des étapes du processus de construction du modèle. La présentation de ces événements donne à voir au lecteur la véritable nature des activités cognitives et des processus mentaux exercés dans le cadre des recherches scientifiques qualitatives.

La vraisemblance concerne la capacité du modèle proposé à l'issue de la recherche à rendre compte de l'ensemble des données recueillies. On parlera de saturation mais aussi de pertinence (Guba & Lincoln, 1994). Suivant la plupart des épistémologies constructivistes, plusieurs représentations d'une même réalité peuvent être légitimement proposées (Denzin & Lincoln, 1994). Dans le cadre de la recherche présentée, on pourra se demander si les chercheurs auraient pu « passer à côté » du pardon et découvrir autre chose; si le pardon était la meilleure façon d'éclairer la question? Dans la première anecdote, les auteurs n'arrivaient pas à avancer, car leurs données n'apportaient rien de nouveau à la théorie. Dans la seconde anecdote, l'interprétation des entretiens au premier degré ne permettait pas de distinguer les différents niveaux de pardon. Dans la troisième cas, la réflexion était bloquée par un préjugé négatif

du chercheur 2 concernant les théories fondées sur l'empathie. Nous pensons que rapporter les blocages et moments de confusion qui précèdent la reconstruction du modèle permet de limiter le sentiment d'arbitraire, en montrant que les changements introduits constituaient des solutions efficaces aux problèmes cognitifs rencontrés.

Ainsi, la présentation du journal de bord proposée dans cet article ne se limite pas à l'exposé de quelques anecdotes qui ont marqué le parcours du ou des chercheurs – ici une expérience vécue en tant que managers –, la lecture d'une nouvelle théorie et une discussion entre chercheurs. La narration de ces faits curieux ou pittoresques qui ont participé au processus de découverte s'inscrit dans une mise en sens permettant au lecteur de comprendre la façon dont ils ont fait évoluer la réflexion des chercheurs. Pour paraphraser Huxley (1933), l'expérience n'est pas le fait curieux ou pittoresque en lui-même, mais ce que le ou les chercheurs auront su en faire. Piaget (1971), lui, évoquait la notion d'inconscient cognitif : le fait que les individus savent ce qu'ils savent, mais ne savent pas toujours comment ils le savent. La présentation du journal de bord permet ainsi d'explicitier comment le chercheur a appris ce qu'il sait. Comme nous l'avons montré tout au long de cet article, la question n'est pas tant de connaître les moments forts qui ont marqué la recherche, mais de comprendre les processus mentaux, notamment les logiques inductives et déductives, qui ont permis au sens d'émerger pour que les éléments théorique, empirique ou analytique soulevés à un moment donné deviennent significatifs par et pour la recherche en cours. Ces mises en sens explicitent une forme d'apprentissage que les chercheurs ont à effectuer pour mieux connaître les réalités qu'ils étudient. Ces apprentissages liés aux méthodologies qualitatives sont uniques et se réinventent à chaque nouvelle recherche.

La présentation du journal de bord permet au lecteur, en quelque sorte, de répliquer les découvertes, en reprenant les raisonnements qui ont permis d'intégrer les nouveaux éléments, qu'il s'agisse de données de terrain, de nouvelles expériences vécues, de lectures théoriques ou de discussions entre chercheurs. Le lecteur a ainsi la possibilité de comparer le modèle final avec les modèles intermédiaires qui ont jalonné le processus empirico-formel. Cette comparaison lui permet de mieux comprendre les processus mentaux qui ont permis de passer d'un modèle à l'autre. Le lecteur devient ce faisant plus à même de juger la pertinence et la vraisemblance du modèle final.

Conclusion

La présentation des données du journal de bord pourrait sembler, à certains égards, fragiliser les recherches qualitatives en montrant les hésitations et les blocages qui ont jalonné la construction du modèle final, ce que Vidal et

Morrisette (2014) appellent les « errances » de la recherche. Paradoxalement, cette transparence permet au lecteur de mieux comprendre pourquoi et comment les chercheurs sont parvenus à leur modèle. La présentation d'une synthèse du journal de bord amène le lecteur à emprunter, à son tour, les principaux méandres du processus empirico-formel effectivement suivi, lui permettant ainsi de mieux juger les choix interprétatifs des chercheurs.

