

L'articulation des démarches quantitative et qualitative pour analyser le travail : mythe ou réalité ?

éreq

Séminaire Analyse du travail

Sous la direction de Samira Mahlaoui

RELIEF.52

Échanges du Céreq

décembre 2015



L'articulation des démarches quantitative et qualitative pour analyser le travail : mythe ou réalité ?

Séminaire Analyse du travail

Sous la direction de Samira Mahlaoui

Sommaire

Avant-propos	5
<i>Samira Mahlaoui</i>	
Les entrelacs du quantitatif et du qualitatif	9
<i>Philippe Trouvé</i>	
Prendre appui sur un bilan statistique pour coordonner une démarche d'enquêtes qualitatives : le cas du dispositif « Enquêtes sur les Professions Intermédiaires en Entreprise »	21
<i>Jean-Paul Cadet</i>	
Formation continue, capacités et partage des responsabilités dans l'entreprise. Ce qu'une articulation d'approches quantitatives et qualitatives permet d'en dire	29
<i>Josiane Vero</i>	
Articuler approches quantitatives et approches qualitatives pour observer l'emploi et la formation dans les régions : l'exemple de l'Observatoire régional des métiers	43
<i>Anne-Sophie Dumortier, Celine Gasquet</i>	
Complémentarité et articulation entre approches qualitative et quantitative : une réflexion en lien avec la relation formation-emploi et l'observation sociale	49
<i>Laurence Diederichs-Diop</i>	
Protocoles d'enquêtes associant démarches quantitatives et qualitatives : séquençage ou intégration ?	53
<i>Arnaud Dupray & Emmanuel Sulzer</i>	
Le croisement des approches qualitatives et quantitatives, vu à travers les expériences de l'évaluation du dispositif Tremplin et de l'analyse séquentielle de parcours	59
<i>Patrick Rousset</i>	
La construction et l'usage d'outils quantitatifs pour comprendre les conditions de travail	65
<i>Anne-Françoise Molinié & Serge Volkoff</i>	
La question de la pertinence des résultats obtenus via des logiciels de traitement qualitatif et quantitatif de données textuelles : témoignage d'expériences sur les thèmes du burn out et du suicide au travail	77
<i>Stéphane Trebucq, Jean Moscarola, Anne Goujon-Belghit</i>	

Avant-propos

*Samira Mahlaoui**

Ce troisième numéro Relief dédié au Séminaire méthodologique d'Analyse du travail (SEMAT) du Céreq, porte sur un sujet qui n'est pas nouveau en soi, mais qui constitue encore aujourd'hui une question vive dans le champ des sciences humaines et sociales en général, et dans les disciplines qui s'intéressent aux questions de formation, d'emploi et de travail. C'est celui de l'articulation entre les approches quantitatives et les approches qualitatives.

Les débats sur leurs apports réciproques et leurs modes d'articulation possibles restent en effet encore très présents. Pour l'analyste convaincu de l'intérêt de marier pareilles approches, la difficulté technique n'est déjà pas mince. Souvent, il est amené à entrer dans l'exercice d'articulation en devant découvrir ou s'appropriier l'un ou l'autre des deux types de démarche, en fonction de son profil originel, plutôt « qualitatif » ou alors plutôt « quantitativiste ». En outre, force est de reconnaître que le sujet devient particulièrement épineux lorsqu'il s'agit d'appréhender et d'analyser des situations et des activités de travail, lesquelles sont le plus souvent étudiées par le biais de démarches qualitatives.

Les principales interrogations qui ont guidé notre réflexion et qui ont permis d'alimenter les débats de la séance de travail du 25 juin 2014 ont ainsi été les suivantes : que nous apprennent les approches quantitatives sur le travail ? Dans quelle mesure se combinent-elles ou non avec des approches qualitatives ? Les approches quantitatives apportent-elles d'ailleurs une valeur ajoutée aux approches qualitatives, utilisées classiquement pour analyser le travail ? Est-il opportun de marier plus souvent ces deux types d'approches ? À quelles conditions ? En quoi les approches qualitatives peuvent-elles modifier le type d'approches quantitatives ? Dans quel ordre les mobilise-t-on ? « Quanti-quali » *versus* « quali-quantum » ? Ou simultanément ?

Chaque communicant s'est prêté à l'exercice, en apportant sa contribution à la réflexion, à partir de sa propre expérience, à l'occasion de travaux d'études et de recherches qu'il a menés suivant les thématiques dont il est porteur. Les présentations témoignent dès lors de la richesse des démarches mobilisées par les uns et les autres et des efforts qui les ont conduits à mettre en œuvre, souvent de manière originale et outillée, des modes de collecte et de traitement de données pertinents au vu des problématiques abordées.

Parmi les chercheurs que nous avons sollicités, figurent, d'une part, des chargés d'études des trois départements du Céreq : le département Travail Emploi Professionnalisation (DTEP), le département Formation et Certification (DFC), le département des Entrées et Évolutions dans la Vie active (DEEVA). Et d'autre part, nous retrouvons des chercheurs intéressés également par les réflexions méthodologiques engagées, en lien avec la thématique de la relation formation-emploi-travail. Ils représentent les établissements suivants : un observatoire régional emploi-formation (OREF) (l'observatoire régional des métiers (ORM) PACA, Marseille), un centre communal d'action sociale (CCAS, Marseille) ; le Centre d'études et de l'emploi-Centre de recherches sur l'expérience, l'âge et les populations au travail (CEE/Gis-CREAPT-Paris) ; deux instituts de l'administration des entreprises (IAE) (École universitaire de management de Bordeaux et université de Savoie Mont-Blanc).

Dans son article, Philippe Trouvé, sociologue et directeur scientifique du Céreq entre 2013 et 2015, nous fait part de toute une réflexion initiée dans le cadre d'interventions auprès d'étudiants de master inscrits en management des ressources humaines. Il illustre ici la manière dont se rencontrent les dimensions qualitatives et quantitatives, ce au travers de la mobilisation de référents théoriques issus principalement de la sociologie et de la philosophie, tout en s'appuyant sur des travaux du Céreq.

* Samira Mahlaoui est chercheur en sciences de l'éducation et spécialisée en analyse du travail. Ses derniers travaux portent sur les thèmes de l'évolution et la professionnalisation des emplois, ainsi que sur la transmission des savoirs d'expérience et la contribution des professionnels de l'accompagnement en la matière. Elle occupe actuellement la fonction de responsable de l'animation nationale réseau des centres associés au Céreq.

Jean-Paul Cadet, chercheur en sciences de gestion au sein du DTEP du Céreq, choisit de nous présenter un dispositif d'enquêtes coordonnées en entreprises dans lequel sont mobilisés méthodologies qualitatives et bilan statistique de manière complémentaire. Il met ainsi en évidence tout l'intérêt d'une telle mobilisation complémentaire pour conduire ce type de dispositif relativement lourd et déboucher ainsi sur une meilleure visibilité des transformations contemporaines du travail dans les entreprises.

Économiste au Céreq, Josiane Vero choisit quant à elle de retracer l'expérience acquise par le DFC depuis 2003 en matière d'articulation d'enquêtes quantitatives et qualitatives pour étudier l'évolution du système institutionnel français de formation professionnelle. Plus précisément, et sans prétendre à une exhaustivité, elle nous présente sa réflexion partant de la question du partage des responsabilités dans l'entreprise à travers une approche par les capacités.

Anne-Sophie Dumortier, chargée d'études et Céline Gasquet, directrice de l'ORM PACA, nous font part de leur témoignage sur l'usage des approches qualitatives et quantitatives au sein de leur association en cohérence avec l'évolution des missions des Oref (observatoires régionaux de l'emploi et de la formation), ce qui impacte sur les méthodes de travail. Elles illustrent ce bouleversement du métier de l'ORM en s'appuyant sur le cas de la mission d'observation des métiers de l'animation et du sport.

Autre témoignage particulièrement parlant, celui de Laurence Diederichs-Diop, responsable de la direction Études et analyse des besoins sociaux au centre communal d'action sociale de Marseille, et ayant contribué il y a quelques années aux travaux du Céreq lorsqu'elle y exerçait en tant que chercheur en économie. Son article nous offre l'occasion de comprendre comment, partant de son expertise en méthodologie quantitative, elle parvient à réinvestir ses acquis dans ses missions actuelles, au travers des questions en lien avec la relation formation-emploi et l'observation sociale.

Arnaud Dupray, économiste et Emmanuel Sulzer, sociologue, tous deux chargés d'études au sein du DEEVA au Céreq, s'intéressent à plusieurs travaux dans lesquels ils ont été amenés à associer des démarches mobilisées dans le cadre de protocoles d'enquêtes associant démarches quantitatives et qualitatives, visant à étudier le cheminement de sortants du système éducatif. Selon les thématiques qu'ils ont été amenés à traiter, ils mettent en lumière les différentes facettes de l'articulation entre approches quantitatives et qualitatives : juxtaposition, séquençage ou bien intégration du recueil de données sur la base d'enquêtes d'insertion et de début de carrière.

Patrick Rousset, statisticien au Céreq, nous rapporte une expérience d'articulation des approches en s'appuyant sur un travail d'évaluation d'expérimentations (l'une portant sur le thème de l'aide à l'insertion en milieu scolaire et l'autre sur la mobilité internationale) et sur une analyse séquentielle de parcours. Plus précisément, il apporte son regard quand à la question de l'organisation du travail et de l'avantage tiré d'une mutualisation des approches qualitatives et quantitatives.

Anne-Françoise Molinié, démographe et Serge Volkoff, statisticien et ergonomiste (Centre d'études de l'emploi-CEE/Gis-CREAPT), ancrent leur réflexion à partir de la thématique des conditions de travail et de la contribution des outils « quanti » et « quali » dès lors que sont mobilisés outils statistiques, observations de terrain et réflexions d'acteurs. Deux exemples référant à des opérations au long cours permettent de mieux comprendre leur position sur la question : le premier cas s'intéresse à des analyses sur les contraintes articulaires chez des ouvriers dans l'assemblage d'avions, et le deuxième cas illustre la coopération entre des statisticiens et des médecins du travail pour suivre les évolutions du travail et de la santé dans un milieu professionnel.

Le thème des conditions de travail est également présent dans l'article de Stéphane Trebucq, Jean Mosscarola, Anne Goujon-Belghit, chercheurs à l'IAE Bordeaux et à l'IAE Savoie-Mont Blanc. Mais cette fois-ci, les sujets qu'ils abordent sont appréhendés via l'usage de logiciels d'analyse qualitatif et quantitatif de données textuelles. Leur témoignage s'appuie sur deux recherches portant sur des problématiques liées au burn out et au suicide au travail, et sont étudiées avec le recours à des outils informatisés de collecte et de traitement de données.

Le séminaire d'échange et de production SEMAT a été mis en place dès 2009 dans le but de créer un processus de capitalisation des acquis du Céreq sur le thème du travail et de son analyse d'un point de vue conceptuel et méthodologique. Il est parti du constat que sont mobilisés, au sein de l'établissement et de ses centres associés régionaux (CAR), différents outils méthodologiques en analyse du travail, dans le cadre d'études et recherches réalisées suite à des commandes diverses et variées (enquêtes de terrain, conseil/expertises, accompagnement méthodologique, etc.). L'objectif du séminaire est d'approfondir la connaissance mutuelle des démarches mobilisées en analyse du travail, à partir d'une réflexion collective sur l'articulation entre démarches et usages. Dans cette perspective, le SEMAT examine les apports et limites des pratiques existantes en la matière et leur contribution à la compréhension des relations entre formation-emploi-travail afin d'apporter des réponses adaptées aux besoins de nos « commanditaires » ou à des demandes institutionnelles.

Les outils et approches méthodologiques étant un enjeu de positionnement pour le Céreq ainsi que pour la reconnaissance de la qualité et de la pertinence de nos travaux, il paraît essentiel de se pencher désormais sur la recherche d'outils pertinents, adaptés à nos sujets et maîtrisés de par la connaissance de nos champs d'application et leurs limites. Le Séminaire Analyse du Travail part du constat de la nécessité de mieux prendre en compte les contenus d'activité, les pratiques réelles pour traiter les questions portant sur les relations entre formation-emploi-travail. Le SEMAT contribue ainsi à l'étude des principales démarches identifiées et envisageables pour les recherches ou d'expertises conduites par les chargés d'études de l'établissement et de son réseau national de centres associés.

Depuis sa création, le SEMAT offre également l'occasion de discuter et de débattre à partir de la présentation par des chercheurs de disciplines variées, d'ouvrages récemment publiés et qui comportent une dimension méthodologique en matière d'analyse du travail. Ces séances spéciales leur permettent notamment de confronter leur point de vue avec celui des autres participants.

Enfin, ce séminaire a un objectif de production collective et régulière de documents élaborés sur la base des présentations et/ou des discussions, offrant des perspectives de développement de démarches en analyse du travail.

Les entrelacs du quantitatif et du qualitatif

Philippe Trouvé*

« Il n'y a pas d'antagonisme fondamental entre les objectifs et les capacités des méthodes et des données qualitatives et quantitatives [...] Dans de nombreuses situations, les deux formes de données sont nécessaires, non pas pour tester des données qualitatives à partir de données quantitatives, mais de façon complémentaire, comme vérification réciproque et, le plus important pour nous, comme [mise en] formes différentes de données portant sur le même sujet. Lorsqu'on les compare, chacune contribue à produire de la théorie »

(Glaser et Strauss, *La découverte de la théorie ancrée*, Armand Colin, 1967, trad. franç. 2010, pp. 103-104)

Introduction

La distinction entre méthode quantitative et méthode qualitative n'est pas seulement de nature technique. Elle distingue certes au premier abord deux façons de recueillir et de mettre en forme des données mais, dans le cadre des sciences sociales où il n'existe pas de théorie générale, elle s'inscrit plus largement dans des démarches de recherche qui différencient les façons de construire les concepts ou les problématiques, les procédures de validation et, pour tout dire, les cadres analytiques généraux choisis par le chercheur. C'est pourquoi, pour examiner les modes d'existence respectifs de ces deux méthodes, on a tout intérêt à interroger la *cohérence* et la *pertinence* de leurs principes théoriques d'une part et la *validité*, c'est-à-dire la *vérificabilité* de leurs descriptions empiriques d'autre part. Or, en s'appuyant sur des considérations théoriques issues principalement des travaux des pères fondateurs de la sociologie et en mobilisant un corpus de données puisées dans quelques travaux notamment du Céreq, l'auteur montre de proche en proche que, loin de s'opposer ou de se substituer l'une à l'autre, les deux méthodes (quantitative et qualitative) peuvent se combiner et coexister. Pour ce faire, derrière la querelle de méthode, il s'agit ni plus ni moins d'établir les conditions de réconciliation de deux grands paradigmes que la tradition sociologique a régulièrement opposés.

L'argumentation est forcément entremêlée. En suivant pas à pas les principales étapes d'une démarche de recherche, les divergences et connivences entre méthodes quantitatives et qualitatives apparaissent tout d'abord au grand jour (§ 1. Observer, décrire et § 2. Ranger, mettre en forme les données, construire des modèles). Puis, en prenant un peu plus de hauteur et en sortant d'un cadre strictement technique, ce sont les écarts et les rapprochements possibles entre les cadres théoriques qui sont interrogés (§ 3. Comprendre, expliquer et § 4 Vérifier, valider, produire de la théorie). Un propos conclusif milite pour faire coexister les deux grands programmes de recherche sociologique qui ont été longtemps tenus pour irréconciliables en (ré-)ouvrant un espace de discussion qui s'est perdu à travers l'histoire. Dans cette contribution, les situations concrètes de travail sont assez peu mobilisées, les matériaux empiriques et les travaux illustratifs utilisés portant surtout sur le registre organisationnel des conditions et des rapports de travail.

1. Observer, décrire

Observer, décrire : telles sont en général les premières opérations d'une recherche en sciences sociales. Qu'elle soit directe, comme en ethnologie, en ergonomie ou dans la démarche participante, ou indirecte, par l'entremise d'outils de recueils de données, tels le questionnaire ou l'entretien, l'observation n'est jamais dénuée de cadrage préalable, qu'il s'agisse d'une théorie implicite ou de présupposés véhiculés par l'observateur. Celui-ci ne va donc jamais sur le terrain le « nez au vent » et ses descriptions sont toujours guidées par ses intérêts, ses intentions scientifiques, ou sa volonté d'action. Qu'on se souvienne ici de la

* Philippe Trouvé est docteur en sociologie et HDR en sciences de gestion, directeur scientifique du Céreq de 2013 à 2015. Il s'intéresse plus particulièrement aux questions ayant trait à la gestion d'emploi et de la formation dans les petites entreprises, à l'évolution des pratiques d'encadrement de proximité et à la démocratie d'entreprise

tentative désespérée de G. Percec de capter « l'infra-ordinaire » (1989): attablé du 18 au 20 octobre 1974 à la terrasse d'un café parisien sur la place Saint-Sulpice, il décide de tout observer et de tout dire d'un lieu qui frappe par sa banalité. Fébrilement, il note sur un cahier tout ce que l'on voit habituellement sans y prêter attention. Une cinquantaine de pages s'ensuivent (Percec, 1982). Ou encore quand il décide de répertorier scrupuleusement tous les aliments liquides et solides qu'il a ingurgités au cours de l'année 1974. Il en ressort une longue liste à la Prévert : « *Neuf bouillons de bœuf, un potage aux concombres glacé, une soupe aux moules [...] quatre museaux, une mousse de foie gras, un pied de cochon, sept rillettes* [et, tentative de classification :] *Soixante-quinze fromages, un fromage de brebis, deux fromages italiens, un fromage d'Auvergne, un boursin, un cabécou etc...* ». De quoi certes déduire la préférence de l'écrivain pour les régimes hypercaloriques. Mais à quoi peuvent donc servir ces descriptions minutieuses, interminables, aux limites de l'exhaustivité ? Si ce n'est à expérimenter philosophiquement ce qui reste du monde, une fois notre regard dégagé de ce qui est habituellement observé, l'évènement, le scandale, le significatif, le révélateur : « *Comment parler de ces "choses communes", comment les traquer plutôt, comment les débusquer, les arracher à la gangue dans laquelle elles restent engluées, comment leur donner sens, une langue : qu'elles parlent enfin de ce qui est, de ce que nous sommes* » (Percec, 1989 : 11). La description pure n'est donc jamais sans arrière-pensées.

Mais ce n'est qu'un exemple littéraire. N'étant principalement familiarisé qu'avec l'enquête, nous nous intéressons ici surtout à l'observation indirecte et aux descriptions qu'elle produit. Or, que celle-ci repose sur la réalisation d'entretiens semi-directifs ou l'administration de questionnaires, les faits qui sont observés et décrits sont des faits de langage, des faits textuels ou discursifs. Mais, pas plus que l'observation des faits matériels comme dans le cas de G. Percec, l'observation des discours ou des réponses dans des catégories pré-codées n'est une opération spontanée. Tout comme la situation d'entretien ou d'interrogation par questionnaire qui font naître ces discours, elle comporte une certaine violence (Bourdieu, 1993), plus ou moins marquée selon que le chercheur préserve les idiolectes (dans l'enquête par entretien) ou qu'il leur fasse subir des opérations de catégorisation (dans le questionnaire fermé) en les rangeant dans un certain ordre, en les classant selon un cadre de pensée dont la logique n'est pas forcément celle des acteurs enquêtés.

2. Ranger, mettre en forme les données, construire des modèles

La description, bien qu'indispensable, est désespérante. Qu'il s'agisse de tableaux statistiques élémentaires ou d'entretiens en profondeur dûment enregistrés puis transcrits, elle accumule des données le plus souvent dispersées et chaotiques qui appellent mise en ordre et réduction de complexité (Coenen-Huther, 1997). Durkheim lui-même recommandait dans le chapitre IV des *Règles de la méthode sociologique* de « *substituer à la multiplicité indéfinie des individus un nombre restreint de types* » (1992 : 79) et, plus près de nous, s'agissant des typologies, Demazière et Dubar les considèrent comme « *les opérations les plus courantes et les plus pratiquées dans les sciences sociales...* ». Elles consistent à « *mettre de l'ordre dans les matériaux recueillis, les classer selon des critères pertinents, trouver les variables cachées qui expliquent les variations des diverses dimensions observables* » (1997 : 274).

2.1. La multiplicité des mises en forme

Mais, en sociologie, la mise en forme des matériaux recueillis peut s'effectuer de diverses façons. On parlera alors de « classifications » ou de « typologies » en les assimilant à l'instar de Degenne (2005 : 713) ou en les distinguant comme Boudon et Bourricaud (1982 : 578) et Schnapper, en faisant plutôt correspondre les premières à des démarches analytiques familières aux sciences de la nature et à la statistique et les secondes aux approches compréhensives : « *Contrairement à la classification, l'élaboration d'une typologie ne consiste pas à regrouper des personnes ou des situations sociales sous un critère particulier, mais à élaborer des relations abstraites entre les hommes ou les situations sociales ; elle en révèle le trait essentiel qui permet de rendre intelligibles les formes que prennent ces relations ou ces situations* » (Schnapper, 2003 : 306).

2.2. Classifications et typologies quantitatives

Dans le cadre de données quantitatives, on opère par sélection de variables incorporées dans les items du questionnaire et par classification lors de l'exploitation des matériaux en regroupant ensemble les objets étudiés aux propriétés similaires. En général, le choix des variables structurelles intervient avant l'observation de terrain. La démarche est donc plutôt déductive. Mais l'usage des techniques statistiques ne

prémunit pas le chercheur du choix subjectivement orienté ou rationnellement conjecturé d'une série particulière de variables. C'est par exemple cette démarche qui est empruntée par Lorenz et Valeyre (2005) sur « Les formes d'organisation du travail dans les pays de l'Union Européenne » ou bien par Sigot et Vero (2014) sur « la diversité des arrangements entre organisation du travail, gestion des ressources humaines et politique de formation » et encore dans les travaux du Céreq sur les parcours d'insertion professionnelle des jeunes sortants de l'appareil scolaire en 2010 enquêtés en 2013 (Céreq : 2014). Dans les trois cas un ordonnancement des données s'ensuit (« formes », « configurations » organisationnelles, « typologies » de trajectoires) permettant d'appréhender de façon déjà satisfaisante les corrélations entre de multiples facteurs (GRH, organisation, politiques de formation...) ou de tester des hypothèses (par exemple, celle de la convergence organisationnelle ou de l'influence privilégiée de la *lean production* sur les « dynamiques d'apprentissage et d'initiative dans le travail » dans le premier cas, ou les effets des arrangements organisationnels sur la stabilisation et la mobilité des salariés dans le deuxième cas. Dans le troisième cas, la mise en forme des données étant essentiellement descriptive, elle contribue modérément à la théorie. Dans l'un ou l'autre cas et même si les canons de la démarche scientifique sont respectés, on chercherait en vain quelque considération sur l'expérience, la « connaissance ordinaire » (A. Schütz, 1987) ou l'intentionnalité des acteurs (salariés, cadres, décideurs organisationnels, jeunes en cours d'insertion), comme le veut la sociologie compréhensive, tout autant que les raisons d'agir des mêmes individus (hypothèse rationaliste de R. Boudon) voire les situations d'interaction qui influencent leurs comportements (interactionnisme, école de Chicago). Les structures qui sont dégagées sont extérieures à la volonté des sujets et non produites par eux, le point de vue est délibérément déterministe et objectiviste. C'est pourquoi, dans ce paradigme qui déborde très largement les techniques de recueil de données, les comportements des acteurs sont réduits à l'état de variable et « *les faits sociaux sont décrits et analysés selon des procédures positives, sans qu'il soit besoin de considérer les motifs des acteurs* » (Berthelot, 2008 :50).

Mais rien n'empêcherait les chercheurs de concevoir des séries de « post-enquêtes » pour réinvestir les subjectivités et « l'activité sociale » au sens où l'entendait Weber dans sa célèbre définition de la sociologie (voir plus loin). C'est d'ailleurs en général ce qu'ils font, soit en assignant à la méthode qualitative un rôle ancillaire de pourvoyeuse de catégories et d'hypothèses ou de confirmation de résultats obtenus, en amont ou en aval de leur olympisme quantitativiste, soit en cherchant plus vertueusement la complétude des données et des interprétations (Glaser, Strauss, 2010 : 100-105).

2.3. Modèles et types-idéaux

En sociologie qualitative, ce sont les opérations d'analyse de contenu du discours qui permettent généralement de classer et d'ordonner, non les faits mais les significations. C'est pourquoi le chercheur opère le plus souvent en catégorisant des unités de signification thématiques ou sémantiques.

À ce stade, on connaît les risques d'absurdité et de fausse rigueur entraînés par l'intervention volontariste du chercheur sur le corpus inerte du discours préalablement enregistré puis retranscrit. Que l'on songe ici aux taxinomies facétieuses et hétéroclites des animaux inspirées selon Jorge Luis Borges par une obscure encyclopédie chinoise dans ses *Enquêtes* (1992) : « A. appartenant à l'Empereur, B. embaumés ; C. apprivoisés, D. cochons de lait, E. sirènes, F. fabuleux, G. chiens en liberté, H. inclus dans la présente classification, I. qui s'agitent comme des fous, J. innombrables, K. dessinés avec un très fin pinceau de poils de chameau, L. et cætera, M. qui viennent de casser la cruche, N. qui de loin semblent des mouches... ». On pense à nouveau à G. Perec (1985)¹ : « *Mon problème avec les classements, c'est qu'ils ne durent pas ; à peine ai-je fini de mettre de l'ordre que cet ordre est déjà caduc* » (1985 : 163). Ainsi en va-t-il du rangement d'une bibliothèque : dans le sens de la hauteur ? Dans quelle pièce ? Classer les livres selon quelle « bureaucratie individuelle » ? Par continents ou pays ? Par couleur ou par date d'acquisition ? Par matières ? Mais alors lesquelles ? Par ordre alphabétiques etc. (ibid. : 31-42)

Mais, d'un point de vue plus général, cette opération de mise en forme de matériaux qualitatifs peut s'assimiler à la construction d'un « modèle », c'est-à-dire une « représentation simplifiée d'un type de phénomène particulier en vue d'en faciliter la compréhension » (Mucchielli, 1996). Sa principale difficulté tient à la sélection des éléments constitutifs, à leur interaction dynamique et complexe. Le modèle est encore de l'ordre de la description. Il ne saurait être confondu avec une théorie puisqu'il ne propose pas

¹ « *Que me demande-t-on, au juste ? Si je pense avant de classer ? Si je classe avant de penser ? Comment je classe ce que je pense ? Comment je pense quand je veux classer ? [...] Tellement tentant de vouloir distribuer le monde entier selon un code unique ; une loi universelle régirait l'ensemble des phénomènes [...]. Malheureusement ça ne marche pas, ça n'a même jamais commencé à marcher, ça ne marchera jamais. N'empêche que l'on continuera encore longtemps à catégoriser tel ou tel animal selon qu'il a un nombre impair de doigts ou des cornes creuses* » (Perec, 1985 : 154-155).

d'explication. Ou alors, il convient de distinguer modèle descriptif et modèle explicatif. Mais tandis que le premier répond à une exigence de *méthode*, le second relève de la *théorie sous-jacente*.

Dans certains cas, on préférera parler plus modestement d'opération de « formalisation » en des sens très divers (Boudon, 1971) ou encore de « configuration » (notamment Elias, 1991 : 157, Mintzberg, 1990). En un sens plus spécifique, on parlera de « formes » (Thévenot, 1985) ou de « modèles d'entreprises » à la suite de F. Eymard-Duvernay (1987). C'est ce sens suggéré par les théories conventionnalistes qui est adopté dans l'illustration ci-dessous. L'entreprise est ici considérée comme un tout relativement cohérent. Mais elle doit-être en même temps vue comme un « assemblage » ou un « montage composite », qui peut combiner plusieurs logiques², souvent à l'opposé des prétentions unificatrices ou fusionnelles des dirigeants d'entreprise.

Sans compter la caution webérienne de l'idéaltype : « *On obtient un idéaltype en accentuant unilatéralement un ou plusieurs points de vue et en enchaînant une multitude de phénomènes donnés isolément, diffus et discrets, que l'on trouve tantôt en grand nombre, tantôt en petit nombre et par endroits pas du tout, qu'on ordonne selon les précédents points de vue choisis unilatéralement, pour former un tableau de pensée (Gedankenbild) homogène. On ne trouvera nulle part empiriquement un pareil tableau dans sa pureté conceptuelle : il est une utopie* » (Weber, 1951 : 191 ; trad. franç. 1992 : 172-173). L'idéaltype est donc une construction logique, d'un « facteur d'intelligibilité » (Freund, 1966 : 59), un moyen heuristique pour orienter le travail de recherche. Pas plus qu'il ne saurait se confondre avec la réalité empirique dont il procède cependant, il n'a pas grand-chose à voir avec les typologies statistiques. On ne mesure pas ici a priori des paramètres, ni leur récurrence ni leur probabilité d'occurrence.

2.4. Une illustration : les configurations de TPE

C'est à ce genre de constructions que se livre par exemple la recherche fondatrice du Céreq sur les pratiques de gestion d'emploi et les représentations de la formation professionnelle dans les très petites entreprises (TPE) (Bentabet et alii, 1999). Face à l'extrême hétérogénéité des micro-structures où l'on ne saurait confondre épicerie familiale de proximité et cabinet d'expertise comptable, start-up en économie numérique et atelier artisanal, entreprise du BTP et salon de coiffure, les chercheurs identifient progressivement plusieurs variables-clés, par démarche inductive, c'est-à-dire à partir d'une observation de terrain (secteur et filières d'appartenance, place de l'unité dans les chaînes de valeur, ancrages territoriaux, degré de structuration de la profession exercée par le dirigeant, trajectoire et profil du dirigeant, comportement stratégique...). En confrontant les petites organisations classées selon leurs propriétés similaires ou dissemblables avec les discours de leurs dirigeants, et en cherchant la cohérence entre ces deux ensembles, les chercheurs sont alors à même de faire émerger plusieurs modèles ou typologies désignées comme « configurations productives ». Ils distinguent alors trois grandes configurations : patrimoniale, entrepreneuriale et managériale (Bentabet et alii, 1999), puis, plus tard, à l'occasion de nouveaux travaux, deux autres configurations : professionnelle et cognitive (Letowski, Trouvé, 2004). Ils le font à partir d'un jeu d'hypothèses, dont celle de l'alignement entre les orientations stratégiques, les choix d'organisation et les modes de gestion de la main-d'œuvre. Dans ce cas, les modèles d'entreprises identifiés qui sont le produit d'une construction théorique « objectivante » n'adhèrent plus complètement aux significations subjectives visées par les acteurs enquêtés, montrant ainsi qu'un enchaînement est possible – du point de vue du chercheur – entre démarches compréhensive et objectivante. Car, tout comme les quantitativistes, les qualitativistes sont capables de « *d'apporter une connaissance partiellement détachable de son contexte d'origine* » (Coenen-Hurther, 2003 : 64). C'est d'ailleurs cette capacité de décalage qu'assignent à la sociologie Glaser et Strauss, pourtant farouches défenseurs de la théorie enracinée dans les données de terrain (*Grounded Theory*) : produire des observations qui « *sonnent justes* » aux acteurs de terrain mais aussi d'une manière que les acteurs eux-mêmes n'auraient pas adoptée (« *in such a fashion that his account rings true to insiders, but also in such a fashion that they themselves would not have written it* » (Glaser, Strauss, 1965 : 8-9).

C'est cette forme de décrochage entre maniement d'idéaux-types et construction de typologies ou modèles qui s'opère dans le prolongement des travaux du Céreq sur les TPE. Tandis que l'établissement des premiers consiste surtout à ordonner les significations, les valeurs, les orientations psychologiques sociales et culturelles, véhiculées par les acteurs étudiés, les seconds permettent de mesurer les divers paramètres, à

² « *La démarche consistant à rattacher des entreprises à des types [modèles ?] ayant une forte cohérence est complexe. Très fréquemment en effet, les entreprises constituent des dispositifs permettant de mettre en œuvre simultanément plusieurs logiques. Aussi la qualification des entreprises suivant un modèle unique doit elle être considérée comme une approximation provisoire* » (Eymard-Duvernay, 1987 : X).

l'occasion du traitement d'enquêtes quantitatives qui ont tout l'air d'épreuves de vérification du qualitatif par le quantitatif. Ainsi, une exploitation complémentaire de l'Enquête sur la Formation professionnelle réalisée par la Dares en 1995 portant sur 6 000 établissements de moins de 10 salariés, permet de distinguer les pratiques de formation des micro-entreprises indépendantes (patrimoniales et entrepreneuriales) et les établissements « intégrés » (notamment franchisés) dépendants d'entreprises de plus de 10 salariés (c'est-à-dire managériales), tant du point de vue de l'effort financier consenti que du contenu des formations, le « management » devenant vital dans le second cas. Même possibilité offerte par une autre enquête quantitative extensive (auprès de 1 097 dirigeants d'entreprises de moins de 10 salariés) pour le compte du Commissariat général du plan en 2004 : les entreprises dont les dirigeants se définissent comme « artisans » ou « commerçants » (configuration patrimoniale) se caractérisent par une performance économique et une création d'emploi plus faibles que celles dont les dirigeants se désignent comme « chefs d'entreprise » (configuration entrepreneuriale et managériale), montrant ainsi que les résultats de gestion dépendent au moins autant des représentations des dirigeants que des conditions structurelles et matérielles de fonctionnement des entreprises.

Il conviendrait donc de distinguer, en toute rigueur, idéaux-types, et typologies ou modèles. Tandis que les premiers grossissent volontairement les traits (ce que Weber appelle la « stylisation ») et se préoccupent peu de ressemblance avec la réalité empirique, les seconds, en choisissant un certain nombre de variables (même qualitatives), s'efforcent de constituer des groupements homogènes possédant des traits identiques.

On retiendra que, dans les deux moments de cette formalisation à mi-chemin entre l'idéaltype et le modèle ou la typologie, le chercheur est éminemment actif. Il ne s'abandonne pas purement et simplement aux opinions que lui délivrent les acteurs qu'il étudie comme le voudrait une phénoménologie sociale simpliste ou une ethnométhodologie un peu schématique et, contrairement aux assertions de certains disciples de l'École de Chicago, nous faisons l'hypothèse que les acteurs ne construisent pas de part en part leur propre réalité. Celle-ci est le produit d'une co-élaboration entre leur intentionnalité, leur pouvoir d'action, et les *structures* (Durkheim), les *champs* (Bourdieu), les *contextes* (Goffman) dans lesquels ils évoluent.

3. Comprendre, expliquer, interpréter

Au-delà des fausses querelles méthodologiques qui ont longtemps opposé les démarches quantitative et qualitative, ce sont en réalité les deux grands ensembles paradigmatiques de la sociologie moderne qui se sont fait face, deux grandes traditions sociologiques qui se sont opposées ou ignorées pour conquérir le monopole : la durkheimienne et la webérienne. C'est le débat entre l'identification des causes et celle des raisons ou des motifs ; entre les options causalistes et les options intentionnalistes ; entre les explications holistes ou « généralisantes » et les interprétations³ individualistes ou « individualisantes » ; et même entre une conception objectiviste des structures sociales qui fait l'économie des représentations du sujet et une conception compréhensive de l'action sociale qui explore de l'intérieur ses raisons d'agir. Mais en explorant en profondeur chacune de ces traditions, il y aurait selon nous aujourd'hui davantage de raisons de les rassembler, de les emboîter, que de les opposer radicalement.

3.1. Pas de compréhension sans explication ...

On connaît la définition webérienne mille fois ressassée de la sociologie compréhensive : « *Nous appelons sociologie [...] une science dont l'objet est de comprendre par interprétation (deutend verstehen) l'activité sociale (soziale Handeln) pour ensuite expliquer causalement (ursächlich erklären) le développement et les effets de cette activité* » (Weber, 1921). Weber précise par ailleurs le sens de « l'activité sociale » : « *Un comportement humain [...] quand et pour autant que l'agent ou les agents lui communiquent un sens subjectif* ».

Pour Weber, la *compréhension* et l'*explication* vont ensemble ou successivement. La compréhension est un moyen auxiliaire qui attend d'être confirmé par l'imputation causale ou l'observation statistique (généralisation). C'est à cette condition que la sociologie compréhensive peut s'extraire d'une approche simplement subjectiviste du vécu de l'acteur pour établir des règles générales. De ce point de vue, pour Weber comme pour Durkheim, seule la causalité a la dignité d'une proposition scientifique. Compréhension

³ "Nous demandons à l'interprétation le « sens » de l'action" (Weber, 1904). De ce point de vue, l'interprétation est à la sociologie compréhensive, ce que l'explication est à la sociologie objectiviste, même si pour Weber l'exigence de scientificité implique que l'interprétation soit en même temps explicative.

et explication se superposent donc, puisque chercher et *expliquer* les *causes* d'un comportement, c'est en même temps en *comprendre* les *motifs* et *l'interpréter*.

C'est pourquoi, dans son *Essai* de 1913, Weber parle d'*explication compréhensive* (*verständliche Erklärung*) ou d'une *causalité significative* (*sinnhafte Kausalität*) qui se distingue des systèmes de causalité que l'on trouve dans les sciences de la nature. Mais Weber ajoute : « *La compréhension d'un rapport [...] doit toujours être contrôlée autant que possible par les méthodes ordinaires de l'imputation causale avant qu'une interprétation, si évidente soit-elle, puisse être considérée comme une explication compréhensible valable.* »

Ainsi donc, selon lui, la compréhension seule est insuffisante. Elle n'offre aucune certitude en elle-même. Tout au plus peut-elle constituer une hypothèse d'imputation ou de généralisation qui demande à être vérifiée par des procédures normales (notamment statistiques), car d'un point de vue scientifique, il y a toujours une « exigence de causalité » (*kausales Bedürfnis*) (Weber, 1921). Commentaire de J. Freund (1966 : 89) : « *Le gain supplémentaire obtenu par l'interprétation compréhensive sur la simple observation causale est acquis chèrement, puisqu'il est payé au prix du caractère hypothétique et fragmentaire des résultats* ». C'est très exactement le rôle que joue le modèle compréhensif dans la recherche citée plus haut sur les TPE. On peut toujours confronter ce modèle à des observations empiriques supplémentaires, à la recherche d'un éventuel « cygne noir » ou « corbeau blanc », ou confirmer sa validité par des régularités ou des typologies statistiques.

3.2. ...et pas d'explication sans compréhension

D'un autre côté, il n'y a pas d'explication possible sans compréhension préalable car la régularité des faits ou l'observation (statistique) de « variations concomitantes » (Durkheim) ne suffisent pas à expliquer un phénomène. Par exemple, dans notre recherche sur les TPE, le simple constat statistique d'une utilisation réduite des formations externes dans les TPE dites traditionnelles-patrimoniales n'explique rien. On peut alors invoquer leur absence de capacités financières, le manque de personnel pour remplacer les salariés partis en formation ou même supposer des patrons de TPE rationnels et maximisateurs comparant coûts et avantages de la formation... Dans ce dernier cas, selon Weber (1904), l'explication ou l'interprétation rationnelle (*rationale Deutung*) des économistes néoclassiques ou même des sociologues qui se prévalent de l'individualisme méthodologique, est loin d'être la seule possible⁴. Il s'agit seulement d'un point de vue (*Gesichtspunkt*) parmi d'autres et tout aussi scientifiquement fondés.

Aussi, dans la perspective d'une sociologie trop exclusivement explicative, décrire n'est pas expliquer et expliquer (imputation causale) n'est pas interpréter (attribution de sens). Pour interpréter les résultats, il convient de comprendre les motifs de l'acteur, c'est à dire fonder ses conduites sur un rapport à des valeurs qui leur donnent leur signification⁵.

Mais, dans les sciences sociales, les significations, les motifs et donc les interprétations ne sont jamais univoques. Il existe toujours un risque de surinterprétation (Olivier de Sardan, 1996). C'est l'exemple wébérien du bûcheron qui coupe un arbre : est-ce pour nourrir sa petite famille, pour se donner de l'exercice physique (formes rationnelles) ou pour calmer ses nerfs (forme irrationnelle) (Weber, 1921; éd. franç.: 34) ? On ne peut trancher. Pas plus qu'on ne peut décider sur les « véritables » raisons qui conduisent les experts-comptables de notre enquête sur les TPE à se grouper pour « se faire "leur formation entre eux" » et négliger les formations externes organisées par l'Ordre professionnel auquel ils appartiennent. La simple observation ou l'examen de données statistiques ne suffirait pas pour expliquer ce phénomène.

⁴ Dans « l'interprétation rationnelle », l'action à expliquer doit être supposée pensée (par l'acteur) comme un rapport de moyens à fins. Or cette hypothèse « *correspond parfois à la réalité, mais [peut] aussi consister à donner un sens clair et simplifié à une conduite dont la motivation pouvait être obscure et complexe. En ce cas, l'interprétation est une véritable construction [opérée par le chercheur ou l'acteur rationnel], résultat d'une rationalisation a posteriori, l'édification d'une sorte de modèle qui permet de trouver un fil conducteur dans une suite d'événements obscurément orientés...* » (Isambert, 1996).

⁵ Dans la langue allemande, on note la proximité entre *deuten* (interpréter) et *bedeuten* (signifier). En toute rigueur, si le chercheur peut interpréter les conduites de l'acteur, c'est fondamentalement parce que celles-ci, (contrairement aux objets physiques) est porteuse de sens, de signification. C'est précisément ce qui, pour Weber après Dilthey, donne un statut spécifique aux sciences de la culture ou aux sciences sociales par rapport aux sciences de la nature (voir la querelle épistémologique qui l'oppose entre les universitaires allemands de la fin du XIX^e siècle). Mais tandis que pour Dilthey, les sciences de la culture consistent à comprendre *plutôt qu'à expliquer*, pour Weber, elles se doivent de comprendre *et expliquer*.

Autre exemple bien connu des limites explicatives des données statistiques issues des enquêtes régulières sur les conditions de travail. Pour comprendre la dégradation de celles-ci perçue par les salariés en dépit des efforts faits par l'encadrement réglementaire et les politiques d'entreprise visant au contraire à les améliorer, c'est dans une « *meilleure objectivation des conditions de travail à travers des processus sociaux divers : information, changements idéologiques, mouvements revendicatifs et affirmation d'identités professionnelles* » (Gollac, 1994 : 7) et dans la plus forte sensibilité que celle-ci entraîne parmi les salariés qu'il convient d'aller chercher les raisons d'un tel décalage. Autant d'explications qui ne proviennent pas directement du corpus statistique mais qui exigent de s'en remettre moins à une évolution prétendument « réelle » des conditions de travail, qu'à un « *changement de la façon dont elles sont perçues par les salariés* » (*Ibid* : 34).

Mais ce changement de perception chez les salariés « *ne résulte pas de leur pure subjectivité individuelle, mais de processus sociaux d'objectivation* » (*Ibid.*). Car le sens n'est jamais de la subjectivité brute. Il convient de le relier à des valeurs culturelles, collectives. D'où la critique quasiment dukheimienne adressée par Weber au psychologisme : « *Les essais, parfois brillants, d'interprétations psychologiques des phénomènes économiques dont nous avons connaissance jusqu'à présent montrent en tout cas une chose, c'est qu'on ne fait pas de progrès en allant de l'analyse psychologique des qualités humaines vers celle des institutions sociales, mais qu'au contraire l'éclaircissement des conditions et des effets psychologiques des institutions pré suppose la parfaite connaissance de ces dernières et l'analyse scientifique de leurs relations* » (Weber, 1904 : trad. franç. : 170).

En résumé : alors que la méthode qualitative seule n'offre que des *hypothèses* d'imputation causale en attente de vérification et que la statistique seule expose à « l'illusion objectiviste » en attente d'une meilleure compréhension des motifs des acteurs⁶, ces deux approches peuvent être comprises comme deux moments d'égale importance dans la démarche de recherche sociologique.

