

Méthodologie de la recherche

Cet article s'appuie sur une démarche méthodologique basée sur une recherche qualitative que nous avons menée. Ces choix trouvent leur justification par notre souhait d'explorer en profondeur les projets de déploiement de télétravail dans les PME camerounaises dans le but d'y faire ressortir les différentes représentations que se font les acteurs interviewés au sujet des facteurs clés de succès d'une telle démarche. La recherche empirique mobilisée dans le cadre de cette communication est plus large à la base.

Présentation de nos études de cas

Nous avons sélectionné 3 cas ayant des caractéristiques différentes. Ces cas sans toutefois avoir une représentativité statistique, permettent tout de même sur le plan théorique, de représenter les différentes options en matière de connaissance des pratiques de télétravail.

Cas 1 : PME Kmer Formation

Cette PME spécialisée dans le conseil et l'accompagnement des entreprises opère sur l'ensemble du territoire camerounais. Depuis plusieurs mois déjà et ceci avant la crise COVID-19, elle avait mis en place un projet de digitalisation de ses services de conseils. En effet, s'appuyant sur les experts et consultants basés sur l'ensemble du territoire camerounais et à l'étranger, Kmer Formation souhaitait permettre à ces derniers d'opérer à distance sur le modèle de télétravail. Ce projet qui avançait timidement a connu une accélération dès le début de crise sanitaire corona virus.

Cas 2 : PME BT international

Ce second cas est celui d'une PME camerounaise faisant partie d'un groupe international européen. Outre les expatriés salariés de cette PME qui lors des séjours à l'étranger pratiquaient du télétravail, elle n'avait aucune expérience et aucune procédure interne de télétravail. Confinement obligé suite à COVID-19, elle s'est jetée dans le télétravail, sans préparation et pour des questions de survie.

Cas 3 : PME Info Tech

Info Tech est une PME camerounaise spécialisée dans les prestations informatiques et le développement logiciel. Elle avait depuis des années institué pour ces ingénieurs, des procédures de travail à distance. Ce choix était motivé par la nécessité d'assurer un SAV et un suivi clientèle le soir et même les weekends. Elle a donc équipé à domicile chacun de ses ingénieurs en matériels informatiques adéquats pour être opérationnelle en toute sécurité.

Protocole de collecte des données

L'ensemble de nos trois cas a fait l'objet d'une période de collecte de données variées. Les données sur le Cas 1 ont été collectées sur une période d'une année avant le premier confinement jusqu'à la fin de l'année 2021, tandis que la période de collecte pour les Cas 2 et 3 a commencé au début de la période de confinement (fin mars 2020) au Cameroun due à Covid-19 jusqu'à la fin 2021. Elle a consisté à des observations non participantes (réunions, conférences de sensibilisation sur l'importance du télétravail), des entretiens semi-directifs (pour un total de 21 interviews) d'une durée d'1h10min. Nous avons participé à une dizaine d'événements et collecté près d'une quarantaine de documents et rapports. Nous avons dans un

souci de fiabilité, effectué un codage tout en respectant les critères de validité tel qu'énoncés par [Huberman et Miles \(1991\)](#).

Une fois notre codage effectué, nous avons fait le choix du logiciel de traitement de contenu QSR NVivo 10. Le choix de ce logiciel vient du fait qu'il est l'un des plus récents en matière d'analyse de données qualitatives et qu'il offre une multitude de possibilité de « faire parler » nos données.

Tableau 2 : Nos données

Types de données collectées	Descriptif
Données issues des entretiens semi-directifs (21 entretiens réalisés ; Durée moyenne 1h30)	- Verbatims issus des retranscriptions (plus de 420 pages) - Guides d'entretien
Données issues des Observations non participante	- Comptes rendus des Workshops mensuels - Prises des notes (cahier de bord) - Données collectées lors d'événements
Données provenant des études documentaires et exploratoires	Publications liées au télétravail (presses spécialisées, pôle de compétitivités, etc.)

Analyse des données

Notre souhait d'accroître la validité de nos résultats nous a poussé à effectuer une diversification des sources de données par la démarche de triangulation. Celles-ci ont été retranscrites en fichier texte en vue d'un traitement. Cette triangulation des données avait aussi pour but d'accroître la validité de nos résultats et de combler ainsi les limites et critiques envers la démarche qualitative qui comme nous le savons est contextuelle et pas généralisable sur le plan statistique. L'analyse de contenu que nous avons par la suite décidé de mettre en place, nous a permis, grâce à un ensemble de procédures structurées, de justifier les jugements portés sur l'émetteur du discours, sur le message lui-même, et le cas échéant, sur l'audience du message » ([Hlady-Rispa . 2002](#)).

Le traitement de nos données a consisté à une analyse thématique et lexicale. En ce qui concerne l'analyse thématique, nous avons adopté une démarche en quatre étapes ([Bardin, 2001](#)) : la pré-analyse (ou encore une « analyse flottante » dans l'optique de la problématique de recherche), l'exploitation du matériel ou catégorisation, le traitement des résultats, codage et comptage des unités que nous avons sélectionnées. Les différents thèmes et sous-thèmes définitifs ont par la suite été intégrés dans le logiciel NVIVO 12 en vue de la création des nœuds qui précèdent l'encodage et le traitement de nos données primaires et secondaires. De plus, malgré le caractère contextuel de notre recherche et de nos résultats, nous avons fait un effort méthodologique pour arriver à une certaine validité interne et externe.. Dans la dernière étape de notre analyse, nous avons effectué des liaisons entre les différents thèmes et sous-thèmes, en essayant chaque fois de les rattacher au contexte et contenu des verbatims que nous avons mobilisés.