La limite de cette proposition de présentation du journal de bord réside dans sa faisabilité sacionormative et pratique. En effet, ces propositions ne pourront être mises en œuvre qu'avec l'accord des revues, à travers des nouveaux usages accordant quelques pages supplémentaires en annexe. Il importe également de rester raisonnable : en effet, l'idée n'est pas que la chronologie de la recherche prenne le pas sur sa logique. Ces données doivent rester un complément d'information. La place accordée aux contenus du journal de bord devrait rester cantonnée à un ou deux paragraphes dans la partie méthodologique commentant une synthèse située en annexe de l'article. Ces contenus devraient ainsi se limiter aux éléments les plus importants, autrement dit à ce que nous avons appelé les événements cognitifs, ce que Watzlawick et al. (1975) qualifient de changements de type 2.

L'idée consiste ainsi à instaurer, en marge de l'article, une relation de nature différente avec le lecteur afin que celui-ci dispose de plus d'éléments pour confirmer ou infirmer la fiabilité de la démarche et la vraisemblance du modèle.

Références

- Adler, P. A., & Adler, P. (1994). Observational techniques. Dans N. K. Denzin, & S. Y. Lincoln (Éds), *Handbook of qualitative research* (pp. 377-392). Thousand Oaks, CA : Sage.
- Amblard, H., Bernoux, P., Herreros, G., & Livian, Y. F. (1996). *Les nouvelles approches sociologiques des organisations*. Paris : Éditions du Seuil.
- Anadón, M., & Savoie-Zajc, L. (2009). L'analyse qualitative des données. *Recherches qualitatives*, 28(2), 1-7.
- Angué, K. (2009). Rôle et place de l'abduction dans la création de connaissances et dans la méthode scientifique peircienne. *Recherches qualitatives*, 28(2), 65-91.
- Atkinson, P., & Hammersley, M. (1994). Ethnography and participant observation. Dans N. K. Denzin, & S. Y. Lincoln (Éds), *Handbook of qualitative research* (pp. 248-261). Thousand Oaks, CA : Sage.

- Balogun, J., & Johnson, G. (2004). Organizational restructuring and middle manager sensemaking. *Academy of Management Journal* 47(4), 523-549.
- Baribeau, C. (2005). Le journal de bord. *Recherches qualitatives, Hors-série*, 2, 98-113.
- Beauvois, J.- L., & Joule, R.- V. (1987). *Petit traité de manipulation à l'usage des honnêtes gens*. Grenoble : Presses universitaires de Grenoble.
- Blais, M., & Martineau, S. (2006). L'analyse inductive générale : description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes. *Recherches qualitatives*, 26(2), 1-18.
- Crosier, M., & Friedberg, E. (1977). *L'acteur et le système*. Paris : Éditions du Seuil.
- De Bono, E. (1994). *Parallel thinking*. London : Viking.
- Demazière, D. (2008). L'entretien biographique comme interaction. Négociations, contre-interprétations, ajustements de sens. *Langage et société*, 1(123), 15-35.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (1994). Introduction. Dans N. K. Denzin, & S. Y. Lincoln (Éds), *Handbook of qualitative research* (pp. 1-17). Thousand Oaks, CA : Sage.
- Deschenaux, F. (2013). Des bonnes pratiques à diffuser comme adjuvant à la reconnaissance de la recherche qualitative. *Recherches qualitatives*, 32(1), 1-6.
- Deslauriers, J.- P. (1991). *Recherche qualitative*. Montréal : McGraw-Hill.
- Dumez, H. (2012). Qu'est-ce que l'abduction ? *Libelio AEGIS*, 8(3), 3-9.
- Fontana, A., & Frey, J. H. (1994). Interviewing : the art of science. Dans N. K. Denzin, & S. Y. Lincoln (Éds), *Handbook of qualitative research* (pp. 361-376). Thousand Oaks, CA : Sage.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory*. Chicago : Aldine Publishing Company.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1994). Competing paradigms in qualitative research. Dans N. K. Denzin, & S. Y. Lincoln (Éds), *Handbook of qualitative research* (pp. 105-117). Thousand Oaks, CA : Sage.
- Guillemette, F., & Luckerhoff, J. (2009). L'induction en méthodologie de la théorisation enracinée. *Recherches qualitatives*, 28(2), 3-20.
- Hodder, I. (1994). The interpretation of documents and material culture. Dans N. K. Denzin, & S. Y. Lincoln (Éds), *Handbook of qualitative research* (pp. 393-404). Thousand Oaks, CA : Sage.