4. Vérifier, valider, produire de la théorie

Face au « fardeau de la preuve », les chercheurs qui privilégient les démarches qualitatives se retrouvent bien souvent en position défensive dans les débats entre sociologues (Coenen-Huther, 2003). En général, on leur reproche d'utiliser des procédures insuffisamment codifiées, de s'affranchir trop facilement des imputations causales et d'être incapables au final de produire de la théorie au-delà des descriptions détaillées et des empilements monographiques. C'est faire peu cas des spécificités de ses processus, de ses critères de validation et de ses contributions autonomes à la théorie qui, loin de s'opposer aux canons de la science normale, viennent les compléter et les enrichir.

4.1. Les critères de validation dans l'épistémologie qualitative

Il ne serait pas inutile de s'interroger sur les critères et les techniques de validation propres à l'épistémologie qualitative (Granger, 1992). En général, coexistent plusieurs formes de validation de la recherche qualitative (Mucchielli, 1994, 1996 ; Olivier de Sardan, 2004). On les rappellera ici en s'appuyant sur des exemples issus de notre propre recherche sur les très petites entreprises :

- la confirmation externe : les résultats sont relativement stables ou reproductibles dans l'espace et le temps ou parmi une pluralité de chercheurs. Par exemple, un certain nombre d'éléments descriptifs validés dans les BTP sont transposables dans les petits commerces de détail (« toutes choses égales par ailleurs ! ») ;
- un certain degré d'adéquation des modèles ou des concepts construits aux données observées. Par exemple, l'opposition entre « régime de proximité » et « régime à distance » empruntée à Bessy *et alii* (1995) est susceptible de rendre compte des préférences différenciées des dirigeants des entreprises en matière de coordinations externes (relations des établissements avec leur environnement) et internes, articulant les principales dimensions des combinaisons productives observées (orientations stratégiques, modes de gestion de la main-d'œuvre, pratiques de recrutement, projets de développement, etc.). Ainsi, le « régime de proximité » présent dans la configuration patrimoniale qui se traduit en généralité par une méfiance des entreprises à l'égard de toute formalisation et de médiation dans les relations interpersonnelles (valorisation des apprentissages sur le tas en lieu et place des formations externalisées, recrutement au feeling et par « bouche à oreille », identification de la gestion à la paperasse, défiance à l'égard des

⁶ ... parmi lesquels figurent « les bonnes raisons » de l'acteur de l'individualisme méthodologique, y compris celles de « se persuader des idées fausses » (Boudon, 1990).

contraintes institutionnelles et réglementaires, etc.), s'oppose point par point au « régime à distance » plus répandu dans la configuration managériale ;

- la consistance, la cohérence ou la fiabilité internes : les résultats, les interprétations, la vérification des hypothèses sont conformes à la rigueur de l'analyse déployée, les résultats obtenus découlent logiquement de l'étude étant donné le cadre théorique choisi ;

- la complétude : un petit nombre de concepts ou de catégories explicatives embrasse la majeure partie des phénomènes observés. Par exemple les concepts de « formation sur le tas » (emprunté au discours commun) ou celui d'externalisation de la formation (construit par les chercheurs) sont capables de rendre compte d'une multiplicité de pratiques et de représentations qui se rapportent plus ou moins à la gestion de la main-d'œuvre dans les TPE : modes de recrutement et d'insertion des jeunes, mobilité et même opinion négative ou réticences à l'égard des formations codifiées.

- la triangulation : utilisation simultanée ou successive de plusieurs méthodes d'investigation avec comparaison des résultats. Par exemple on cherche à compléter les données issues de la recherche qualitative par des données statistiques. Mais aussi, mobilisation de plusieurs chercheurs, notamment dans les phases exploratoires ou interprétatives ;

- la saturation : l'ajout de données nouvelles ou de nouvelles observations dans la recherche n'apporte pas une meilleure compréhension du phénomène étudié.

Quant au critère d'acceptation interne⁷ qui mesure le degré de concordance et d'assentiment établi entre le sens attribué par le chercheur aux données recueillies et celui délivré par les acteurs, il nous paraît le plus douteux. Une plus longue argumentation théorique s'imposerait qui est ici hors de portée ici, notamment pour établir si l'on parle de l'acceptation des phénomènes décrits ou des interprétations qui s'y rapportent. L'une serait de l'ordre de la juridiction objective (épreuve des faits et production de la preuve) pour faire émerger une « rationalité inavouée » (Weber, 1913 éd. franç. : 312), l'autre plutôt du dévoilement que l'on trouve aussi bien dans l'épistémologie de Bourdieu que dans la doctrine psychanalytique.

4.2. Vérification et production de théorie

Afin de dégager des zones de compatibilité entre ce complexe technico-méthodologique et celui propre aux quantitativistes, on pourrait invoquer, à l'instar de Coenen-Huther la coexistence ou la successivité possibles entre deux logiques : une logique de *vérification* et une logique de *découverte*. Tandis que la première « se déroule selon des plans expérimentaux ou quasi-expérimentaux et procède par vérification d'hypothèses portant sur les variables impliquées », la seconde « progresse au contraire selon un modèle arborescent où chaque fait d'observation supplémentaire affine et précise l'état antérieur de la théorie en voie d'élaboration. Le processus comporte donc un élément d'auto-correction qui se substitue aux procédés de vérification reposant sur la loi des grands nombres » (Coenen Huther, 2003 : 67).

On pourrait aussi s'appuyer sur la distinction entre procédures de *vérification* et dynamiques de *production*, introduite par Glaser et Strauss (2010 : 83-105), en réaction à l'hégémonie acquise par la sociologie quantitative à la fin des années 1930 sous la férule de Lazarsfeld.

Alors que dans le meilleur des cas des premières⁸, on élabore une fois pour toutes les hypothèses, les plans d'échantillonnage, les indicateurs, et l'on teste des corrélations ou des rapports de causalité entre des variables qui obéissent aux règles très strictes de la preuve, quitte à « freiner le développement de théories puisqu'elle sont conçues pour permettre la mise à l'épreuve des hypothèses et non pour les élaborer » (Ibid. : 204), dans les dynamiques de *production*⁹, c'est l'enracinement dans le terrain qui est décisif, le

⁷ On parle ici de « validité de signification » (Pourtois et Desmet, 1988) ou de « validité de concordance » (Van der Maren, 1995).

⁸ Non sans perfidie, Blumer fait en effet remarquer que certaines théories non ancrées ne concordent pas avec les données, ne fonctionnent pas ou ne sont pas suffisamment compréhensibles, devenant ainsi inutiles et que, d'un autre côté, d'innombrables études empiriques ne sont guidées par aucune théorie (Blumer, 1930 : 718-719).

⁹ Produire de la théorie, c'est, selon Blumer, « produire auprès d'un esprit sensible et curieux des intuitions, des perspectives, des questions pertinentes pour la réflexion, des ouvertures inédites et des compréhensions nouvelles » (cité par Glaser et Strauss, 2010 : 98). C'est ce qui fera dire à M. Mauss, aligné pour la circonstance sur le paradigme de la preuve, que les hypothèses de Weber sur le rapport entre religion et capitalisme sont « suggestives, et quelques-unes valables, mais [...] aucune, sauf exception, n'est prouvée » (lettre de Mauss à R. Bastide du 3 novembre 1936 citée par Steiner, 2003 : 98). Ce qui n'empêche pas par ailleurs M. Mauss de distinguer l'œuvre du « regretté M. Weber » du « journalisme rationnel » ou de la « philosophie paresseuse » (ibid. : 102).

chercheur procédant par itérations successives entre les données et la théorie. Les généralisations sont alors progressives et consistent à « re-conceptualiser continuellement lors de l'examen des matériaux » (*ibid.* : 203). Dans ce second cas, les interprétations ne sont pas formées à partir des seuls matériaux de l'enquête proprement dite, mais constituées selon des modalités très diverses (observations directes, analyses documentaires, fouille des médias et de la littérature...), elles sont seulement « plausibles » avant d'être vérifiées. La progression se fait alors plutôt par faisceaux d'indices, « l'établissement de la preuve s'apparent[ant] alors à ce qu'il peut être en histoire [...] C'est la convergence des éléments d'appréciation qui constitue le critère de vérité le plus convaincant. Comme en recherche historique, toute information particulière est confrontée à des données accessoires tenant lieu de circumstantial evidence et ce sont les indices de plausibilité ainsi recueillis qui se substituent aux procédures formelles de vérification » (Coenen-Huther, 2003 : 69-70). On rappellera ici que pour fonder son interprétation d'une connivence entre *L'éthique protestante et l'esprit du capitalisme*, Weber charria une documentation historique immense (Weber, 1904-1905).

Mais ce ne sont là que des tendances, ou plutôt affaire de priorités plus que de contradictions car, de même qu'il est possible de produire de la théorie à partir de données quantitatives, comme l'illustrent les travaux de Lorenz et Valeyre ou de Sigot et Vero, cités plus haut, d'un autre côté, l'habileté à « élaborer une théorie intégrée, cohérente, plausible, proche des données » (Glaser et Strauss, 2010 : 204), peut s'accorder avec le codage *a posteriori* des données issues de démarches qualitatives. Par exemple, rien n'interdit de comparer, dans l'étude du Céreq sur les TPE et dans ses extensions, l'occurrence de termes gestionnaires dans les TPE familiales et les TPE managériales ou bien d'opposer les grammaires et les lexiques justificatifs entre les diverses « cités » de l'approche conventionnaliste (Boltanski, Thévenot, 1987).

4.3. Durkheim ou Weber ? Durkheim et Weber !

De façon générale, bien que les critères d'acceptation scientifique diffèrent, les deux modes de validation sont compatibles et complémentaires, tout comme, selon nous, les paradigmes Durkheimien et Wébérien. Pour le premier, « les faits étant ainsi établis, il nous faut chercher à les expliquer » (Durkheim 1897 ; 1967 : 185). L'acceptabilité scientifique s'appuie sur les procédures statistiques de son temps, mais l'établissement de la preuve et la formulation de « lois » n'en sont pas moins sous-tendus par un mode général d'intelligibilité élaboré dans d'autres travaux (par exemple son étude de la relation entre suicide et statut matrimonial à partir de données statistiques françaises et allemandes repose implicitement sur sa théorie de la socialisation). Par ailleurs, outre que l'on ne saurait confondre « validité des techniques et validité des résultats », rien ne garantit à Durkheim comme aux chercheurs quantitativistes l'évitement d'« un biais subjectif pouvant se manifester dans le découpage des catégories d'analyse ou dans les si fréquentes explications *ex post* » (Coenen-Huther, 2003 p. 64).

D'un autre côté, selon le paradigme wébérien et la longue tradition compréhensive, si la démarche de recherche consiste à comprendre les mobiles des acteurs par « projection de leurs raisons d'agir » (Coenen-Huther, 2003) dans des contextes situationnels donnés, celles-ci n'en sont pas moins généralisables. Ce qui suppose une certaine stabilité des comportements humains dans le temps et dans l'espace et une certaine répétitivité des situations¹⁰, vérifiable par un va et vient permanent entre la recherche de terrain et l'élaboration théorique ou conceptuelle, offrant ainsi un socle scientifique satisfaisant que ne délivre pas spontanément les acteurs ou les intuitions du chercheur. Il y a donc bien, chez Weber lui-même, une manière de prouver, par usage de l'idéaltype, la corrélation entre le concept de *Beruf* (entendu comme vocation professionnelle) et les pratiques religieuses, car il est « commun à tous les peuples protestants depuis la traduction de la Bible et fait défaut à tous les autres » (cité par Steiner : 2003 : 104). Mais Weber n'exclut pas pour autant l'usage de la vérification statistique. C'est même celle-ci qui distingue, selon lui, le sociologue spécialiste du « dilettante » (Steiner, 2003 : 103).

Conclusion

On pourrait croire que l'opposition recherche quantitative/recherche qualitative se réduit une simple querelle technique ou de méthode. Elle recouvre en fait une confrontation épistémologique de plus longue

¹⁰ « Sont valides les résultats qui ont une certaine stabilité dans le temps ou dans l'espace (reproductibilité relative) » (Mucchielli, 1996).

portée, opposant pour des raisons didactiques plus que scientifiques¹¹ deux grandes traditions tenues pour irréconciliables. L'une qui irait grossièrement d'E. Durkheim (et peut-être Marx) à Bourdieu, en passant par les fonctionnalistes et le structuralisme, privilégierait les explications causales extérieures aux sujets et l'influence externe des systèmes sur les comportements ; l'autre, plutôt issue de la sociologie compréhensive de M. Weber, intégrerait historiquement des programmes de recherche aussi diversifiés que la sociologie phénoménologique (A.Schütz), l'individualisme méthodologique (Boudon), l'ethnométhodologie (Garfinkel) et surtout l'interactionnisme et la théorie ancrée (Glaser et Strauss) déployés à partir des travaux de l'École de Chicago.¹² A l'inverse de la précédente, cette tradition mettrait l'accent sur les significations de l'action sociale, sur le pouvoir structurant des représentations subjectives et sur l'influence des interactions interindividuelles plus que celle des systèmes sur le comportement des acteurs.

Or, en revisitant l'œuvre des pères fondateurs (Durkheim et Weber), il apparaît que les points de liaison entre ces deux conceptions de la sociologie, ont été historiquement escamotés par leurs descendants, faisant triompher tour à tour l'une ou l'autre des tendances. C'est ainsi qu'après des décennies de domination du paradigme structuraliste, c'est aujourd'hui l'interactionnisme qui occupe le devant de la scène, via la redécouverte du pragmatisme et de l'École de Chicago. D'une certaine façon, ces stratégies de conquête de pouvoir dans le champ scientifique, tout entière adonnées à des « dénonciations croisées » (Desrosières, 1989) ont sans doute contribué à stériliser une grande partie des capacités de recherche. Car, chaque fois qu'un paradigme a pris le dessus sur l'autre, des occasions d'enrichissement mutuel et de construction commune de connaissances nouvelles ont été irrémédiablement perdues, chacun des paradigmes édifiant autour de son noyau dur des barrières protectrices et infranchissables (Lakatos, 1986, trad.franç. 1994). Selon nous, le temps est désormais venu de réactiver ce potentiel inhibé. Il suffirait pour ce faire d'assumer l'existence dans les sciences sociales – qui sont des disciplines jeunes – un pluralisme paradigmatique comme, dans l'histoire de la physique, des théories concurrentes de la lumière (corpusculaire et ondulatoire) purent un moment coexister. Du coup, l'opposition traditionnelle entre les démarches quantitative et qualitative pourrait être pensée dans une autre perspective.

Bibliographie

Bentabet E., Michun S., Trouvé Ph. (1999), *Gestion des hommes et formation dans les très petites entreprises*, Marseille, Céreq, coll. « Etudes » n° 72.

Berthelot J-M. (2008), *La construction de la sociologie*, Paris, PUF, « Que sais-je ? ».

Bessy Ch., Boisard P., Eymard-Duvernay F. (1995), *Jugements à distance et relations de proximité dans les recrutements*, Centre d'études de l'Emploi, Rapport de la convention CEE / ANPE sur les intermédiaires du recrutement, juillet.

Blumer H. (1940), « The Problem of the Concept in Social Psychology », *American Journal of Sociology*, vol. 45, n° 5, p. 707-719.

Boltanski L., Thévenot L. (1987), *Les économies de la grandeur*, Paris, PUF.

Borges Jorge Luis (1992), *Enquêtes*, Paris, Gallimard, coll. Folio essais, n° 198.

Boudon R. (1971), « Les fonctions de la formalisation en sociologie », in R. Boudon, *La crise de la sociologie. Questions d'épistémologie sociologique*, Genève-Paris, Librairie Droz, p. 225-246.

Boudon R., 1990. *L'art de se persuader des idées douteuses, fragiles ou fausses*, Paris, Fayard.

Boudon R. (2008), « Mais où sont les théories générales d'antan ? », *Revue européenne des sciences sociales*, tome XLVI, n°140, p. 31-50.

Boudon R., Bourricaud F. (1982), *Dictionnaire critique de la sociologie*, Paris, PUF.

¹¹ « Les professeurs, dit Bourdieu, aiment mieux opposer les auteurs que les intégrer. C'est plus commode pour construire des cours clairs : 1° partie Marx, 2ème partie Weber, 3ème partie moi-même... », alors que la logique de la recherche devrait conduire à dépasser ces mêmes oppositions (1980 : 25).

¹² Nous suivons ici d'assez près la présentation de J.-M. Berthelot (2008 : chap. IV).

- Bourdieu P. (1980), *Questions de sociologie*, Paris, éditions de Minuit.
- Bourdieu P., 1993. « Comprendre », in P. Bourdieu (dir.), *La misère du monde*. Paris, Seuil, coll. « libre examen », p. 903-939.
- Céreq (2014), *Quand l'école est finie. Premiers pas dans la vie active de la génération 2010. Enquête 2013*, Marseille, Céreq.
- Coenen-Hurther (1997), « Durkheim et l'impératif de réduction de complexité », in Ch. H. Cuin (éd.), *Durkheim d'un siècle à l'autre*, Paris, PUF, p. 119-130.
- Coenen-Hurther (2003), « Le problème de la preuve en recherche sociologique qualitative », *Revue européenne des sciences sociales*, Tome XLI, n° 128, p. 63-74.
- Degenne A. (2005), « Typologie », in M. Borlandi et alii (éds), *Dictionnaire de la pensée sociologique*, Paris, PUF, p. 713-717.
- Demazière D., Dubar C. (1997), *Analyser les entretiens biographiques. L'exemple des récits d'insertion*, Paris, Nathan.
- Durkheim E. (1967, 1^{ère} éd. 1897), *Le suicide. Etude sociologique*, Paris, PUF.
- Durkheim E., (1992, 1^o éd. : 1894), *Les règles de la méthode sociologique*. Paris, PUF.
- Eymard-Duvernay F. (1987), « Les entreprises et leurs modèles », *Cahiers du Centre d'Etudes de l'Emploi*, n° 30, Entreprises et Produits, PUF, p. V-XXII.
- Foucault M. (2009), *Le courage de la vérité. Le gouvernement de soi et des autres II. Cours au Collège de France (1983-1984)*, Paris, Gallimard-Le Seuil.
- Freund J. (1966), *Sociologie de Max Weber*, Paris, PUF, « Le sociologue ».
- Glaser B.- G., Strauss A. (1965), *Awareness of Dying*, Chicago, Aldine Publishing Company.
- Glaser B.- G., Strauss A. (1967, éd. franç. 2010), *La découverte de la théorie ancrée. Stratégie pour la recherche qualitative*, Paris, Armand Colin.
- Gollac M. (1994), *Donner un sens aux données : l'exemple des enquêtes statistiques sur les conditions de travail*, Centre d'Etudes de l'Emploi, Dossier 3.
- Granger G.-G. (1992), *La vérification*, Paris, éd. Odile Jacob.
- Isambert F.-A. (1996), « L'interprétation, source de compréhension chez Max Weber », *Enquête* n° 3, pp. 129-151.
- Lakatos I. (1986, trad. franç. 1994), *Histoire et méthodologie des sciences*, Paris, PUF.
- Letowski A., Trouvé Ph. (2004), « L'approche typologique : pertinence et identification de sous-groupes au sein des dirigeants de TPE ou la puissance explicative des "modèles d'entreprise" », in B. Granger (dir.), *Evaluation des aides publiques aux micro-entreprises et aux TPE*, Rapport au Commissariat Général du Plan, Présidé par André Mulliez, p. 83-124.
- Lorenz E., Valeyre A. (2005), « Les formes d'organisation du travail dans les pays de l'Union Européenne », *Travail et Emploi*, n° 102, avril-juin, p. 91-105.
- Mintzberg H. (1990), *Le management. Voyage au centre des organisations*, Paris, éd. d'Organisation.
- Mucchielli L. (1994), *Les méthodes qualitatives*. Paris, PUF, « Que sais-je ? » n° 2591.

- Mucchielli A. (1996), *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*, Paris, Armand Colin.
- Olivier de Sardan J.-P. (1996), « La violence faite aux données. Autour de quelques figures de la surinterprétation en anthropologie », *Enquête*, n° 3, p. 31-59.
- Olivier de Sardan J.-P. (2004), « La rigueur du qualitatif. L'anthropologie comme science Empirique », *Espaces Temps*, n° 84-86, L'opération épistémologique. Réfléchir les sciences sociales, p. 38-50.
- Perec G. (1982, 1ère éd. :1975), *Tentative d'épuisement d'un lieu parisien*, Christian Bourgois éd., Coll. Titres.
- Perec G. (1985), *Penser/Classer*, Paris, Hachette.
- Perec G. (1989), *L'infra-ordinaire*, Paris, Seuil, « Librairie du XXe siècle ».
- Pourtois J.-P., Desmet H. (1988), *Epistémologie et instrumentation en sciences humaines*, Liège, Madraga.
- Schnapper D. (2003), « L'analyse typologique », in S. Moscovici, F. Buschini (éds), *Les méthodes des sciences humaines*, Paris, PUF, p. 297-314.
- Schütz H., (1953, trad. franç.1987), *Le chercheur et le quotidien*, Paris, Méridiens Klincksieck, coll. « sociétés ».
- Sigot J.-C., Vero J. (2014), « Politiques d'entreprise et sécurisation des parcours : un lien à explorer », *Céreq, Bref*, n° 318, janvier.
- Steiner Ph. (2003), « Le problème de la preuve et ses effets sur la constitution de la sociologie », *Revue européenne des sciences sociales*, Tome XLI, N°128, p. 93-106.
- Thévenot L. (1985), « Les investissements de formes », in *Cahiers du Centre d'Etudes de l'Emploi*, Conventions économiques, p. 21-71.
- Van der Maren J.-M. (1995), *Méthodes de recherche pour l'éducation*, Montréal, Les Presses de l'université de Montréal.
- Weber M. (1904 trad. franç. 1992) « L'objectivité de la connaissance dans les sciences et la politique sociales », in *Essais sur la théorie de la science*, Paris, Press Pocket, p. 117-201.
- Weber M. (1913, trad. franç. 1992). « Essai sur quelques catégories de la sociologie compréhensive », in *Essais sur la théorie de la science*, Paris, Press Pocket, p. 303-364.
- Weber M. (1921, trad.franç. 1995), « Les concepts fondamentaux de la sociologie » in *Economie et société*, tome 1. *Les catégories de la sociologie*, Paris, Pocket, p. 27-100.
- Weber M. (1904-1905 trad. franç. 2003), *L'éthique protestante et l'esprit du capitalisme suivi d'autres essais*, Paris, Gallimard.

Prendre appui sur un bilan statistique pour coordonner une démarche d'enquêtes qualitatives : le cas du dispositif « Enquête sur les professions intermédiaires en entreprise »

Jean-Paul Cadet*

Introduction

Monter en auto-saisine un dispositif fondé essentiellement sur la réalisation et la coordination en simultané d'une multiplicité d'enquêtes qualitatives en entreprise et impliquant de fait un collectif important d'intervenants, porteurs de professionnalités, de sensibilités, de responsabilités, de disponibilités et d'intérêts pluriels, n'a forcément rien d'évident. Ce type de montage a sans aucun doute une valeur heuristique appréciable, notamment pour identifier et comprendre les transformations contemporaines du travail au sein des entreprises, au-delà de l'effectuation de simples études ou monographies isolées. Mais il requiert, en amont, la définition d'une problématique générale et d'un cadre méthodologique partagés, susceptibles d'intéresser un ou plusieurs financeurs et des intervenants potentiels (chargés d'étude, chercheurs...), et de cimenter le collectif ainsi constitué, amené à travailler, peu ou prou, dans la même direction pendant la durée de l'opération.

À partir de là, on peut se demander dans quelle mesure la mobilisation d'une approche quantitative au préalable, sous la forme en particulier d'un bilan statistique initial, peut concourir utilement à cette définition et plus généralement à l'effectivité du montage. À cet égard, l'expérience du dispositif EPIE (Enquête sur les professions intermédiaires en entreprise), conçu et piloté par le Céreq entre 2008 et 2011, a valeur de force illustrative. En effet, ce dispositif a inclus la réalisation d'un bilan statistique avant la conduite coordonnée d'une série d'enquêtes qualitatives en entreprise. L'examen *a posteriori* de ce bilan révèle ses nombreux apports spécifiques, mais aussi ses quelques limites intrinsèques. Un retour sur les enquêtes réalisées en entreprise montre en quoi, comment et jusqu'où elles se sont articulées à ce bilan initial. Ces deux points d'analyse sont abordés à la suite de ce texte, après une présentation du dispositif EPIE.

1. Présentation du dispositif EPIE

EPIE a constitué un dispositif d'investigations coordonnées sur les professions intermédiaires des entreprises (techniciens, agents de maîtrise, professions intermédiaires administratives et commerciales...), conçu et piloté par le Céreq entre 2008 et 2011. Ce dispositif fut précisément un projet inhérent au programme quadriennal du Céreq 2008-2011¹. Il a été lancé à la suite d'une proposition d'un groupe de travail interne, le groupe Entreprises, lequel avait pour mission de capitaliser et de programmer les travaux du centre impliquant l'acteur « entreprise ». L'objectif était de prendre une part active à la redynamisation au Céreq de l'analyse du travail d'une part, et de l'étude du rôle des entreprises dans la construction des relations formation-emploi-travail d'autre part. Deux domaines d'intervention classiques du Céreq, mais pour lesquels la demande, notamment du ministère de l'Éducation nationale, principale tutelle du Céreq, s'était de nouveau faite insistante.

Le choix s'était porté sur les professions intermédiaires dans la mesure où il importait de retenir un champ d'étude large, mais en même temps suffisamment borné pour permettre l'engagement d'un travail d'équipe et la réalisation d'analyses transversales pertinentes. Il s'agissait aussi de tenir compte de l'intérêt marqué du système éducatif et des entreprises envers les formations et les diplômes censées aujourd'hui préparer le plus souvent aux métiers renvoyant aux professions intermédiaires, et donc d'apporter des réponses à leurs

* Jean-Paul Cadet est chargé d'études au Céreq au sein du département Travail Emploi Professionnalisation.

¹ Il a été pour l'essentiel financé sur fonds propres : le Céreq avait demandé et obtenu auprès de son conseil d'administration l'autorisation d'autofinancer le dispositif EPIE, en prélevant le budget nécessaire sur son fonds de réserve. Seules deux conventions (l'une, signée avec l'APEC et mettant l'accent sur le passage cadre des professions intermédiaires, et l'autre, avec une grande entreprise du secteur automobile, ayant participé au dispositif au vu de son intérêt pour la problématique abordée) ont généré quelques financements complémentaires.

interrogations respectives en ce domaine. Surtout, l'hypothèse générale suivant laquelle les professions intermédiaires représentent un excellent analyseur des transformations contemporaines du travail et des pratiques de gestion de l'emploi, avait été posée. Elle avait en l'occurrence été établie à l'occasion d'une journée d'études du groupe Entreprises en avril 2008 dédiée aux professions intermédiaires et s'appuyant en particulier sur un premier bilan statistique. À cela s'ajoutait le constat d'une insuffisante connaissance disponible sur les emplois de qualification intermédiaire, en regard de celle qui existe sur les ouvriers, les employés et les cadres, et alors même qu'ils pèsent à présent pour un peu plus du quart de la population salariée française (toutes professions intermédiaires confondues), après n'avoir cessé de croître.

Partant, le dispositif a eu pour principale vocation de dresser un état des lieux de la situation et de la dynamique des professions intermédiaires et d'étudier les pratiques et les modalités de leur gestion en entreprise. Son questionnement a été structurée autour de trois grands axes : travail et position sociale des professions intermédiaires au sein des entreprises ; formation et professionnalisation ; alimentation des emplois et gestion des carrières.

EPIE s'est par ailleurs signalé par l'importance du collectif qui s'est impliqué dans sa conduite. Pas moins d'une trentaine d'intervenants (des chargés d'études du Céreq et de son réseau de centres associés², des enseignants-chercheurs spécialisés en sociologie, en économie et en sciences de gestion, des membres de l'ANACT) furent mobilisés et associés aux différents travaux alimentant le dispositif : bilan statistique, revues de littérature, définition d'un corps commun de questions et d'hypothèses, élaboration d'une démarche partagée (construction des grilles d'entretien, conception des exposés et des rendus...), enquêtes en entreprise. Ce collectif a pu se constituer, s'organiser et œuvrer de concert dans le cadre d'un séminaire d'appui, qui s'est substitué de fait au précédent groupe Entreprises, et réuni deux à trois fois par an durant l'ensemble de l'opération.

S'agissant tout particulièrement du bilan statistique réalisé au préalable, celui-ci s'est basé sur une exploitation de sources ou enquêtes statistiques de l'INSEE : DADS (déclarations annuelles des données sociales), enquêtes Emploi, enquêtes FQP (Formation et qualification professionnelle).

Pour ce qui est des enquêtes en entreprise, il faut noter qu'ont été contactées, puis « enrôlées » des entreprises faisant partie d'une base de données constituée à l'occasion d'une enquête statistique réalisée antérieurement par le Céreq sur les pratiques de formation continue (enquête CVTS), ou bien, le plus souvent, appartenant aux réseaux des enquêteurs impliqués. Ces enquêtes ont porté chacune sur un ou quelques métiers renvoyant aux différentes catégories intermédiaires, avec le principe que l'ensemble de ces enquêtes couvre au mieux toute la diversité de ces professions. Au total, les métiers effectivement investigués ont été ciblés avec la collaboration de chaque entreprise engagée dans la démarche, au regard de leur poids dans les effectifs, de leur importance dans les process de production ou de leur caractère jugé localement « sensible » ou innovant. En tout, 71 métiers ont au moins été appréhendés.

Pour l'essentiel, ces enquêtes ont consisté en des entretiens réalisés sur le lieu de travail avec des responsables d'entreprise (dirigeants, responsables ressources humaines, responsables formation, encadrement opérationnel) et des salariés exerçant les métiers étudiés. Assez variable d'une enquête à l'autre, le nombre d'entretiens effectivement réalisés a été lié aux entreprises enquêtées, à leur taille, à leur plus ou moins grand intéressement vis-à-vis de l'enquête, et au nombre de métiers étudiés.

Au final, 28 enquêtes (portant parfois sur plusieurs entreprises du même secteur d'activité) ont été réalisées en entreprise. 22 ont fait l'objet d'une rédaction sous la forme d'une monographie. Ces travaux ont donné lieu à la confection de toute une série d'articles rassemblés dans un ouvrage collectif publié en 2013 (Cadet, Guitton, 2013). D'autres publications, dans des supports internes au Céreq ou dans des revues scientifiques, ont également été effectuées.

Dans une certaine mesure, le dispositif EPIE exemplifie une pratique récurrente au Céreq depuis son apparition, notamment dans le domaine de l'analyse du travail et de ses transformations. Pareille pratique se manifeste à l'occasion de chantiers d'étude et de recherche qui mobilisent des équipes relativement importantes et portent en même temps sur plusieurs champs professionnels et/ou organisations. En ce sens, et au vu de ses objets, de ses ambitions et de sa dimension, EPIE rappelle surtout deux anciens dispositifs

² À noter la forte participation des centres associés régionaux du Céreq dans le montage et la conduite du dispositif, à travers l'implication des chargés d'études Céreq et/ou des enseignants-chercheurs rattachés aux laboratoires universitaires concernés : six centres en tout se sont mobilisés. Sans une telle mobilisation, le dispositif n'aurait pas pu voir le jour et être mené à son terme.

d'enquêtes en entreprise, mis en œuvre par le Céreq au cours des années 1970 et 1980 (Brochier *et al.*, 2006) : le dispositif ayant conduit à l'élaboration du Répertoire français des emplois (RFE) et le Programme d'observation des emplois et du travail dans les entreprises (POETE)³.

2. Le bilan statistique initial : un cadrage utile au montage et à la coordination du dispositif

Ce repérage statistique, réalisé préalablement aux enquêtes en entreprise, a eu pour objectif d'identifier les professions intermédiaires, les secteurs d'activité dans lesquels elles sont le plus représentées et de retracer leur évolution sur une vingtaine d'années (Möbus et Delanoë, 2009 ; Möbus et Delanoë, 2013). Il a permis, comme on l'a vu, de conforter l'intérêt de prendre ces professions comme champ d'étude.

De suite, la focale a été mise sur les « professions intermédiaires des entreprises » et non sur les professions intermédiaires de l'enseignement, de la santé, de la fonction publique et assimilés, la majorité des emplois inhérents à ces professions renvoyant à des professions réglementées, exercées pour une partie d'entre eux au sein de la sphère publique. Les professions intermédiaires des entreprises regroupaient 3 284 000 salariés en 2010, soit 19 % des effectifs des entreprises. Elles rassemblaient les professions intermédiaires administratives et commerciales des entreprises (53 % de l'ensemble du groupe en 2009), les techniciens (le tiers des effectifs) et les agents de maîtrise (14 %). Sur longue période, ces professions intermédiaires s'étaient développées aux dépens des catégories d'employés et surtout d'ouvriers. Entre 1985 et 2010, leurs effectifs avaient augmenté de 50 % contre 17 % en moyenne pour l'ensemble des salariés du privé. C'était surtout les administratifs et commerciaux et également, dans de plus faibles proportions, les techniciens qui avaient bénéficié de cette croissance. La part des intermédiaires administratifs et commerciaux dans l'ensemble de la population salariée s'était accrue d'un tiers entre 1985 et 2010, celle des techniciens de 15 %, tandis que la part des agents de maîtrise avait diminué de 20 %.

Au-delà de cette identification globale des professions intermédiaires des entreprises et de leurs évolutions en termes d'effectifs, le cadrage statistique a avant tout servi à constituer et à nourrir le questionnement adossé au dispositif, autour de ses trois pôles : fonction et activité exercée, filière de formation et parcours professionnel, modes de recrutement et gestion des carrières. Ce faisant, il a montré tout l'intérêt d'aller observer et analyser de manière fine et approfondie les politiques et les pratiques des entreprises en matière d'organisation et de management du travail, de recrutement, de professionnalisation et de carrière, appliquées à ces professions intermédiaires.

Il a ainsi mis en avant l'extrême diversité des fonctions et des activités associées à ces professions, révélatrice de l'immense difficulté à les définir dans leur ensemble et à leur attribuer une identité professionnelle commune. Par exemple, 40 % des techniciens seulement ont été repérés comme occupant des fonctions correspondant à celles de leur catégorie à son origine : dessin, études, méthodes, recherche/développement, les autres ayant bien d'autres fonctions à remplir : fabrication/contrôle, installation/maintenance, dans l'industrie, mais aussi de plus en plus dans les services à haute valeur ajoutée comme l'informatique et les télécommunications, etc. Parmi les professions intermédiaires des entreprises, seuls les agents de maîtrise gardent une certaine homogénéité fonctionnelle, du fait de leur fonction d'encadrement de proximité.

Le fait de donner à voir cette très riche palette d'activités et de fonctions confiées à ces professions a dès lors permis de déboucher sur une série de questions relatives à leur place et à leur rôle aujourd'hui au sein des entreprises. Comment caractériser ce qui fonde leur existence dans la hiérarchie des entreprises, sachant qu'une minorité seulement des salariés occupant ces positions exercent une fonction d'encadrement ? L'élément constitutif du groupe réside-t-il dans le contenu de l'activité, son degré de complexité, son niveau de responsabilité, l'étendue de son champ ? Cette position résulte-t-elle davantage de l'attribution d'un échelon correspondant à une étape dans un parcours professionnel ou bien de la détention d'un titre ? Par

³ Développé entre 1974 et 1982, avec la mobilisation d'au moins 30 personnes et la réalisation de multiples investigations, la construction du RFE visait à analyser le travail pour éclairer la formation, élaborer et donner à voir des emplois-types par agrégation de situations personnelles de travail dans une optique exhaustive. Ce projet a donné lieu à la publication de 20 Cahiers présentant de façon standardisée les emplois-types ainsi identifiés. Mis en place au cours des années 1980, POETE avait pour objectif d'analyser l'évolution de l'emploi et du travail au sein des entreprises, selon une démarche d'enquête commune pour permettre la comparabilité des résultats. Concrètement, 30 entreprises avaient été étudiées, 11 monographies et des textes de synthèse révélateurs d'importantes transformations en émergence à l'époque (flexibilisation, apparition de nouvelles pratiques de GRH fondées sur l'individualisation et la gestion des compétences) avaient été publiés.

ailleurs, quels sont les différents facteurs qui favorisent la croissance des professions intermédiaires en termes d'effectifs ? En particulier, comment jouent spécifiquement l'évolution des activités de travail et des exigences de l'appareil productif, l'arrivée de générations plus diplômées sur le marché du travail, les changements intervenant dans les grilles de classification ou les pratiques de gestion des carrières ?

Le cadrage statistique a également permis de pointer la grande variété des profils de formation au sein des professions intermédiaires des entreprises et la pluralité des parcours pour y accéder. Certes, on a assisté au cours des trois dernières décennies à une élévation du niveau de diplôme de ce groupe, reproduisant en cela un phénomène qui traverse l'ensemble des catégories de salariés. Mais cette évolution n'a pas réduit pour autant l'hétérogénéité de la catégorie en termes de profils de formation. A la différence des autres catégories, les professions intermédiaires des entreprises ont continué à se présenter comme une configuration dans laquelle aucun diplôme ne se détache véritablement des autres : en 2010, les trois quarts des effectifs (considérés ici globalement) se répartissaient à peu près équitablement entre les niveaux du CAP, du baccalauréat et du BTS/DUT (environ 25 % des effectifs pour chacun de ces niveaux), alors que la part de diplômés du supérieur de niveau licence et plus (en croissance continue au fil du temps) était encore en deçà de 15 %.

L'analyse statistique a alors montré que cet impact encore assez modeste de l'arrivée des jeunes générations sur l'élévation du niveau de formation de l'ensemble du groupe tenait pour une part à la structure d'âge des professions intermédiaires des entreprises : en 2010 comme en 1985, les jeunes de moins de 30 ans ne représentaient qu'un cinquième des effectifs. Cependant, cette analyse a également constaté la persistance d'un fort clivage entre classes d'âge en termes de diplôme, traduisant en fait plusieurs mouvements concomitants d'entrée et de sortie du groupe des professions intermédiaires des entreprises : recrutements de jeunes plus diplômés et mobilité ascendante d'employés et ouvriers pour les entrées, promotions à la catégorie cadre, notamment parmi les plus diplômés, pour les sorties du groupe. Cela a finalement fait surgir une interrogation sur les logiques des modes d'alimentation des emplois et de gestion des carrières utilisés par les entreprises pour les professions intermédiaires. Dans quelle mesure font-elles appel à tel ou tel vivier (techniciens supérieurs débutants, salariés expérimentés, jeunes salariés diplômés du supérieur reclassés après quelques années de vie active) pour pourvoir pareils emplois ? Pourquoi et comment aménagent-elles des promotions à la catégorie cadre pour des salariés de catégorie intermédiaire ? Plus généralement, dans quelle mesure l'hétérogénéité des professions intermédiaires repose-t-elle sur leurs pratiques de gestion des ressources humaines ?

Le bilan statistique a par ailleurs souligné le remarquable effort de formation continue des entreprises en direction de leurs professions intermédiaires. Quelle que soit l'année de référence, ce groupe socioprofessionnel est apparu comme étant celui qui bénéficiait le plus du dispositif de formation professionnelle continue en entreprise, devançant même la catégorie des cadres. En 2009, 59 % des salariés de ce groupe avaient accédé à au moins une formation contre 45 % pour l'ensemble des salariés. Cette observation a alors amené logiquement à se poser la question des motifs de ce surinvestissement des entreprises dans le domaine de la formation continue des professions intermédiaires. Est-ce lié à l'occupation d'une position stratégique ou critique au sein des organisations du travail, à des besoins particuliers en termes de professionnalisation, à la grande diversité des profils qui composent les effectifs de ces professions ? Comment est justifié un tel surinvestissement ?

Outre ses apports pour l'élaboration du questionnement, le cadrage s'est révélé encore utile à la sélection des terrains et des professions intermédiaires retenues dans les enquêtes. En effet, les secteurs et les métiers à investiguer devaient en principe être choisis en référence au bilan statistique initial, de façon à assurer autant que faire se peut une couverture satisfaisante de la diversité des professions intermédiaires. Ce bilan a ainsi permis de distinguer les secteurs d'activité économique qui se caractérisent par une importance des emplois relatifs aux professions intermédiaires administratives et commerciales des entreprises (PIACE), de techniciens ou d'agents de maîtrise qu'ils regroupent par rapport à leur poids dans l'emploi total, ainsi que les secteurs qui se singularisent par une proportion supérieure de pareils emplois dans leur structure globale d'emplois, en comparaison de la moyenne intersectorielle. Par exemple, il est apparu important de ne pas manquer les PIACE des activités financières et d'assurances. En effet, la part des PIACE dans les structures des emplois de ce secteur se révèle très élevée, de même que son poids dans la distribution intersectorielle des PIACE.

Le cadrage statistique opéré en amont a donc produit des observations et des analyses qui ont permis de déboucher sur le questionnement et sur des orientations quant au choix des terrains à enquêter sous un angle qualitatif. Il a été en ce sens le véritable déclencheur du dispositif. Il a permis au collectif mobilisé

d'avoir un point d'appui, des références et des repères partagés, pour lui donner forme et le faire vivre. Il a ainsi contribué à cimenter ce collectif, à lui forger une sorte de « culture commune ».

Cependant, force est de constater que le bilan statistique n'a pas été le seul outil mobilisé dans cette perspective. Les revues de littérature effectuées également en amont de l'opération (Möbus, 2013 ; Trouvé, 2013) ont eu un rôle au moins similaire. Si ces revues n'avaient pas été réalisées, le questionnement aurait été certainement moins riche, moins consistant ; le collectif aurait disposé d'un ancrage moins solide. Le séminaire EPIE a été aussi en lui-même nécessaire pour impulser, animer, coordonner le dispositif. Sans lui, son pilotage aurait été de fait plus problématique. Ainsi, si le cadrage statistique initial a sans conteste été une pièce maîtresse du dispositif, il n'aurait pas pu à lui seul l'engendrer et l'orienter.

3. Les enquêtes en entreprise : une inscription effective dans la continuité du bilan statistique

Globalement, les enquêtes coordonnées en entreprise, qui ont formé le cœur du dispositif EPIE, se sont inscrites dans la continuité du bilan statistique initial. Tout d'abord, il est clair que le choix des terrains et des métiers s'est inspiré en partie de ce bilan. Ainsi, des entreprises (par exemple, une banque ou aussi une société franchisée de restauration rapide) ont été délibérément ciblées pour tenir compte des enseignements du cadrage statistique, quant au type de secteur à investiguer en priorité. De même, les métiers relevant des professions intermédiaires qui ont été étudiés ont été effectivement sélectionnés avec l'ambition de couvrir autant que possible leur diversité (catégories intermédiaires, dominantes fonctionnelles...).

Les enquêtes en entreprise ont par ailleurs apporté des éléments de réponse au questionnement issu du bilan statistique. La place et le rôle des professions intermédiaires au sein des entreprises aujourd'hui ont ainsi été analysés finement. L'accent a notamment été mis sur leur position d'interface dans les organisations, notamment entre exécution et conception, ce qui les place tout particulièrement dans la situation d'être simultanément objets et acteurs des mutations du travail. En termes d'évolution, deux grands constats ont été établis (Guitton, 2013a) : l'existence d'une interpénétration croissante des dimensions managériale, technique, commerciale et administrative, source d'une plus grande polyvalence fonctionnelle, en ce qui concerne le contenu et les conditions d'exercice des métiers relevant des professions intermédiaires ; une tendance nette à la rationalisation du travail et à la « managérialisation » de leur activité, prenant différentes formes selon les cas (normalisation, standardisation, protocolisation...).

