
CENTRE D'ETUDES
ET DE RECHERCHES
SUR LES QUALIFICATIONS

LECTURES D'UN ENTRETIEN

Itinéraire de technicien

B. BELBENOIT - S. CELERIER - G. de BONNAFOS - J.L. KIRSCH

A. LEROLLE - J. MERCHIERS - P. PHARO - C. ROLLE

FORMATION - QUALIFICATION - EMPLOI

DOCUMENTS DE TRAVAIL

LECTURES D'UN ENTRETIEN

Itinéraire de technicien

B. BELBENOIT - S. CELERIER - G. de BONNAFOS - J.L. KIRSCH

A. LEROLLE - J. MERCHIERS - P. PHARO - C. ROLLE

PRIX : 80 F.

Novembre 1988

RESUME

L'analyse des activités et des cheminements professionnels est au centre des travaux du CEREQ. Dans la collecte du matériel nécessaire à ces recherches, l'entretien occupe une place prépondérante, mais son utilisation soulève de nombreux problèmes.

Un groupe de chargés d'études a entrepris un examen de ces problèmes. Son travail a principalement porté sur la nature du matériel recueilli et sur les conditions de sa production dans une situation d'échanges langagiers. Il a consisté à confronter plusieurs analyses d'un même entretien, celui d'un technicien du bureau d'études.

Les différents textes rédigés à l'issue de ces discussions reconnaissent tous le rôle de l'enquêté dans la construction de l'entretien. Ce rôle se manifeste notamment dans la description que l'enquêté fait de lui même et qui rend compte de la façon dont il se représente sa place dans le monde social. En organisant les éléments descriptifs contenus dans les entretiens, cette représentation apporte un nouvel élément à l'analyse sociologique du travail et des activités. Elle enrichit, de ce fait, la construction de nos modèles explicatifs de l'organisation du travail.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	7
1) Premières gammes sur l'entretien Béatrice BELBENOIT	21
2) Analyse formelle des échanges Jean Louis KIRSCH	47
3) On ne parle pas pour ne rien faire Anne LEROLLE	53
4) De la description du récit à son interprétation Géraldine de BONNAFOS et Jean Louis KIRSCH	69
5) L'interview comme confrontation Christiane ROLLE	89
6) L'entretien : un nécessaire compromis Sylvie CELERIER	117
7) Un entretien sociologique Patrick PHARO	135
8) Entretien et analyse de l'activité Jacques MERCHIERS	153
BIBLIOGRAPHIE	183
ANNEXE	189

INTRODUCTION

Le groupe de réflexion sur la méthodologie de l'entretien avait pour objectif d'examiner les problèmes posés par l'utilisation de l'entretien semi-directif comme moyen de recueillir les données nécessaires à l'analyse des activités professionnelles. Ce dossier reprend les principales contributions réalisées par les membres du groupe en 1986-87.

1 - Pourquoi analyser l'entretien ?

Il existe différents moyens de recueillir des données allant de l'observation directe à la passation de questionnaires fermés. L'entretien semi-directif dans lequel l'enquêteur questionne son interlocuteur sur des thèmes déterminés sans autre contrainte que le jeu naturel des questions et des réponses constitue jusqu'à présent le moyen le plus utilisé au Cereq pour étudier les activités professionnelles.

Or l'entretien n'est pas seulement une technique de recueil de données qui existeraient préalablement à et indépendamment de leur recueil. On peut, en effet, sans forcer le sens du mot, dire que ces données sont "produites" par, pendant, ou au cours de l'entretien. Le fait qu'elles soient ainsi produites est souvent négligé puisque leur intérêt ne réside pas dans leur matérialité mais dans ce à quoi elles renvoient, soit ici l'activité professionnelle du locuteur (1). On distingue alors traditionnellement les discours des pratiques, soit pour les opposer en considérant

(1) La situation n'est pas très différente lorsqu'on interroge une personne sur sa carrière, son passé, sa biographie mais elle pose moins de problème au sociologue puisque l'observation est, de toute façon, impossible. L'utilisation de données matérielles telles que textes ou statistiques pose des problèmes spécifiques.

que de tels discours constituent des "artefacts" de peu d'utilité pour rendre compte des pratiques, soit pour faire des discours le reflet des pratiques.

Si le premier point de vue est largement répandu chez les sociologues, les méthodes d'investigation en usage au Cereq et, plus généralement dans le domaine de l'analyse du travail, s'appuient plutôt sur le second point de vue si bien que le "contenu" des entretiens continue à fournir la plus grande partie du matériel recueilli. La situation d'entretien, situation naturelle pour les uns, artificielle pour les autres, a toutefois rarement été étudiée pour elle-même. Or un certain nombre d'événements plus ou moins récents incitent à réexaminer ce problème.