- Huff, A. S. (1999). *Writing for scholarly publication*. Thousand Oaks, CA : Sage.
- Huxley, A. (1933). *Texts and pretexts*. London : Harper & Brothers.
- Langley, A. (1999). Strategies for theorizing from process data. *Academy of Management Review*, 24(4), 691-710.
- McCullough, M. E., Worthington, E. L. Jr., & Rachal, K. C. (1997). Interpersonal forgiving in close relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 73(2), 321-336.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Analyse des données qualitatives*. Bruxelles : De Boeck.
- Mintzberg, H. (1986). *Le pouvoir dans les organisations*. Paris : Éditions d'Organisation.
- Morrison, E. W., & Robinson, S. L. (1997). When employees feel betrayed : a model of how psychological contract violation develops. *Academy of Management*, 22(1), 226-256.
- Morrisette, J., Demazière, D., & Pepin, M. (2014). Vigilance ethnographique et réflexivité méthodologique. *Recherches qualitatives*, 33(1), 9-18.
- Paillé, P. (1994). L'analyse par théorisation ancrée. *Cahiers de la recherche sociologique*, 23, 147-181.
- Piaget, J. (1971). *Inconscient affectif et inconscient cognitif. Raison présente* (vol. 19). Paris : Éditions Rationalistes.
- Point, S., & Retour, D. (2009). Les (r)enseignements sur les thèses en GRH : une analyse de la période 2004-2007. *Revue de gestion des ressources humaines*, 72, 44-58.
- Point, S., & Voynnet-Fourboul, C. (2006). Le codage à visée théorique. *Recherche et applications en marketing*, 21(4), 61-78.
- Robinson, S. L., & Rousseau, D. M. (1994). Violating the psychological contract : not the exception but the norm. *Journal of Organizational Behavior*, 15(3), 245-259.
- Robinson, S. L., & Morrison, E. W. (2000). The development of psychological contract breach and violation : a longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 21(5), 525-546.
- Rogers, C. R. (1966). *On becoming a person*. New York, NY : Basic Books.
- Rousseau, D. M. (1995). *Psychological contracts in organizations : understanding written and unwritten agreements*. London : Sage.

- Rousseau, D. M. (1989). Psychological and implied contracts in organizations. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 2(2), 121-139.
- Vernazobres, P. (2009). La mise en place d'un design de la recherche basé sur une approche ethnographique. *Revue de gestion des ressources humaines*, 74, 42-62.
- Vidal, M., & Morrissette, J. (2014). Itinéraire ethnographique d'une doctorante : dialogue autour de la (dé)construction de l'objet de recherche. *Recherches qualitatives*, 33(1), 86-108.
- Voynet-Fourboul, C., & Point, S. (2001). Le processus de (dé)codage des données qualitatives en gestion des ressources humaines. Communication présentée au Congrès annuel de l'Association francophone de GRH (AGRH), *La GRH dans et ou les sociétés de l'information* (pp. 1443-1461). Liège, Belgique.
- Wacheux, F. (1996). *Méthodes qualitatives et recherche en gestion*. Paris : Economica.
- Watzlawick, P., Weakland J., & Fisch, R. (1975). *Changement, paradoxes et psychothérapie*. Paris : Seuil.

Patrick Valéau est maître de conférence habilité à diriger les recherches. Il publie en psychologie du travail, en GRH, en entrepreneuriat et en gestion des organisations à but non-lucratif. Il dirige le Master en Gestion des Ressources Humaines de l'Université de la Réunion.

Jérôme Gardody a soutenu sa thèse à l'Université de la Réunion en décembre 2015. Elle porte sur les relations hiérarchiques en entreprise, sur la formation et la rupture du contrat psychologique, ainsi que sur les processus de pardon. Il enseigne à l'Université de la Réunion en Gestion des ressources Humaines. Il est co-responsable de la Licence en Économie Sociale et Solidaire.