Si le rôle d'interface caractérise sans doute le mieux les professions intermédiaires au travail et leur place dans les hiérarchies socioprofessionnelles aujourd'hui (avec une position médiane en termes statutaires), les enquêtes dessinent pour autant un positionnement encore largement flou pour ces professions (Guégnard, 2013). D'une part, il n'est pas facile de caractériser et de mesurer globalement les parts respectives des différentes dimensions qui permettent l'accès à une profession intermédiaire. Selon les cas, cet accès sera plutôt lié à une fonction exercée, à la prise en charge d'activités associées à un certain degré de complexité ou de responsabilité, à l'application de règles statutaires ou relatives à un système de classifications, à la possession d'un certain diplôme (ex : professions réglementées), à une étape dans un parcours professionnel (ex : confirmation après une période probatoire en tant qu'ouvrier ou employé)... Tout dépendra en fait du métier et du contexte organisationnel considérés. D'autre part, les frontières avec les autres catégories professionnelles ne sont pas toujours tracées clairement. Il existe des « métiers-frontières », à la lisière des professions intermédiaires et de la catégorie cadres ou ouvriers-employés. Et on observe souvent des écarts faibles de rémunération entre salariés des professions intermédiaires et ouvriers ou employés, alors même qu'il leur est demandé de plus en plus souvent de s'investir professionnellement comme des cadres, notamment sur le plan horaire.

Pointé par le cadrage statistique, le surinvestissement des entreprises en matière de formation continue pour leurs professions intermédiaires a également pu être analysé, via les enquêtes en entreprise. Différents motifs ont ainsi été identifiés (Guitton, 2013b) : combler les écarts existants entre les formations initiales et la réalité des métiers, faciliter l'adaptation aux emplois et l'intégration aux entreprises, mais aussi, et d'une façon particulièrement marquée, adapter les salariés à l'évolution des métiers et des compétences, et accompagner la dynamique des marchés internes. En effet, les professions intermédiaires apparaissent fortement concernées par ces deux derniers enjeux. L'évolution des métiers correspondants, notamment au plan technique et technologique, s'avère très rapide. Par le biais de la formation, il convient notamment de permettre aux personnels des professions intermédiaires la polyvalence requise par le développement de la polyvalence fonctionnelle, ainsi que de relayer les processus de rationalisation du travail qui les visent en particulier. L'importance des mouvements d'emploi (mobilités, transitions...) au sein des catégories

intermédiaires requiert par ailleurs un accompagnement spécifique, passant en partie par la formation. Le surinvestissement en formation est d'ailleurs associé à un important effort plus large de professionnalisation, de la part des salariés des professions intermédiaires en situation de travail, comme de la part de leur employeur, par l'intermédiaire des différents leviers RH à leur disposition (recrutement, formation, gestion des compétences, gestion des carrières, mobilités...).

Les enquêtes en entreprise ont d'autre part autorisé une meilleure compréhension des pratiques d'alimentation des emplois de qualification intermédiaire et de gestion des carrières des personnels concernés, dans toute leur diversité. Les déterminants des principaux modes d'alimentation (promotions internes, recrutements directs de personnels expérimentés, recrutements directs de jeunes débutants) ont ainsi pu être repérés et distingués, entre ceux qui relèvent plutôt d'un « effet travail » et ceux qui relèvent plutôt d'un « effet marché du travail » (Cadet, 2013a). Par exemple, si la promotion interne reste aussi active dans nombre d'entreprises pour alimenter leurs professions intermédiaires, c'est parce qu'on continue à lui attribuer d'importantes vertus : une capacité à répondre à des besoins en « expérience située » (connaissances, savoir-faire, réseaux de relations propres aux entreprises) ; une source d'avantages managériaux appréciables (en termes de salaires offerts, de propension à faciliter la mobilisation et la fidélisation des personnels...). S'agissant de la gestion des carrières des personnels des professions intermédiaires, la focale a été surtout mise sur les modalités et les logiques des « promotions-cadre » (Cadet, 2013b). « Ascension sociale » au sein de l'espace social de l'entreprise, simple « avancement », « gratification », « confirmation », « requalification » : telles sont les différentes modalités de ce passage cadre qui ont été identifiées et analysées au regard de leur contribution potentielle aux organisations du travail (possibilité de satisfaire des besoins quantitatifs et qualitatifs, etc.) et aux pratiques de management (levier de fidélisation et de motivation des personnels) des entreprises.

Les enquêtes en entreprise se sont donc bien ajustées au bilan statistique initial, en apportant divers éléments d'éclairage et de réponse, concernant les enseignements fournis et les questionnements forgés par ce bilan. Cependant, elles ne se sont pas arrêtées là. Elles ont été aussi un moyen de confronter et de questionner les observations issues de façon autonome des revues de littérature. Elles ont permis d'enrichir les perspectives et les cadres d'analyse. Elles ont notamment traité bien d'autres aspects, certains d'entre eux prenant d'ailleurs un peu le contrepied des questionnements ayant émergé à la suite du bilan statistique.

On peut citer au moins deux exemples à ce propos. En premier lieu, les enquêtes ont montré que les professions intermédiaires se confrontaient aujourd'hui à de fortes tensions au travail (Conjard et Gillet, 2013). Ces tensions renvoient aux rôles de régulation et de traduction, d'interface et de relais assumés par ces professions. Leurs salariés sont souvent présentés comme « stratégiques » pour le bon fonctionnement des organisations, alors que le plus souvent, ils ne disposent que d'une autonomie relative, et sont cantonnés dans un rôle plus apparenté de fait à de l'exécution qu'à de la conception. Les tensions observées se rattachent aussi aux évolutions de l'activité des emplois étudiés : développement de la polyvalence, formalisation accrue, « managérialisation »... Ces tensions génèrent dès lors de redoutables problèmes identitaires chez les personnels : sentiment de ne plus développer certaines compétences spécifiques, de perdre le cœur de leur métier, voire même le sens de leur travail. En second lieu, les enquêtes en entreprise ont été l'occasion de souligner combien les évolutions promotionnelles n'étaient pas forcément souhaitées par tous les salariés. L'analyse du passage-cadre a ainsi révélé les réticences de nombre de salariés quant au fait de devenir cadre (Baraldi *et al.*, 2013). Ceux-ci ont le souci de préserver leur vie personnelle, n'entendent pas renoncer à leur métier ou leur groupe d'appartenance, doutent à l'égard de leurs propres compétences ou capacités, ou bien sont mal à l'aise par rapport aux règles de gestion des marchés internes (compte tenu de leur flou croissant, de leur sélectivité accrue, de leur déficit en matière d'accompagnement...). Du coup, ils n'ont pas envie de s'engager dans un projet de passage à la catégorie cadre au sein de leur entreprise. Cette observation pose dès lors plus que jamais la question de l'évolution professionnelle de ces salariés des professions intermédiaires qui ne veulent pas devenir cadre, avec pour enjeu, du point de vue de leur entreprise, d'éviter leur désinvestissement et/ou leur mobilité externe.

En outre, force est de constater que le choix effectif des terrains et des métiers à étudier a pris une réelle liberté par rapport au bilan statistique. Ainsi, toutes les entreprises qui ont été enquêtées ne font pas partie des secteurs d'activité dans lesquels les professions intermédiaires sont les plus représentées. Certaines organisations et certains métiers étudiés peuvent même être considérés comme hors du champ des professions intermédiaires des entreprises, qui a fait l'objet du cadrage statistique. Un hôpital, une clinique et un centre régional de lutte contre le cancer, au sein desquels ont été analysés les métiers d'infirmière, de technicien de laboratoire et de technicien manipulateur électronique en radiologie médicale, ont ainsi été investigués. Ces « écarts » par rapport au cadrage initial s'expliquent surtout par les centres d'intérêt des chargés d'étude et des intervenants, leurs projets et les opportunités qu'ils ont rencontrées pour conduire des

enquêtes effectives en entreprise et participer au dispositif. Les orientations sectorielles proposées initialement par le bilan statistique n'ont donc pas été strictement suivies à la lettre. Un certain pragmatisme s'est imposé dans la conduite des enquêtes, non sans produire d'ailleurs des résultats originaux et nécessaires.

Ajoutons que ces enquêtes n'ont peut-être pas toujours été en mesure de répondre à l'ensemble du questionnement esquissé au préalable par le bilan statistique. Menées parfois dans des entités d'entreprise ou de groupe, certaines ont peiné à répondre à des questions délicates comme la compréhension du mode de positionnement parmi les professions intermédiaires des métiers étudiés, la réponse à ces questions requérant des investigations historiques et/ou politiques quelquefois difficiles à réaliser localement auprès d'acteurs opérationnels et à partir de seuls entretiens effectués à un moment donné.

Conclusion

Au total, l'expérience du dispositif EPIE montre bien tout l'intérêt de prendre d'abord appui sur un bilan statistique pour impulser et coordonner une démarche collective d'enquêtes qualitatives en entreprise, portant en particulier sur le travail et ses transformations. Un tel bilan offre un cadrage utile au montage et à la coordination du dispositif : identification de domaines à étudier en priorité, de questions à se poser, etc. Les enquêtes peuvent ensuite s'inscrire dans la continuité de ce bilan, notamment en approfondissant les questions et les problèmes identifiés. Bien entendu, un tel bilan ne peut tout régler. En amont, des revues de littérature s'imposent, en complément. Au moment du lancement des enquêtes, il faut savoir rester souple et ouvert, par rapport au canevas qui est ressorti du cadrage préalable, dans le choix des terrains à investiguer et des objets à traiter. En aval, il importe de se laisser surprendre par les résultats apportés par les enquêtes qualitatives, leur caractère inattendu par rapport à l'analyse statistique ou alors imperceptible par cette analyse. C'est dans cette double perspective, à la fois pré-organisatrice et très pragmatique, qu'il convient sans doute de marier approche quantitative et approche qualitative dans le cas des dispositifs d'enquêtes coordonnées en entreprise.

Bibliographie

Baraldi L., Bosse N., Cavestro W. et Durieux C. (2013), « Devenir cadre : les réticences d'une partie des professions intermédiaires », in Cadet J-P. et Guitton C. (sous la direction de), *Les professions intermédiaires. Des métiers d'interface au cœur de l'entreprise*, Paris, Armand Colin, 2013, p. 365-376.

Brochier D., Combes M-C., Rose J. (2006), *Le Céreq et les entreprises : postures, méthodes et recherches partagées*, communication au colloque « Intervenir dans le monde du travail : la responsabilité sociale d'un centre de recherche en sciences humaines, Liège, 30 novembre 2006.

Cadet J-P. (2013a), « Promotion interne versus recrutements externes : les déterminants des modes d'alimentation des professions intermédiaires », in Cadet J-P. et Guitton C. (sous la direction de), *Les professions intermédiaires. Des métiers d'interface au cœur de l'entreprise*, Paris, Armand Colin, p. 317-332.

Cadet J-P. (2013b), « Pourquoi les entreprises continuent à promouvoir des professions intermédiaires au statut cadre », in Cadet J-P. et Guitton C. (sous la direction de), *Les professions intermédiaires. Des métiers d'interface au cœur de l'entreprise*, Paris, Armand Colin, p. 349-363.

Cadet J-P. et Guitton C. (sous la direction de) (2013), *Les professions intermédiaires. Des métiers d'interface au cœur de l'entreprise*, Paris, Armand Colin.

Conjard P. et Gillet A. (2013), « Les professions intermédiaires au cœur de nouvelles tensions au travail », in Cadet J-P. et Guitton C. (sous la direction de), *Les professions intermédiaires. Des métiers d'interface au cœur de l'entreprise*, Paris, Armand Colin, p. 289-303.

Guégnard C. (2013), « Halo et frontières des professions intermédiaires », in Cadet J-P. et Guitton C. (sous la direction de), *Les professions intermédiaires. Des métiers d'interface au cœur de l'entreprise*, Paris, Armand Colin, p. 305-315.

Guitton C. (2013a), « Ce que les professions intermédiaires nous apprennent des transformations du travail », in Cadet J-P. et Guitton C. (sous la direction de), *Les professions intermédiaires. Des métiers d'interface au cœur de l'entreprise*, Paris, Armand Colin, p. 271-288.

Guitton C. (2013b), « Comment expliquer la concentration de la formation continue sur les professions intermédiaires », in Cadet J-P. et Guitton C. (sous la direction de), *Les professions intermédiaires. Des métiers d'interface au cœur de l'entreprise*, Paris, Armand Colin, p. 333-348.

Möbus M. (2013), « Les professions intermédiaires des entreprises à travers la littérature », in Cadet J-P. et Guitton C. (sous la direction de), *Les professions intermédiaires. Des métiers d'interface au cœur de l'entreprise*, Paris, Armand Colin, p. 63-82.

Möbus M. et Delanoë A. (2009), *Les professions intermédiaires dans les entreprises. Cadrage statistique*, Céreq, Nef, n° 39.

Möbus M. et Delanoë A. (2013), « Les professions intermédiaires des entreprises : la nébuleuse en chiffres », in Cadet J-P. et Guitton C. (sous la direction de), *Les professions intermédiaires. Des métiers d'interface au cœur de l'entreprise*, Paris, Armand Colin, p. 29-45

Trouvé P. (2013), « Encadrements de proximité et marchés du travail : un éclairage bibliographique », in Cadet J-P. et Guitton C. (sous la direction de), *Les professions intermédiaires. Des métiers d'interface au cœur de l'entreprise*, Paris, Armand Colin, p. 83-120.

Formation continue, capacités et partage des responsabilités dans l'entreprise

Ce qu'une articulation d'approches quantitatives et qualitatives permet d'en dire

*Josiane Vero**

Cette contribution retrace l'histoire de la série d'enquêtes qualitatives et quantitatives, réalisées à l'initiative du département Formation et Certification (DFC), depuis 2003 pour répondre à l'évolution du système institutionnel français de formation professionnelle. Ce faisant, elle met au jour les enjeux de responsabilisation accrue des salariés dans la construction de leur parcours et la nécessité d'orienter le système d'observation vers des dispositifs d'enquêtes couplées employeur-salariés. Ainsi, le premier dispositif d'enquêtes DIFES¹ est né en 2005 après l'enquête qualitative Regards croisés pour permettre à la fois une mesure régulière de la diffusion de nouveaux dispositifs de formation et pour interroger le partage des responsabilités dans l'entreprise. Au fil de la décennie, les dispositifs d'enquêtes couplées employeur-salariés ont adopté de nombreuses innovations techniques, sur les méthodes d'échantillonnage, sur les modes de collecte de l'information, mais aussi sur les champs d'investigation pour aboutir au dispositif DEFIS². Ils se sont notamment appuyés sur les résultats d'enquêtes qualitatives réalisées en amont ou en aval des dispositifs statistiques.

Au-delà de la présentation de l'articulation d'enquêtes qualitatives et quantitatives qui se sont succédé, cette communication dessine les contours d'une problématisation nouvelle des rapports entre responsabilité et liberté au travers de l'approche par les capacités. Ce faisant, elle ne prétend ni à l'exhaustivité, ni à la synthèse des travaux engagés depuis le début des années 2003, par le Céreq, au sein du DFC. Elle entend plus modestement témoigner d'une réflexion de long cours sur la délicate question du partage des responsabilités dans l'entreprise à travers une approche par les capacités, inspirée des travaux de l'économiste Amartya Sen, selon lequel l'exercice de toute responsabilité exige une latitude de choix entre différentes options possibles et un pouvoir de conversion de l'option choisie en réalisation effective.

Dans ce contexte, nous ferons, dans une première partie, un retour sur l'accord national interprofessionnel (ANI) de 2003 qui fait du partage des responsabilités la pierre angulaire de la réforme sur la formation tout au long de la vie. Nous soulignerons combien le déplacement de la responsabilité de la formation de l'entreprise vers le salarié constitue une évolution ambivalente. Si, le pouvoir d'agir du salarié est encouragé, dans le même temps, celui-ci est tenu pour seul responsable d'un éventuel déficit de formation. Or, parmi les facteurs qui impactent l'exercice de la responsabilité individuelle, les politiques conduites par les entreprises interviennent au premier rang. Par conséquent si le salarié est appelé à devenir « acteur dans son évolution professionnelle » et à en endosser la responsabilité, cela implique, d'un point de vue normatif, qu'il dispose des moyens permettant d'assumer une telle responsabilité. En prenant appui sur un dispositif d'enquête original qui articule investigations quantitatives et qualitatives, nous attesterons empiriquement, dans une deuxième partie, de la responsabilité des politiques d'entreprises dans le développement des aspirations des salariés pour la formation, celui de leur accès à la formation, ou encore dans la construction de leurs parcours. Il s'agira de donner à voir comment au fil des enquêtes, diverses typologies des organisations se sont affinées pour offrir une cartographie des entreprises au regard des politiques de formation et de gestion des ressources humaines, mais aussi des formes de management et de l'organisation du travail, afin de mieux identifier les organisations capacitanes. Nous montrerons que si la formation professionnelle peut avoir une incidence sur la constitution des parcours professionnels, elle n'en constitue qu'un élément parmi d'autres. L'approche par les capacités invite à concevoir les parcours sous l'angle du développement professionnel (Zimmermann 2011), processus multidimensionnel qui mobilise d'autres éléments que la seule formation. Ce faisant, elle amène à s'affranchir d'une conception trop simpliste et unilatérale de la sécurisation des parcours.

* Josiane Vero est économiste et chercheur au sein du département Formation et Certification (DFC) du Céreq.

¹ DIFES : Dispositif d'information sur la formation employeur-salarié.

² DEFIS : Dispositif d'enquêtes sur les formations et itinéraires des salariés.

1. À l'origine de la série d'enquêtes qualitatives et quantitatives sur la formation continue

1.1. La réforme du système de formation professionnelle continue et la promotion de la coresponsabilité dans l'entreprise

En 2003 et 2009, les partenaires sociaux signent unanimement deux accords nationaux interprofessionnels (ANI) relatifs à l'accès des salariés à la formation tout au long de la vie professionnelle. Leur unanimité est un fait suffisamment rare pour lui donner, en plus de son sujet, une portée particulière. Pour la première fois depuis la loi Delors de 1971, fondatrice du régime juridique de la formation professionnelle des adultes, la CGT rejoint les autres syndicats de salariés dans la signature d'accords interprofessionnels sur ce sujet qui jalonnent l'histoire récente.

Ces accords, dont le thème central consiste à s'inspirer des orientations européennes auxquelles la France a souscrit en matière de formation tout au long de la vie, sont révélateurs d'évolutions qui dépassent leur seul sujet et s'enracinent dans des évolutions des relations de travail dont ils témoignent. Le préambule commun à ces deux accords atteste de ces évolutions : « *Chaque salarié doit pouvoir être acteur de son évolution professionnelle et chaque entreprise doit pouvoir mettre en œuvre les moyens adaptés à ses besoins en matière de développement ou d'adaptation à son environnement et à sa politique de ressources humaines* ».

Accordant une place nouvelle à l'idée de coresponsabilité à l'égard de la formation dans l'entreprise, ces deux ANI et les lois qui leur ont succédé ont rénové en profondeur le paysage de la formation professionnelle et notamment les conditions d'accès à la formation. Ils consacrent en effet l'existence d'une zone intermédiaire entre les actions de formation imposées d'en haut par l'employeur dans le cadre du plan et celles conduites d'en bas à l'initiative du salarié via le congé individuel de formation (CIF). Ils ont donc fait du partage des responsabilités dans l'entreprise l'une des pièces maîtresses de la réforme, en particulier avec la création du droit individuel à la formation (DIF), droit de créance individuel ouvrant l'accès à 20 heures de formation par an, cumulables dans la limite de six ans, et dont la mise en œuvre relève de l'initiative du salarié, en accord avec son employeur. Ce déplacement des responsabilités qui se veut résolument novateur et progressiste, ne se limite pas au DIF mais vaut aussi pour l'ensemble des formations relevant du développement des compétences.

La signature de ces deux accords témoigne de nouvelles règles du jeu, redessine les responsabilités entre employeur et salarié tout en ravivant la question du droit d'expression des salariés et plus largement celle de la démocratie au sein de l'entreprise. Ces accords, dont le thème central consiste à s'inspirer des orientations européennes auxquelles la France a souscrit en matière de formation tout au long de la vie, sont révélateurs d'évolutions qui dépassent leur seul sujet et s'enracinent dans des évolutions des relations de travail dont ils témoignent.

1.2. Être responsable de sa formation et de son parcours ? Les conditions de l'exercice de la coresponsabilité selon l'approche par les capacités

Le partage des responsabilités est la pierre angulaire de la réforme sur la formation de la réforme de la formation tout au long de la vie de 2003. Il vise à substituer à une logique passive, historiquement portée par l'entreprise, une logique active qui cherche son ancrage dans la personne du travailleur. En mettant l'accent sur des droits, moyens, outils et procédures nouveaux et en accordant une place nouvelle à l'idée de liberté et d'initiative individuelle, les accords sur la formation appellent le salarié à devenir « *acteur de son évolution professionnelle* ».

Ce faisant, la rhétorique du salarié acteur de sa formation occulte toutes les tensions normatives inhérentes au concept de liberté dont elle est porteuse. Elle introduit par là une confusion entre les deux acceptions introduites par Berlin (1969) dans son célèbre essai « *Two concepts of liberty* » qui sont d'une part la liberté négative envisagée comme absence de freins et la liberté positive qui consacre « *la capacité effective d'action d'une personne dans une situation donnée* » (Corteel et Zimmermann 2007). Or, la liberté négative apparaît tout à fait insuffisante dans l'optique des capacités et devrait laisser la place à des politiques et stratégies beaucoup plus ambitieuses. À côté de la liberté négative, Amartya Sen (2003) insiste sur la liberté positive d'action que seule une responsabilité sociale peut dans les faits assurer à chacun.

Ainsi, par-delà le droit individuel à la formation et les ressources au sens large dont disposent désormais les salariés (entretien professionnel, passeport formation, etc.), l'approche par les capacités (AC), entend donner tout son sens à l'idée de liberté réelle des personnes de choisir la formation qu'elles ont de bonnes raisons de valoriser, ce que nous appellerons, « *capacité pour la formation* ». Elle développe une conception exigeante de la liberté fondée sur la participation démocratique, l'accès aux opportunités et le pouvoir d'agir. Les capacités, visent à donner un contenu réel, au-delà de ses aspects formels à l'idée de liberté. Dans l'optique des capacités, l'exercice de toute responsabilité exige une latitude de choix entre différentes options possibles et un pouvoir de conversion de l'option choisie en réalisation effective (Sen 2003 ; Perez et Vero 2006 ; Corteel et Zimmermann 2007 ; De Munck et Zimmermann 2008 ; Vero 2011 ; Théry et Vero 2011 ; Verd et Vero 2009 et 2011 ; Bonvin *et al.* 2011 ; Abbatecola *et al.* 2012 ; Vero *et al.* 2012 ; Lambert *et al.* 2012 ; Salais 2004, 2005, 2011 ; Subramanian *et al.* 2013).

S'en tenir à des aspects formels de la liberté ne permettrait pas de sortir du schéma tracé par le libéralisme économique, qui reste sibyllin quant à l'effectivité de droits et de libertés élaborés au niveau institutionnel et à la manière dont les droits formels sont transposés dans et par l'entreprise. Il ne suffit pas qu'un droit existe pour que le réel s'en trouve fatalement modifié. L'approche par les capacités insiste sur l'imposture de cette conception en montrant que la détention de ressources, quelle que soit l'acception que l'on donne à ce terme, y compris les droits formels, ne suffit pas à garantir la liberté réelle d'agir. Il faut se soucier du type de variabilité qui permet de passer des droits formels aux droits réels. Ces facteurs de conversion, ou d'obstruction, suivant les contextes spécifiques, sont de trois ordres : premièrement des facteurs liées à la personne (sexe, âge, qualification, expérience professionnelle, handicap etc.) ; deuxièmement des facteurs sociaux (le partage des rôles sociaux, les inégalités économiques et sociales, etc.) ; troisièmement des facteurs environnementaux (les politiques d'entreprises, le nombre d'emplois disponibles, etc.). Ainsi, le droit individuel à la formation (DIF) est une ressource importante, mais il ne suffit pas à assurer la liberté réelle des personnes. Toutes les personnes n'ont pas les mêmes aptitudes à convertir des droits formels en liberté réelle de choix.

Le développement de la capacité à se former comme objectif de l'action publique s'avère plus exigeant que celui des droits et libertés formels en ce sens qu'il ne vise pas à « équiper les individus » pour qu'ils s'adaptent le mieux possible à la prise d'un nouvel emploi au sein de la même entreprise ou chez un autre employeur, mais à « équiper le marché » pour qu'il soutienne les projets individuels. Dans ce cadre, l'action publique est ainsi appelée à développer les opportunités à disposition des salariés tout en ne cherchant pas à leur imposer des manières d'être ou de vivre spécifiques. Ce processus repose lui-même sur la promotion de deux piliers essentiels de la liberté réelle (1), le développement des opportunités (ou pouvoir d'agir) grâce auxquelles les personnes acquièrent les moyens de la liberté de choix (2), le respect de la liberté processuelle (ou liberté de choix) grâce à laquelle elles restent maîtres de leur choix (Bonvin et Farvaque, 2008). La démocratisation des processus de décision vise à donner à toutes les parties prenantes de la formation (et notamment les bénéficiaires) la possibilité d'influer sur la forme et le contenu des actions à engager. Au cœur de l'AC émerge une conception particulièrement exigeante de la démocratie qui fonde l'originalité de cette approche et sa pertinence sur le plan normatif. La question de la liberté réelle de s'exprimer et de se faire entendre, ce que Bonvin (2005, 2008, 2009) désigne comme *la capability for voice* ou la *capacité d'expression*, est fondamentale dans cette optique.

Dès lors, déplacer la responsabilité de la formation de l'entreprise vers le salarié constitue une évolution ambivalente. Le pouvoir d'agir de l'individu est encouragé mais dans le même temps celui-ci est tenu pour seul responsable d'un éventuel déficit de formation, d'une absence d'évolution professionnelle ou d'un manque « *d'appétence* », indépendamment des contraintes structurelles de son environnement. Ainsi, le discours sur l'appétence, fortement mobilisé dans les documents préparatoires à l'ANI du 20 septembre 2003, revient à concevoir la motivation à se former d'abord sous l'angle de dispositions personnelles. Or, dans le système français de formation des adultes, l'accès à la formation n'est pas du seul ressort du salarié. Parmi les facteurs qui impactent l'exercice de la responsabilité individuelle, les politiques conduites par les entreprises interviennent au premier rang. Par conséquent, si le salarié est appelé à devenir « acteur dans son évolution professionnelle » et à en endosser la responsabilité, cela implique, d'un point de vue normatif, qu'il dispose des moyens permettant d'assumer une telle responsabilité.

Ainsi, pour que la logique de coresponsabilité puisse effectivement se déployer, certaines conditions doivent être réunies. D'un côté, cela demande que des espaces de participation démocratique, permettant d'exprimer son point de vue et de le faire entendre, soient organisés dans l'entreprise. Concrètement, cela renvoie à la diffusion de l'information, aux modalités de recueil des besoins de formation, au rôle des représentants du personnel. Il s'agit de permettre aux salariés de participer aussi activement que possible au processus d'élaboration et de mise en œuvre des actions de formation pour espérer avoir une prise sur leur

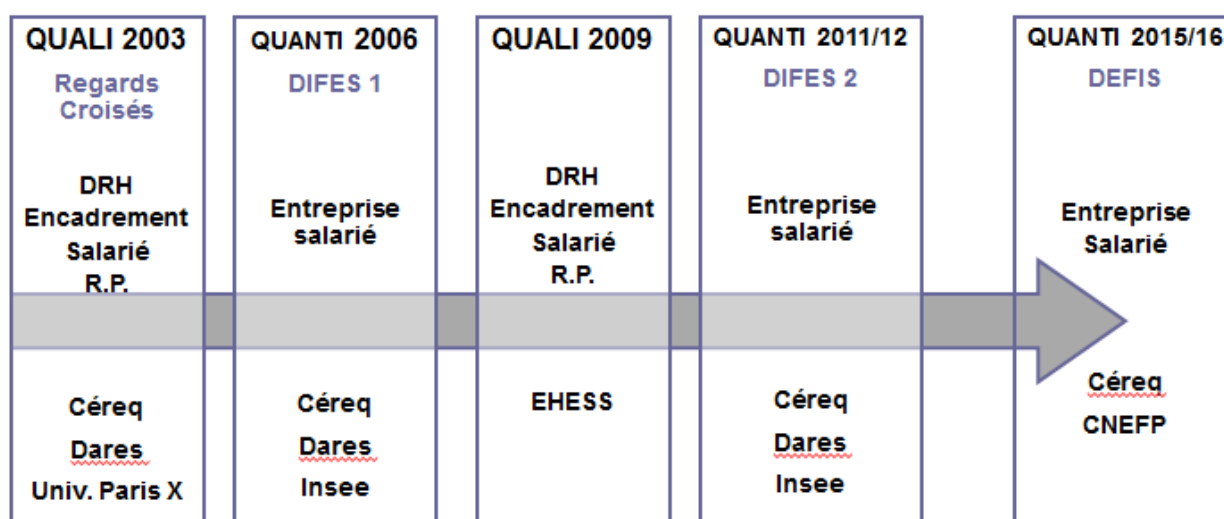
devenir. De l'autre, cela suppose que l'entreprise ouvre des opportunités de formation pour que le salarié ait la possibilité de se projeter et de formuler des attentes. Cela implique notamment qu'elle se donne pour objectif d'étendre ces opportunités pour tous, et notamment pour les moins qualifiés.

1.3. Un dispositif d'enquêtes couplées employeur-salariés d'un type entièrement nouveau : principes généraux et vision d'ensemble

Dans ce contexte, améliorer la connaissance des mécanismes d'accès à la formation continue et analyser les marges de liberté réelles des salariés dans l'entreprise fut l'un des premiers objectifs du Céreq. Aussi, le département Formation et Certification – qui s'appelait alors département Production et Usages de la Formation Continue – s'employa-t-il très rapidement à mettre en œuvre une enquête qualitative, appelée « Regards Croisés », pour éclairer ce qui faisait le cœur de la réforme inscrite dans la loi du 4 mai 2004 : « Permettre à chaque salarié d'être acteur de sa formation ». Par la suite, le DFC a considérablement enrichi son dispositif d'observation, à travers notamment la série d'enquêtes quantitatives couplées employeur-salariés (DIFES, DIFES2 et DEFIS) mais aussi grâce à des investigations qualitatives menées en 2003 avec la DARES et le laboratoire Printemps (Gélot 2006 ; Céreq *et al.* 2006 ; Personnaz et Marion-Vernoux 2006 ; Perez et Vero, 2006) ou en 2009 avec le concours d'une équipe de l'EHESS pilotée par B. Zimmermann (Subramanian et Zimmermann 2013 ; Lambert, Vero et Zimmermann 2012). D'où, au cours des quinze dernières années, une multiplication des initiatives en matière d'enquêtes et d'études d'un type entièrement nouveau interrogeant la responsabilité des entreprises d'abord dans l'accès des salariés à la formation et la construction de leur aspirations, puis sur le développement de leurs parcours dans l'emploi et le travail.

Il peut être séduisant d'opposer l'enquête quantitative, menée auprès d'un échantillon important d'entreprises ou de personnes à partir d'un questionnaire standard, à une démarche qualitative conduite sur un nombre restreint de cas par entretiens approfondis ou observations. Aucune approche n'étant intrinsèquement meilleure que les autres, il est souvent nécessaire de multiplier les points de vue pour progresser dans la connaissance. Le dispositif idéal consiste probablement à articuler investigations qualitatives et enquêtes quantitatives. C'est cette conviction qui a motivé le DFC à conduire l'enquête qualitative Regards croisés, comme investigation préalable à une enquête quantitative d'un type entièrement nouveau (Céreq *et al.* 2006 ; Perez Vero 2006 ; Personnaz et Marion-Vernoux 2006), le dispositif d'enquêtes couplées employeur-salariés DIFES1 qui attestera du rôle de l'entreprise dans l'accès inégal des salariés à la formation continue (Sigot et Vero 2009) et de la responsabilité de celles-ci dans la construction de leurs aspirations pour la formation (Lambert et Vero 2010). La post-enquête qui lui succèdera permettra de préciser et d'approfondir les questionnements autour de la formation pour les élargir vers le travail et souligner le rôle de l'organisation et des apprentissages dans le travail dans la construction des parcours (Subramanian et Zimmermann 2013). Ces problématiques se situent au cœur des dispositifs d'enquêtes statistiques DIFES2, puis DEFIS.

Tableau 1
ARTICULATION D'ENQUÊTES QUANTITATIVES ET QUALITATIVES DU DFC



2. Vers des instruments d'observation employeur-salariés

2.1. L'enquête qualitative Regards croisés

La refonte du système de formation professionnelle avait motivé une grande enquête sur les pratiques de formation dans les entreprises. Dans un tel contexte, l'étude Regards croisés sur la formation continue en entreprise qui a été initiée en 2003 par le Céreq et la Dares, et menée en collaboration avec le laboratoire Travail et Mobilité (Paris X), se fixait comme objectif d'analyser, à travers un matériau qualitatif regroupé dans des monographies, les mécanismes d'accès et la mise en œuvre de la formation au sein des entreprises, en croisant les points de vue des salariés, des employeurs et des représentants du personnel. Dans cette perspective, des entretiens ont été menés dans dix entreprises (voir tableau 2) auprès de différents acteurs. Dans certains cas, ces entretiens ont été complétés par la participation à des commissions formation, ou à des actions de formation. Les entretiens ont été menés entre septembre 2003 et décembre 2004³.

Les entreprises enquêtées partageaient majoritairement un resserrement des contraintes économiques, des modifications dans leur organisation productive et des changements dans leur politique de gestion de la main-d'œuvre et de formation. Le choix des structures enquêtées a été dicté par le souhait d'aboutir à un échantillon d'entreprises aux configurations productives différentes, reflétant une variété de tailles et de secteur d'activités notamment, et aux rapports contrastés à la formation. À l'exception de l'entreprise Hydro, les entreprises enquêtées ont en commun l'appartenance à des groupes internationaux. Elles partagent également un resserrement des contraintes économiques, des changements d'organisation, de politique de gestion de la main-d'œuvre et de formation. Certaines rencontraient des difficultés qui ont pu aller jusqu'à la fermeture.

Tableau 2
LES ENTREPRISES ENQUÊTÉES DANS L'ENQUÊTE QUALITATIVE « REGARDS CROISÉS »

Entreprise	Nombre de salariés et composition	Secteur	Taux de participation financière 2003*	Politique de gestion de la main-d'œuvre
Agro	230	Agroalimentaire	3,9 %	Démarche compétence stabilisée
Bus	123	Transport de voyageurs	1,9 %	Logique qualification
Atome	650	Travaux électriques dans le secteur de l'énergie nucléaire	3,5 %	Éléments participant d'une démarche compétence
Dépêche	300	Service de presse aux entreprises (dépôt de bilan en cours de recherche)	1,5 %	Éléments participant d'une démarche compétence
Hydro	400	Distribution d'eau	3,3 %	Logique qualification
Logistic	450	Transport et logistique	1,9 % (2004)	Logique qualification
Loisirs	400	Jeux	7 %	Démarche compétence stabilisée
Métal	215	Métallurgie (fermeture de l'établissement en cours de recherche)	3,5 %	Éléments participant d'une démarche compétence
Pharma	350	R&D en sciences physiques et naturelles	3,14 % (2002)	Démarche compétence stabilisée
Vente	3 300	Vente de biens de consommation courante aux particuliers	1,6 %	Éléments participant d'une démarche compétence

* le taux de participation financière à la formation professionnelle représente la masse salariale brute annuelle consacrée à la formation professionnelle continue.
Données 2003.

³ Chacune des études de cas a donné lieu à la rédaction d'une monographie. Les monographies sont consultables sur le site du Céreq, <http://www.cereq.fr/pdf/net-doc-21.pdf>.

Où et comment s'expriment les besoins de formation dans les entreprises selon qu'il existe ou non une démarche compétence. Quel est le degré de formalisation de l'accès à la formation dans l'un et l'autre de ces cadres ? Comment l'entretien professionnel annuel (désormais obligatoire) est-il utilisé dans ces différentes entreprises en lien avec la participation à la formation ? La mise en place d'une démarche compétence et l'existence d'un lieu de délibération assurent-ils au salarié une plus grande capacité d'action dans le développement de ses compétences ? Quel est son champ des possibles dans les différentes configurations organisationnelles ?

L'échantillon d'entreprises constitué à l'occasion de l'enquête qualitative *Regards croisés sur la formation continue en entreprise* (Céreq et al., 2006) a offert la possibilité de faire un état des lieux des conditions d'accès à la formation. L'enquête Regards croisés s'est inscrite dans cette perspective en recherchant quels étaient, à la veille de la mise en application des dispositions de la nouvelle loi, les espaces de discussion et les instruments de la négociation autour du départ en formation et comment ces espaces de discussion s'articulaient avec les modes de gestion de la main-d'œuvre.

À partir d'entretiens conduits auprès de salariés (appartenant ou non à l'encadrement) et de responsables de formation, directeurs des ressources humaines, il a été question de s'interroger sur les opportunités réelles d'action des salariés dans le développement de leur parcours professionnel, en particulier à leurs opportunités réelles de choix face à la formation, selon les différentes configurations organisationnelles. Paradoxalement, les résultats ont révélé que les entreprises engagées dans une démarche compétence et faisant de l'entretien individuel le point nodal de la délibération, ne constituaient pas pour autant le cadre où s'exprimaient le mieux l'expression des « besoins » et l'initiative individuelle, l'accès et les conditions du départ en formation étant largement subordonnés aux objectifs de l'entreprise. Faute d'implication des partenaires sociaux, les outils et procédures mis en place ne permettraient pas véritablement d'accroître les capacités d'action des salariés (Perez et Vero, 2006). En examinant avec soin la pluralité des contextes et des conditions d'accès à la formation, l'enquête a donc montré que ce champ des possibles était contingent aux pratiques de mobilisation de la main d'œuvre et, plus particulièrement, à l'existence de démarches compétence. Bien plus que la démarche compétence, ce sont avant tout les garanties collectives, constituant un facteur de conversion, qui assurent les plus grandes opportunités d'action des salariés vis-à-vis de la formation en entreprise.

2.2. Croiser politiques de formation des entreprises et point de vue des salariés : l'enquête DIFES1

Ces résultats de l'enquête Regards croisés ont permis de préparer et de concevoir un dispositif d'enquêtes couplées employeur-salariés, le dispositif DIFES1 alors que deux enquêtes européennes sur la formation continue étaient en préparation au DFC de façon à alimenter certains indicateurs comparables à l'échelle de l'Union : une première sur les pratiques d'éducation des adultes (AES, complémentaire à l'enquête Emploi), prévue en 2006 et une seconde (CVTS3), planifiée elle aussi en 2006, visant à documenter la manière dont les entreprises financent et organisent la formation de ceux qu'elles font travailler⁴. Il s'agissait, grâce au croisement de ces deux enquêtes, de construire un dispositif d'enquêtes d'un type entièrement nouveau, qui par la vision panoramique qu'il offrait, était susceptible de documenter ce qui faisait le cœur des préoccupations de la loi du 5 mai 2004, à savoir « permettre à chaque salarié d'être acteur de sa formation », et de proposer un état des lieux de la réappropriation de la réforme dans les entreprises.

Ainsi, le dispositif sur la formation employeur-salarié a croisé, pour la première fois en France, les réponses d'environ 1 800 salariés et celles de leur employeur sur le thème de la formation continue dans l'entreprise. Cette double interrogation a permis de lier les caractéristiques des salariés et leurs pratiques de formation à la stratégie économique de l'entreprise, aux changements organisationnels, à sa politique de gestion des ressources humaines et de formation. Ce dispositif a été élaboré par le Céreq, la Dares et l'Insee sur la base des deux enquêtes AES et CVTS3.

Si l'enquête qualitative Regards croisés avait permis de déceler des phénomènes encore émergents autour des mécanismes d'accès à la formation et du rôle joué par le contexte d'entreprise, si elle avait permis de poser des hypothèses sur le partage des responsabilités dans l'entreprise, de fournir des éléments de compréhension sur le rôle de l'information ou celui des garanties collectives dans le développement des capacités, elle constituait un instrument inadapté pour fournir des ordres de grandeur, des indications de

⁴ Le dispositif DIFES1 sur le site du Céreq : <http://www.cereq.fr/index.php/sous-themes/Enquetes-FC/Le-Dispositif-d-information-sur-la-formation-employeur-salarie-DIFES>

tendance, permettant de mesurer des fréquences, d'établir des typologies d'entreprises, d'observer des relations entre variables ou de repérer le poids des contextes et politiques d'entreprises sur les pratiques et les parcours des salariés.

L'enquête couplée employeur-salarié (DIFES1), s'est avérée, au contraire, particulièrement féconde, dressant un état des lieux des modes de réappropriation de la réforme dans les entreprises, et offrant, pour la première fois, une cartographie des politiques de formation des entreprises françaises. Elle a ainsi révélé qu'une minorité d'entreprises (10,5 %) s'était emparée de la réforme et avait concrètement mis en œuvre les conditions favorables pour concevoir la formation comme un objet de responsabilité partagé. De plus, l'analyse des politiques de formation et des stratégies de gestion des ressources humaines a montré à quel point un même cadre institutionnel, appuyé sur des dispositifs identiques, pouvait conduire à une réinterprétation très inégale de la réforme dans les entreprises. Ainsi, toutes les entreprises n'offraient pas les mêmes opportunités de formation à leurs salariés et n'ouvraient pas les mêmes espaces de participation démocratique. Une typologie de leurs politiques de formation (Lambert et Vero, 2011) a permis d'identifier quatre classes qui se distinguent en fonction des moyens offerts aux salariés d'exercer leur responsabilité.

Tableau 3
QUATRE TYPES DE POLITIQUES DE FORMATION ET LEUR INFLUENCE SUR L'ASPIRATION À SE FORMER

■ Quatre types de politiques de formation et leur influence sur l'aspiration à se former				
	Pas de logique autour de la formation	Une logique de gestion par les compétences	Une logique de participation démocratique limitée	Une logique de développement des marges de liberté
	Pas ou peu d'opportunités de formation	Des opportunités de formation orientées vers le développement de l'entreprise	Des opportunités de formation orientées vers le développement de l'entreprise et de certains salariés	Des opportunités de formation orientées vers le développement de l'entreprise et des salariés
	Pas d'espace de discussion autour de la formation	Débat individuel pour certains salariés, absence de débat collectif	Débat individuel pour une majorité de salariés et amorce d'un débat collectif	Ouverture d'un débat collectif et individuel pour tous les salariés
	47,5 % des entreprises	27 % des entreprises	15 % des entreprises	10,5 % des entreprises
Aspiration des salariés à se former La probabilité que les salariés déclarent des besoins de formation non satisfaits augmente ou diminue de*	- 36 % ↓	- 29 % ↓	probabilité inchangée	+ 60 % ↑

Elle a également offert l'occasion d'étudier le rôle effectif des politiques d'entreprises dans la capacité des salariés à construire des aspirations de formation. De ce point de vue, le dispositif DIFES1 a fourni des aperçus nouveaux sur une question qui n'a cessé de hanter les débats préparatoires à la réforme de la formation, celle de l'appétence des salariés pour la formation. En particulier il a permis d'évaluer, au-delà des facteurs attachés à la personne, la place que joue la dimension constructive de la démocratie dans l'entreprise sur le développement des aspirations des salariés pour la formation (Lambert et Vero 2010 ; Vero 2011a ; They et Vero 2011 ; Lambert *et al.* 2012 ; Lambert et Vero 2013). Trop souvent regardée comme une inclination personnelle, l'aspiration à se former dépend pour beaucoup des constructions mises en place dans l'entreprise. Pour que les salariés disposent d'une capacité à aspirer à se former, certaines conditions doivent être réunies : procédures fixées et encadrées par un accord collectif, organisation systématique d'entretiens individuels pour tous, formations définies en cohérence avec les conclusions de ces entretiens, et enfin usage des formations à des fins de mobilité horizontale ou verticale. Lorsque ces pratiques et procédures sont mises en œuvre, la probabilité que les salariés déclarent des besoins non satisfaits augmente, toutes choses égales par ailleurs, de 60 %. À l'inverse, dans les entreprises où il existe

peu de débats organisés et où il y a peu d'opportunités de formation, l'expression de besoins de formation non satisfaits est aussi faible, voire inexistante. Ainsi, le dispositif DIFES1 a pu mettre en évidence que la capacité à exprimer ses aspirations de formation n'est pas si simple. Se construire une opinion, l'exprimer et éventuellement la défendre n'est pas une question individuelle, mais engage au premier rang la responsabilité des entreprises.

Enfin, le dispositif DIFES1 a également permis de montrer que la manière dont l'entreprise s'emparait de la réforme conditionnait fortement l'accès à la formation des employés et des ouvriers ainsi que l'ampleur des inégalités, confirmant ainsi la responsabilité des entreprises dans l'accès à la formation (Sigot et Vero 2009). L'enquête a en effet révélé que l'ampleur de l'accès à la formation ainsi que les inégalités entre catégories socioprofessionnelles étaient directement corrélées au fait que l'entreprise informe ou pas, et selon qu'elle généralise ou non l'entretien professionnel. Les taux d'accès des employés et des ouvriers étaient ainsi d'autant plus importants que l'entreprise disait informer et conduire des entretiens auprès de tous et que les salariés déclaraient également être informés et participer aux entretiens. Dans ce double cas de figure, à tailles et secteurs d'entreprises équivalents, la probabilité d'accéder à la formation était multipliée par quatre pour les ouvriers et par douze pour les employés.

2.3. La post-enquête qualitative à DIFES1 sur les capacités de B. Zimmermann : une collaboration autour du projet Capright⁵

L'approche méthodologique consistant à compléter l'analyse quantitative par une analyse qualitative a été au cœur d'un enjeu, celui de caractériser l'organisation capacitante. Ce fut en effet l'objet d'investigations complémentaires à DIFES1 menées dans le cadre d'une post-enquête articulant l'étude de récits de vie (niveau biographique), de monographies d'entreprises (niveau organisationnel) et de dispositifs d'action publique (niveau institutionnel). S'il a été possible d'établir une cartographie des politiques d'entreprise à travers DIFES1, la prise en compte de leurs effets sur les parcours nécessitait cependant une dimension longitudinale absente de l'enquête quantitative.

Centrées sur le groupe des entreprises identifiées comme les plus capacitantes par l'enquête quantitative, les recherches qualitatives conduites par l'EHESS autour de B. Zimmermann, dans le cadre du projet de recherche européen Capright, ont permis d'affiner l'étude des parcours individuels et d'approfondir la typologie des entreprises sur la base d'observations ethnographiques. Ainsi, le dispositif DIFES1 a joué comme un premier filtre. Complété par des investigations qualitatives, ils ont formé, ensemble, un puissant levier pour caractériser les traits de l'organisation capacitante (Zimmermann et Subramanian, 2013 ; Lambert *et al.* 2010 ; Lambert *et al.* 2012).

Ainsi, les monographies d'entreprise qui ont été réalisées dans le cadre de la post-enquête à DIFES1 ont montré que la capacité à aspirer à se former, plus largement la capacité à s'exprimer et la capacité à se former, ne relevaient pas de la seule politique des ressources humaines, mais d'un spectre plus large de facteurs qui englobaient la stratégie de l'entreprise, les pratiques de management et l'organisation du travail. Le croisement de ces différentes caractéristiques organisationnelles a ainsi permis d'identifier trois types d'organisations.

1. *Des organisations d'actualisation des compétences.* L'objectif de la politique de formation y est d'assurer l'adaptation des salariés aux exigences, éventuellement changeantes, du poste de travail, sans considération de transférabilité des compétences ou de développement professionnel.
2. *Des organisations apprenantes.* L'activité de travail et son organisation y sont elles-mêmes sources de connaissances nouvelles. Les savoirs acquis sont dotés d'un degré suffisant de généralité pour les rendre transférables à d'autres entreprises. Cependant, la politique de formation y est exclusivement pilotée par un souci de développement global de l'organisation, au détriment des projets de développement individuel.
3. *Des organisations capacitantes.* Ces dernières peuvent être définies comme des organisations apprenantes qui, de plus, encouragent et soutiennent les projets individuels de développement. L'organisation capacitante se caractérise dans l'échantillon par (1) une stratégie d'entreprise offensive soutenue par une bonne santé économique, (2) un management participatif qui offre liberté d'expression et latitude d'action aux salariés, (3) enfin, par un service des ressources

⁵ Capright (2007-2010) est un projet de recherche relevant du 6^{ème} PCRD, visant à relancer l'Europe sociale en développant l'approche par les capacités dans les domaines de l'emploi, du travail, de la formation et de la protection sociale.

humaines qui ne soit pas asservi aux managers mais travaille en bonne entente avec ces derniers et dispose d'un droit d'initiative. La conception des supports collectifs dans l'entreprise, les valeurs qui les portent et les principes de justice qui régissent leur accès, enfin la finalité attribuée au travail sont ici décisifs. Les capacités supposent que soit accordée une valeur spécifique à l'humain et cultivé un sens du collectif favorable à son développement. Enfin, la post-enquête qualitative pilotée par B Zimmermann a révélé qu'une politique de formation orientée à la fois vers le développement économique de l'entreprise et le développement socioprofessionnel des salariés était une caractéristique décisive des organisations capacitanes. Ce n'est qu'à cette condition que la formation peut devenir un élément actif de la sécurisation des parcours, car la formation ne suffit pas à elle seule à sécuriser les parcours, si elle n'ouvre pas des possibilités de développement professionnel. Envisagé sous l'angle des capacités, le développement professionnel ne se réduit pas au développement de carrière ou à la professionnalisation, il intègre aussi le développement personnel dans et à travers le travail.

2.4. Croiser politiques d'entreprises et parcours des salariés dans le travail et l'emploi : l'enquête quantitative DIFES2

Ces résultats de la post-enquête qualitative pilotée par B. Zimmermann ont permis de préparer et de concevoir le deuxième dispositif d'enquêtes couplées employeur-salariés, DIFES2, en replaçant le travail et son organisation au cœur de la problématique de la sécurisation des parcours. DIFES2⁶ est constitué d'un volet employeur et d'un volet salarié. Le volet employeur est une sélection de 1 813 entreprises répondantes à CVTS4. Le volet salarié regroupe un échantillon de 6 070 salariés présents dans ces 1 813 entreprises en 2010 (hors intérim) et suivis jusqu'au premier trimestre 2012, date de l'enquête.

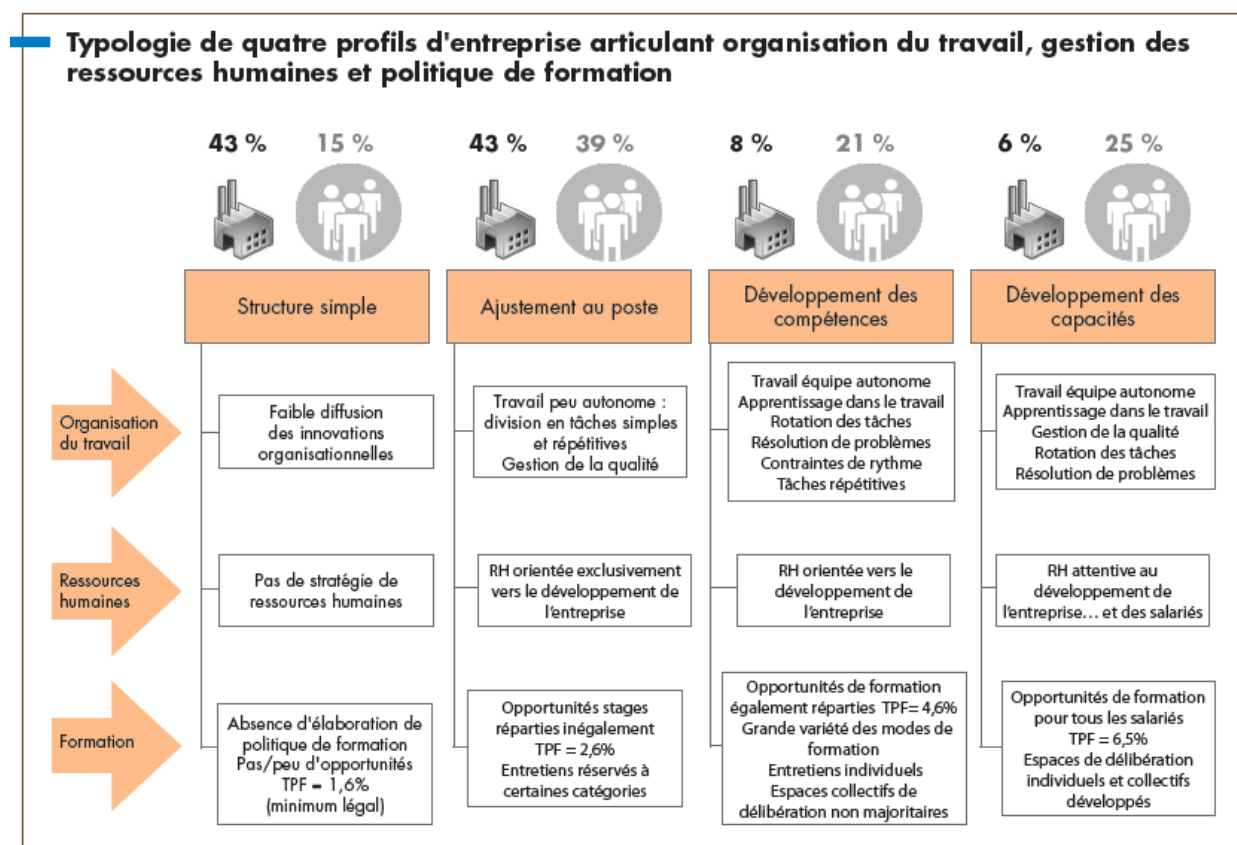
Notre point de départ était le suivant : pourquoi, alors que la flexibilité transforme le travail en profondeur, les débats sur la sécurité ont-ils essentiellement été centrés sur la formation dans ses rapports à l'emploi et à l'aménagement des transitions sur le marché du travail, laissant le travail à leurs marges ? Fondé sur les enseignements de la post-enquête qualitative à DIFES1, le parti pris de l'enquête DIFES2 a été de renverser la perspective : explorer d'autres pistes d'articulation entre formation et sécurisation des parcours que celles qui cantonnent la sécurité à un problème social externe à l'entreprise, pour l'inscrire dans l'activité même de travail. L'objectif était donc d'appréhender la formation à travers l'environnement (notamment organisationnel) et les parcours des salariés. Partir de l'expérience de travail et de son organisation pour penser l'articulation entre formation et sécurisation des parcours a amené à s'interroger sur la liberté professionnelle et la participation des salariés sur leur lieu de travail. L'enjeu était de tester le rôle et la responsabilité de l'entreprise comme un maillon essentiel pour articuler flexibilité et sécurité, dès lors que l'on concevait ces deux dimensions orientées à la fois vers l'entreprise et les salariés. Notre hypothèse était que la sécurité des salariés ne se jouait pas seulement dans l'aménagement des transitions sur le marché du travail, mais qu'elle se forgeait aussi dans le travail et les possibilités de développement professionnel offertes par ce dernier. La précarité n'est pas seulement liée à l'emploi et sa forme juridique – au type de contrat notamment –, elle découle aussi des conditions concrètes de travail qui peuvent être source de développement ou au contraire de vulnérabilité professionnelle. Le développement des personnes au travail est fortement tributaire de la politique de l'entreprise. Cette politique n'est pas réductible à l'unique dimension RH ; l'organisation du travail et le mode de gouvernance sont tout aussi décisifs. Notre hypothèse était qu'elle façonnait le triangle vertueux à l'intérieur duquel se définit l'espace de développement des capacités dans l'entreprise.

Le dispositif DIFES2 interroge la diversité des arrangements entre organisation du travail, gestion des ressources humaines et politique de formation. En tenant compte de ces trois dimensions, l'effet des politiques d'entreprises sur la sécurité des parcours professionnels a commencé à être appréhendé en considérant sur le court terme, d'une part le maintien en entreprise et d'autre part, le maintien en emploi ou la reprise d'un emploi en cas de départ de l'entreprise (Sigot et Vero, 2014 ; Vero 2016).

⁶ Le dispositif DIFES2 sur le site du Céreq : <http://www.cereq.fr/fichiers/actualites-de-etudes/Croiser-politiques-de-formation-des-entreprises-et-point-de-vue-des-salaries-l-enquete-DIFES2>.

Le recueil des données issues de l'enquête CVTS4 a permis de dégager quatre configurations d'entreprises : configuration de « structure simple », « d'ajustement au poste », de « développement des compétences » et de « développement des capacités » (Tableau 4). Il a aussi permis de mesurer la portée de ces configurations sur le maintien dans l'entreprise et le retour à l'emploi en cas de mobilité externe. Les entreprises « capacitanes » offrent des scénarios de flexibilité, laissant une place centrale au développement des personnes au travail et dérogeant ainsi à la logique unilatérale de performance de l'entreprise. Ce faisant, elles permettent plus facilement aux salariés de se maintenir dans l'entreprise. Elles semblent permettre aussi aux salariés qui quittent l'entreprise de trouver plus facilement un autre emploi. Une politique facilitant l'accès à différentes opportunités de formation et de mobilités internes pour les salariés, des apprentissages dans le travail et un dialogue tant individuel que collectif, paraît être une source de stabilité dans l'emploi et de sécurité d'employabilité. Vouloir articuler formation et parcours professionnels suppose aussi de penser la manière dont la formation s'articule au travail et au projet professionnel. Ainsi, le maintien chez l'employeur et le maintien dans l'emploi ou le retour à l'emploi en cas de départ de l'entreprise ne relèvent pas de la seule politique de formation, mais d'un spectre plus large qui englobe en outre la politique de ressources humaines et l'organisation du travail. L'interdépendance entre ces trois dimensions est un point essentiel. Elle semble façonner le triangle, vertueux ou vicieux, selon le cas, à l'intérieur duquel se construisent les parcours professionnels (Sigot et Vero, 2014).

Tableau 4
QUATRE TYPES DE POLITIQUES D'ENTREPRISE



3. Conclusion

La formation continue réalisée à l'initiative des entreprises concerne chaque année autour de 5 millions de salariés. Le rôle des politiques d'entreprises sur les parcours dans l'emploi et le travail à moyen ou long terme reste un point aveugle. Dans ce contexte, le CNEFP a souhaité construire un instrument d'évaluation des dispositifs de formation sous la responsabilité des partenaires sociaux visant à étudier les actions de formation suivies par les salariés et leurs effets sur les parcours professionnels. Pour y répondre, Le Céreq a conçu le dispositif DEFIS⁷ qui constitue une nouvelle étape dans l'histoire de l'articulation d'enquêtes quantitatives et qualitatives du département Formation et Certification, dont tout indique qu'elles éclaireront d'un jour nouveau la responsabilité des entreprises dans la sécurisation des parcours, notamment au travers des processus d'apprentissage dans le travail.

Bibliographie

Abbateccola E., F. Lefresne, J-M Verd, Vero J. (eds) (2012), « Individual working lives, social protection and the Capability perspective », *Transfer*, Vol. 1, 2012, 91 pages.

Accord national interprofessionnel du 20 septembre 2003 relatif à l'accès des salariés à la formation tout au long de la vie professionnelle.

Accord national interprofessionnel du 7 janvier 2009 sur le développement de la formation tout au long de la vie professionnelle, la professionnalisation et la sécurisation des parcours professionnels.

Berlin I. (1969), « Two Concepts of Liberty », in Berlin I., *Four Essays on Liberty*, Oxford, Oxford University Press.

Bonvin J-M. (2005), « La démocratie dans l'Approche de Sen », *L'économie politique*, n° 27, p. 24-37.

Bonvin J-M., Farvaque N. (2008), *Amartya Sen, Une politique de la liberté*, Editions Michalon, Paris.

Bonvin J-M., Moachon E. (2009), « Analyser les formes contemporaines de la négociation. La contribution de l'approche par les capacités », *Négociations*, Vol. 2, n° 12, p. 245-255.

Bonvin J-M., Moachon E., Vero J. (2011), « Déchiffrer deux indicateurs de flexicurité à l'aune de l'approche par les capacités », *Formation Emploi*, n° 113, p. 15-32.

Céreq, Dares, Laboratoire « Genre, travail et mobilités » de l'université Paris X (éds) (2006), *Regards croisés sur la formation continue en entreprise. Dix études de cas*, Céreq, Net.Doc, n° 21, mai.

Corteel D., Lambert M., Vero J., Zimmermann B. (2009), « Capability for Learning in French Companies », in P. Bartelheimer, R. Büttner et N. Moncel (éds), *Sen-sitising life course research? Exploring Amartya Sen's capability concept in comparative research on individual working lives*, Céreq, Net.doc, n° 50, p. 60-64, p. 115-150.

Corteel D., Zimmermann B. (2007), « Capacités et développement professionnel », *Formation Emploi*, 98, p. 25-39.

De Munck J., Zimmermann B. (2008), *La liberté au prisme des capacités. Amartya Sen au-delà du libéralisme*, Paris, EHESS.

Gélot D. (2006), « Le rôle de l'encadrement intermédiaire dans la formation en entreprise », *Travail et Emploi*, ministère du Travail et de la Participation, p. 47-56.

Lambert M., Marion-Vernoux I. et Sigot J.-C. (coord.) (2009), *Quand la formation continue, Repères sur les pratiques de formation des employeurs et des salariés*, Céreq, 91 p.

⁷ Le dispositif DEFIS sur le site du Céreq : <http://www.cereq.fr/sous-themes/Enquetes-FC/Dispositif-d-enquetes-sur-les-formations-et-itineraires-des-salaries-DEFIS>

- Lambert M., Marion-Vernoux I. (coord.) (2014), *Quand la formation continue...Repères sur les pratiques de formation des employeurs et salariés*, Céreq, 111 p.
- Lambert M., Marion-Vernoux I., Sigot J.-C., Vero J. (2015), *Bilan du dispositif d'information sur la formation employeurs-salariés*, Céreq, Net.doc, 146, 187 p.
- Lambert M., Subramanian D., Vero J., B. Zimmermann (2011), « L'entreprise en première ligne pour motiver les salariés à se former et se développer professionnellement », in R. Salais (éd.), *Le travail réinventé. Un défi pour l'Europe*, Capright, Décembre, p. 60-64.
- Lambert M., Vero J. (2007), « Formation Continue: quelle Capacité d'Action des Salariés? », *Formation Emploi*, Avril-Juin, n° 98, p. 55-75.
- Lambert M., Vero J. (2010), « Aspirer à se former, la responsabilité des entreprises en question », *Céreq, Bref*, n° 279, novembre, 4 p.
- Lambert M., Vero J. (2013), « The capability to aspire for continuing training in France: The role of the environment shaped by corporate training policy », *International Journal of Manpower*, Vol. 33, p. 305-325.
- Lambert M., Vero J., Zimmermann B. (2010), « Formation et Développement Professionnel : la responsabilité des entreprises en question », *Conférence finale Capright*, Nantes, 2-3 décembre, 25 p.
- Lambert M., Vero J., Zimmermann B. (2012), « Vocational Training and professional development », *International Journal of Training and Development*, Vol. 16/3, p. 164-182.
- Perez C., Vero J. (2006), L'accès à la formation en entreprise au regard des modes de gestion de la main d'œuvre, *Travail et Emploi*, ministère du Travail et de la Participation, , p. 59-71.
- Personnaz E., Vernoux-Marion I. (2006), « La formation continue : un temps pour mobiliser les salariés autour de valeurs et de pratiques communes », *Céreq, Bref*, n° 229, 4 p.
- Salais R. (2005), « Le projet européen à l'aune des travaux de Sen », *L'Économie politique* 3/2005, n° 27, p. 8-23.
- Salais R. (éd.) (2011), *Le travail réinventé. Un défi pour l'Europe*, Nantes, Capright, 150 p.
- Salais R., Villeneuve R. (éds) (2004.), *Europe and the Politics of Capabilities*, Cambridge, Cambridge University Press, 2004.
- Sen A.-K. (1985), *Commodities and Capabilities*, Amsterdam, North Holland.
- Sen A.-K. (1992), *Inequality Re-Examined*, Oxford, Oxford University Press.
- Sen A.-K. (1999), « Individual Freedom as a Social Commitment », in A.-K. Sen (ed.), *Development as Freedom*, Oxford: Oxford University Press, p. 282-298.
- Sen A.-K. (2003), *L'économie est une science morale*, Paris, La découverte.
- Sen A.-K. (2009), *The Idea of Justice*, London, Allen Lane.
- Sigot J.-C., Vero J. (2009), « Démocratiser la formation continue dans l'entreprise : le rôle de l'information, des entretiens professionnels et des supports collectifs », *Céreq, Bref*, n° 260, janvier, 4p.
- Sigot J.-C., Vero J. (2014), « Politique d'entreprise et sécurisation des parcours : un lien à explorer », *Céreq, Bref*, n° 318, 4 p.
- Subramanian D., Verd J.-M., Vero J., Zimmermann B. (eds) (2013), « Bringing Sen's Capability Approach to Work and Human Resource Practices », *International Journal of Manpower*, Vol. 3/4, 2013, 107 p.
- Subramanian D., Zimmermann B. (2013), « Training and Capabilities in French Firms: How Work and Organisational Governance Matter », *International Journal of Manpower*, Vol. 34, n° 4, p. 326-344.

Verd J.-M., Vero J. (2009), « Trayectorias Laborales y Enfoque de las Capacidades: Elementos par una Evaluación Longitudinal de las Políticas de Protección Social », *Sociología del Trabajo*, n° 67, p. 127-150.

Verd J.-M., Vero J. (2011), « La flexicurité à l'aune de l'approche par les capacités », *Formation Emploi*, n° 113 (numéro spécial), 120 p.

Théry M., Vero J. (2011), « La formation en entreprise : un droit individuel garanti collectivement », *Esprit*, Octobre, p. 123-130.

Vero J. (2011a), « Responsabilité des entreprises et capacité des salariés à se former », *Éducation Permanente*, Septembre, n° 188, 2011-3, p. 79-88.

Vero J. (2011b), « Employable ou capable », in R. Salais (éds.), *Le travail réinventé. Un défi pour l'Europe*, p. 49-51.

Vero J. (2016, à paraître), « Promouvoir le développement des capacités des salariés à agir sur leur parcours professionnel : la responsabilité des entreprises en question », in S. Fernagu Oudet et C. Batal (eds), *(R)évolution du management des ressources humaines aux capacités*, Lille, Presses du Septentrion.

Vero J., Bonvin J.-M., Lambert M., Moachon E. (2012), « Decoding the European dynamic job security indicator through the lens of the capability approach. A comparison of the United Kingdom and Sweden », *Transfer*, Vol. 1, p. 55-67.

Zimmermann B. (2011), *Ce que travailler veut dire. Une sociologie des capacités et des parcours professionnels*, Économica, coll. « Etudes Sociologiques », 233 p.

Articuler approches quantitatives et approches qualitatives pour observer l'emploi et la formation dans les régions : l'exemple de l'observatoire régional des métiers

Anne-Sophie Dumortier et Céline Gasquet*

Introduction

Cet article se propose d'observer la façon dont approches quantitatives et approches qualitatives sont développées à l'observatoire régional des métiers (ORM). L'ORM est l'observatoire régional emploi formation (Oref) de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Structures créées à la fin des années 1980, les Oref ont pour vocation première de constituer des bases de données régionales mais avec le temps leurs missions mais aussi leurs méthodes de travail se sont considérablement modifiées.

Cette contribution vise ainsi à analyser comment, dans ce contexte en évolution, approches quantitatives et approches qualitatives ont été mobilisées pour exercer notre métier d'observation du lien emploi-formation. Pour ce faire, nous commencerons par évoquer rapidement les missions des Oref depuis leur création dans les contrats de plan 1989-1992 jusqu'à aujourd'hui. Notre regard se portera ensuite sur les pratiques de l'ORM et la façon dont cet observatoire s'est modifié dans le temps avec à la fois un élargissement des missions impulsé par les textes réglementaires mais aussi une évolution des méthodologies mobilisées pour répondre aux attentes des commanditaires. Enfin, nous recentrerons encore un peu plus notre regard en analysant la façon dont approches quantitatives et approches qualitatives sont concrètement mobilisées à l'ORM notamment dans le cadre de notre mission d'observation des métiers Jeunesse et Sports.

Précisons tout de suite qu'il ne s'agit pas d'un article de méthodologie et que notre propos n'est donc pas de débattre sur ce qu'est ou n'est pas une approche quantitative et une approche qualitative. Nous considérons simplement que tout ce qui concerne, repose ou mobilise des données chiffrées peut être qualifié de quantitatif et par défaut que le reste peut être qualifié de qualitatif. Par ailleurs nous entendons par « approche » aussi bien les méthodologies déployées que les données, les sources mobilisées.

1. Les missions des Oref : de la collecte de données statistiques à l'animation de réseaux d'acteurs

Les Oref ont été créés à la fin des années 1980 dans un contexte de décentralisation et de déconcentration de l'État dans le champ de l'emploi et de la formation. Ils sont alors destinés à apporter de l'aide aux acteurs publics afin de favoriser l'élaboration d'une connaissance partagée des problématiques régionales. Leur premier métier « *est donc celui de la collecte et de l'interprétation de données, qui, sans cette intervention spécifique, resteraient éparses et partiellement inexploitées. Plutôt que de créer de nouveaux dispositifs d'enquêtes, il s'agissait de faciliter les rapprochements entre informations principalement quantitatives, de manière à en extraire une connaissance inédite* » (Rapport CNFPTLV, 2009, p. 18).

Par nature, les Oref doivent donc avant tout développer des approches quantitatives : afin d'apporter aux acteurs une connaissance nécessaire dans un contexte de responsabilités renouvelées, les Oref centralisent, harmonisent, fiabilisent l'ensemble des données chiffrées existantes permettant de caractériser l'emploi et la formation dans les régions. Leur fonction d'étude et d'observation passe avant tout par une description objectivée de la réalité en région.

Mais très vite les Oref vont voir leur rôle prendre de l'ampleur jusqu'à devenir de véritables interfaces régionales. Avec leur posture de neutralité et de rigueur scientifique, les Oref sont de plus en plus sollicités pour faire travailler ensemble des institutions dont les objectifs et les intérêts peuvent être divergents. L'accès

* Anne-Sophie Dumortier est chargée d'études au sein de l'observatoire régional des métiers (ORM) et Céline Gasquet est directrice de l'ORM.

aux données chiffrées et fiables n'est plus le seul enjeu, il s'agit également, grâce à l'expertise et la légitimité acquises, de constituer un lieu d'échanges par excellence.

2. L'activité de l'ORM : vers une véritable articulation des approches quantitatives et qualitatives

Dans ce contexte une double évolution peut s'observer à l'ORM.

La première évolution concerne les attentes des commanditaires de l'ORM. Sous l'impulsion des différents textes réglementaires mais aussi de l'évolution du contexte plus global, et notamment pour la période la plus récente de la crise économique, État et région sollicitent de plus en plus l'ORM. Si la constitution d'une base de données régionale dans le champ de l'emploi et de la formation reste toujours un enjeu central (avec des questionnements nouveaux comme ceux de l'accès de ces données au grand public, de l'intégration de données relevant plus du domaine économique, etc.) elle ne constitue plus la seule attente des financeurs. En particulier, la légitimité de la structure grandissant, l'ORM s'est vu de plus en plus confier un rôle d'appui méthodologique et d'animateur de réseaux d'acteurs.

La deuxième évolution, qui s'est opérée en parallèle, concerne les approches, les méthodologies mobilisées par l'ORM. Les analyses réalisées pour venir en aide aux décideurs publics ne reposent plus uniquement, et ce depuis longtemps maintenant, sur l'exploitation de données statistiques mais mobilisent toutes les formes de ressources existantes. Ainsi, aux côtés des données chiffrées sont collectés, exploités, analysés des verbatim, des documents et cette diversité a permis d'enrichir considérablement notre observation.

Ces deux évolutions supposent un besoin de compétences spécifiques, qui s'est traduit à l'ORM par une évolution du profil des personnes recrutées et un recours à la formation afin d'avoir une équipe de chargés d'études capables de mobiliser aussi bien des données quantitatives que qualitatives et capables de travailler sur des bases de données statistiques comme de réaliser des entretiens en face à face et animer des réunions d'acteurs.

Ces évolutions peuvent être illustrées au travers de quelques chantiers emblématiques de l'ORM.

La mobilisation de données quantitatives et qualitatives est au cœur des **fiches-métiers** réalisées par l'ORM en 2006 et qui ont constitué une étape importante dans son activité. Sur la base d'informations organisées par grandes thématiques (emploi, marché du travail, formation, et demain, etc.), ces fiches ont été créées pour être accessibles sur un site fournissant au grand public des renseignements et des données régionalisées de chaque métier. Les données chiffrées issues de l'exploitation de bases statistiques disponibles à l'ORM, ont été complétées de paroles de professionnels interrogés sur leur métier. Ce projet, réalisé à la demande du conseil régional, a ainsi comporté deux dimensions originales pour l'ORM : d'une part quant au public visé, puisque nous sommes passés de productions à destination des décideurs et des professionnels à des productions à destination du grand public ; d'autre part quant aux méthodes mobilisées, puisque ce projet a été l'occasion pour l'ORM de donner plus de place aux paroles d'acteurs.

La **mission d'observation du sanitaire et social** assurée par l'ORM depuis 2006 est également emblématique d'une articulation très aboutie de démarches quantitatives et qualitatives. D'une part les objectifs même alloués à cette mission comprennent à la fois une dimension quantitative, collecter des informations statistiques sur les métiers et les formations du sanitaire et social, et une dimension qualitative, animer un réseau d'acteurs et de partenaires autour des travaux produits par l'ORM et visant à éclairer l'action publique en matière de formations sanitaires et sociales. D'autre part, les travaux conduits et notamment le diagnostic emploi-formation réalisé en 2014-2015 mobilisent à la fois des données quantitatives et qualitatives. Il s'agit ici de la seule manière de pouvoir apporter à la fois une connaissance objectivée de la réalité de certaines formations dans la région en termes d'effectifs puis d'accès à l'emploi, de conditions d'emploi, de situation sur le marché du travail mais aussi une analyse la plus exhaustive possible et la plus impartiale possible des enjeux existants dans ces formations aujourd'hui et dans les années à venir à partir de l'analyse des paroles d'acteurs et des rapports d'étude.

L'atelier mutation et qualification illustre quant à lui la capacité de l'ORM à répondre aux attentes de nos commanditaires en termes d'animation de réseaux. Suite à une réflexion interne à l'ORM appuyée ensuite par les pouvoirs publics, l'atelier a été institué en 2007 avec l'ambition de fournir un lieu d'échanges et de partage entre les branches professionnelles et les principaux services d'études en région. La vocation de l'atelier n'est pas de produire des données purement économiques mais plutôt de mettre en regard les

changements qui affectent certaines sphères d'activités aux vues des évolutions des qualifications et des compétences. Par la mise en place d'études-actions fondées sur le principe de mutualisation des savoirs et des apports méthodologiques diversifiés, l'atelier tente d'anticiper les effets de mutations économiques sur les parcours professionnels.

Enfin, citons un autre exemple de réseau animé par l'ORM, le **réseau régional pour l'égalité entre les femmes et les hommes (RREFH)**. En 2008, en collaboration avec la direction régionale des Droits des Femmes et de l'Égalité (DRDFE), l'ORM a bâti le réseau régional pour l'égalité entre les hommes et les femmes avec l'objectif d'établir des synergies entre les différents acteurs de l'emploi, de la formation et les chercheurs qui travaillent sur le thème de l'égalité professionnelle. L'idée était aussi de constituer une culture commune partagée en région sur ce thème. Aussi, outre les rencontres trimestrielles du réseau, une journée annuelle de culture commune a été mise en place afin que les membres du RREFH, les agents de l'État, des collectivités territoriales, les professionnels de l'orientation et de la formation, etc., puissent réfléchir ensemble sur le thème de l'égalité.

Ces exemples traduisent la diversité des missions actuelles de l'ORM ainsi que les évolutions que nous avons connues, depuis la création de cet observatoire et la constitution de bases de données régionales. Observer les publications réalisées par l'ORM constitue une autre façon d'illustrer ces évolutions ; même s'il est évident que les publications ne peuvent refléter toute la réalité de l'activité d'une structure car elles ne traduisent que la partie visible.

Ainsi, durant les années 1990, les publications étaient principalement des diagnostics quantitatifs associés à une analyse qualitative peu ou pas visible sur les écrits. Cela ne signifie pas que cette dimension qualitative n'existait pas mais simplement qu'elle n'apparaissait pas dans les publications réalisées.

La mise en place des missions d'observation dans le champ du handicap et de l'animation et du sport à la fin des années 1990 puis la réalisation des fiches-métiers déjà évoquées ainsi que l'arrivée de plusieurs chargés d'études ayant une réelle expertise en termes de méthodologie qualitative ont contribué à diversifier les publications diffusées. Nous pouvons par exemple citer plusieurs travaux sur l'analyse des parcours (des personnes handicapées, des professionnels du sport, des jeunes, etc.) qui ont apporté une compréhension fine de ces trajectoires individuelles grâce à des données quantitatives mais aussi qualitatives. C'est également à cette période que se sont développées des études reposant sur des interviews en grand nombre, sur les métiers de l'environnement ou sur les métiers des sports de nature par exemple. Ces travaux ne se sont pas substitués aux publications sur des données de cadrage d'un territoire, d'un public ou d'un secteur. Elles sont au contraire venues compléter les réflexions menées sur le lien emploi-formation.

3. L'évolution du métier à travers une mission d'observation spécifique aux métiers de l'animation et du sport

Afin d'illustrer plus finement l'évolution du métier de l'ORM, nous proposons de parcourir les travaux réalisés dans le cadre de la mission d'observation des métiers de l'animation et du sport, créée à la fin des années 90. Cet exemple permet de mettre en évidence la manière dont l'évolution des attentes des commanditaires régionaux et la volonté d'approfondir la compréhension de certains phénomènes nouvellement mis en avant ont incité l'ORM à mobiliser autrement les différentes sources de données et à faire progresser ses approches d'observation.

À l'origine, la mission Jeunesse et Sports de l'ORM avait pour objectif principal d'aider les acteurs régionaux à mieux identifier ces secteurs mal connus et à appréhender l'évolution des métiers emblématiques à savoir les métiers d'animateur socioculturel et d'encadrant sportif. Le postulat de la direction régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion sociale (DRJSCS à l'époque DRJS, principal commanditaire avec le conseil régional, était qu'une meilleure lisibilité de ces métiers par les professionnels de l'orientation et de l'insertion, par les acteurs institutionnels régionaux et le grand public permettrait une plus grande efficacité des actions de chacun. Les métiers de l'animation et du sport sont très développés en région PACA. Dans certains départements comme celui des Hautes-Alpes, le tourisme (essentiellement sportif) est la principale ressource économique du pays. La politique régionale a dès lors été d'encourager l'aménagement d'espaces dédiés aux activités de pleine nature afin d'accueillir dans de bonnes conditions les touristes et les familles tout en respectant l'environnement naturel des territoires de montagne et du littoral. Une autre aspiration de la mission était de mettre en avant les particularités économiques en termes d'emploi et de formation, de montrer la réalité des métiers, pour une orientation professionnelle plus précise des personnes souhaitant accéder aux métiers de l'animation et du sport.

Dans ce cadre, l'ORM a été chargé, en premier lieu, d'identifier les contours du champ Jeunesse et Sports et de fournir des chiffres clés concernant l'emploi et la formation. Les acteurs institutionnels, membres du comité de pilotage, avaient par ailleurs besoin de repères communs et d'un diagnostic partagé sur ce champ afin d'adapter plus précisément les politiques d'aide à l'emploi et à la formation aux besoins de ces secteurs.

En 2006, à l'occasion de la révision des formations financées par la région, les indicateurs statistiques se sont avérés insuffisants pour pouvoir prendre des décisions ciblées. Il fallait dépasser l'analyse des indicateurs statistiques couramment utilisés comme le taux de réussite ou le taux d'accès à l'emploi car ceux-ci ne permettaient pas de faire ressortir les apports sociaux et individuels de certaines formations notamment dans le cadre de la formation Bapaat (niveau V). En effet, beaucoup de jeunes sortis prématurément du système scolaire et éloignés de l'emploi réintègrent un parcours de formation continue ou par apprentissage afin de se professionnaliser dans l'animation ou le sport.

L'analyse qualitative, issue de l'exploitation d'une dizaine d'entretiens semi-directifs, réalisés auprès de stagiaires en fin de formation Bapaat ou sortis de formation depuis plus d'un an, ainsi que de responsables de formation, a alors mis en évidence l'importance de la contribution sociale des formations de niveau V. En effet, l'étude attentive des parcours des stagiaires avant le retour en formation a souligné le rôle d'appui à la réinsertion sociale et professionnelle de jeunes (auparavant très éloignés du monde du travail). La plupart des personnes interrogées ont affirmé que le retour vers un système éducatif, différent du système classique de l'Éducation nationale, leur a redonné confiance en eux et leur a restitué le goût d'apprendre. Ces deux éléments ont motivé les stagiaires à finaliser leur cursus ; le taux d'abandon était d'ailleurs faible, même si deux années leur étaient parfois nécessaires pour obtenir le diplôme.

Cette première analyse de parcours professionnel et de vie a suscité un besoin d'approfondissement des observations auprès des acteurs des secteurs J&S. L'objectif était alors de mieux identifier les modes de fonctionnement, la logique d'emploi dans ces métiers notamment dans les sports de nature. Il apparaissait évident que certains phénomènes enrayaient l'adéquation emploi-formation mais il était difficile de les identifier à partir de l'unique approche statistique. Là encore, l'exploitation de plus de 150 entretiens sur les territoires de montagne et du littoral, a montré que l'attachement au territoire, la volonté d'articuler la vie privée et la vie professionnelle et surtout la passion pour un métier incitaient les professionnels à faire des choix non conventionnels. Ils acceptaient des conditions d'emploi apparemment défavorables mais adaptées à leurs choix de vie.

Ces travaux ont aussi confirmé que, dans une région propice au développement des activités de pleine nature en été comme en hiver, les encadrants sportifs multicompetents pouvaient travailler tout au long de l'année et donc vivre de leur métier. Les données quantitatives (sur l'emploi des encadrants sportifs et sur les formations J&S) et les données qualitatives (issues d'entretiens permettant de comprendre les parcours des professionnels) mobilisées se sont parfaitement complétées et ont mis en relief la plus-value de l'imbrication de telles approches.

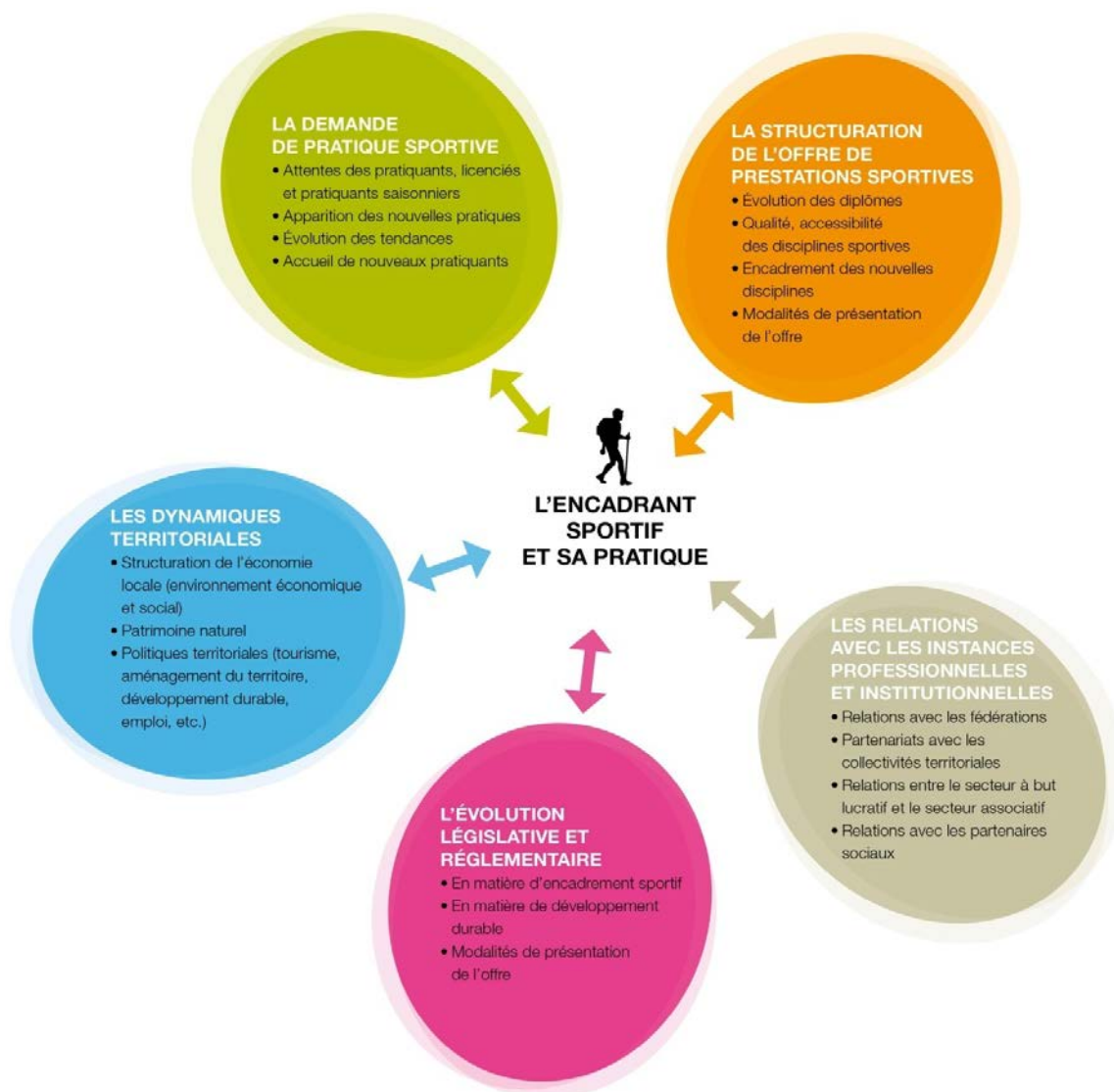
La nécessité d'avoir recours aux deux approches s'est confirmée lorsque les commandes des membres du comité de pilotage ont évolué : la mission d'observation ne devait plus se limiter à apporter des éléments de compréhension, elle devait aussi produire des outils d'aide à la décision et, parfois même, suivre et évaluer certaines politiques mises en œuvre régionalement.

Dans le cas récent de l'observation des emplois régionaux financés dans le cadre « CNDS » (Centre national pour le développement du sport) en PACA, l'approche qualitative a été privilégiée pour mettre en avant les points positifs et négatifs de la mise en œuvre de cette politique d'aide à l'embauche. La parole des employeurs de poste CNDS a permis de faire évoluer la mise en œuvre de ce dispositif en région en améliorant les appuis logistiques et en accompagnant davantage les petites structures.

Au sein de la mission Jeunesse et Sports, l'évolution des demandes des commanditaires et le besoin d'améliorer la compréhension de certains phénomènes comme la pluriactivité, la saisonnalité choisie, la multicompetence, etc., ont fait évoluer notre méthodologie d'observation. Aujourd'hui, notre mission d'accompagnement des décideurs régionaux nous invite à véritablement imbriquer les approches quantitatives et les approches qualitatives. C'est grâce à une articulation fine de ces deux types d'approche que nous avons développé dans le cadre de la mission Jeunesse et Sports une véritable méthodologie d'observation et de compréhension d'un métier.

Le schéma ci-dessous illustre notre approche. Elle est dans le cas présent appliquée au métier d'encadrant sportif, mais peut l'être à tous les métiers.

SCHÉMA D'OBSERVATION DU MÉTIER D'ENCADRANT SPORTIF



Source : Dumortier A.-S., « Les métiers des sports du littoral en Provence-Alpes-Côte d'Azur. Des mobilités souvent choisies », ORM, Études n°19, 2012, p.10.

Cinq dimensions sont indispensables pour appréhender correctement le comportement des professionnels en matière d'emploi et de formation. En effet, les encadrants sportifs agissent dans un environnement complexe. Bien qu'ils soient plutôt autonomes au cours de leur carrière, certains facteurs influencent leurs choix de parcours professionnel et de formation. L'encadrant n'agit pas seul mais en lien avec les autres acteurs du territoire où il pratique son activité. La posture méthodologique privilégiée pour aborder les métiers des sports de nature a été de compléter les données quantitatives sur l'emploi et la formation par des données qualitatives décrivant et expliquant les parcours professionnels et de formation des encadrants sportifs. L'association des approches quantitative et qualitative a été indispensable pour intégrer l'ensemble des éléments constituant l'environnement économique, social, culturel et législatif du métier au cœur de notre observation. Plus précisément le volet quantitatif, basé sur deux sources principales, a apporté une vision claire et fiable de l'emploi et des formations. Le volet qualitatif quant à lui, constitué d'une soixantaine d'entretiens semi-directifs réalisés auprès de professionnels et institutionnels, a permis de préciser les caractéristiques du marché du travail, de souligner la diversité des parcours professionnels, d'identifier les compétences et les réseaux mobilisés pour accéder au premier emploi, de retracer les grandes étapes de carrière, etc.

Bibliographie

Atelier mutations et qualifications : <http://www.orm-paca.org/Atelier-Mutations-et>

Boisseau I., Mailliot S. (2015), « Portrait emploi-formation du secteur sanitaire et social, enjeux et perspectives en Provence-Alpes-Côte d'Azur », ORM, Études n°27.

CNFPTLV (2009), « La fonction d'observation emploi-formation en région : les Oref en 2008 ».

CNFPTLV (2013), « Les missions des Carif-Oref au service de l'anticipation et de l'accompagnement des mutations économiques ».

Dumortier A-S. (2012), « Les métiers des sports du littoral en Provence-Alpes- Côte d'Azur. Des mobilités souvent choisies », ORM, Études n°19.

Réseau régional pour l'égalité des femmes et des hommes : <http://www.orm-paca.org/Reseau-regional-pour-l-egalite>.

Complémentarité et articulation entre approches qualitative et quantitative : une réflexion en lien avec la relation formation-emploi et l'observation sociale

*Laurence Diederichs-Diop**

Introduction

Cet article s'entend comme un essai de réflexion sur l'intérêt qui découle de la mise en œuvre d'une démarche combinant approche quantitative et approche qualitative. En d'autres termes, qu'apporte à un(e) « quantitativiste » habitué(e) à réaliser des enquêtes statistiques, l'ajout d'une méthode plus qualitative se basant notamment sur des entretiens ? Quelle est la plus-value ? En effet, on peut se demander pourquoi de plus en plus d'études mettent en œuvre une telle démarche alors qu'elle semble plus complexe, voire plus coûteuse à réaliser.

En complémentarité l'un de l'autre, ces deux procédés ont été mobilisés dans deux champs thématiques distincts : la relation formation-emploi et l'observation sociale. Nous reviendrons sur les raisons de la mise en œuvre d'une démarche combinée en détaillant la méthodologie retenue dans trois études. Suivant les chantiers, ces deux approches ont pu être mobilisées simultanément ou bien l'une à la suite de l'autre, essentiellement en fonction des objectifs poursuivis qui étaient de nature différente. Si une démarche qui mixe analyse statistique et enquête par entretiens est plus complexe à mettre en œuvre, les résultats qui en découlent n'en sont que plus riches, que ce soit en termes méthodologiques ou scientifiques.

1. La relation formation-emploi

1.1. L'évaluation du dispositif des emplois-jeunes à l'Éducation nationale

Point de départ du développement d'une démarche articulant quantitatif et qualitatif, le chantier de suivi et d'évaluation du dispositif des emplois-jeunes à l'Éducation nationale s'est déroulé de 1999 à 2004.

Créés en 1997 et supprimés en 2002, les emplois-jeunes, ou plus exactement les « Nouveaux services emplois-jeunes », étaient destinés aux personnes âgées de moins de 26 ans sans emploi. Ces contrats de cinq ans avaient aussi comme objectif de répondre à des besoins nouveaux ou émergents et présentant un caractère d'utilité sociale, notamment en lien avec le sport, la culture ou l'éducation.

Le ministère de l'Éducation nationale avait été un des premiers organismes à les mettre en œuvre, en y ajoutant une particularité supplémentaire puisqu'un volume de formation conséquent (200 heures par an) y était associé. C'est à sa demande que le Centre d'études et de recherches sur les qualifications (Céreq) a réalisé l'évaluation du dispositif des « aides-éducateurs », nom donné aux emplois-jeunes à l'Éducation nationale.

La méthodologie était originale dans la mesure où elle proposait non seulement une évaluation, mais également un suivi du programme en cherchant simultanément à analyser les activités des emplois-jeunes et à évaluer leur professionnalisation et l'impact de leur passage sur leur insertion professionnelle ultérieure.

* Laurence Diederichs-Diop est responsable de la direction « Études et analyse des besoins sociaux » au centre communal d'action sociale (CCAS) de Marseille. Elle fut, pendant plus de dix ans, chercheur en économie au Céreq au département « Professions et marché du travail » (actuel département « Travail emploi professionnalisation ») où elle s'est plus particulièrement investie dans la réalisation d'études quantitatives et qualitatives dans les divers champs de la relation formation-emploi.

L'objectif étant d'observer l'articulation entre leur expérience acquise dans le cadre de leurs activités dans les établissements scolaires (écoles, collèges, lycées) et leur devenir professionnel, il avait été proposé de mener une étude longitudinale tout au long des cinq ans que devait durer un contrat d'emploi-jeune à l'Éducation nationale. De plus, le choix avait été fait d'adopter une double démarche :

- une enquête qualitative visant à analyser le contenu des activités et à observer leur évolution dans la durée. Menée en trois vagues (1999, 2001-2002 et 2004), l'enquête a également reposé sur des entretiens auprès d'enseignants et de personnels de direction ;
- une enquête quantitative afin de suivre le parcours des aides-éducateurs en poste mais également de ceux sortis du dispositif de manière à connaître leur insertion professionnelle. Pour ce faire, il avait été mis en place un panel de 3 000 emplois-jeunes interrogés par téléphone tous les deux ans (1999, 2001, 2003). Le questionnaire comportait des questions sur les caractéristiques des jeunes, leurs conditions d'emploi, le contenu et l'évolution de leurs activités, leurs perspectives professionnelles, leur projet de formation et leur insertion professionnelle, pour ceux qui étaient sortis du dispositif.

Démarche innovante pour le Céreq, la combinaison du quantitatif et du qualitatif s'est révélée être particulièrement pertinente tout au long de cette étude dans la mesure où les deux volets, menés conjointement lors des deux premières vagues, se nourrissaient mutuellement. Les enseignements qui ont été tirés de ce chantier n'auraient pas pu être aussi riches si une seule approche avait été mise en œuvre.

1.2. La réinterrogation qualitative de la Génération 1992

Autre travail qui illustre l'intérêt d'une démarche mêlant quantitatif et qualitatif, la réinterrogation à douze ans des sortants du système éducatif de 1992. Cependant, la méthode était différente dans la mesure où, cette fois, le quantitatif avait précédé le qualitatif. Il s'agissait de s'appuyer sur une enquête statistique conduite plusieurs années auparavant pour interroger de nouveau certaines personnes sur leur carrière professionnelle et sur le lien avec leur vie personnelle.

Depuis 1992, le Céreq réalise des enquêtes quantitatives portant sur l'ensemble des sortants du système éducatif à tous les niveaux de sortie. Ainsi, la Génération 92 a été interrogée cinq ans après sa sortie (soit en 1997).

L'objectif poursuivi dans ce chantier de « réinterrogation qualitative » consistait à mieux connaître la situation des actifs douze ans après leur sortie de formation initiale et à revenir sur les déterminants des débuts de carrière. L'une des interrogations était de mettre en lumière les arbitrages auxquels les individus procèdent pour concilier des attentes en matière de contenu de travail et de conditions d'emploi et des projets familiaux.

La démarche a procédé par entretiens approfondis, en face-à-face, sur la base de plusieurs sous-échantillons définis à partir de l'emploi occupé en 1997. Lors de l'entretien, la personne décrivait son itinéraire scolaire et professionnel et revenait sur le contexte et les conditions professionnelles et extra-professionnelles qui avaient pu jouer lors de « moments-clefs », c'est-à-dire d'étapes ou de changements ayant eu des répercussions notables ou durables dans leur parcours professionnel.

Le choix avait été fait de cibler plusieurs échantillons d'individus se différenciant par leur niveau de formation et leur domaine d'activité. Quatre secteurs professionnels ont ainsi été explorés : l'hôtellerie-café-restaurant (HCR), les cadres de ressources humaines de l'industrie, les commerciaux et les professions des arts et spectacles.

L'intérêt méthodologique de ce chantier reposait sur l'imbrication des deux approches en « séquentiel » puisque l'enquête qualitative a été mise en œuvre sept ans après l'enquête quantitative. L'objet n'était pas de s'intéresser à nouveau à tous les profils enquêtés en 1997 mais de donner des éclairages plus fouillés de certains secteurs professionnels, travail pour lequel une approche quantitative par questionnaire n'aurait pas été pertinente.

2. L'observation sociale

2.1. Une définition

Cette méthodologie d'articulation quanti/quali a été réinvestie dans le champ de l'observation sociale. L'observation sociale a pour objectif de proposer et de développer des moyens de connaissance de la société. Pour cela, une étude quantitative ne suffit pas. L'observation sociale doit reposer sur l'analyse d'éléments qualitatifs et quantitatifs afin de donner une image de la société la plus complète possible. Car la finalité d'un tel travail, c'est d'être un outil d'aide à la décision des décideurs publics (élus, acteurs sociaux).

La société et les individus sont le cœur de cible de l'observation sociale. Il est donc indispensable d'élaborer et de produire des connaissances suffisamment larges et précises pour fonder des politiques sociales adaptées. Il s'agit de rationaliser la compréhension d'une population et de son territoire, rendre prévisible son évolution pour développer des moyens d'agir sur la société

La connaissance provient de la compréhension de matériaux qui sont issus d'approches quantitatives, comme l'exploitation de bases de données ou d'enquêtes par questionnaires, et qualitatives, telles que des enquêtes sociologiques ou découlant de l'analyse de groupes de paroles, de rapports des travailleurs sociaux, etc.

2.2. L'analyse des besoins sociaux (ABS) : une observation sociale à l'échelle de la commune

Depuis le décret du 6 mai 1995, repris dans le Code de l'action sociale et des familles (CASF), les CCAS doivent procéder annuellement à une analyse des besoins sociaux (ABS) sur l'ensemble de la population qui relève d'eux et, en particulier, des familles, des jeunes, des personnes âgées, handicapées et des personnes en difficulté. Cette analyse doit faire l'objet d'un rapport présenté au conseil d'administration. Rien de plus n'étant précisé sur le contenu de ce document, il revient donc à chaque CCAS de s'organiser. Celui de Marseille s'est doté en janvier 2006 d'une direction principalement dédiée à cette tâche conséquente puisqu'elle se rapporte à l'étude des quelques 850 000 habitants de la ville.

L'enjeu de l'ABS est de s'inscrire dans une démarche d'observation partagée, afin qu'elle soit un document le plus complet possible. La vision qu'elle donne à moyen terme doit permettre de percevoir les mutations en cours et à venir et, par conséquent, de servir à la réflexion pour que le CCAS puisse répondre au mieux aux besoins identifiés.

Pour mener ce travail, l'ABS réalisée par le CCAS de Marseille s'appuie sur des données qualitatives et quantitatives produites autant par les acteurs du social que par les services opérationnels du CCAS. Une telle démarche d'évaluation des besoins sociaux suppose donc d'avoir un panorama de la « société communale » le plus complet et actualisé possible et d'en connaître ses différentes dimensions, démographiques, économiques, sanitaires et sociales. Pour cela, le panorama doit être renouvelé chaque année pour en pressentir et mesurer les évolutions. Il doit être également confronté aux études et aux analyses que font les autres acteurs locaux (collectivités territoriales, institutions, associations) pour devenir un diagnostic partagé sur le territoire communal.

LE CCAS, UN ACTEUR SOCIAL DE PROXIMITÉ

Etablissement public administratif communal, le CCAS « anime une action générale de prévention et de développement social dans la commune » (CASF). Ses missions relèvent à la fois de l'aide sociale légale qui, de par la loi, est sa seule attribution obligatoire, et de l'aide sociale extra-légale.

L'aide sociale légale délivrée par le CCAS consiste à :

1. accueillir, informer et orienter toute personne demandant une aide sociale ;
2. aider à la constitution de dossiers administratifs (RSA, CMU, APA, etc.) et les transmettre à l'institution compétente ;
3. réaliser l'élection de domicile, c'est-à-dire domicilier les personnes sans domicile stable ;
4. analyser les besoins sociaux.

L'aide extra-légale (anciennement dénommée « aide facultative ») pour laquelle le CCAS dispose d'une grande liberté d'intervention, relève de la volonté politique de la commune en termes d'action sociale : le CCAS met en œuvre la politique sociale déterminée par les élus locaux.

À Marseille, l'aide extra-légale dévolue au CCAS se décline notamment en :

1. prestations en direction des personnes âgées (résidence pour personnes âgées autonomes, animation, aide à domicile, portage de repas, téléassistance, soins infirmiers à domicile, etc.) ;
2. aides financières ou en nature (aide forfaitaire de soutien social, aide alimentaire d'urgence) ;
3. aides au transport (gratuité des transports en commun sur le réseau marseillais pour les personnes âgées de 65 ans ou plus non imposables, chômeurs indemnisés, invalides).

Reposant sur un travail en groupe, la démarche quanti/quali est innovante : pour un quantitativiste, le qualitatif vient apporter des éclairages complémentaires que les chiffres ne peuvent pas donner à voir.

De plus, une telle démarche est forcément pluridisciplinaire : elle offre l'opportunité non seulement de confronter les méthodologies d'investigation qui relèvent bien souvent de disciplines différentes (sociologie, économie, gestion, statistique mais aussi géographie, droit, psychologie, etc.) mais surtout de conforter l'apport de l'interdisciplinarité pour une meilleure connaissance des phénomènes socioéconomiques.

Bibliographie

Cadet J.-P., Diederichs-Diop L., Fournié D., Guitton C. (2000), *Aide-éducateur : quel avenir pour la fonction, quel devenir pour les jeunes ? Suivi-évaluation de la mise en œuvre du programme « Nouveaux services Emplois-jeunes » au ministère de l'Education nationale*, Céreq, Documents, n° 151.

Cadet J.-P., Diederichs-Diop L., Fournié D., Guitton C., Mahlaoui S. (2003), *Aides-éducateurs : à l'approche de l'échéance des premiers contrats, que sont devenues les fonctions ? Où en sont les jeunes ?*, Céreq, Documents, n° 170.

Cadet J.-P., Diederichs-Diop L., Fournié D., avec la collaboration de C. Magne (2005), *Aides-éducateurs : à l'issue du dispositif emplois-jeunes, que reste-t-il des activités ? Que sont devenus les jeunes ?*, Céreq, Relief, n° 10.

Cadet J.-P., Diederichs-Diop L., Dupray A. (coord.), Guitton C., Legay A., Monchatre S. (2007), *Douze ans de vie active et quelles carrières ? Approche compréhensive des parcours professionnels dans quatre familles d'emplois*, Céreq, Relief, n° 21.

Diederichs-Diop L. (2010), « L'analyse des besoins sociaux : au-delà de l'obligation réglementaire, un exercice d'évaluation a priori de l'action sociale », in *Evaluation et données longitudinales : quelles relations ? XVII^{es} journées d'étude sur les données longitudinales dans l'analyse du marché du travail, Marseille, 27-28 mai 2010*, Céreq, Relief, n° 30, p. 81-91.

UNCCAS (2009), *Comprendre l'analyse des besoins sociaux, ses enjeux, sa méthodologie*, Guide « Indispensables de l'action sociale locale ».

Protocoles d'enquêtes associant démarches quantitative et qualitative : séquençage ou intégration ?

Arnaud Dupray, Emmanuel Sulzer***

Introduction

Au sein du Céreq, le Département des Entrées et Évolutions dans la Vie Active (DEEVA), où exercent les auteurs de ce texte, a pour particularité historique de gérer en propre un dispositif national d'enquêtes de cheminement auprès des sortants du système éducatif, depuis plus de deux décennies. Ce recul temporel autorise différents « focus » sur les modes d'articulation entre approches qualitatives et quantitatives, dans le cas spécifique de la collecte et non du traitement des données : juxtaposition, séquençage ou intégration du recueil de données seront successivement envisagées dans ce texte, et illustrés aussi par des travaux de terrain non directement liés à un dispositif de la statistique publique.

1. La thématique du travail dans les enquêtes d'insertion et de début de carrière

Les enquêtes constituant le dispositif dit « Génération » ont pour objectif de questionner l'insertion professionnelle des jeunes et leurs premières années dans la vie professionnelle, jusqu'à 7 ans pour l'enquête Génération 2004 et l'enquête Génération 2010 et 10 ans pour Génération 1998. L'échantillon de l'enquête Génération est conçu pour offrir une représentativité de l'ensemble des sortants du système éducatif une année donnée, soit environ 700 000 jeunes. Les enquêtes sont panélistées : Génération 98 comportait 4 vagues d'enquêtes avec près de 11 000 individus interrogés à horizon dix ans (automne 2008), 3 vagues pour la génération 2004 (dernière vague avec environ 12 400 individus à l'automne 2011). Entre ces grosses enquêtes, des mini-génération à effectifs réduits et sans réinterrogation sont lancées pour actualiser une batterie d'indicateurs d'insertion à 3 ans : Génération 2001 et Génération 2007.

L'un des grands intérêts de ce dispositif est de questionner sur de nombreux aspects du parcours du jeune en amont et en aval de son entrée sur le marché du travail. On peut ainsi documenter le parcours scolaire, les expériences professionnelles en cours d'études, la mobilité et les formations en cours d'emploi ainsi que les reprises d'études. Elle permet des analyses longitudinales grâce à un calendrier mensuel d'activités : emploi, formation, chômage, reprise d'études, etc.

Le cœur de l'enquête, basé sur ce calendrier, est constitué par les situations mensuelles de formation, d'emploi et de non-emploi qui sont investiguées dans l'enquête, plutôt que les conditions et le contenu du travail. Mais certains modules ponctuels, passés lors d'une vague spécifique d'enquête, peuvent comporter des questions portant davantage sur le contenu ou sur le milieu de travail.

On peut citer, à ce titre, **le module Intégration dans l'entreprise** de l'enquête Génération 98 à 5 ans (2^{ème} vague) ou la 3^{ème} vague de l'enquête G98 avec **le module Expériences** :

Dans le module Intégration, seule une partie des répondants à l'enquête était susceptible de passer par le module (une des conditions était un an d'ancienneté minimale dans la même entreprise). Sous cette condition, il a concerné 5 000 individus et a permis de documenter 3 dimensions de l'intégration professionnelle des jeunes :

- les aspects généraux de l'intégration notamment la pénibilité au travail ;
- les conflits au cours de la période d'intégration (conflits entre pairs, avec un supérieur hiérarchique ou un subordonné) ;
- l'attachement à l'entreprise et au métier.

* Arnaud Dupray est économiste et spécialisé sur les questions de mobilité professionnelle et de carrière.

** Emmanuel Sulzer est sociologue et s'intéresse aux questions d'accès à l'emploi et de rapport au travail des jeunes.

En 3^{ème} vague de l'enquête Génération 98, en 2005, un module Expériences permettait de collecter un certain nombre d'informations sur le travail avec plusieurs aspects documentés sur :

- l'autonomie dans le travail, la résolution de problèmes ;
- la coopération ;
- l'usage de l'informatique et d'une langue étrangère dans le travail ;
- l'évolution des tâches dans le poste.

2. L'articulation enquête qualitative – enquête quantitative

On envisagera ici les 3 manières de concevoir l'assemblage de dispositifs d'enquêtes (au sens de collecte) à la fois quantitatif et qualitatif :

On parle bien ici de dispositifs de collecte car sur les traitements, on peut procéder à des traitements quantitatifs de matériaux qualitatifs issus de monographies ou d'entretiens et de la même manière, on peut concevoir des traitements qualitatifs à partir de données d'enquêtes par questionnaire (cf. Bidart, Dupray, 2014).

De manière séquentielle :

A- Une démarche qualitative exploratoire, forme de pré-enquête, peut être lancée avant d'élaborer une enquête quantitative de grande ampleur.

Elle peut permettre de préciser le champ si les individus ciblés sont pertinents par rapport aux questions posées, par rapport à la problématique. Elle peut servir à tester un certain nombre de thèmes (est-ce qu'ils sont dignes d'intérêt pour la population que l'on souhaite enquêter), éventuellement d'aider à définir la formulation des questions selon leur sensibilité, etc.

B- Un deuxième usage est celui d'une post-enquête qui sert alors à l'approfondissement d'une question en allant interroger par entretiens des strates de la population dont les critères de définition sont fournis par l'enquête.

→ Cela a été le cas pour le projet ANR Driss sur « **les discriminations ressenties et le sentiment de discrimination** » : des entretiens ont été menés auprès de 80 personnes qui déclaraient certaines formes de discrimination ressenties dans leur accès à l'emploi.

→ Cela a été le cas aussi de l'étude intitulée *Une formation qualifiante différée pour les jeunes non diplômés* (Lopez et alii, 2007) qui complétait une analyse statistique de sortants sans qualification du système scolaire par une centaine d'entretiens semi-directifs passés auprès de ces publics.

Profitant des enquêtes à 3 et 5 ans, en termes de documentation statistique, ces entretiens ont été menés en 2004 pour mieux appréhender dans quelles perspectives se posait (ou non) pour les jeunes la question d'un investissement dans une formation qualifiante. Ces entretiens (auprès de répondants à l'enquête Génération 98 ouverts à de tels entretiens) ont été focalisés sur des jeunes ayant connu quelques expériences d'emploi significatives au cours des trois premières années de vie active, sans pour autant être insérés (au sens en CDI ou fonctionnaires à 3 ans). L'idée était que ces expériences d'emploi pouvaient générer une dynamique changeant l'attitude de jeunes à l'égard de la formation. Géographiquement, l'échantillon de jeunes interviewés en face à face a été tiré sur douze départements, situés dans quatre grandes régions. Les entretiens ont été réalisés autour de Lille, Paris, Lyon, Grenoble et Marseille. Beaucoup ont été effectués en zone urbaine (villes centres ou banlieues) mais les jeunes dans un environnement rural n'ont pas été écartés. Les entretiens correspondants ont principalement été menés dans le Pas-de-Calais.

Les entretiens ont été conduits avec une même grille d'entretien qui comportait cinq items :

- le cheminement depuis la fin de formation initiale ;
- le bilan des expériences de travail ;
- les projets ou la vision de l'avenir (proche ou lointain) dans toutes ses dimensions ;
- l'opinion sur un éventuel dispositif d'accès à une formation qualifiante ;
- le bilan de la formation initiale et de la formation continue.

Le premier objectif était de recueillir un récit décrivant le cheminement depuis la sortie de formation initiale. Ce récit servait de support à des questions d'approfondissement dans une démarche compréhensive.

La grille d'entretien n'était donc pas utilisée comme un questionnaire mais elle permettait de repérer en cours d'entretien les thèmes importants qui n'avaient pas encore été abordés. Sans viser une représentativité exacte, nous avons cherché à recueillir des entretiens auprès d'une population de jeunes qui se distribue sur les critères tels que le sexe et le niveau de sortie du système éducatif, à peu près comme la « population cible ».

3^{ème} étude qui entre dans ce registre : dans le cas de l'étude *Douze ans de vie active et quelles carrières ?* (Dupray, 2007), il s'agissait de réinterroger 7 ans après, des jeunes interrogés en 1997 dans le cadre de la première enquête Génération tous niveaux du Céreq (sortants en 1992 du système éducatif).

L'intérêt de cette enquête est qu'elle avait vocation à approcher de manière compréhensive les cheminements professionnels de jeunes actifs appartenant à 4 familles d'emploi 7 ans auparavant (le secteur hôtels-café-restaurants (HCR), les professions commerciales, les cadres ressources humaines (RH), les professions artistiques et culturelles, les 3 premiers étant aussi définis par leur niveau d'études Vbis à IV pour HCR, IV à III pour les professions commerciales, II ou I pour ces cadres RH).

Une soixantaine d'entretiens ont été réalisés en face à face à partir d'une base d'échantillonnage d'environ 850 individus respectant les conditions et à partir de la base adresse de 1997.

La documentation statistique nous a servi à la fois pour la définition des échantillons interrogés (strates éligibles) et pour l'entretien, puisqu'on récapitulait l'histoire de leurs 5 premières années de vie professionnelle pour amorcer l'entretien avec la personne.

1^{er} enjeu d'approfondissement : donc, une perspective analogue aux deux précédentes si ce n'est que davantage d'informations longitudinales étaient mobilisées au préalable pour orienter l'entretien (assez peu directif).

Les déterminants et les termes dans lesquels se réalisent les débuts de carrière dans ces professions constituaient le premier objectif. L'enjeu assigné à une telle démarche qualitative est d'identifier des conditions, des événements, et les rapports entre ceux-ci qui feraient sens (et éventuellement problème) pour les individus, en interagissant avec leurs comportements et décisions professionnelles.

Le 2^{ème} enjeu est aussi de faire émerger des problématiques et questions nouvelles qui se posent à un tel public et qui ne se posaient pas dans la période de primo-insertion afin d'outiller de futures enquêtes sur les développements de carrière et les mobilités professionnelles – donc allant au-delà des premières années de vie active.

L'idée était que certains enseignements tirés de l'analyse des entretiens permettraient de transformer certains thèmes en questionnements susceptibles d'être formalisés et intégrés dans un outil d'observation quantitatif telle que l'interrogation à 10 ans de G98. Une double visée était donc présente.

Parmi les thèmes qui ont émergé, évoquons, par exemple :

- l'ancrage territorial des personnes ;
- la constitution et l'usage du réseau de relations ;
- le rythme de travail et la disponibilité horaire ;
- les arbitrages au sein des familles, en fonction de la situation du conjoint, du nombre et de l'âge des enfants...

Exemple des professions culturelles et artistiques : « *Avec les professions des arts, du spectacle et de la culture, on aborde des professions à fort contenu vocationnel qui permettent d'examiner comment des trajectoires scolaires éventuellement structurées par un projet professionnel précoce se heurtent à des barrières à l'entrée, à des mises à l'épreuve et à une rareté des places et des opportunités. L'examen du processus d'intégration dans ces professions permet de mettre en lumière la conjonction des éléments qui ont contribué à rendre possible l'exercice de ces activités. Il révèle différentes formes d'articulation entre rapport au travail et rapport à l'emploi, le premier perçu à travers son contenu créatif et la réponse qu'il donne aux aspirations artistiques de l'individu, le second comme un ensemble de conditions (statutaires, de rémunération...) qui permettent à ces activités créatives d'être exercées concrètement* ».

Enfin, le 3^{ème} cas est celui de recherches où un volet quantitatif et un volet qualitatif d'enquêtes sont conçus en parallèle avec une visée d'enrichissement réciproque.

C'est le cas de l'enquête auprès d'un grand groupe de technologie, sur le thème « les femmes dans les métiers techniques » réalisée en 2013 : près d'une centaine d'entretiens ont été réalisés dont 70 dans les 5 métiers techniques qui constituaient la cible de l'étude, tandis qu'en parallèle une analyse quantitative des

données de l'entreprise devait être effectuée. Sur ce volet quantitatif, le matériau disponible s'est curieusement avéré assez disparate du fait de plusieurs difficultés :

- l'extrême éparpillement des données dans l'entreprise : les données salariales ne sont pas logées au même endroit que les données sur les évolutions dans l'entreprise, et les données sur la formation continue dépendent d'une direction spécifique ;
- la confidentialité de certaines données du personnel ;
- le non-enregistrement systématique de certaines informations, comme le niveau de diplôme... ;
- les transformations dans les méthodes et techniques de rassemblement et stockage des données, eu égard à un environnement de haute technologie et à une entreprise qui a connu d'importants bouleversements en 20 ans : technologiques mais aussi statutaires...

1^{er} enjeu : alors qu'on espérait obtenir rapidement l'informatique statistique et la traiter pour orienter les critères d'éligibilité des publics à interviewer et pointer éventuellement des points problématiques, les deux exploitations se sont en fait effectuées en parallèle (et le quantitatif avec plutôt un temps de retard sur le qualitatif au bout du compte).

De sorte que certaines intuitions et interrogations qui ressortaient des entretiens qualitatifs ont pu être testées et confirmées ensuite par les données quantitatives à l'exemple de la déformation des pyramides d'âges pour certains métiers, avec des âges moyens autour de 50 ans dans 4 métiers étudiés sur 5.

Ou encore, des femmes plus souvent en contrat privé que les hommes (36 vs 21 %) qui rejaillit sur leurs conditions d'évolution salariale.

Un **2^{ème} enjeu**, dont l'aboutissement fut encore plus délicat, était de fournir des données comparables au niveau sectoriel sur ces métiers techniques sur quelques grands indicateurs.

L'absence de données statistiques sur la branche a nécessité de recourir aux déclarations annuelles des données sociales (DADS), et de travailler à des niveaux d'agrégation assez grossiers.

Ce qui est intéressant dans ce type d'études mixant approches quantitatives et qualitatives, c'est qu'on circule beaucoup du particulier au général et vice-versa, et aussi de l'objectif au subjectif. Typiquement dans l'étude « Femmes et métiers techniques », on s'attendait à pouvoir quantifier, à l'aide des données de l'entreprise, des inégalités de traitement entre hommes et femmes en termes de rémunération, de promotion, de carrières, etc., et ensuite lors de la phase qualitative, à analyser le vécu de ces inégalités, pour au final remonter en généralité et aller jusqu'à faire des préconisations pour avancer dans des politiques d'entreprise, qui étaient pour partie déjà en place (D'Agostino *et alii*, 2014). Si l'on a ainsi été contraints de réaliser intégralement le terrain qualitatif sans disposer du cadrage quantitatif prévu, on a quand même pu valider ex-post nos observations, et en limite les revalider quantitativement car avec presque une centaine d'entretiens il est possible de donner des ordres de grandeur, faire des sortes de typologies par métiers en réintroduisant des caractéristiques individuelles. Ce fut aussi pour nous l'occasion de nous former à un logiciel de traitement quantitatif des données qualitatives, qui facilite ce type de démarche (à savoir, NVivo).

Ensuite nous avons pu effectivement « reboucler », par exemple sur ces questions de pyramides des âges. Sur le terrain on avait constaté que certains de ces métiers techniques, comme les techniciens d'intervention client, étaient massivement occupés par des personnes proches de la retraite (ou en préretraite progressive, du fait de l'existence de dispositifs de cessation d'activité propres à l'entreprise), tandis que dans d'autres comme la conduite d'activité, on rencontrait soit des gens proches de la retraite soit des gens très jeunes. On s'est dit alors qu'il devait y avoir un creux de pyramide des âges : l'encadrement a été questionné à ce sujet et il nous a indiqué qu'il s'agissait bel et bien d'un problème, ce que nous avons pu confirmer ensuite avec les données de l'entreprise. Dans un second temps, nous avons constaté avec des données de branche que les autres entreprises du secteur ne présentaient pas ce creux dans leur pyramide des âges, ceci étant dû au fait qu'elles ne comportent pas en leur sein les métiers « historiques » de l'infrastructure réseau. Les questions relatives aux femmes, à leur circulation dans les différents métiers de l'entreprise, se posaient donc de manière spécifique du fait de l'existence de ces « métiers de l'infrastructure » dont le devenir et la trajectoire sont éclairés par l'approche quantitative qui permet de reboucler la problématique révélée par l'approche qualitative.

De la même manière, dans l'étude EVADE (Entrée dans la vie active et discriminations à l'embauche), nous avons eu à mettre en relation des approches quantitatives, en l'occurrence le « testing » comme outil qui vient valider l'existence de discriminations, et des approches qualitatives qui nous éclairent sur le vécu, le ressenti de celles-ci. Pour aller plus loin on s'est aussi intéressé aux pratiques de recrutement des employeurs, pour leur faire expliciter des systèmes de représentations où vont se loger des stéréotypes (Chaintreuil, Epiphane, 2013) qui portent en germes les potentielles discriminations que l'on mesure simultanément par le « testing ». Quand on est ainsi en capacité de reboucler sur différents types de

données, sans qu'il y ait de dépendance directe entre elles mais bien complémentarité, et qu'on a assez de temps, le séquençage entre recueil des données quantitatives et qualitatives peut devenir un point secondaire.

Bibliographie

Bidart, C., Dupray, A. (2014) « Life Course, time and process: exploring trans- quantitative and qualitative methods », *Bulletin de Méthodologie Sociologique*, Dossier spécial sur les trajectoires sociales, n° 124, p. 5-13.

Chaintreuil L., Epiphane E. (2013), « Les hommes sont plus fonceurs mais les femmes mieux organisées :: quand les recruteur-e-s parlent du sexe des candidat-e-s », *Céreq, Bref* ; n° 315.

D'Agostino A., Epiphane D., Jonas I., Séchaud F., Sulzer E. (2014), « Femmes dans des "métiers d'hommes" : entre contraintes et déni de légitimité », *Céreq, Bref*, n° 324.

Dupray A. (Coord.) (2007), *Douze ans de vie active et quelles carrières ? Approche compréhensive des parcours professionnels dans quatre familles d'emploi*, Céreq, Relief, n° 21, 223 p.

Eckert H. (2006), *Une approche de l'intégration des jeunes dans l'entreprise*, Céreq, NEF, n° 24, 39 p.

Giret J.-F., Joseph O. (2007), « Les modes d'organisation du travail influencent-ils la stabilisation professionnelle des jeunes en début de carrière ? », Communication pour les 3è Rencontres Jeunes et Sociétés en Europe et autour de la Méditerranée, Marseille, 24-26 Octobre.

DRISS (2011), « L'expérience de la discrimination : les jeunes et l'accès à l'emploi ? », *Agora débats/jeunesse*, dossier spécial, n° 57.

Lopez A. (Coord.) (2007), *Une formation qualifiante différée pour les jeunes non diplômés ? Un éclairage à partir du cheminement de jeunes sortis du système éducatif en 1998*, Relief, n° 23, 136 p.

Le croisement des approches qualitatives et quantitatives, vu à travers les expériences de l'évaluation du dispositif Tremplin et de l'analyse séquentielle de parcours

*Patrick Rousset**

Introduction

L'objet de ce document est un témoignage d'expériences vécues lors de travaux qui ont couplé les approches qualitatives et quantitatives. Ce papier abordera la question de l'organisation du travail et de l'avantage tiré de la mutualisation de ces deux approches. La première focale abordée sur cette question est de décrire des plans d'organisation et de rendu du travail de coopération entre les spécialistes du quanti et du quali et leur efficacité. Un autre axe important est celui de la communication entre les approches qualitatives et quantitatives. En particulier, nous mettrons l'accent sur le rôle du langage dans la mutualisation des approches, notamment lors de la construction de l'étude et de la communication des résultats. Nous illustrerons nos propos par deux exemples de collaborations où la complémentarité s'est montrée efficace. La première, l'évaluation de l'expérimentation Tremplin, illustrera le rôle de l'organisation et la répartition du travail, à la fois entre approches et spécialistes. Elle nous servira à présenter comment le croisement des analyses qualitatives et quantitatives ont amélioré la consistance de l'interprétation des résultats. La deuxième présente une analyse mettant en regard les trajectoires d'insertion professionnelle et le sentiment de discrimination. Elle montrera pourquoi l'approche holiste par les méthodes longitudinales se situe au confluent du qualitatif et du quantitatif.

1. Organisation et productivité du croisement quali/quanti

L'organisation entre le qualitatif et le quantitatif est ici abordée sous les deux angles, la répartition des tâches entre un spécialiste du quali et un du quanti et le plan du rendu de travaux. Le rendu du travail concerne aussi bien un rapport qu'un article. Considérons le plan très classique en trois parties (figure 1) : 1- Exploration de la thématique et introduction de la focale quanti, 2- L'analyse quantitative des données et résultats, et 3- Les limites des résultats et éclairage de l'analyse quanti du 2 par une analyse qualitative complémentaire.

Dans ce schéma, il est très productif de confier les parties 1 et 3 au spécialiste du quali et la partie 2 à celui du quanti pour des raisons de compétences mais pas seulement. Il est en effet souvent difficile pour celui qui s'est impliqué dans une étude quantitative de sortir des aspects techniques et de s'élever suffisamment pour cadrer son travail, par nature ciblé, dans un champ plus large et même de donner à son travail le niveau attendu par le lecteur, l'éditeur ou le commanditaire. Si le partenaire quali s'est suffisamment investi dans l'étude quanti, il sera plus à même de le faire. Ainsi, pour l'équipe, attribuer au spécialiste quali la partie 1 est souvent profitable pour la lisibilité et un gain en temps. L'autre gain notable à placer l'analyse quali en partie 3 est de dégager cette analyse d'une obligation scientifique trop grande, surtout si le résultat obtenu n'est pas suffisamment concluant. En effet, il est souvent plus aisé de donner à une étude quantitative une dimension scientifique en ce qu'elle est par nature structurée par l'information numérique et que personne n'attend qu'elle couvre un champ plus large que les données ne le permettent. Elle n'a donc pas vocation à couvrir toutes les facettes d'un sujet mais à être précise et fiable. Donner à l'analyse quali un rôle d'éclairage du quanti permet très simplement de la soustraire à une responsabilité scientifique éventuellement trop importante. Ce plan donne donc à l'expert du quali une grande liberté de choix d'étude. Il l'exonère de la tâche de la justification de son choix d'étude, l'éclairage de l'analyse quanti étant sur ce point une valeur ajoutée suffisante.

Il est intéressant de noter que cette structure est souvent induite dans les études ou recherches conventionnées, en particulier dans le cadre des évaluations de politiques publiques. La raison provient des arguments cités plus haut. Les conventions orientent fortement la mesure de l'impact de la politique publique et demandent une analyse qualitative complémentaire, en laissant une marge de manœuvre

* Patrick Rousset est chercheur statisticien au Céreq. Il s'intéresse à l'approche longitudinale appliquée aux thématiques sociales (insertion, parcours professionnels, etc.) et à l'économie numérique.

importante sur les thématiques et les moyens. Ce faisant le cœur de l'analyse contractualisée est l'analyse quantitative dont l'orientation est fixée par le commanditaire, l'analyse qualitative est appelée, elle, à éclairer le résultat principal. À titre d'exemple de telles études, on peut citer Hippocampe, Tremplin.

Un autre plan d'organisation du travail consiste à mener en parallèle le quanti et le quali en vue d'une comparaison. Dans ce cas, les parties 2 et 3 sont menées simultanément et regroupées en une seule. Se lancer dès le début d'une étude sur cette voie est risqué car le temps de réalisation comme la qualité des deux études peuvent être décalés. Le résultat montre alors surtout les insuffisances d'une des deux approches. Il convient plutôt d'exploiter le croisement du quali et du quanti *a posteriori* quand la complémentarité est avérée. Nous verrons dans la suite deux cas où cette structure s'est avérée pertinente : un exemple de résultat de Tremplin et l'analyse de la discrimination.

Figure 1

**UN EXEMPLE DE PLAN D'ORGANISATION ET DE RENDU DU TRAVAIL
DANS LE CADRE D'UNE COLLABORATION ENTRE DES SPÉCIALISTES DU QUALITATIF ET DU QUANTITATIF**

- a) Qualitatif : exploration de la thématique et introduction de la focale quanti
- b) Quantitatif : analyse de données
- c) Relativisation ou éclairage du quantitatif par l'étude qualitative

2. La collaboration quali/quantitatif pour l'analyse quanti d'une base de données

Dans ce chapitre, nous ciblons l'analyse d'une base de données dont les grandeurs sont de type quantitatif. C'est notamment le cas dans les questionnaires fermés où les réponses sont soit codées, soit des grandeurs numériques. On ne traite donc pas dans ce paragraphe du cas des questions ouvertes et de l'analyse textuelle.

On ne s'intéresse pas ici à la comparaison entre les méthodes qualitatives et quantitatives en termes de puissance explicative et interprétative mais de la complémentarité de deux approches structurellement différentes. D'un point de vue technique, la différence entre l'approche qualitative et quantitative est que la seconde peut traiter plusieurs questions à la fois sur tous les individus simultanément avec un processus reproductible et non subjectif. L'approche qualitative consiste, elle, à traiter les questions une à une ou à considérer les individus un par un. Dans ce deuxième cas, on s'intéresse à la cohérence globale des réponses.

L'avantage de l'analyse quantitative est de retranscrire la position et la diversité des individus enquêtés. Son inconvénient est que la retranscription se fait en termes statistiques, paramètres, classes, axes de projections, etc. Par exemple, un algorithme de classification propose un regroupement par classes où chaque classe est définie, soit par l'ensemble des variables qui ont contribué à sa création et les facteurs homogènes, soit par la liste des individus qui lui sont affectés. Dans les deux cas, la description issue de l'algorithme est incompréhensible si on n'a pas la culture quanti et en même temps investi suffisamment de temps à s'imprégner des variables. De plus, cette description apparaît comme celle d'un objet nouveau qui ne vaut que pour cette classification et ces données. Pour être lisible et donner une consistance à ces résultats, il convient de donner un nom aux classes pour les identifier, parmi la liste des noms connus par les experts du quali. Ces problèmes sont rencontrés dans tous les algorithmes statistiques, par exemple, lorsque les sorties sont des paramètres ou des graphiques. Les résultats sont donc difficiles à présenter au-delà d'un public d'initiés sans un travail supplémentaire de communication. Au contraire, l'analyse qualitative reste au niveau des questions pour l'exploitation et se cantonne à des descriptions dans le langage commun ou de référence. Elle exploite donc le potentiel des données de façon restreinte mais son résultat est immédiatement communicable à un large public. De plus, n'étant pas liée à un algorithme, la lecture des données se fait avec plus de liberté, par exemple directement par rapport à la thématique de l'analyse.

D'une façon plus générale, c'est sur l'approche que les différences sont fondamentales : en prendre conscience est la clé pour les rendre complémentaires. Le langage est l'élément déterminant de la collaboration entre les spécialistes du quali/quantitatif. Le schéma de la figure 2, décline la différence entre les deux approches. Considérons un concept défini ici comme un sujet d'étude complexe ou à plusieurs dimensions, par exemple, l'insertion, la qualité de l'emploi, l'environnement de travail. Un formalisme a pour objectif de représenter de manière non ambiguë un objet d'étude en science. **L'ambiguïté provient du**

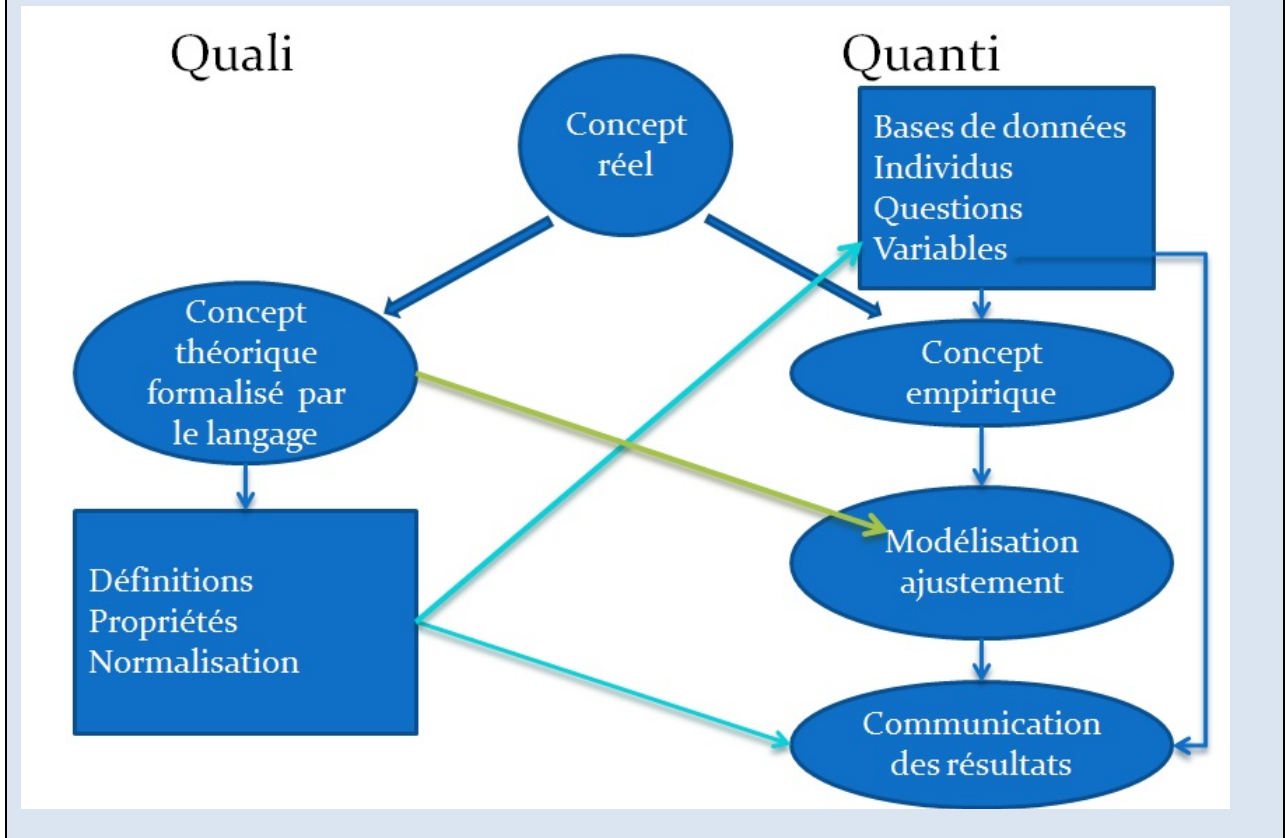
fait que chaque individu a une formalisation différente du concept en fonction par exemple de sa culture ou de ses expériences. Elle dépasse la seule distinction entre dénotation et connotation quand le mot choisi pour le concept est volontairement vague ou général (« *Une connaissance générale est presque fatalement une connaissance vague* », Gaston Bachelard). **L'approche qualitative** consiste à commencer par le cerner par le langage, de façon à ce que tous les spécialistes parlent de concert. Le concept est ainsi formalisé à partir de définitions, propriétés et normes. Il est important de noter que le concept redéfini par le qualitatif est dès lors un concept théorique. Le concept théorique est généralisé et homogénéisé alors que pour chaque individu, le concept a sa propre version. Il convient donc de différencier le concept réel qui varie pour chaque individu et le concept théorique passé au filtre du qualitatif. **L'approche quantitative** quant à elle, consiste à partir d'une enquête auprès d'individus. Elle en définit les questions. Ensuite le support d'études est le registre des réponses, c'est-à-dire la façon dont les individus se sont appropriés le questionnaire et surtout la manière dont leur version personnelle du concept s'est projetée sur le questionnaire. Nous appellerons cette projection « le concept empirique ». Ce concept empirique n'est pas, à ce stade, généralisé et contient autant de versions que d'individus, les prénotions. On peut noter que le qualitatif peut aboutir à ignorer ce concept empirique : « *Il faut écarter systématiquement toutes les prénotions (...). Il faut (...) que le sociologue (...) s'interdise résolument l'emploi de ces concepts qui se sont formés en dehors de la science et pour des besoins qui n'ont rien de scientifique* » (Durkheim, 1901). Le travail du quantitativiste est d'ajuster au mieux ce concept empirique pour en donner une version synthétique et généralisée.

Il est donc important de constater que le concept théorique (quali) et le concept empirique synthétique (quanti) sont deux généralisations différentes du même concept réel. Le concept empirique synthétique intègre la façon dont les individus conçoivent le concept mais il est défini sur un registre technique à partir des variables de la base de données. Sa description est donc incompréhensible pour la plupart des gens. La communication des résultats passe donc par un recours au langage. Il convient donc de retourner aux éléments de langage définis par les spécialistes du qualitatif. Cet élément central pointe tout l'intérêt de **faire collaborer le qualitatif et le quantitatif** pour traduire les résultats quantitatifs en une version communicable, à la fois compréhensible et précise. La précision concerne alors tout autant l'ajustement que le sens. Bien évidemment, **la collaboration tout au long du processus de l'analyse quantitative** est à privilégier pour gagner en efficacité. Outre la communication des résultats que l'on vient d'évoquer, d'autres phases sont concernées, comme par exemple la construction du questionnaire. Un point important est de concevoir les questions pour que les variables de la base de données collent du mieux possible au concept théorique. De cette propriété dépend la qualité du rendu. Le questionnaire doit également rester dans l'ordre du raisonnable, ce qui est du domaine de l'expérience des quantitativistes. Il est primordial, par exemple, de prendre en compte les contraintes d'une enquête à savoir que les questions soient compréhensibles pour les enquêtés, que ces derniers aient l'information pour pouvoir y répondre et qu'ils ne soient pas rebutés par la formulation. La collaboration doit avoir pour but la modération réciproque des parties, chacune rassurant l'autre sur le niveau d'information, qui doit être suffisamment complet sans qu'un excès ne le rende contreproductif.

Ainsi deux étapes du processus d'analyse quantitatives se prêtent à une collaboration avec le qualitatif, la phase de mise en place du questionnaire et la phase de communication. La phase de modélisation est une phase où l'échange quali/quanti pourrait également être fructueux. Il est important de confronter le modèle mathématique d'ajustement des données avec un regard qualitatif pour vérifier si la méthode statistique d'ajustement choisie ne s'inscrit pas dans un modèle de pensée particulier et, ainsi, induirait les conclusions principales. Le spécialiste du quantitatif a comme souci principal d'ajuster au mieux les données et prend donc en compte leur structure avec leurs qualités et leurs défauts. Certaines informations peuvent être absentes, partielles ou peuvent être approchées par des effets indirects. Il peut aussi privilégier des méthodes qu'il maîtrise mieux parce qu'il connaît leur potentiel pour l'étude et qu'il sait que ça fonctionnera. Néanmoins, le modèle qui apparaît comme prenant au mieux l'information présente dans les données peut aussi s'inscrire dans un courant de pensée particulier. Il est important d'en avoir conscience. Sur cette étape, les choix du spécialiste du quanti doivent néanmoins prédominer. Par exemple, revenir à une analyse variable par variable serait contreproductif.

Figure 2

SCHÉMA DE LA MISE EN PARRALLÈLE DES PROCESSUS D'ANALYSE PAR LES APPROCHES QUALITATIVES ET QUANTITATIVES



3. Tremplin, un exemple de collaboration quanti/quali

L'évaluation de l'expérimentation Tremplin est un exemple de collaboration quali/quant. Tremplin est un contrat où sont impliqués la direction générale de l'Enseignement scolaire (DGESCO) au niveau du comité de pilotage ; le CIEP, le British Council et le Céreq au niveau du comité scientifique. Deux expérimentations sont ciblées : l'expérimentation Pôle Premier Emploi (PPE) d'aide à l'insertion en milieu scolaire pour environ 4 000 bénéficiaires et l'expérimentation Mobilité Internationale (MI) qui organise des stages à l'international pour une centaine d'élèves bénéficiaires. Le public concerné est constitué de terminales, bac pro et CAP. L'objectif est de valider si le PPE constitue une aide à l'insertion par une approche quantitative. La méthode contractualisée est la comparaison de deux populations de témoins et d'expérimentés équivalentes en termes de diplômes, de spécialités et marché du travail local. Le moyen employé est un suivi sur 18 mois des jeunes à partir de 3 enquêtes. La partie qualitative concerne les aspects de contexte de l'étude, par exemple le marché du travail et les formations professionnelles, la mise en place du dispositif et la dynamique qu'il a générée auprès des acteurs. Ces deux aspects qualitatif et quantitatif ont amené logiquement à choisir une structure où spécialistes quali et quanti collaborent. Ici, on peut noter que des institutions à cultures quanti ont été associées à des institutions qui possèdent une culture quali. Le contrat fixe la mesure quantitative de l'impact du dispositif par le niveau d'insertion professionnelle des jeunes sortants, il impose une analyse qualitative éclairante en laissant une grande liberté aux thématiques. C'est donc une structure de rendu du type explicité au premier chapitre, figure 1, qui a été la base de l'organisation et du rendu du travail. Le quali fixe le cadre de l'étude et complète le résultat quanti par un éclairage complémentaire. Néanmoins, dans le détail, certaines sous-études relèvent de l'autre structure de travail qui croise le quali et le quanti, comme nous le précisons par la suite.

Les interrogations quantitatives ciblent les jeunes par rapport à l'expérimentation PPE. Les interrogations qualitatives par téléphone ou en face à face ont eu lieu avec les acteurs, enseignants et chefs d'établissements. Pour les jeunes partis en stage, un compromis quali/quant a permis de résoudre le problème de l'interrogation. Les faibles effectifs ne permettent ni une analyse quantitative classique ni un choix de protocole d'interrogation qui générerait un taux de non-réponse important. Une interrogation sur le lieu du stage à partir d'un formulaire papier avec des questions fermées comme dans un questionnaire

quanti a été adopté pour limiter la non-réponse. L'analyse des données s'est faite à partir d'une approche qualitative, individu par individu.

Même si d'une certaine façon, un cloisonnement du qualitatif et du quantitatif aurait pu avoir lieu, la collaboration a été optimisée. Il en a résulté un gain très important en termes d'analyse. Par exemple, une analyse comparée de l'étude quantitative auprès des jeunes sur leur projet professionnel et l'étude qualitative sur la perception de leurs élèves par les enseignants a fait apparaître des écarts de points de vue importants. Ce genre de croisement a été généralisé et les résultats ont considérablement impacté l'intérêt de l'étude et même du dispositif expérimental. Le croisement du qualitatif et du quantitatif et conjointement des acteurs et des jeunes est plus qu'un éclairage. Il constitue l'apport principal de l'évaluation.

4. Le longitudinal, une méthode d'analyse au confluent du qualitatif et du quantitatif

L'analyse longitudinale de type analyse séquentielle (Abbott & Hrycak, 1990 ; Rousset *et al.*, 2012) est intrinsèquement une approche holiste qui regarde l'individu dans son ensemble, ici son parcours au fil du temps. On trouve dans ce type d'analyse par exemple des typologies de parcours. C'est par essence une analyse individu par individu qui se rapproche par sa conception des études qualitatives, comme on l'a vu au chapitre 2. Ce rapprochement offre de bonnes opportunités de collaboration. Sur la thématique, par exemple, il est très intéressant de compléter une typologie des parcours par une interrogation qualitative d'individus de chaque type. L'analyse quali éclairera l'analyse quanti comme déjà évoqué. Mais dans ce cas précis, l'analyse quanti donne préalablement à l'interrogation quali le type de parcours de l'individu et donc permet de contextualiser le questionnement. Un individu sera questionné différemment s'il est dans une trajectoire ascendante ou descendante. Le gain de la collaboration devient ainsi multiple et bilatéral. De plus, il est très facile pour le spécialiste quali de s'approprier les résultats de l'étude quantitative. En effet, outre que l'approche par individu lui est familière, une classification est un regroupement d'individus. Donc le résultat est interprétable par une analyse quali qui traite une seule variable, la classe, individu par individu. De plus, s'il a interrogé des individus par appartenance de classes, son travail n'en sera que plus valorisant.

Un exemple de ce type de collaboration se trouve dans Joseph *et al.* (2013). Le thème central est d'établir des liens entre la discrimination ressentie et les parcours d'insertion. C'est encore une fois un travail structuré selon le plan suivant : 1-Exploration et introduction de la focale quanti par les spécialistes du quali, 2-La typologie avec en sortie une cartographie des parcours d'insertion et le lien entre le parcours et le sentiment de discrimination et 3-Un éclairage par une interrogation qualitative d'un échantillon de discriminés (au sens de la discrimination ressentie). Outre les arguments déjà développés, l'avantage de cette collaboration est que le contexte de réponse des individus à l'enquête qualitative est fourni par la position de l'individu sur la carte des parcours d'insertion (une représentation graphique qui organise les classes par proximités). La lecture de sa réponse peut donc se faire en regard de la qualité de son parcours relativement aux autres. Un autre avantage est que l'inclusion de l'éclairage qualitatif a permis de compléter une analyse quantitative par un autre regard. Le lien entre le parcours et la déclaration de discrimination est mis en valeur par un modèle statistique pour ajuster au mieux l'information. Mais comme on l'a déjà noté, il repose sur la vérification d'hypothèses de liens et quel que soit le modèle, il y a une suspicion que le choix du modèle a influencé le résultat. Il est illusoire de chercher un modèle « neutre », il convient au contraire d'être lucide sur les qualités et les défauts de l'ajustement mathématique choisi. Le résultat qualitatif est une bonne façon de se dégager de cette situation en offrant un rendu totalement dégagé d'hypothèses. Par exemple donner des exemples de témoignages de discrimination pour des individus qui ont un parcours d'insertion très rapide vers des emplois ou au contraire des parcours de précarisation apporte à l'article une fraîcheur, une dimension humaine et invite le lecteur à relativiser les résultats. Il permet ainsi d'orienter une éventuelle lecture suspicieuse envers les auteurs vers une lecture plus objective des résultats.

Il est à noter que l'analyse textuelle (Lebart, Salem, 1994) n'est pas abordée dans ce texte. Elle constitue bien évidemment la méthode de référence au confluent des approches qualitatives et quantitatives. Nous rappellerons seulement que des difficultés techniques de l'analyse quantitative textuelle comme la prise en compte de la sémantique, ont longtemps rendu la collaboration aussi difficile que pour les autres méthodes d'analyse. De plus, il ne suffit pas à l'analyse textuelle de résoudre ce problème pour unifier les approches qualitatives et quantitatives car alors elle rendra compte de la sémantique dans le formalisme propre à chaque individu. Pour ramener les résultats au formalisme théorique de l'approche qualitative, une étape supplémentaire restera à faire.

Conclusion et mise en perspective

Les expériences de collaborations quali/quantitative efficaces sont très nombreuses et méritent que l'on développe une culture de mutualisation de ces approches qui apparaissent au final très complémentaires. La collaboration entre spécialistes du quanti et du quali peut améliorer les cheminements individuels et cloisonnés, par des échanges croisés en fin d'études ou, mieux encore, une coproduction tout au long du processus d'étude et de communication.

Les gains sont multiples. D'une part le gain en temps est très important puisque chaque partie est experte pour sa contribution, le langage pour la communication et la technique pour l'analyse des données. L'apport à la lisibilité est naturel dans la mesure où l'expert quali est placé dans la situation du lecteur qui reçoit l'information issue de l'analyse et se retrouve ainsi dans le double rôle du lecteur et de l'auteur. Cet aspect accroît le gain en temps car bien souvent un expert quanti se trouve trop impliqué dans les aspects techniques et a besoin de temps pour trouver le recul nécessaire à la communication des résultats. D'autre part, la qualité de la production est accrue du fait d'une plus grande maîtrise des différents aspects du champ d'étude. La qualité et la lisibilité se trouvent simultanément impactées par un meilleur discernement du périmètre de l'étude. Enfin, d'une façon plus large, la collaboration catalyse des rebondissements et des suites à une étude. Dès lors qu'elle définit mieux le périmètre, elle ouvre des perspectives d'élargissement. Dans le même ordre d'idée, la confrontation de ces deux approches complémentaires est une bonne façon de dynamiser un renouvellement d'études.

Bibliographie

Joseph O., Lemièrre S., Lizé L., Rousset P., (2013), « The Feeling of Discrimination and Job-Market Entry in France », *Brussels Economic Review*, 56/1 p. 1-38

Centre international d'études pédagogiques (CIEP), Tremplin - projet d'insertion des jeunes diplômés de la formation professionnelle : <http://www.ciep.fr/expertise-audit-education/enseignement-professionnel/tremplin-projet-dinsertion-jeunes-diplomes-formation-professionnelle>.

Durkheim E. (1901 [1894]), *Les Règles de la méthode sociologique*, Paris, Alcan.

Lebart L., Salem A. (1994), *Statistique Textuelle*, Paris, Dunod, 344 p.

Rousset P., Giret J.-F., Grelet Y. (2012), « Life course typologies and longitudinal dynamics », *Bulletin de méthodologie sociologique*, n°114, p. 5-34.

Abbott, A., Hrycak, A. (1990), « Measuring resemblance in sequence data : an optimal matching analysis of musicians' career », *American Journal of Sociology*, 96/1, p. 144-185.

La construction et l'usage d'outils quantitatifs pour comprendre les conditions de travail

Anne-Françoise Molinié, Serge Volkoff

Introduction

Parmi les acteurs de l'entreprise, rodés au maniement d'indicateurs dans bien des domaines, il advient que l'on fasse circuler des chiffres sans prêter attention à leur portée réelle, ni à leurs conditions d'élaboration. Dans le domaine des conditions de travail, un bon exemple est celui des taux de fréquence et de gravité des accidents. Ce sont les principaux – souvent les seuls – repères chiffrés disponibles, et c'est alors à eux que l'on s'en remet pour jalonner les démarches de prévention. Ils constituent le support habituel des réflexions dans les instances de concertation. Or ces repères ne sont guère pertinents pour donner une appréciation précise de la sécurité du travail, ni même pour connaître les prévalences effectives des accidents ou leurs retombées dans les parcours professionnels (Daubas-Letourneux, 2013). La déclaration et la reconnaissance (ou non) d'un accident, l'attribution (ou non) d'un arrêt, dépendent des pratiques de nombreux acteurs. Ces pratiques sont elles-mêmes influencées par le mode de construction et d'usage des indicateurs : en affichant un taux « cible », une entreprise dissuade de fait l'encadrement, et les salariés, de déclarer certains accidents bénins. On a là un exemple, parmi bien d'autres, de « *circularité* » (Desrosières, 1993) entre les données permettant d'évaluer un fait social et les instruments choisis pour agir sur son évolution.

Les chercheurs non « quantitatistes » et les praticiens, dans le domaine des conditions de travail, ont donc des raisons de se défier des chiffres, au point parfois de renoncer à les utiliser ou à les produire. Beaucoup d'entre eux, cependant, estiment que des données quantitatives peuvent amplifier les capacités de comprendre et d'agir. Selon Nicole Vézina et Susan Stock (2005), les statistiques permettent déjà une « *confirmation des liens* » entre aspects du travail et de la santé. Un de leurs usages est d'asseoir des constats, aussi « pesants » que les statistiques elles-mêmes, mais qui ont le mérite de ne pas céder à l'air du temps, de ne pas accréditer l'idée que les contraintes ou nuisances pathogènes seraient rares ou relèveraient du passé. Cela conforte la capacité de conviction des praticiens (ergonomes ou médecins du travail, notamment) vis-à-vis de leurs interlocuteurs en entreprise. C'est un argument de poids, car les conditions de travail constituent souvent une préoccupation de second rang, dans les entreprises comme d'ailleurs pour les acteurs sociaux, les médias, ou les pouvoirs publics (Gollac, Volkoff, 2006).

En outre, la statistique et la lecture de ses résultats se prêtent aussi à des éclairages sur la diversité des personnes et des situations, sur la graduation des problèmes, parfois sur les paradoxes : « *Interpréter c'est découvrir le point de vue à partir duquel des réponses, apparemment contradictoires, retrouvent une cohérence* » (Curie, 1995). Or justement, dans le domaine des conditions de travail, les analyses à mener ont besoin d'être nuancées, bien des relations ne sont ni linéaires ni univoques, les actions utiles peuvent viser à préserver certains éléments des situations de travail, et pas seulement à les éradiquer. Dans cette réflexion composite, la quantification peut trouver sa place.

On voit donc le dilemme. En se privant d'outils de quantification, on renonce peut-être à des connaissances stimulantes pour « *pouvoir penser, pouvoir débattre et pouvoir agir* » (Daniellou, 1998) sur les conditions de travail. En utilisant ou construisant de tels outils, en revanche, on s'expose à des usages simplificateurs, au détriment des éléments plus fins de compréhension : « *Alors que bien des décideurs, voire des négociateurs, sont tentés d'examiner le travail de très loin ou de très haut, le souci des détails révélateurs, ceux qu'on ne perçoit qu'en maintenant un contact étroit avec le travail en train de se faire, et avec ceux qui le réalisent, est une ressource exceptionnelle pour comprendre des enjeux de santé au travail. Que vient donc faire la statistique, avec ses questionnaires réducteurs, ses catégories a priori, ses dépouillements anonymes, dans cet univers caractérisé par la variabilité, par l'épaisseur des histoires individuelles, et par la multitude des cas d'espèce ?* » (Volkoff, De Gaudemar, 2006).

* Anne-Françoise Molinié est démographe et Serge Volkoff statisticien et ergonomiste au Centre d'études de l'emploi (CEE). Tous deux inscrivent leurs recherches dans le programme du Centre de recherches sur l'expérience, l'âge et les populations au travail (Gis-CREAPT).

On peut tenter de dépasser cette contradiction. Cela suppose d'opter pour des dispositifs qui permettent de « *quantifier sans broyer* » (Volkoff, Molinié, 2010). Il s'agit alors d'élaborer, au sein de réseaux d'acteurs dont la composition et l'implication sont essentielles, des démarches de quantification que nous qualifions de « *compréhensives* », en ce sens qu'elles conservent un caractère d'exploration commune entre porteurs de connaissances différentes, qu'elles ne privilégient pas les épistémologies causalistes et n'attribuent pas aux méthodes quantitatives davantage « *d'autorité de la preuve* » qu'à toute autre pratique scientifique.

Nous allons illustrer ce positionnement et les méthodologies qu'il implique à l'aide de deux exemples relevant d'opérations au long cours dans lesquelles nous sommes, ou avons été, impliqués. La première comporte un ensemble d'analyses concernant les contraintes articulaires chez des ouvriers d'âges divers dans l'assemblage d'avions, au sein d'une grande entreprise aéronautique ; dans cette démarche, les méthodes de « *démographie du travail* » (Molinié, Volkoff, 2002) se sont construites en lien essentiellement avec les connaissances des ergonomes dans l'entreprise. La deuxième relève d'une coopération durable entre statisticiens et médecins du travail, dans la création, l'animation et l'exploitation de l'observatoire interprofessionnel « *Evrest* » (EVolutions et RELations en Santé au Travail – voir Bardouillet *et al.*, 2011).

1. Âge et contraintes articulaires chez des ouvriers d'assemblage : une coopération démographie/ergonomie

Nous reprenons ici quelques méthodes et résultats d'une série d'études, amorcée il y a plus de vingt ans dans une entreprise partenaire de notre groupement de recherche, et qui se poursuit actuellement. En parlant de « *série* » nous ne voulons pas suggérer qu'un programme au long cours ait été établi au départ et appliqué ensuite. Les préoccupations des acteurs avec lesquels nous avons coopéré dans l'entreprise, les dynamiques propres à la vie scientifique, les questions suscitées au fur et à mesure par les résultats eux-mêmes, les occasions de recueillir ou exploiter de nouvelles données, et la « *vraie vie* » de la recherche (notamment les profils et la disponibilité des chercheurs et acteurs impliqués) tout cela a joué son rôle dans les modes de conduite des opérations dont nous allons parler.

Quand ces études ont débuté, dans la deuxième moitié des années '90, l'entreprise se préoccupait d'un vieillissement de la population dans ses ateliers, analogue à celui qu'on constatait alors dans l'ensemble de la population en emploi. La composition de l'effectif affichait une prédominance des 30-50 ans, avec peu de jeunes en-dessous de 25 ans, et peu d'âgés au-delà de 55 ans. Même en faisant l'hypothèse d'embauches assez nombreuses dans les années qui allaient suivre (ce qui s'est en effet produit, de façon plus ou moins régulière), on pouvait prévoir que la production allait s'effectuer avec un nombre important de salariés « *vieillissants* », ou en tout cas « *plus tout jeunes* », pour lesquels les exigences du travail deviendraient critiques au regard de leur âge et de leur état de santé.

1.1. Lire les âges

Un premier volet d'analyses a consisté à préciser la lecture de ces structures d'âge et de leurs évolutions. L'idée est d'avoir des éléments descriptifs et comparatifs en examinant des pyramides d'âge dans l'entreprise, et si possible en distinguant par ateliers, services, ou métiers. Cet examen s'enrichit si l'on peut faire des comparaisons dans le temps, en repérant la stabilité ou les déformations de ces structures d'âge. Quand on constate le maintien d'un fort volant de jeunes, on explore les exigences sélectives du travail et l'on s'interroge sur les réaffectations ultérieures. Si une catégorie dévie d'une structure « *jeune* » vers une structure « *moyenne* », on apprécie la compatibilité entre les caractéristiques du travail et le vieillissement des salariés concernés. Si une autre rassemble durablement des salariés âgés, on s'intéresse à leur passé professionnel, aux causes de leurs changements de postes éventuels, et on se demande si les effectifs de la catégorie quelques années plus tard, les évolutions prévues dans les techniques et l'organisation du travail, se prêtent bien à ce rôle de « *catégorie d'accueil* » qu'elle semble exercer.

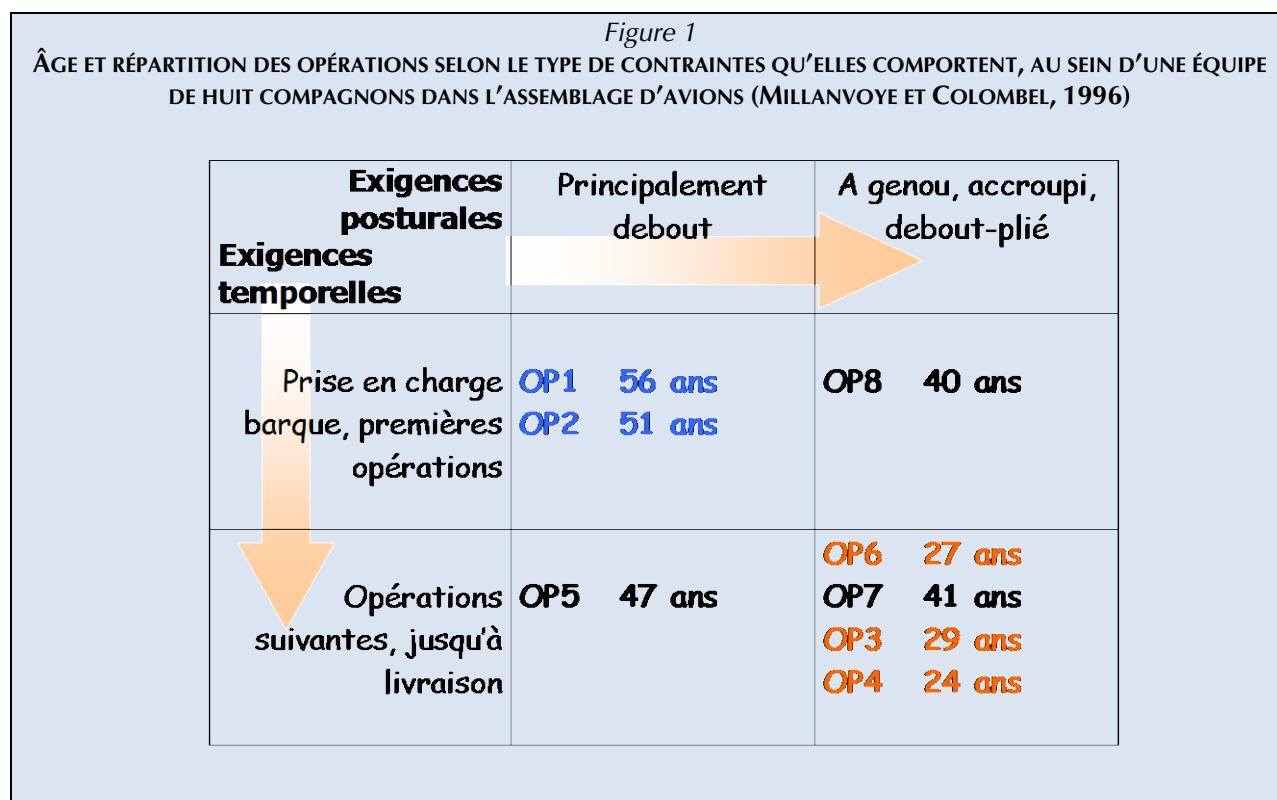
Pour poser ces interrogations dans l'entreprise, on part en général de données dont elle dispose déjà... plus ou moins. Souvent cette première étape révèle que les fichiers de personnel, contrairement à ce que les responsables dans l'entreprise imaginaient peut-être, se prêtent mal à l'examen de questions de ce type – pour des raisons de séparation des bases de données, d'instabilité des nomenclatures... – et que cela demande un travail préalable de mise en cohérence. Il faut ensuite choisir des présentations, notamment des mises en forme graphiques, qui soient stimulantes pour confronter les interprétations possibles. C'est dans ce cadre que nous avons été amenés à imaginer des usages de diagrammes triangulaires, ou d'histogrammes d'âges réélaborés par décalage dans le temps (Molinié, Volkoff, 2002).

Dans le cas étudié, l'attention s'est portée sur les « ajusteurs » – métier le plus présent dans la population des ouvriers d'assemblage. Leurs effectifs venaient de connaître une forte érosion : une baisse d'un quart en trois ans. Les cohortes les plus âgées avaient pratiquement disparu, mais comme elles n'étaient pas très peuplées, leur départ ne s'était pas accompagné d'embauches nombreuses. Les cohortes d'âges moyens avaient toutes connu des baisses d'effectifs. Les quelques arrivées dans les cohortes jeunes n'empêchaient pas le vieillissement d'ensemble, en raison d'une courbe d'âges qui restait en forme de dôme. C'est le maintien de ce profil, en dépit des départs d'âgés, qui a amené à interroger les conditions de travail des ajusteurs, en se demandant si elles étaient compatibles avec cette tendance au vieillissement.

1.2. Affectations différenciées et répartition des tâches

Il a donc fallu mener de nouvelles analyses en croisant cette fois les âges avec les conditions de travail elles-mêmes – ce dont les croisements âge x métier ne donnaient qu'une vision indirecte. L'idée sous-jacente, très simple, est que les affectations de la main-d'œuvre à tel ou tel âge sont liées aux exigences du travail, qui déterminent en partie la possibilité (et le souhait) d'accéder à une situation de travail donnée, d'y demeurer ou de s'en éloigner. Dans cette phase des études présentées ici (Millanvoye, Colombel, 1996), les auteurs ont examiné les mécanismes d'affectation différentielle à diverses tâches, ou d'exposition différentielle à diverses contraintes, selon l'âge des travailleurs concernés. Ces recueils de données ou d'observations ont été établis chacun à une date donnée, sans qu'il soit donc possible de repérer des effets de période ou de génération. Il s'est agi d'abord d'une analyse combinant ergonomie et micro-démographie descriptive, dans un second temps d'une investigation plus vaste avec cotation des contraintes, comportant notamment une analyse multifactorielle à visée typologique.

L'étude s'est d'abord menée au niveau d'une équipe de travail de huit personnes. Les auteurs ont examiné comment se distribuaient les opérations entre les individus de différents âges au regard des contraintes posturales et temporelles (figure 1), ces contraintes étant évaluées par des ergonomes après étude des postes de travail. On a constaté qu'une spécialisation des tâches, peu formalisée mais précieuse, s'était mise en place, bien que tous les ouvriers sachent réaliser l'ensemble des opérations. Cette relative spécialisation permettait de mettre les plus âgés « à l'abri », dans une certaine mesure, des postures difficiles et prolongées, et des situations d'urgence (à proximité de la « livraison » au poste suivant) – ces dernières renforçant à leur tour les pénibilités posturales.



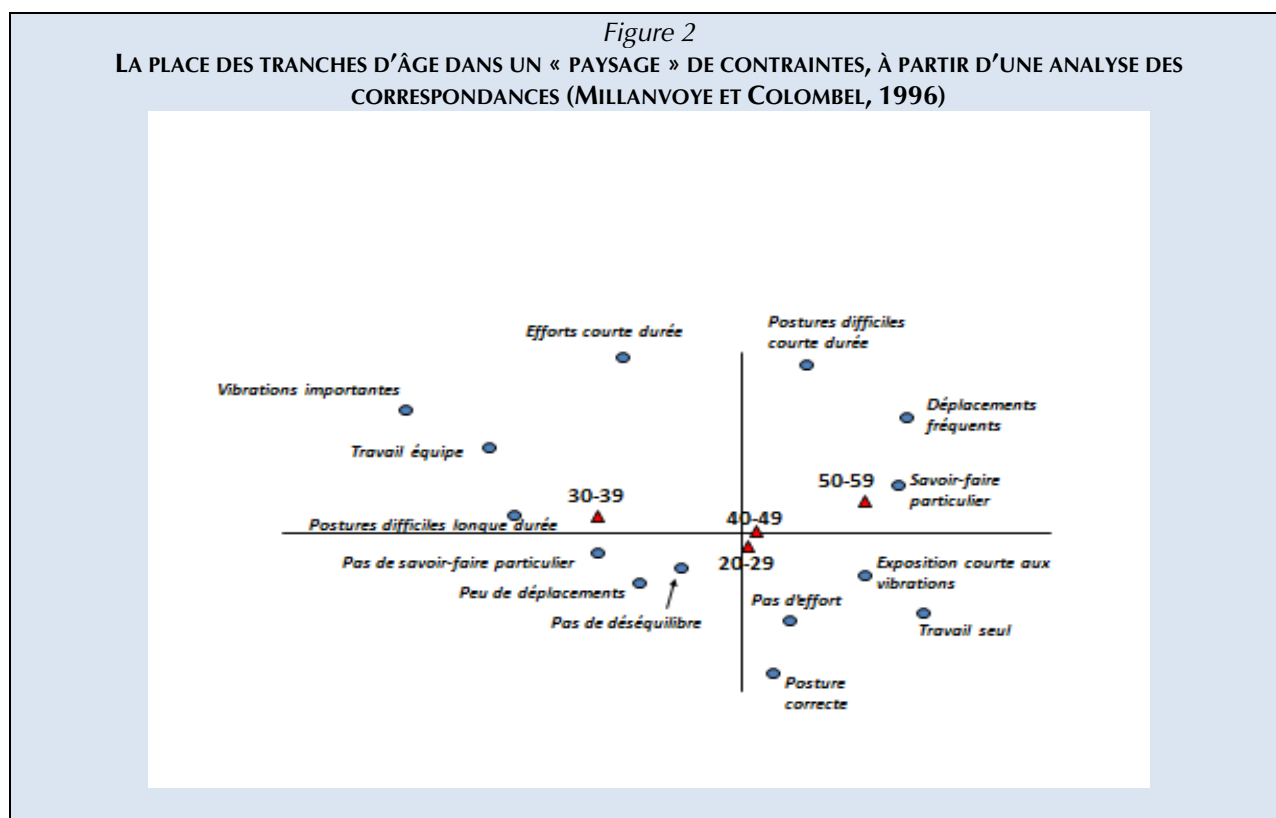
L'échange avec les ergonomes et avec des responsables d'atelier, sur ces résultats, a montré d'une part que ces répartitions informelles étaient plus ou moins connues, et en tout cas jugées légitimes dans la culture de métier ; d'autre part, que ces « régulations collectives » du vieillissement (Gonon, 2003) apparaissaient efficaces à un moment donné, en favorisant le maintien au travail d'ouvriers de tous âges, mais qu'elles peuvent être compromises à plus long terme, si la population vieillit, et si des mesures de prévention ne sont pas prises pour éviter une dégradation de la santé des plus jeunes.

Il fallait donc poursuivre avec une investigation de plus grande ampleur, examiner les différences entre âges dans l'exposition à diverses contraintes en élargissant le champ. Une grille de cotation des exigences du travail (efforts, postures, déplacements, vibrations, équilibre, savoir-faire spécifiques, travail en binôme...) a été établie par les ergonomes en tenant compte des enseignements de la première monographie. L'analyse démographique a été élargie à l'ensemble des ateliers d'assemblage. Les mêmes constats se sont vérifiés, sur une population de 260 ouvriers : l'exposition aux contraintes posturales fortes d'une part, et l'affectation aux tâches urgentes d'autre part, tendaient à diminuer avec l'âge.

1.3. Les configurations de contraintes

Ce bilan démographique par type de contrainte a été utile pour apprécier l'ampleur des mécanismes de sélection sur l'âge et, dans une certaine mesure, évaluer les difficultés d'affectation qui pourraient en résulter à l'avenir. Cependant il n'est pas suffisant pour une approche « compréhensive » des liens entre l'âge et les caractéristiques des postes, prises cette fois comme autant de configurations singulières. Une analyse des correspondances multiples (ACM), menée en intégrant simultanément toutes les variables présentes dans la grille de cotation, a permis alors d'établir une typologie des situations de travail, avec trois grandes catégories (figure 2) :

- type 1 : des postes où se cumulent des caractéristiques représentées dans le quart nord-ouest du graphique : exposition aux chocs et vibrations, effort, posture pénible, travail plutôt effectué à deux ;
- type 2 : des postes où se cumulent des caractéristiques représentées dans la partie est du graphique : déplacements verticaux, savoir-faire spécifiques, tâches demandant un bon maintien de l'équilibre, possibilité de travailler seul en maîtrisant son rythme ;
- type 3 : des postes où, par plusieurs aspects, les exigences du travail apparaissent modérées (partie basse du graphique).



Il est apparu alors que les 20-29 ans et les 40-49 ans étaient assez régulièrement répartis entre types de contraintes (les points correspondants figurent vers le centre du graphique), alors que les 30-39 ans semblaient davantage concernés par les postes de type 1, et les 50-59 ans par les postes de type 2. Ces postes « de type 2 », qui accueillait plutôt les âgés, n'étaient pas exempts de contraintes physiques. Mais celles-ci restaient gérables parce que les sollicitations les plus pénibles ne s'accompagnaient pas d'une pression temporelle extrême. En outre, l'appel aux savoir-faire particuliers valorisait l'expérience professionnelle.

Du côté des postes « de type 1 », les contraintes s'accumulaient sur les 30-39 ans, et non sur la tranche d'âge la plus jeune. Après vérification auprès de l'encadrement, on a pu comprendre qu'en effet les jeunes restaient sur ces postes le temps pour eux de maîtriser l'assemblage sur un équipement ancien, avant d'être aiguillés vers un avion plus moderne. Si cette affectation prioritaire des jeunes dans l'atelier moderne, où les conditions de travail sont moins pénibles, devait se poursuivre (et c'est ce qui s'est effectivement produit), le vieillissement des 30-39 ans, qui restaient dans l'ancien atelier, posait problème. Ce constat et cette prévision ont amené les responsables de l'entreprise à prendre des mesures pour diminuer la pénibilité de ces postes.

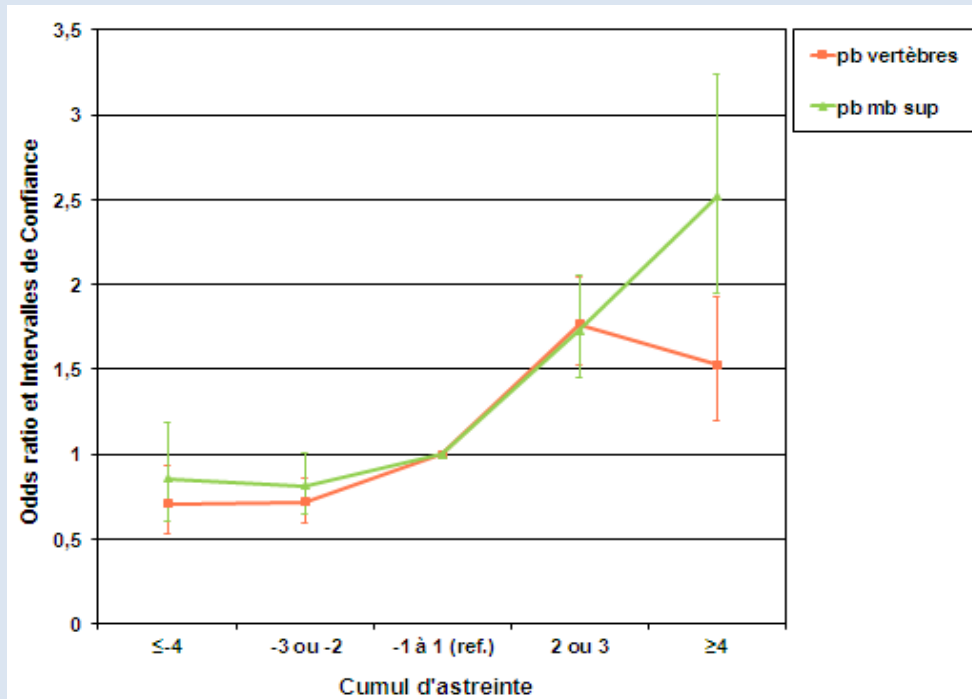
1.4. Les enjeux de long terme en santé au travail

Beaucoup plus récemment, cette question des relations entre âge et contraintes de travail dans cette entreprise a pu être reprise, toujours en mêlant analyses statistiques, observations de terrain, et interprétation impliquant des praticiens, en adoptant une perspective diachronique, dans le cadre d'une recherche sur la genèse à moyen et long termes des troubles musculosquelettiques (Buchmann 2013 ; Mardon *et al.*, 2013). La recherche s'est appuyée sur l'observatoire par questionnaire Evrest, dispositif en place depuis 2002 dans cette entreprise et qui s'est développé plus largement en France par la suite (voir paragraphe suivant).

Un premier constat a été le haut niveau des prévalences de douleurs aux vertèbres et aux membres supérieurs parmi les travailleurs de cette entreprise, ce qui amenait à relativiser la signification du nombre – dix fois moindre – de maladies professionnelles reconnues pour troubles musculosquelettiques ; on retrouve ici les remarques formulées au début de cet article à propos des accidents du travail décomptés. Des liens très forts ont ensuite été montrés entre les caractéristiques du travail au long du parcours professionnel et la survenue de ces troubles (figure 3). Une exposition prolongée aux « astreintes », telles que définies dans cette recherche (au moins une contrainte physique de niveau important, ou au moins une de niveau plus modéré mais assortie de contraintes organisationnelles), s'accompagne de probabilités fortement accrues que se développent à terme des troubles vertébraux ou aux membres supérieurs.

Figure 3

ODDS-RATIOS (ET INTERVALLES DE CONFIANCE À 95%) POUR CINQ CLASSES DE CUMUL D'ASTREINTE, DANS DEUX RÉGRESSIONS LOGISTIQUES EXPLIQUANT LES PROBLÈMES DE VERTÈBRES ET DE MEMBRES SUPÉRIEURS, AJUSTÉS SUR L'ÂGE, CHEZ LES PERSONNELS D'ATELIER (MARDON *ET AL.*, 2013)



Une autre partie de cette analyse a porté sur la « sélection », et a reposé sur des décomptes statistiques et des reconstitutions de parcours pour des travailleurs atteints de troubles articulaires. Elle a montré que dans ce milieu professionnel aux métiers définis, il n'y a guère de mobilité protectrice en pareil cas. Des mouvements de situations « astreintes » à « non astreintes » ont bien lieu, surtout en deuxième partie de carrière, mais ils prennent rarement la forme de réaffectations ciblées pour raison de santé. Nos observations plus monographiques sur le terrain l'ont confirmé : dans un établissement de quelques centaines de travailleurs, en demandant au médecin du travail de rassembler les dossiers de ceux qui auraient été changés de poste en raison de leurs douleurs articulaires, il a été possible de repérer neuf cas en tout, sur une période de plusieurs années.

Un troisième volet de l'étude statistique est alors venu indiquer qu'une action sur les volets organisationnels, un certain desserrement des contraintes de temps, un accroissement des possibilités de choisir sa façon de procéder, une appréciation plus fiable des objectifs de travail, constituaient des voies de prévention qui renaient l'attention : une situation « positive » dans ces trois domaines à la fois, était assortie d'une cote relative globale de 0,44 pour la présence de douleurs de vertèbres, donc une division par deux environ de leur prévalence, l'âge et le niveau de contraintes physiques étant fixés. De ce point de vue, un examen vigilant des réorganisations en cours dans ce secteur, et notamment des méthodes relevant du Lean Management (Buchmann *et al.*, 2010), est apparu nécessaire.

Dans cette étude, les approches quantitatives ont été assez probantes, puisqu'elles ont à la fois attiré l'attention sur des facteurs d'atteintes à la santé, nuancé leur lecture, et inscrit la démarche dans une perspective de moyen et long termes. Cependant, nos interprétations prudentes reflètent le souci, exprimé au début de cet article, de ne pas considérer que ces chiffres « parlent d'eux-mêmes ». Pour comprendre de façon précise les conditions dans lesquelles les régulations sont développées (ou les limites auxquelles elles se heurtent), apprécier les raisons pour lesquelles un travailleur a fourni des réponses amenant à le classer comme « astreint » (ou non) à telle ou telle période de son parcours, analyser les réaffectations – quand elles sont possibles – et leurs conséquences individuelles et collectives, il a fallu articuler les résultats chiffrés avec des analyses d'activité, et des entretiens comportant une dimension rétrospective. C'était le but visé par cette recherche dans son ensemble (Buchmann, 2013), mais nous n'en développerons pas ici les autres dimensions.

2. Une coopération statistique/médecine du travail : le dispositif Evrest

Nous poursuivons cette réflexion sur les démarches d'exploration communes entre outils statistiques, observations de terrain et réflexions d'acteurs, à partir d'un exemple très différent. Il ne s'agit plus ici de traiter une question précise – les facteurs de douleurs articulaires, dans ce qui précède – mais de co-construire avec des acteurs de terrain un dispositif qui soit un point d'appui quantitatif pour suivre les évolutions du travail et de la santé dans un milieu professionnel, et qui ouvre la possibilité d'usages diversifiés. Notre propre lien au « terrain » est ici plus distant, puisqu'il se construit pour l'essentiel dans une coopération avec des praticiens qui, eux-mêmes, se confrontent aux problèmes concrets qu'il s'agit d'analyser. La question est alors d'élaborer une démarche qui enrichisse et consolide ce fonctionnement en réseau, en tirant parti du rôle de « langage-carrefour » que peut jouer la statistique, selon l'acception proposée par Alain Desrosières (1993) : « Une ressource argumentative et décisionnelle souple, susceptible d'usages variés, dans des constructions foncièrement différentes les unes des autres » – aussi différentes que peuvent l'être les situations de travail.

2.1 Un dispositif « inter » et « intra » entreprises

Expliquons d'abord brièvement ce qu'est ce dispositif Evrest (EVolutions et RELations en Santé au Travail). Cet observatoire permanent, construit en collaboration par des médecins du travail et des chercheurs, vise à analyser et suivre différents aspects du travail et de la santé de salariés. Le recueil des données s'appuie sur un questionnaire très court, qui tient sur un recto-verso, rempli lors des consultations. Ce questionnaire a été pensé pour être proche de la conduite habituelle de l'entretien de santé au travail, afin de s'intégrer au mieux dans la consultation du médecin. Les questions portent sur les conditions de travail, la formation, le mode de vie et l'état de santé lors de l'entretien. La façon d'aborder le travail est à la fois large par la diversité des domaines évoqués (changement de travail en lien éventuel avec la santé, horaires de travail et leur régularité, contraintes de temps et pression temporelle, sens et vécu du travail, charge physique, exposition à certains risques, formation reçue ou dispensée), et très succincte compte tenu du faible nombre de questions dans chacun de ces champs. Le libellé des questions sur le travail reprend souvent celui utilisé dans des enquêtes nationales faisant référence.

Ce dispositif est conçu de manière à permettre deux types d'usage : d'une part une base nationale, en vue de travaux scientifiques, à partir d'un échantillon de salariés ; d'autre part des analyses locales, car chaque médecin participant peut, à son initiative, recueillir, produire et exploiter ses propres données au-delà de l'échantillon national, par exemple celles concernant une entreprise déterminée. Ce dispositif, commun à des acteurs relevant de mondes professionnels différents, s'inscrit dans un espace d'échanges entre eux, et chacun des acteurs se l'approprié (voire l'adapte) dans le cadre de son activité propre et de ses objectifs (Molinié, Leroyer, 2011)¹.

La tension – que l'on espère féconde – entre la structure partagée qui permet le travail commun, et les usages « locaux » qu'elle rend possibles, est une dimension fondatrice d'Evrest. Elle peut à notre sens illustrer la notion d'« objet-frontière » proposée par Susan Leigh Star et James R. Griesemer (1989) pour décrire et caractériser les processus par lesquels des acteurs relevant de mondes sociaux différents mais appelés à coopérer sur un projet scientifique réussissent à se coordonner malgré leurs points de vue différents ; dans ce processus chacune des parties garde son identité, ses enjeux et peut mener ses travaux, tout en s'articulant avec les autres. Parmi les propriétés de ces objets-frontière, la « flexibilité interprétative » (Star, 2010) a été particulièrement investie, un « même » objet pouvant avoir un sens différent selon l'utilisation et l'interprétation qu'en font ceux qui s'y réfèrent. Ce souci de « flexibilité » a fortement marqué la genèse du dispositif dont il est question ici, et caractérise ses usages actuels.

2.2 L'observatoire Evrest, une « co-construction »

Le lancement d'Evrest à l'échelle nationale est issu de la rencontre entre des chercheurs qui avaient participé à sa mise en œuvre dans la grande entreprise aéronautique étudiée ci-avant, et d'un réseau de médecins du travail travaillant en services interentreprises. Dans les deux cas (l'entreprise concernée, puis le réseau national) les médecins impliqués percevaient le langage des chiffres comme une ressource pour que les questions de santé au travail puissent être entendues dans des espaces de décision où ils jugent que cette

¹ L'article cité dans cette référence fournit une présentation beaucoup plus développée des éléments qui vont être présentés dans ce qui suit.

question est, sans cela, négligée. Ils en attendaient aussi un renforcement de leur pouvoir de conviction, notamment auprès des employeurs, constatant que ce qu'ils recueillent par le colloque singulier avec les salariés ne suffit pas toujours pour rendre légitimes leurs interventions et recommandations. Ils espèrent qu'en parlant le « langage des chiffres », familier à leurs interlocuteurs, ils feront mieux valoir leurs points de vue. (Gilles, 2013).

Médecins comme chercheurs, l'usage de la quantification leur semblait aussi présenter plusieurs intérêts dans le contexte des évolutions du travail, notamment : la persistance d'un niveau élevé de contraintes et nuisances dans le travail, facteur important d'inégalités sociales de santé et peu prises en compte dans les politiques publiques ou les négociations sociales ; la tendance à l'intensification du travail, avec ses effets souvent renvoyés au vécu individuel ; la conviction que les indicateurs auxquels on se réfère usuellement en entreprise (nombres ou taux d'accidents et maladies professionnelles) apportent peu d'éléments utiles pour l'action ; à quoi s'ajoutait le constat que les données présentées dans les rapports annuels fournis par les médecins eux-mêmes ciblent davantage leur propre activité (visites médicales, actes paramédicaux, activités de tiers temps, etc.) que la santé au travail.

Un premier point d'accord dans la préparation de l'observatoire a consisté à prendre des distances avec la lecture « causaliste » dont on a parlé au début de cet article, donc à aborder les enjeux de santé au travail sans préjuger du sens des relations diachroniques entre ces deux termes. Les initiateurs ne souhaitaient pas traiter des relations santé-travail uniquement dans le registre de l'altération, de la dégradation ou de la fragilisation de la santé *par* le travail. Il leur importait de rendre visible aussi la façon dont la santé joue *sur* la vie professionnelle et se joue *dans* la vie professionnelle, et le rôle important du travail dans la construction et le développement de la santé.

C'est pourquoi l'interrogation sur le travail, dans Evrest, ne vise pas principalement à repérer des « expositions », même si elle comporte des questions sur ce sujet. Cette notion, précieuse en épidémiologie, laisse cependant « *supposer que les opérateurs sont passifs dans un environnement à risques* » (Laville, 1998, p. 154). Or l'ergonomie montre que les opérateurs agissent sur leurs « conditions de travail », notamment pour préserver ou construire leur santé ; ces stratégies sont plus ou moins possibles, limitées, efficaces, selon les marges de manœuvre dont ils disposent. Dans cette perspective, un questionnaire fondé sur les réponses des salariés peut présenter des qualités d'intégration, « *les réponses des opérateurs traduisant à la fois une combinaison de contraintes et l'espace disponible pour leurs propres stratégies de préservation* » (Volkoff, 2005, p. 29-30).

Médecins et chercheurs ont également convenu que la démarche d'étude serait attentive à la manière dont les salariés trouvent (ou recherchent) dans le travail des ressources de développement de leur santé. Le travail est donc abordé aussi en termes de reconnaissance, de coopération, de possibilité de faire un travail de qualité, d'occasions de se former ou de jouer un rôle de formateur. Le questionnaire examine – au moins sommairement – la plupart des dimensions considérées comme constitutives des « facteurs psychosociaux de risques » (Gollac, Bodier, 2011), avec l'idée qu'il ne s'agit pas seulement de repérer ces « risques », mais aussi de s'intéresser aux conditions qui permettent à certains salariés de se sentir plutôt bien dans leur travail, au moins pendant une certaine période, au moins pour tel ou tel aspect de leur travail.

Pour une raison voisine, l'approche de la santé s'est écartée d'une entrée par les pathologies. La question du travail avec une maladie chronique, de plus en plus souvent posée aux médecins du travail, mérite une investigation spécifique. En outre, nombre de pathologies conduisent encore à l'exclusion de l'emploi, tandis que les troubles de santé de l'ordre de l'infra-pathologique peuvent s'avérer plus compatibles avec un maintien de l'activité professionnelle, sous certaines conditions tout au moins. L'observatoire retient donc, pour chaque dimension de la santé (cardiorespiratoire, neuropsychique, ostéoarticulaire, etc.), trois types d'information, directement en prise sur la pratique des services de santé au travail : l'existence de signes et symptômes, les gênes éventuelles dans le travail liées à ce trouble de santé, et les traitements ou soins éventuellement mis en place.

Aussi bien pour la santé que pour le travail, chercheurs et praticiens ont ainsi choisi de recueillir les appréciations des salariés eux-mêmes. L'idée n'est donc pas d'aller vers des interprétations selon lesquelles les « données » retranscriraient une « réalité » extérieure aux personnes enquêtées. Cette option de privilégier la parole du salarié, qui implique certes d'être attentif aux déterminants « subjectifs » des réponses (Molinié, 2003), est d'autant plus importante ici que c'est le médecin – ou l'infirmier – qui la recueille. C'est dans cet échange que se construit aussi le sens des « données ». Si, le plus souvent, le salarié remplit seul la partie consacrée au travail, ses réponses donnent ensuite lieu à discussion avec le médecin,

notamment quand des réponses lui semblent surprenantes. Cette situation n'est pas rare et le médecin du travail peut s'en saisir pour accéder à une meilleure compréhension des enjeux de santé au travail.

L'implication du médecin dans la construction de l'information chiffrée, la qualité de son écoute, l'ensemble des éléments qu'il utilise pour se construire un « point de vue » dans un contexte précis, sont aussi ce qui lui permettra de porter les résultats dans le débat, en les nourrissant et en les confrontant avec d'autres approches et d'autres points de vue. Le choix d'un questionnaire très court est aussi cohérent avec ce souci d'insérer les résultats chiffrés dans une démarche plus large de compréhension, intégrant des éléments issus de la clinique médicale.

2.3. L'observatoire Evrest, un « co-usage »

Le questionnaire Evrest est ainsi la clé de voute du dispositif. Point d'appui à des travaux scientifiques, il constitue aussi une trame de dialogue entre le médecin du travail et un salarié, et il doit ouvrir à des échanges entre personnes impliquées dans le réseau Evrest, ou entre ce réseau et d'autres interlocuteurs. Il doit demeurer assez stable, pour autoriser des analyses diachroniques, voire longitudinales. Mais il est aussi conçu pour permettre des usages spécifiques en fonction des besoins de médecins. Ainsi, le questionnaire a peu à peu inclus des items « libres » : leur existence est prévue et ouvre l'accès à une zone de saisie, mais leur contenu est défini par ceux qui les remplissent. Seuls les médecins qui décident d'utiliser ces zones peuvent savoir à quoi correspond ce qui y a été saisi et exploiter les informations qui s'y trouvent. Ainsi deux zones en début de questionnaire visent à repérer par exemple des ateliers ou des métiers spécifiques, une question « libre » est possible sur chaque item de santé, etc. ; et surtout, dix questions totalement « libres » ont été ajoutées depuis 2011 en fin de questionnaire.

Cette évolution rend plus explicite encore le projet de cet observatoire : ce n'est pas un dispositif national uniformisant qui « utiliserait » les médecins du travail comme des enquêteurs très qualifiés ; c'est un outil partagé que les médecins peuvent largement faire « à leur main », en fonction de leurs préoccupations locales – sans omettre de contribuer à la faisabilité des analyses nationales.

De grandes marges de manœuvre sont aussi disponibles pour eux en matière d'échantillonnage. Tout médecin décidant de s'inscrire dans le dispositif s'engage à interroger (au moins) les salariés nés en octobre des années paires, lesquels constituent l'échantillon national, sur lequel s'appuient les exploitations d'ensemble ainsi que les travaux scientifiques dont les chercheurs ont la responsabilité. Mais chaque médecin peut aussi, s'il le souhaite, élargir son utilisation du dispositif, ponctuellement ou régulièrement, seul ou avec des confrères, et recueillir des données de façon plus systématique par exemple pour l'ensemble des salariés d'une entreprise, un secteur professionnel, un métier... En pratique, on constate que les médecins se sont insérés graduellement dans le dispositif, se familiarisant avec le questionnaire et le système de saisie, et commençant à s'organiser au sein du service de santé au travail pour intégrer Evrest dans l'activité quotidienne. Par la suite, certains, de plus en plus nombreux, se sont engagés dans des utilisations plus spécifiques au niveau d'entreprises ou secteurs, ces usages d'Evrest les motivant à participer durablement au dispositif et devenant une des composantes de leur pratique professionnelle.

2.4. État des lieux

Le dispositif s'est progressivement mis en place depuis le début 2007², date à laquelle il a démarré à titre expérimental dans une région (le Nord-Pas de Calais). Aujourd'hui, environ 850 médecins participent chaque année à l'observatoire, et la base nationale permet de fournir chaque année des résultats sur 23 000 salariés³. Par ailleurs, plus de 35 000 fiches Evrest sont désormais remplies chaque année pour des usages spécifiques, hors base nationale.

Le niveau national est, depuis 2009, structuré autour d'un groupement d'intérêt scientifique (GIS Evrest). La création d'un GIS donne au dispositif une visibilité institutionnelle, et stabilise dans une certaine mesure son financement. Un conseil scientifique, constitué de six personnalités de disciplines différentes, apporte son éclairage critique et un appui dans les réflexions. Nous mentionnons ce GIS parce que son existence traduit bien le besoin de faire reconnaître l'observatoire par différents « alliés », au sein des partenaires publics et de recherche. Là aussi on retrouve une démarche analogue à celles analysées par Star et Griesemer (op. cit.)

² Il s'agit bien ici de l'observatoire interprofessionnel. Dans l'entreprise aéronautique « pionnière », les débuts datent de 2002, et l'opération se poursuit.

³ Voir le site <http://evrest.alamarge.org>

à propos des alliances nouées autour d'un projet, et des objets-frontières qui deviennent les supports de ces rencontres entre univers professionnels.

Le fonctionnement du niveau national repose une équipe projet qui rassemble des médecins du travail, des chercheurs en santé au travail et des statisticiens. Ils sont responsables de la constitution, de la gestion et de l'exploitation de l'échantillon national. En même temps, c'est à eux qu'il revient d'animer la réflexion des médecins participants autour des usages des chiffres en santé au travail. Cette équipe projet est le lieu central où se tissent les compromis, où se négocient les évolutions du dispositif, où se préparent les discussions du réseau et des instances de direction du GIS. La plupart des médecins qui y participent sont aussi des référents pour leur région.

Chaque région a une indépendance de fonctionnement et de gestion, et le médecin référent doit aussi contribuer à constituer, faire vivre et structurer le réseau de sa région, afin d'assurer le financement et la logistique du projet à ce niveau. Dans certaines régions le réseau s'est ouvert à une collaboration avec d'autres partenaires (observatoires régionaux de santé, directions régionales du travail, institut de médecine du travail...). Dans plusieurs régions, des référents statistiques Evrest ont été peu à peu impliqués. Ils ont souhaité tisser des liens entre eux, et se retrouvent régulièrement pour échanger sur leurs expériences, repérer les ressources liées aux compétences de chacun d'eux, et développer une culture commune, sur Evrest et plus généralement sur les approches en santé au travail.

Insistons, pour conclure cette partie, sur le fait que le dispositif Evrest ne produit pas seulement des chiffres, il produit aussi des réseaux. L'entrecroisement de réseaux décrit ici est à fois un gage de dynamisme pour cette opération, et un point de fragilité. En particulier, le maintien d'un échantillon nombreux et son suivi longitudinal sont problématiques, puisqu'ils dépendent étroitement du taux de couverture du dispositif, de l'implication durable des médecins ou infirmiers, et de la possibilité d'assurer un suivi régulier des salariés le plus indépendant possible de leurs « expositions » ou de leur état de santé. Sur ce point parmi d'autres, on voit que la poursuite de l'observatoire ne peut être pensée en termes seulement « techniques ». Elle est au cœur de la tension, inhérente au dispositif, entre les usages à différents niveaux et par différents professionnels.

Avancer sur ce point suppose certes de bien inscrire toute production de résultats dans les caractéristiques et les limites du dispositif ; mais aussi d'accorder une très grande attention aux activités d'articulation, de construction et d'animation des divers réseaux, pour que les préoccupations issues de l'activité de chaque acteur et la diversité des points de vue puissent s'y exprimer et être mises en débat.

Conclusion

Les déterminants d'une amélioration ou d'une dégradation des conditions de travail relèvent de niveaux très divers. Les actions bénéfiques sont à chercher au plus près de chaque situation de travail, mais la possibilité de les repérer et les mettre en œuvre dépend fortement de politiques d'entreprises, voire de décisions des pouvoirs publics. C'est pourquoi, pour la recherche comme pour les interventions sur les situations de travail, des couplages entre approches plutôt collectives et quantitatives, et analyses plus ponctuelles de situations de travail choisies, sont d'autant plus justifiés.

Les options de méthodes que nous avons proposées et illustrées ici, en insistant davantage sur la pertinence d'une combinaison d'outils dans le premier exemple, sur la construction de réseaux dans le deuxième, ont pour objectif de donner à ces couplages les meilleures chances de réussite.

En insistant sur les principes qui nous ont guidés dans ces deux études de cas, nous avons pu donner l'impression de démarches cohérentes et harmonieuses ; ce n'est bien sûr pas toujours le cas dans la réalité de ces démarches. Nous n'avons pas insisté, par exemple, sur les conflits d'usages des chiffres (conflits parfois fructueux, parfois paralysants), lesquels peuvent renvoyer eux-mêmes à des conflits de territoires entre acteurs. Les outils statistiques, les études quantitatives qu'ils permettent, les interprétations auxquelles ils donnent lieu, interrogent l'espace d'intervention de chacun, et les limites de cet espace, sur des questions comme l'organisation du travail ou la gestion des parcours professionnels. Cette interrogation n'est pas toujours bien vécue.

Par ailleurs, les usages des chiffres sont aussi des usages du temps. Une partie des acteurs, dans les entreprises, occupent des positions plus ou moins provisoires, dans des plans de carrière qui les appellent à la mobilité. Les praticiens des conditions de travail (qu'ils soient médecins, infirmiers, ergonomes...), mais

aussi les chercheurs parfois – comme dans le premier exemple décrit ici – ont une présence plus durable, dans l'entreprise ou à ses côtés.

L'outil statistique, s'il est conçu dans la perspective d'analyses longitudinales ou transversales répétées, offre un point d'appui à des échanges qui convoquent à la fois l'histoire du système de production et celle des femmes et des hommes au travail. Encore faut-il que les acteurs dans l'entreprise, souvent empreinte de culture « présentiste », fassent bon accueil à cette perspective historique.

Enfin, les réflexions sur l'élaboration et l'usage des chiffres viennent enrichir la compréhension d'une tension permanente entre les facettes individuelles et collectives de la santé au travail. Cette tension est, entre autres, au fondement de débats, historiques et actuels, sur le rôle de la médecine du travail – mais on peut le montrer également pour l'ergonomie, la psychologie du travail, ou pour l'action des CHS-CT par exemple. Or les procédures de quantification sont, par vocation, à visée collective et ont même pour finalité – nous avons tenté de le montrer – de favoriser une forme de « désindividualisation » de l'action préventive en santé au travail. C'est leur atout, mais à l'arrière-plan demeure l'inquiétude, évoquée au début de cet article, que les indicateurs chiffrés ne viennent raboter la diversité interindividuelle, et n'imposent une vision réductrice de la santé au travail. La construction et l'usage des outils quantitatifs sur les conditions de travail doivent donc se frayer un chemin, entre ces ressources et ces pièges.

Bibliographie

Bardouillet M-C, Buisset C, Bardot F, Molinié A-F, Leroyer A. (2011), « L'observatoire Evrest, une démarche de mise en place d'indicateurs collectifs en santé au travail », INRS, Document pour le Médecin du Travail, n° 126, p. 213-223.
<http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=TM%2018>

Buchmann W. (2013), *Aspects de moyen et long termes dans la genèse et l'évolution des Troubles Musculo-Squelettiques au travail. Une recherche dans l'industrie aéronautique*, Thèse de doctorat en Ergonomie, Conservatoire National des Arts et Métiers, Paris. <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00877353>.

Buchmann W., Bellies L., Volkoff S. (2010), « What possibilities for sustainable prevention of WMSD within lean manufacturing production methods ? », Proceedings of the 7th international Scientific Conference on Prevention of MusculoSkeletal Disorders, PREMUS. Angers, France.

Daniellou, F. (1998), « Participation, représentation, décisions dans l'intervention ergonomique », in V. Pilnière et O. Lhospital (coord.), *Actes des Journées de Bordeaux sur la Pratique de l'Ergonomie : Participation, représentation, décisions dans l'intervention ergonomique*, Bordeaux, Éditions du LESC, p. 3-16.

Daubas-Letourneux V. (2013), « Parcours d'accidentés du travail : parcours accidentés ? Inscription biographique des accidents du travail dans les parcours et (in)visibilités produites », in Daubas-Letourneux V., Frigul N., Jobin P., Thébaud-Mony A., *Santé au travail, Approches critiques*, La Découverte, coll. Recherches.

Desrosières A. (1993), *La politique des grands nombres. Histoire de la raison statistique*, La Découverte, Paris, 440 p.

Gilles M. (2013), *Compter pour peser ? La quantification de la « santé au travail » en entreprises : entre institutionnalisation et ambiguïtés*, Thèse de doctorat en sociologie, EHESS.

Gilles M. (2012), « Evrest et ses usages », *La Lettre Evrest*, n° 4, novembre 2012, p. 6-8.
http://evrest.alamarge.org/_docs/Fichier/2013/15-130325030449.pdf.

Gollac M, Bodier M. (Eds), (2011), *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser*, Rapport du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail. <http://www.college-risquespsychosociaux-travail.fr/site/Rapport-College-SRPST.pdf>.

Gollac M., Volkoff S. (2006), « La santé au travail et ses masques », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 163, pp. 4-17.

- Gonon O. (2003), « Des régulations en lien avec l'âge, la santé et les caractéristiques du travail : le cas des infirmières d'un Centre Hospitalier français », *PISTES*, vol. 5, n° 1, <http://pistes.revue.org/3336>.
- Laville A. (1998), « Les silences de l'ergonomie vis-à-vis de la santé », *Actes du colloque Recherche et ergonomie*, Toulouse, p. 151-158.
<http://www.ergonomie-self.org/media/media30419.pdf>.
- Molinié A.-F., Leroyer A. (2011), « Suivre les évolutions du travail et de la santé : Evrest, un dispositif commun pour les usages diversifiés », *PISTES*, 13-2, novembre. <http://pistes.revues.org/1786>.
- Mardon C., Buchmann W., Volkoff S. (2013), « Une approche diachronique des TMS : usage de données quantitatives dans une grande entreprise », *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, *PISTES*, 15-3, <http://pistes.revues.org/3530>.
- Millanvoye, M., Colombel, J. (1996), « Âge et activité des opérateurs dans une entreprise de construction aéronautique », in R. Patesson (ed). *Intervenir par l'ergonomie, XXXI^e Congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française*, Bruxelles, Vol. 2, pp. 39-46.
- Molinié A-F. (2003), « Interroger les salariés sur leur passé professionnel : le sens des discordances », *Revue d'épidémiologie et de Santé publique*, n° 51, p 589-605.
<http://www.em-consulte.com/revue/RESPE/51/6/table-des-matieres/>
- Molinié, A.-F., Volkoff, S., (2002), *La démographie du travail pour anticiper le vieillissement*. Éditions ANACT, Collection Outils et méthodes, 76 p.
- Star S.L. (2010), « Ceci n'est pas un objet-frontière ! Réflexions sur l'origine d'un concept », *Revue d'anthropologie des connaissances*, vol. 4, n° 1, p. 18-35.
- Star S.L., Griesemer J.R. (1989), « Institutional Ecology, 'Translations' and Boundary Objects: Amateurs and Professionals in Berkeley's Museum of Vertebrate Zoology, 1907-1939 », *Social Studies of Science*, vol. 19, n° 3, p. 387-420, <http://sss.sagepub.com/content/19/3.toc>.
- Vézina N., Stock S. (2005), « Collaboration interdisciplinaire dans le cas d'une intervention ergonomique », in Volkoff S. (coord.), *L'ergonomie et les chiffres de la santé au travail : ressources, tensions et pièges*, Octarès, p. 87-108.
- Volkoff S. (coord.) (2005), *L'ergonomie et les chiffres de la santé au travail : ressources, tensions et pièges*, Toulouse, Éditions Octarès.
- Volkoff, S., De Gaudemaris, R. (2006), « Les approches quantitatives en santé au travail et leurs usages pour l'intervention en entreprise », in 29^{ème} Congrès national de médecine du travail, Lyon, juin 2006, *Archives des maladies professionnelles et de l'environnement*, vol. 67, 2, p. 328-332.
- Volkoff S., Molinié A-F. (2010), « Quantifier sans broyer ? Les statistiques en santé au travail à la rencontre des analyses cliniques », in Lhuilier D., Clot Y. (éd.), *Travail et santé – Ouvertures cliniques*, Toulouse, Erès, coll. « Clinique du travail », p. 175-188.

La question de la pertinence des résultats obtenus via des logiciels de traitement qualitatif et quantitatif de données textuelles : témoignage d'expériences sur les thèmes du burn out et du suicide au travail

Stéphane Trébucq, Jean Moscarola, Anne Goujon-Belghit*

Introduction

Les chercheurs en sciences de gestion peuvent opter pour différentes méthodologies de recueil et d'analyse de données. Deux grandes tendances se démarquent : l'une quantitative et l'autre qualitative. La première tendance choisit des méthodes mathématiques qui présentent généralement une grande reproductibilité, même si elles ne peuvent garantir des conditions parfaites d'interprétation, ou encore d'utilisation, des résultats obtenus. La deuxième tendance, dite qualitative, apparaît plus controversée. Ses outils sont effectivement plus récents, et semblent aussi plus sensibles à l'expertise et à la subjectivité de leur utilisateur. Toutefois, les données qualitatives apparaissent plus riches et complexes, et permettent en contrepartie d'accroître nos connaissances dans des domaines encore inexplorés. Le recueil des données qualitatives implique cependant une relation plus étroite et intime avec le monde environnant, afin de comprendre leur signification, grâce à une dialectique de codage-décodage faisant « *partie de l'activité prospective analysante* » (Mucchielli, 2006, p. 11-12). Les sciences de gestion sont appelées à ce titre à intégrer des domaines scientifiques extrêmement divers afin d'analyser certains phénomènes organisationnels, et notamment ceux relatifs au travail. Outre la sous-discipline dite de gestion des ressources humaines, on peut recourir alors à la sociologie, à la psychologie ou bien encore aux statistiques. Supposées moins fiables et objectives, les données qualitatives n'en restent pas moins un moyen incontournable d'exploration des problématiques liées au travail. Reste à savoir si ces données qualitatives sont elles-mêmes traitées de manière réellement qualitative, ou bien en réalité sont réduites à des approches purement quantitatives, ou font finalement l'objet d'analyses composites et mixtes (à la fois quantitatives et qualitatives). Cette question n'est manifestement pas évidente à résoudre. Certaines approches quantitatives peuvent aboutir à des interprétations très qualitatives, et inversement, des approches qualitatives peuvent s'achever par des tableaux de chiffres et des tests quantitatifs. Une décision clé se situe aussi au niveau du recours possible à des logiciels et à leur utilisation optimale.

Tout chercheur est immédiatement confronté à ce niveau à la crainte de ne plus maîtriser parfaitement certains traitements effectués, et notamment ceux qui sont réalisés automatiquement. Choisir de manière rationnelle un logiciel, impliquerait de tous les connaître et surtout d'en comprendre parfaitement les procédures. En l'absence d'une telle connaissance encyclopédique, le choix risque donc de s'opérer par imitation, ou par ouï-dire. Rien ne garantit cependant la qualité des conseils d'utilisateurs, ayant eux-mêmes souvent développé une compétence spécialisée sur un logiciel en particulier. Ils n'en connaissent souvent qu'une partie réduite des potentialités. Une fois le choix opéré, il ne sera pas non plus certain que le chercheur saura facilement, sans formation adaptée, utiliser le logiciel au maximum de ses potentialités. Les budgets couvrent l'acquisition des logiciels et non la formation, pourtant nécessaire afin de maîtriser l'outil et d'exploiter l'ensemble de ses fonctions. Les utilisateurs se retrouvent alors confrontés à un environnement informatique rarement bien documenté avec également une évolution extrêmement rapide des outils auxquels de nouvelles fonctionnalités sont sans cesse ajoutées, dans des versions plus récentes.

Dès lors, partant de ce contexte, comment aider les chercheurs souhaitant traiter des données qualitatives ? L'interrogation méthodologique soulevée par Samira Mahlaoui au sein du SEMAT (séminaire d'analyse du travail) du Céreq, prend de ce fait tout son sens. En effet, on attend souvent que le chercheur démontre l'objectivité du traitement de ses sources qualitatives, la plupart du temps textuelles. Ce critère est supposé favoriser une meilleure compréhension de l'objet de recherche retenu, sans être déformé au gré des intérêts du chercheur. Mucchielli (2006) précise que « *les données informationnelles doivent être considérées comme des objets susceptibles d'être étudiés scientifiquement, décrits, analysés, autopsiés, décomposés ou découpés de toutes les manières utiles* ». Les chercheurs sont aussi invités à décrire et à comprendre avec précision les règles de l'analyse réalisée, et ce d'autant plus si une partie du traitement est prise en charge

* Stéphane Trébucq est professeur des universités et Anne Goujon-Belghit est maître de conférences, tous deux à l'IAE de Bordeaux, et Jean Moscarola est professeur émérite à l'IAE de Savoie Mont Blanc.

automatiquement par un ou plusieurs logiciels. Les chercheurs sont alors confrontés à des difficultés lors des différentes étapes du processus de recherche : recueil (objectif ?) des données ; sélection (pertinente ?) des logiciels d'analyse ; utilisation (valide ?) de ces logiciels ; interprétation (fiable ?) des résultats obtenus (Goujon-Belghit, Belghit, 2013). Au regard de ce constat de départ, on comprendra que la réponse à cette problématique ne peut être obtenue qu'à partir d'une accumulation d'un nombre important de témoignages de chercheurs. L'enjeu est crucial, puisqu'il conditionne la qualité des recherches qui peuvent être conduites. Nous développerons, dans cet article, notre retour d'expérience issu de deux recherches conduites sur des problématiques liées au travail et mobilisant les outils informatisés de collecte et de traitement de données.

1. Le cas de deux recherches en sciences de gestion : burn out et suicide au travail

Nos retours d'expériences correspondent à deux recherches publiées respectivement en 2011 et 2015, dans la *Revue internationale de psychosociologie et de gestion des comportements organisationnels* (RIPCO). La première a été conduite par Stéphane Trébucq (IAE de Bordeaux) et Christian Bourion, professeur à l'ICN (Institut commercial de Nancy), spécialisé en théorie des organisations, et la seconde a été menée par Stéphane Trébucq (IAE de Bordeaux) et Anne Goujon-Belghit, maître de conférences en sciences de gestion (IAE de Bordeaux), spécialisée en gestion des ressources humaines. Dans les deux cas, les questions traitées sont relatives au travail. Le premier corpus de textes est formé par une série d'extraits de forums, de blogs et de témoignages postés sur internet, obtenus à partir de mots clés représentatifs du thème étudié : « l'ennui au travail ».

Le second corpus est composé d'articles de presse, consacrés aux « suicides de salariés », et ce, dans quatre entreprises françaises de grande taille (Renault, Peugeot, France Télécom, La Poste). Dans les deux cas, les sujets comportent une forte dimension exploratoire, n'ayant fait l'objet que de peu d'études empiriques antérieures. Les corpus se prêtent donc particulièrement bien à un traitement sous *Alceste* (*Analyse des Lexèmes Co-occurents dans un Ensemble de Segments de Textes* ; voir à ce propos l'ensemble des publications réalisées par Reinert, concepteur de la méthode et de l'algorithme). Ce dernier consiste à fragmenter les sources textuelles en unités élémentaires (u.c.e. ou unité de contexte élémentaire), pour ensuite en analyser le contenu lexical. À l'intérieur de chacune de ces u.c.e, les termes identifiés peuvent alors apparaître en présence d'autres termes. On aboutit alors à la possibilité d'isoler des termes qui reviennent de manière récurrente ensemble, afin d'identifier des classes de termes appelées aussi « mondes lexicaux ». Le lecteur averti des différentes méthodes d'analyse qualitative y verra à juste titre une approche similaire à l'analyse thématique, ici automatisée, puisqu'elle résulte d'un traitement algorithmique de l'information textuelle.

2. Illustration des traitements effectués sous ALCESTE, puis sous NVivo

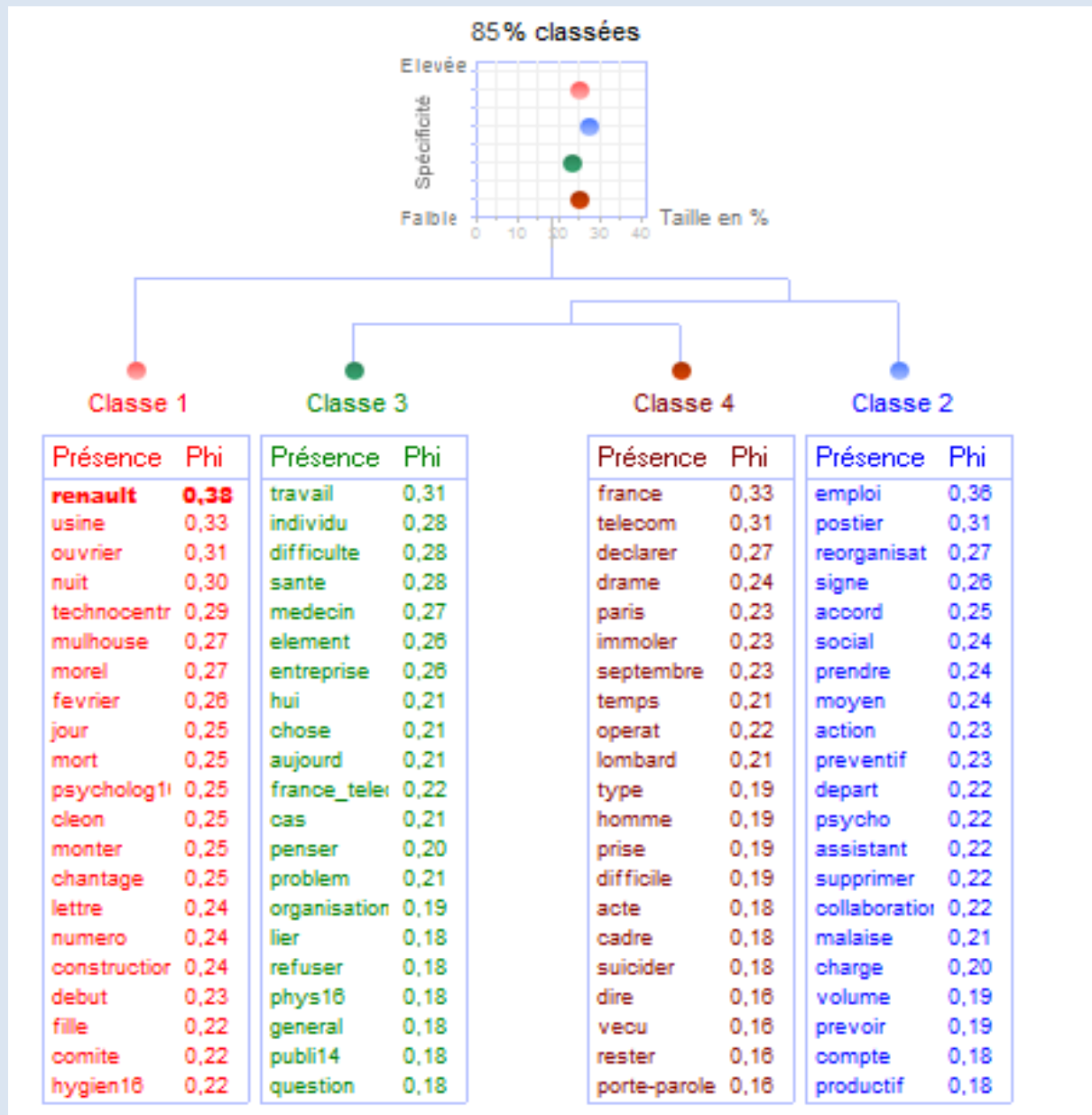
Bien qu'*Alceste* ait été utilisé dans les deux cas, son utilisation apparaît différente. La technique de constitution du corpus sur l'ennui au travail n'a pas permis d'obtenir un ensemble homogène. Dans ce cas, *Alceste* a été utilisé comme une solution de filtrage, ou de tri thématique des données. En effet, à l'issue du traitement, quatre classes ont été identifiées, dont une seule, la classe n°1, est apparue clairement en lien avec le thème étudié de l'ennui au travail. *Alceste*, en tant que tel, n'est donc pas d'une grande aide pour mieux comprendre le phénomène étudié. L'usage de ce logiciel a cependant permis aux chercheurs de concentrer leur attention sur une sous-partie du corpus, en lien avec la thématique qu'ils souhaitent étudier. Le logiciel permet notamment d'accéder à la liste des fragments de textes significativement associés à une classe. L'analyse peut alors porter sur un sous-ensemble, en particulier. Deux solutions semblaient à ce stade envisageables. Il aurait été possible techniquement de relancer l'analyse du logiciel *Alceste* uniquement sur la classe n°1. Le résultat aurait été mécanique, et aurait probablement manqué de pertinence. C'est donc une analyse manuelle et une classification raisonnée qui ont été opérées, à partir d'une lecture attentive des sources, correspondant aux fragments de textes associés à la classe n°1. La mise en forme finale des résultats est finalement composée d'une série de thèmes jugés significatifs, avec des verbatim venant attester de leur existence. La logique d'analyse est aussi celle de l'abduction, puisque certains passages renvoient à des phénomènes bien connus, comme ceux de la dissonance cognitive.

Dans le cas du second corpus composé d'articles de presse, l'homogénéité est de fait puisque tous les textes ont été sélectionnés pour le traitement du cas d'un suicide de salarié. On peut donc s'attendre à une forte similitude lexicale et sémantique des contenus. Il devient cependant intéressant d'identifier deux axes

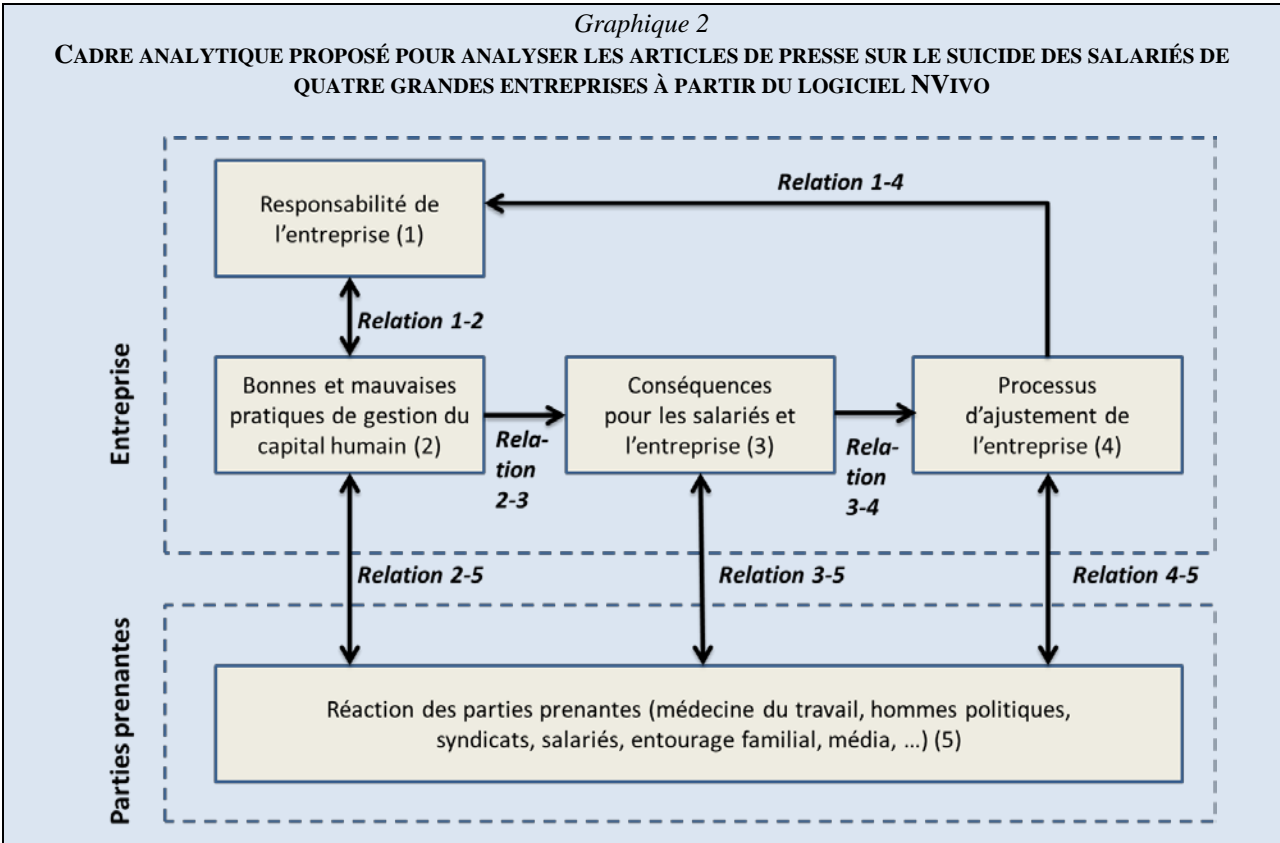
majeurs de variation. En premier lieu, sur le cas d'une entreprise, la multiplication des cas de suicide permet d'étudier l'évolution de l'entreprise et ses éventuelles adaptations. En second lieu, le sujet étant par nature délicat, et pouvant renvoyer plus globalement à la question des relations de travail et des conflits entre dirigeants et salariés, la tendance politique du journal pourrait éventuellement faire l'objet d'une attention particulière. Cette dernière analyse relèverait cependant plus des sciences politiques que des sciences de gestion, bien que ces dernières ne puissent nier l'existence d'un biais politique et idéologique dans le traitement journalistique de tels faits. *Alceste* peut-il aussi permettre d'analyser une telle diversité ? C'est effectivement le cas, car en indexant chaque texte par rapport au temps ou à la tendance politique dominante du journal, on peut alors tester si certains thèmes apparaissent plus significativement associés à certains tags ou d'autres. *Alceste* peut en ce sens servir à nouveau de test d'homogénéité du corpus. Il reste aussi à savoir et à déterminer ce qu'une analyse lexicale automatisée est en capacité de faire apparaître ou pas. Or, si le vocabulaire autour de la thématique du suicide est bien évidemment supposé être partagé par l'ensemble des articles, *Alceste* aura naturellement tendance à identifier les sources de différences. Reste à savoir si ces sources de différences sont réellement pertinentes. Dans le cas présent, en retenant deux entreprises du secteur des services (La Poste et France Telecom-Orange) et deux autres du secteur industriel et de l'automobile (Renault et Peugeot), *Alceste* a bien détecté certains passages décrivant des univers différents. Le terme d'usine est commun et spécifique au secteur automobile, avec celui d'ouvrier, d'automobile, et d'ingénieur. Faut-il cependant y voir des termes permettant d'avancer dans la compréhension du phénomène des suicides en chaîne de salariés ? Il semble que non, à moins que l'on avance l'hypothèse que l'environnement industriel offre un cadre propice à l'émergence de situations anxigènes, ce qui ne peut être totalement exclu. Dans tous les cas, en identifiant au final quatre classes, *Alceste* arrive à différencier le traitement journalistique des cas, selon la spécificité de l'univers de chaque entreprise (classe 1 pour l'automobile, classe 2 pour La Poste et sa réorganisation, classe 3 pour la critique de la gestion de France Telecom, classe 4 pour la responsabilité de France Telecom) (cf. graphique 1). Le traitement algorithmique n'arrive pas à isoler les invariants, communs aux quatre cas étudiés. L'analyse du logiciel est purement de surface, n'embarquant dans son traitement algorithmique aucune expertise sur le sujet traité. En effet, les étapes du traitement sous *Alceste* sont préétablies, et ne peut être transformées en fonction de la nature du corpus traité. C'est pour cette raison qu'une analyse a été envisagée ensuite à l'aide du logiciel *NVivo* (Richards, 1999 ; Bazeley, Jackson, 2013).

Graphique 1

CLASSES OU « UNIVERS LEXICAUX » OBTENUS À PARTIR D'ARTICLES DE PRESSE SUR LE SUICIDE DES SALARIÉS POUR QUATRE GRANDES ENTREPRISES



Comme on peut le constater dans le graphique 2, les thématiques à rechercher via NVivo sont ici prévues à l'avance selon un cadre analytique à la fois raisonné, et fondé sur la littérature antérieure. L'approche n'est plus dans ce cas exploratoire, mais plus d'inspiration hypothético-déductive. Elle semble aussi beaucoup plus appréciée de la part de certains réviseurs de revues académiques, car elle permet d'opérer une recherche qualitative plus claire. Une fois sous NVivo, c'est donc au chercheur d'isoler successivement les passages en rapport avec les points 1 à 5 du modèle, puis d'opérer des requêtes de croisement entre ces passages choisis, afin d'identifier s'il y a relation ou non. À la grande différence d'un traitement sous Alceste, l'analyste-chercheur écarte les passages textuels jugés non pertinents, supprimant ainsi le bruit introduit par le traitement d'autres thématiques connexes, mais trop périphériques relativement à la question de recherche posée.



Une autre lecture semble aussi envisageable, en laissant cette fois de côté toute idée préconçue sur le contenu du corpus à traiter. Dans ce cas, l'analyse est inductive, mais elle pourrait être aussi qualifiée d'abductive, à partir du moment où le chercheur ne fait pas table rase lors de la phase de lecture de ses connaissances théoriques, et tente de rattacher certains passages à des phénomènes déjà bien décrites dans la littérature. Comme on peut le constater dans le tableau 1, certains passages permettent d'identifier une série de facteurs potentiellement explicatifs des raisons des suicides en entreprise.

Tableau 1
LECTURE ET ANALYSE INDUCTIVE DU CORPUS COMPOSÉ D'ARTICLES DE PRESSE SUR LE SUICIDE DE SALARIÉS DANS QUATRE GRANDES ENTREPRISES

Hypothèses	Extraits significatifs du corpus d'articles de presse
<i>de la variable taille</i>	Une entreprise de la taille de La Poste, ça se dirige en donnant du sens, en donnant du mouvement, pas en lui demandant de faire une pause, a expliqué à l'AFP M. Bailly, évoquant les centaines de projets en cours.
<i>d'un effet négatif de la performance financière sur la performance sociale</i>	Secrétaire national à la CFDT, Alain Barrault explique au <i>Nouvel Observateur</i> le malaise grandissant des postiers confrontés à une réorganisation placée sous le signe de la rentabilité. Ces méthodes sont certainement généralisées. Je pense que l'on va vers une crise à la Poste, qui ne se cache pas de vouloir supprimer massivement des emplois, fermer des bureaux, augmenter la productivité donc la charge de travail des facteurs.
<i>de l'isolement du pouvoir</i>	Le texte forcerait-il le trait ? Oui, à en croire le supérieur hiérarchique des médecins du travail de la Poste, le docteur Bernard Siano, qui le dit «excessif». La Poste n'a pas attendu ce courrier pour mettre en place une stratégie de prévention des risques psychosociaux
<i>de la double contrainte de Palo Alto</i>	Quand on demande à un cadre de réorganiser un service et qu'on ne lui donne aucune marge de manœuvre, ça se fait violemment et ça entraîne des dégâts considérables.
<i>de l'absence de dialogue social (voice/exit)</i>	Les réseaux ressources humaines sont ainsi remis en cause comme à France Télécom, et remplacés par des plateformes téléphoniques. Il y a une déshumanisation complète des relations dans l'entreprise.
<i>de la surveillance de Foucault</i>	Il y a, note Jean-Philippe, ce radar qui nous flashe dans l'enceinte du site, mais aussi ces courriers adressés aux salariés malades et ou trop souvent absents. Le destinataire est systématiquement invité à modifier de façon notable et durable son comportement, lequel perturbe de façon inacceptable le fonctionnement de son équipe.
<i>de la recherche de légitimité (défense de l'image de l'entreprise)</i>	Accusée d'être dans le déni manifeste par le courrier des médecins et par les syndicats, la direction se dit surprise et choquée par ce qu'elle qualifie de procès d'intention inacceptable.

Comme on pourra le constater, un logiciel d'analyse qualitative comme *NVivo* n'est pas, en lui-même, porteur d'aucune méthodologie spécifique. Le cadre analytique peut émerger d'une lecture des documents (cf. tableau 1), ou peut être fixé a priori (cf. graphique 2). La façon dont le texte est analysé n'est pas contrainte. Elle est la résultante, non pas d'un algorithme prédéfini, mais de choix humains, avec différentes variantes possibles. Là où dans *NVivo* l'analyste peut lire entre les lignes, *Alceste* ne peut analyser ce qui est suggéré, sans être explicitement dans le texte. L'algorithme ne dispose pas d'une culture, ou d'une expérience analytique, sur le sujet. Il est simplement en mesure de repérer des proximités, et des associations significatives.

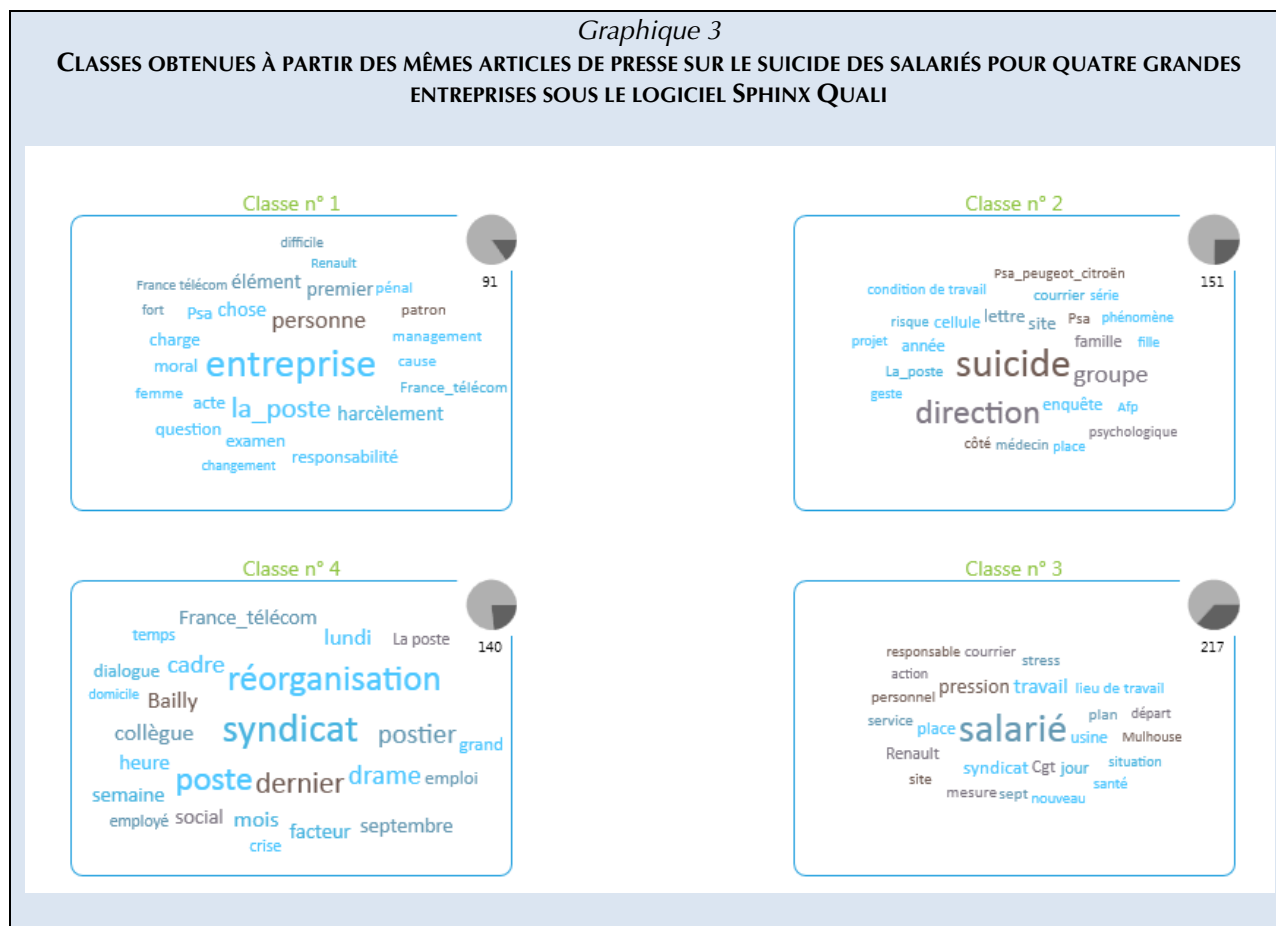
À notre sens, l'utilisation de plusieurs logiciels sur un même corpus peut être un avantage, car elle permet de comparer les résultats obtenus, d'affiner l'interprétation, et finalement de répondre aux attentes des réviseurs qui peuvent s'avérer extrêmement variées. Il ne s'agit d'ailleurs probablement pas seulement

d'attentes, mais de croyances profondément ancrées dans l'esprit des réviseurs, qui se transforment incidemment en critères d'appréciation de la qualité du travail de recherche accompli. Au nombre de ces attentes et de ces croyances, on peut notamment citer la question de la reproductibilité. Ce critère est normalement abandonné sans regret en analyse qualitative, mais il demeure extrêmement influent chez un nombre important de réviseurs, qui ont mobilisé principalement des approches statistiques et quantitatives. *Alceste* permet d'obtenir cette reproductibilité, alors que via *NVivo*, elle semble difficile, puisque le traitement est par essence manuel, avec des choix subjectifs, bien qu'ils puissent faire l'objet d'une présentation et discussion. Certains réviseurs exigeront malgré tout un double-codage sous *NVivo*, afin de s'assurer de la fiabilité du traitement réalisé¹. L'approche par induction peut aussi avoir mauvaise presse. *Alceste* apparaît, d'une certaine façon, contrer cette réticence, notamment en produisant des données chiffrées, mais aussi en analysant les liens entre les thèmes identifiés et certaines variables d'indexation du corpus. D'une certaine façon, *Alceste* peut servir à tester certaines hypothèses (exemple : Les journaux de gauche privilégient-ils plus un thème par rapport aux journaux de droite ? Sont-ils plus critiques vis-à-vis des entreprises ?). Comme on peut le voir, *NVivo* permet aussi d'opérer selon une logique identique, en préfixant avant l'analyse les éléments qui feront l'objet d'une sélection, puis d'une analyse de contenu plus détaillée. Un autre critère mobilisable, est la pertinence du traitement réalisé en rapport avec la question de recherche à investiguer. Comme nous l'avons vu finalement dans le tableau 1, l'approche hypothético-déductive peut conduire à ignorer totalement certains phénomènes, ce qui peut sembler regrettable. On pourra donc se demander, à l'issue de chaque analyse qualitative, si l'on a bien répondu à la question de recherche posée initialement, mais aussi si l'on a traité d'une manière suffisamment approfondie le corpus.

¹ Cette exigence apparaît discutable, car elle présuppose de trouver deux analystes ayant le même niveau d'expertise. Les différences entre deux codeurs ne forment donc pas une preuve parfaite de la qualité du codage effectué.

3. Approfondissements à partir du logiciel Sphinx Quali

L'utilisation de nouveaux logiciels par rapport à un même corpus semble également une piste intéressante à explorer. Les échanges engagés avec le Pr. Jean Moscarola, concepteur du logiciel *Sphinx Lexica* (désormais *Sphinx Quali*), ont permis de reprendre le même corpus d'articles de presse à partir de cet outil. Les résultats obtenus, présentés dans le graphique 3, apparaissent très intéressants, et surprenants comparativement aux résultats déjà obtenus et décrits sous *Alceste*.

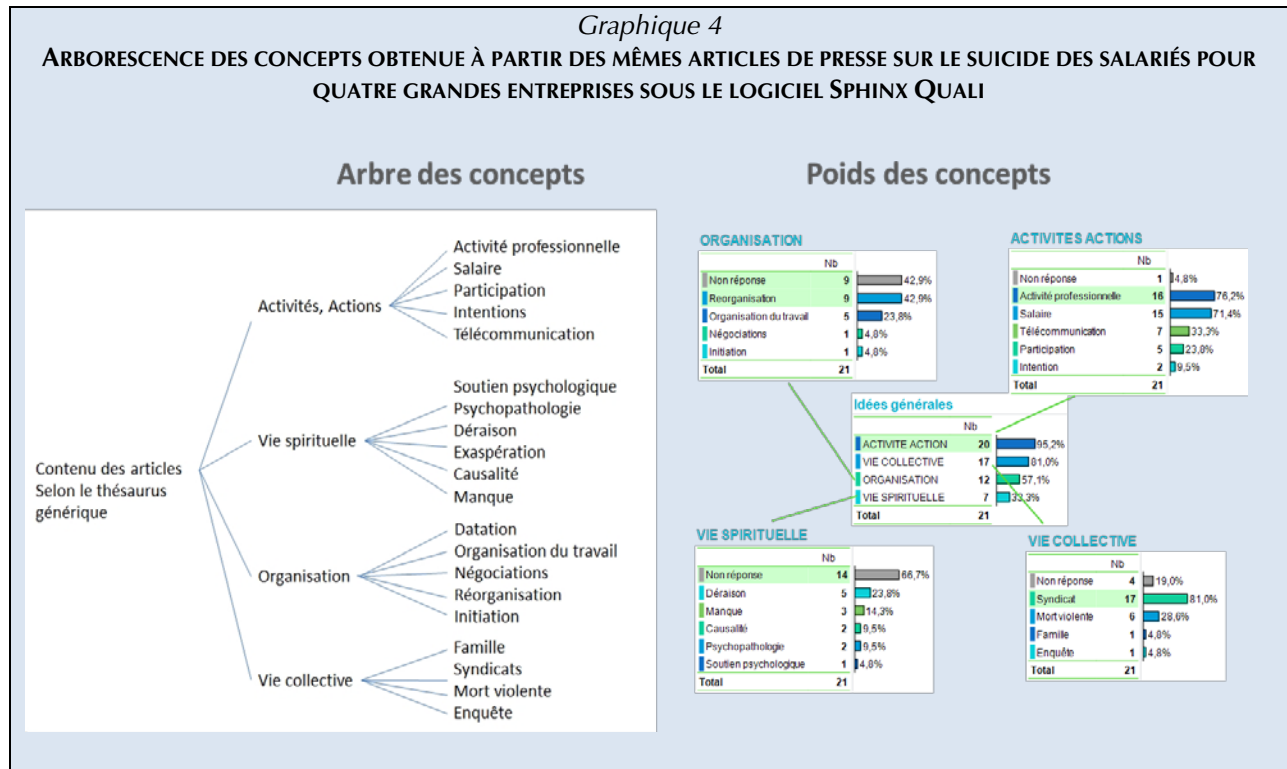


Comme on peut le constater, les classes identifiées apparaissent totalement différentes de celles obtenues sous *Alceste*. Cela tient tout simplement au fait que l'algorithme de classification retient manifestement d'autres options², sans qu'il soit possible, pour un utilisateur non averti, d'en comprendre les raisons. Si les classes correspondant à l'entreprise et au salarié apparaissent triviales dans le cas présent, le fait que les syndicats soient isolés et mis clairement en évidence dans une classe spécifique est un résultat manifestement tout à fait pertinent. La figure de la direction, ou top management, des entreprises est de la même façon isolée et mise en évidence dans une classe distincte.

² La classification hiérarchique ascendante implantée dans Sphinx est rigoureusement identique à celle d'Alceste. Mais les paramètres de découpage et les éléments intervenant dans la classification sont au choix de l'analyste. Sphinx permet de tenir compte des mots mais également des concepts identifiés par l'analyse sémantique. Ce qui a été fait ici.

Le logiciel *Sphinx Quali* dispose également d'un moteur sémantique³ qui lui permet de reconnaître automatiquement les contenus en référence au thesaurus général dont il est doté. Ainsi obtient-on l'arbre des concepts du graphique 4. Les concepts sont automatiquement détectés grâce à des ontologies (liste de mots les définissant). On obtient des résultats potentiellement intéressants même si cela peut être affiné.

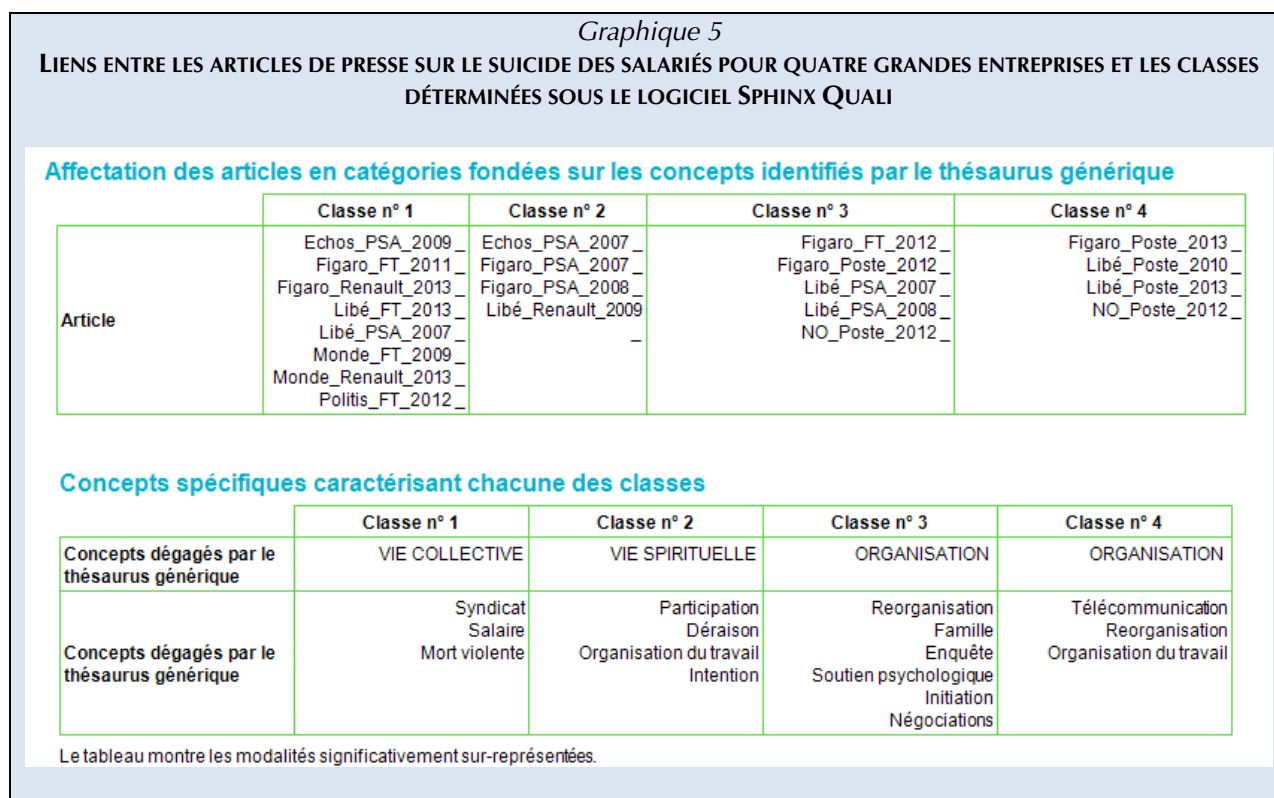
On note une sphère liée aux activités, une autre ayant trait aux questions spirituelles, une troisième associée aux problématiques organisationnelles, et finalement une logique de vie collective.



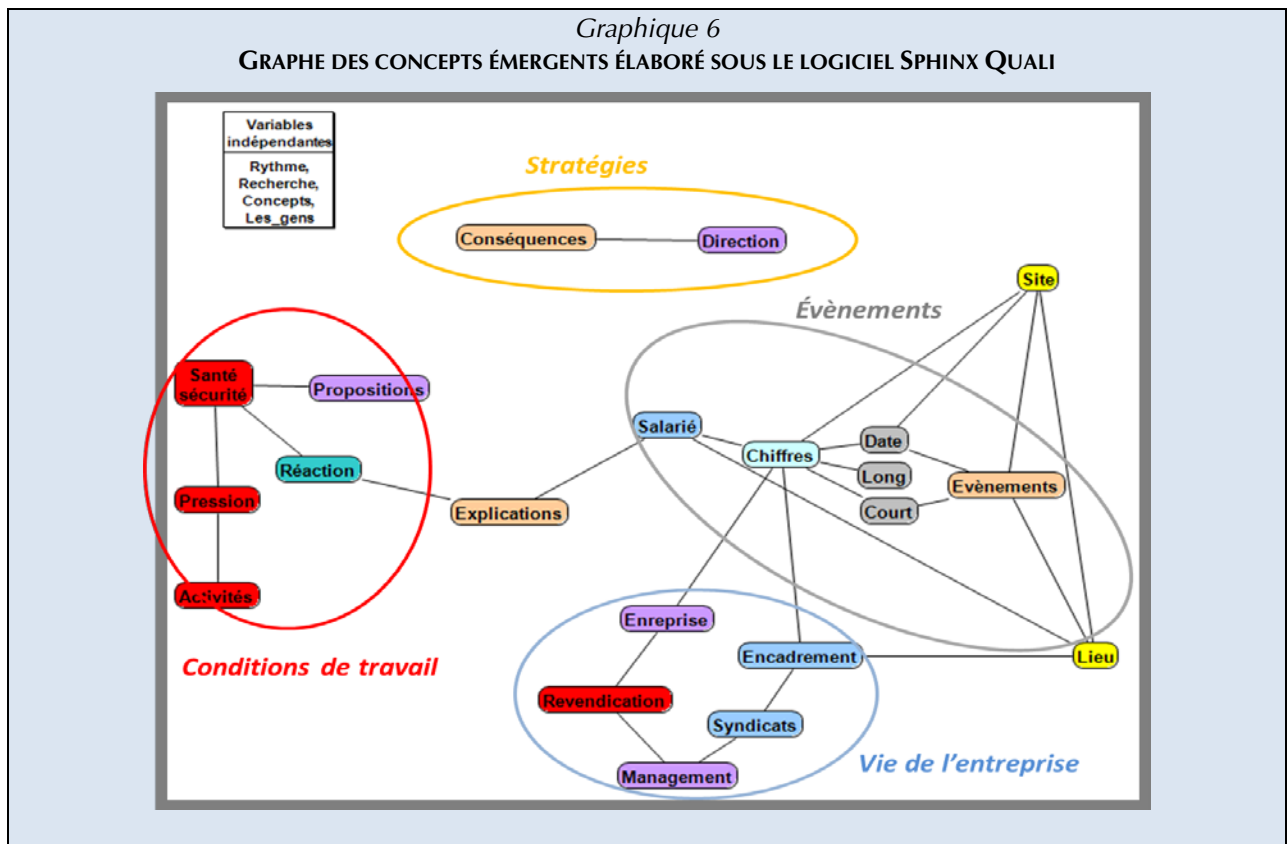
Comme on peut le voir dans le graphique suivant (graphique 5), *Sphinx Quali* permet aussi d'obtenir d'une manière très claire la façon dont chaque texte du corpus peut être rapproché significativement d'une classe. On peut constater également les liens entre l'approche par thésaurus lexical et l'analyse effectuée selon une organisation à base de concepts. Cette double lecture montre que les activités ne sont pas associées à une classe précise. En revanche, les réorganisations semblent bien mises en évidence comme élément déclencheur des suicides de salariés. La vie collective, liée à la gestion des conditions de travail et au dialogue social entre direction et syndicats, est alors liée à la classe 1 ; la description des états psychiques des salariés est rattachée à la classe 2.

Pour aller plus loin, on peut élaborer un thésaurus ad'hoc à partir du contenu spécifique du corpus et de la problématique de recherche. Pour y parvenir, on regroupe les mots du lexique selon les significations ou concepts auxquels ils renvoient. On construit ainsi une nouvelle ontologie et un thésaurus plus pertinent.

D'autres représentations graphiques peuvent aussi être obtenues en mettant en évidence la logique réactive de la direction (voir graphique 6).

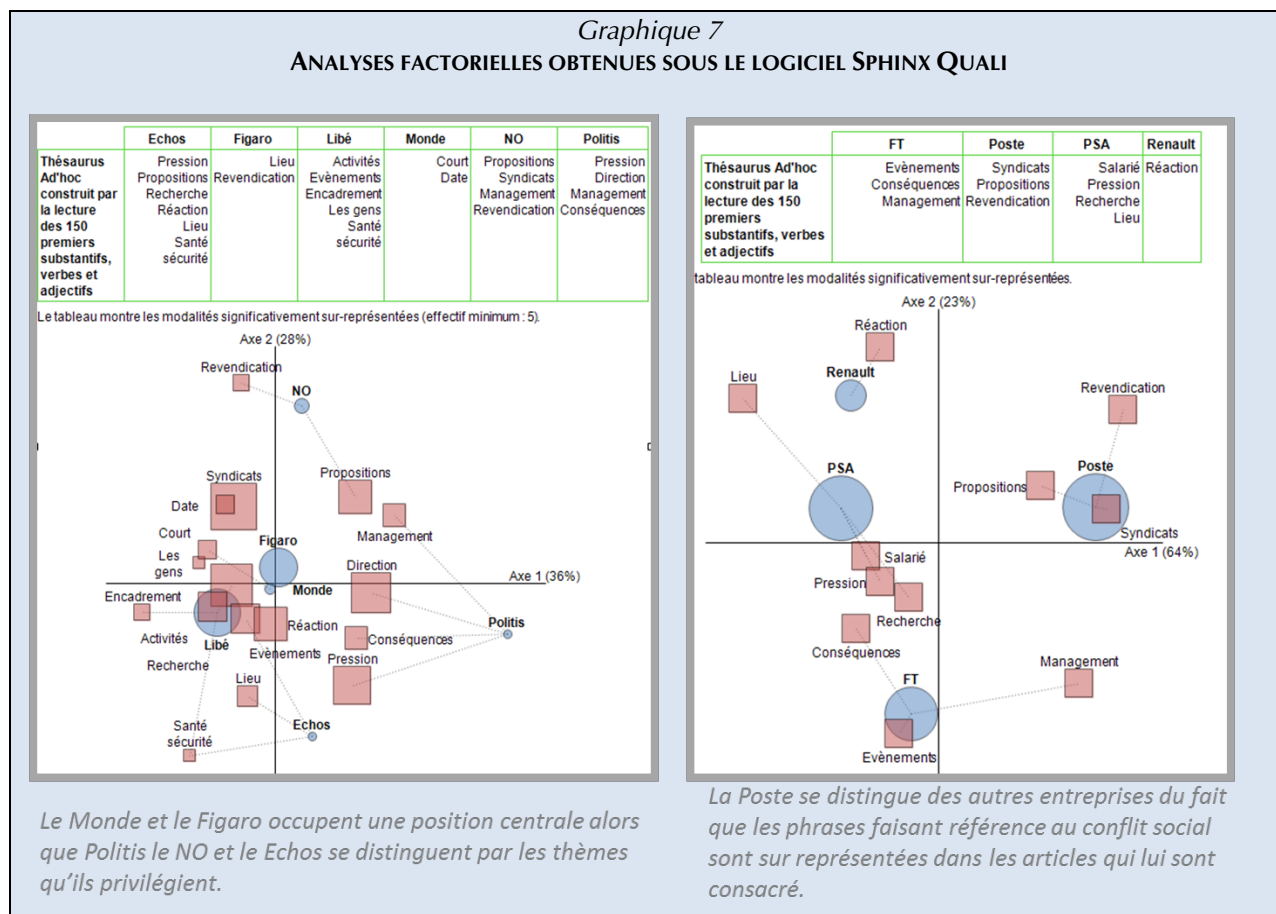


Le graphique 6 est construit sur les éléments identifiés par ce thesaurus ad'hoc. Il met statistiquement en évidence la manière dont ceux-ci sont simultanément évoqués dans le corpus et permet de pointer sur l'isolement des références aux stratégies ainsi que sur le caractère central du thème de l'explication mettant en évidence la logique réactive de la direction.



Enfin, situer le corpus dans le contexte de sa production permet d'identifier les variations des contenus ou leur indépendance : quelle influence du journal et de l'entreprise sur le contenu de ces articles.

Les analyses factorielles ci-dessous permettent de visualiser ces effets et d'obtenir des informations différentes et complémentaires sur le contenu du corpus. Le graphique 7 illustre deux possibilités. La première est centrée sur la comparaison des sources utilisées, ou journaux, montrant en cela des oppositions de traitement entre le Libération et Politis, ou bien encore entre le *Nouvel Observateur* et les *Echos*. La seconde retient comme clé d'analyse les entreprises, et illustre la proximité des deux cas du secteur automobile, notamment pour des raisons de proximité terminologique déjà évoquées (usine, ouvrier). Le cas de La Poste est, quant à lui, caractérisé par la présence et l'influence et la posture revendicative plus significative des syndicats.



De ces expérimentations et illustrations, nous tirons une série d'enseignements. Certaines proximités et certains points communs peuvent être clairement mis en évidence entre des logiciels comme *Alceste* ou *Sphinx Quali* et *NVivo*. Cependant, certaines différences subsistent. À notre sens, l'analyse des acteurs, renvoyant aux approches sociologiques, apparaît tout à fait essentielle. Négliger cette possibilité offerte par les logiciels d'analyse automatique pour réduire leur usage à la recherche d'une classification automatique manque de pertinence. Par ailleurs, ne faut-il pas considérer certains termes comme des bruits sans intérêt (cf. termes d'usine, ou d'ouvrier)⁴ ? Cela peut se faire à partir du lexique comme dans *Alceste* ou *Sphinx Quali* ou par une lecture attentive du corpus comme on peut le faire dans *NVivo*, mais également dans *Sphinx Quali*. Le prix à payer en est le temps beaucoup plus important à passer, et potentiellement la non-reproductibilité de l'analyse.

Les possibilités de *Sphinx Quali* sont mal connues. Il permet en effet aussi bien d'explorer les propriétés statistiques du corpus pour en dégager les univers lexicaux que d'assister sa lecture attentive en vue d'en repérer les catégories de contenu et de les coder. Il couvre ainsi en les reproduisant les méthodes mises en

⁴ Les analyses conduites à partir d'un logiciel comme QDA Miner, produisant via Wordstat des projections factorielles similaires, conduisent à un questionnement équivalent.

œuvre par *Alceste* et *NVivo*. Mais il offre aussi la possibilité d'une analyse sémantique automatisée, basée sur l'utilisation d'un thésaurus standard, ou sur la construction d'un thésaurus ad'hoc.

Cependant, malgré cette richesse fonctionnelle acquise depuis quelques années ce logiciel souffre d'un déficit de notoriété dans le monde académique. Elle tient peut-être à la liberté laissée au chercheur, qui doit lui-même choisir l'approche la mieux adaptée à son corpus, quitte à en combiner plusieurs. Naturellement, cette voie semble plus compliquée que l'évocation et l'utilisation quasi-rituelles d'un seul logiciel !

Conclusion

Nous ne prétendons pas avoir fait le tour de ces problématiques dans un article aussi court. Travailler sur des données qualitatives représente pour le chercheur un véritable challenge. Il lui faut en effet faire preuve d'un talent de lecteur, fin connaisseur du corpus et de l'expertise statistique et linguistique nécessaires à la bonne maîtrise d'un logiciel. Ce challenge est encore plus fort pour *Sphinx Quali* et peut justifier un investissement en formation ou en consultation d'experts du logiciel⁵ pour choisir la stratégie la mieux adaptée au corpus et à la problématique.

Au fond, la pertinence des logiciels apparaît très difficilement évaluable, tant que l'analyste ne connaît pas de manière extrêmement approfondie le corpus étudié. L'habitude a été prise de considérer qu'*Alceste* et *Sphinx Quali* facilitent le travail, afin d'effectuer une première exploration des contenus. Leur principal avantage est de préserver une certaine distanciation par rapport aux matériaux qualitatifs traités. Ils ne doivent pas cependant laisser à penser qu'ils sont en mesure de détecter toutes les connaissances que ces textes permettraient de constituer. Rien ne remplace à notre sens l'expertise de l'analyste. Penser qu'un double codage attesterait de la validité du traitement qualitatif aurait pour hypothèse implicite que le processus d'analyse est simple et trivial. En réalité, on peut penser qu'il nécessite une expertise rare, pour laquelle trouver deux codeurs de même niveau et de même logique semble une configuration rarissime. Les réviseurs devraient donc exiger avec prudence un double codage et plutôt s'assurer du degré d'expertise du chercheur ayant effectué le codage. Huberman et Miles (1991) soulignent que les études qualitatives manquent de précision quant à leurs objets d'étude ou leurs outils mobilisés, « *le champ de la recherche qualitative a désespérément besoin de méthodes explicites et systématiques pour établir des conclusions et les tester rigoureusement, méthodes pouvant être réutilisées par d'autres chercheurs, exactement comme les tests de signification et de corrélation le sont par les chercheurs quantitatifs* ».

D'autre part, avec les nouveaux moyens de collecte de données (enquête en ligne, réseaux sociaux...) les corpus deviennent de plus en plus volumineux, ce qui nécessite le recours aux approches sémantiques et à la construction de thésaurus ad'hoc. Dans ce cas l'approche traditionnelle recourant à *NVivo* serait beaucoup trop coûteuse et fastidieuse. L'usage de nouveaux logiciels ouvre ainsi la voie de l'innovation méthodologique. Les approches qualitatives peuvent y gagner en objectivité et en richesse critique : la proposition d'un thésaurus ad'hoc est comparable à celle d'une d'échelles de mesure, et la visualisation des données lexicales ou sémantiques est un procédé plus objectif que la sélection de verbatim.

⁵ La société Sphinx offre des prestations de sous-traitance ou de conseil garantissant un usage optimal du logiciel.

Nous avons récapitulé les principes fondamentaux du fonctionnement de ces trois logiciels dans le tableau ci-après :

Graphique 8
COMPARAISON DES TROIS LOGICIELS : ALCESTE, NVIVO ET SPHINX QUALI

	Alceste	NVivo	Sphinx Quali
Auteur	Image	QSR International	Sphinx
Type d'analyse	Analyse lexicale	Analyse qualitative	Analyse lexicale et conceptuelle
Méthode	Analyse factorielle, classification des co-occurrences, identification des grappes de termes formant des univers ou "mondes lexicaux"	Diversité d'approches possibles, indexation manuelle des sources, et/ou automatique, débouchant sur une arborescence de concepts	Diversité d'approches possibles, indexation manuelle. Analyse factorielle, classification, dictionnaire de concepts
Unités d'analyse	Unité de contexte élémentaire par défaut (parfois plus courte qu'une phrase)	Unités d'analyse laissée à la discrétion de l'analyste (le plus souvent le paragraphe)	Unité d'analyse modulable, du document à la phrase
Limites	Analyse automatique n'embarquant pas d'expertise Interprétation de la cohérence des univers lexicaux détectés parfois délicate et difficile	Organisation des concepts et sélection des passages associés pouvant être jugée comme subjective Réplication des résultats difficile puisque liée à une expertise propre au chercheur	Analyse automatique n'embarquant pas d'expertise, mais possibilité de retravailler les thésaurus mobilisés

Pour finir, il nous semble absolument fondamental de préciser, avant toute analyse qualitative, la posture épistémologique choisie, la technique d'analyse utilisée et ses limites perçues, ainsi que la question de recherche sélectionnée. Les approches automatisées ou manuelles ne nous apparaissent pas exclusives, elles peuvent être complémentaires, et ce, d'autant plus qu'elles sont bien maîtrisées. Trouver un schéma type de traitement paraît en revanche très certainement illusoire, car la nature des données à traiter peut fortement varier d'une recherche à une autre. Ce processus ne pouvant être standardisé, requiert un long travail de réflexion, ainsi qu'un effort de discussion et de critique scientifique, à reproduire sans cesse avec humilité.

Bibliographie

Bazeley P., Jackson K. (2013), *Qualitative Data Analysis with NVivo*, Los Angeles/London/New Delhi/Singapore/Washington, éd. Sage.

Boughzala Y., Moscarola J., Hervé M. (2014), « Sphinx Quali : un nouvel outil d'analyses textuelles et sémantiques », *Acte des Journées d'Analyse de Données Textuelles*.

Bourion C., Trébucq S. (2011), « Le bore-out syndrom. La maladie honteuse d'un Occident où il n'y a plus assez de travail pour occuper les salariés », *Revue internationale de psychosociologie*, n° 41, vol. XVII, p. 319-346.

Geka M., Dargentas M. (2010), « L'apport du logiciel Alceste à l'analyse des représentations sociales : l'exemple de deux études diachroniques », *Cahiers internationaux de psychologie sociale*, n° 85, vol. 1, p. 111-135.

Goujon-Belghit A. (2012), « Découvrir le sens des données textuelles en GRH avec le logiciel Alceste. L'exemple de la gestion des carrières dans les entreprises publiques en restructuration en GRH », *Revue internationale de psychosociologie et de gestion des comportements organisationnels*, n° 46, vol. XVIII, p. 223-245.

- Goujon-Belghit A., Belghit I. (2013), « Les apports du traitement du signal en théorie des organisations », *Revue Management & Avenir*, n° 62, vol. 4, p. 153-170.
- Goujon-Belghit A., Trébucq S. (2015), « Le suicide : faire face à l'emprise des media. Le cas des Suicides au travail », *Revue internationale de psychosociologie et de gestion des comportements organisationnels*, n° 52, vol. XXI, p. 313-332
- Huberman A.M., Miles M.B. (1991), *Analyse des données qualitatives. Recueil de nouvelles méthodes*. Bruxelles, éd. De Boeck.
- Mucchielli R. (2006). *L'analyse de contenu des documents et des communications*, Issy-Les-Moulineaux, éd. ESF.
- Reinert M. (1986), « Un logiciel à Analyse Lexicale [ALCESTE] », *Les Cahiers de l'Analyse des Données*, n° 4, p. 471-484.
- Reinert M. (1993), « Les "mondes lexicaux" et leur "logique" à travers l'analyse statistique d'un corpus de récits de cauchemars », *Langage et Société*, n° 66, p. 5-39.
- Reinert M. (1997), « Les "mondes lexicaux" des six numéros de la revue "le Surréalisme au Service de la Révolution" », *Mélanie, Cahiers du Centre de Recherche sur le Surréalisme*, XVI, p. 271-302.
- Reinert M. (1998), « Mondes lexicaux et Topoi dans l'approche Alceste », in E. Mellet et M. Vuillaume (Eds), *Mots chiffrés et déchiffrés, Mélanges offert à E. Brunet*, p. 289-303, Paris, éd. Honoré Champion.
- Reinert M. (2001), « Approche statistique et problème du sens dans une enquête ouverte », *Journal de la Société française de statistique*, n° 142, vol. 4, p. 59-71.
- Reinert M. (2007), « Postures énonciatives et mondes lexicaux stabilisés en analyse statistique de discours », *Langage et Société*, n° 121-122, p. 189-202.
- Richards L. (1999), *Using NVivo in Qualitative Research*, London/Thousand Oaks/New Delhi, Sage Publications.

CÉREQ
Dépôt légal 1^{er} trimestre 2016

Imprimé par le Céreq
Marseille

RAPPORTS ET ECHANGES SUR LES LIENS EMPLOI-FORMATION

ISBN : 978-2-11-138824-6
ISSN : 1763-6213

Céreq

CENTRE D'ÉTUDES ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS

10, place de la Joliette, BP 21321, 13567 Marseille cedex 02
Tél. 04 91 13 28 28 - Fax 04 91 13 28 80

www.cereq.fr