De façon générale, la sociologie du travail avait tendance à considérer le langage comme "un simple moyen" et "à ne pas traiter de façon satisfaisante...toute situation d'interaction sociale" (2) . L'évolution actuelle de différentes disciplines issues de la linguistique et de la philosophie du langage ainsi que certaines orientations sociologiques(3) conduisent à caractériser autrement les situations d'interlocution. Il ne s'agit plus de porter un jugement sur leur naturalité ou leur artificialité mais de relier les énoncés aux conditions pragmatiques de l'énonciation en thématissant l'activité sociale au cours de laquelle ces énoncés sont produits.

Dans cette perspective, la situation d'entretien et l'activité des participants qui se déploie dans une telle interaction peuvent fournir la matière d'une investigation qui viserait à expliciter le fonctionnement de l'entretien conçu métaphoriquement comme "boîte noire". Ce travail est d'autant plus nécessaire que la production des données s'est trouvée modifiée par l'utilisation, depuis quelques années, du magnétophone. Celui-ci permet d'enregistrer exhaustivement les énoncés et de retravailler à

(2) Selon l'expression d'A. BORZEIX (1987), qui remarque que si l'entretien est "sollicité" , il n'en est pas moins "le produit de l'interaction entre celui qui organise le questionnement et celui qui s'efforce d'y répondre.

(3) Voir sur ce point P. PHARO (1985,b).

volonté le matériel sonore, y compris en tenant compte de certains aspects autrefois négligés de l'activité langagière comme le débit, l'intonation, les chevauchements d'énonciation, les enchaînements et les coupures, etc.

L'utilisation du magnétophone produit ainsi une quantité importante de données que l'on ne peut réduire sans les appauvrir à des contenus identiques aux réponses écrites à un questionnaire. Ce matériel possède, en effet, une structuration interne qui résulte du caractère séquentiel de l'activité, de sa temporalité, du fait que la réponse à une question peut dépendre des énonciations précédentes, etc. Le magnétophone permet d'enregistrer les éléments essentiels de cette activité qui peut alors faire l'objet d'analyses dans la perspective que l'on vient d'évoquer.

2- Comment analyser l'entretien ?

En l'absence de travaux théoriques portant explicitement sur ces questions, la démarche a consisté principalement en un examen empirique d'un matériel déjà disponible. Le travail a été centré sur un entretien unique (texte et enregistrement) en écartant dans un premier temps toute étude comparative. De plus, pour maintenir l'orientation du travail vers le phénomène de l'entretien, l'examen du matériel a été mené indépendamment de toute référence à la problématique sociologique de l'étude dont le matériel a été extrait. Ce matériel correspond à l'interview d'un technicien au cours duquel on lui demande de parler de son travail actuel et de son cursus scolaire et professionnel. C'est un entretien semi-directif assez long (31 pages) dont la transcription, légèrement modifiée pour interdire toute identification, figure en annexe. L'examen de cet entretien a été mené selon des angles variés au cours de nombreuses séances de travail et a donné lieu aux textes qui composent ce recueil.

3 - Que faire d'un entretien ?

Dans le type d'entretien qu'on analyse ici, la personne interrogée décrit son activité professionnelle, sa carrière, son cursus scolaire, etc. L'exploitation de l'entretien consiste alors à en extraire certains éléments qu'on considérera comme des éléments de description de l'état de choses qu'on analyse : organisation du travail, insertion et mobilité professionnelles, etc. Il est aussi possible d'utiliser ces éléments en les complétant par des informations provenant d'autres sources pour effectuer des synthèses de sorte que l'entretien constitue une source d'informations parmi d'autres.

Nous nous interrogeons ici sur la validité d'une telle procédure en sachant que toute description d'un état de choses est virtuellement infinie et que l'entretien constitue, par conséquent, un moyen d'en sélectionner des éléments. De plus, la séparation des "faits" que l'on peut extraire des propos de la personne interrogée de ce qu'on appelle souvent ses "opinions" n'est pas toujours aussi évidente et naturelle qu'on le croit puisque les opinions ou les jugements portés sur ces faits constituent souvent une manière de les présenter de sorte que des opinions ou jugements différents amèneraient parfois à constituer différemment les "faits".

L'orientation du travail du groupe se caractérise par un double intérêt. Il nous paraît légitime de considérer que ce à quoi fait référence le discours de la personne interrogée est construit au cours de l'entretien par l'activité des participants à cette interaction. La mise en évidence de cette activité par différents moyens constitue un axe du travail du groupe. Le second axe consiste à s'interroger sur le rapport entre cette activité-dans-l'entretien et l'activité décrite. Les textes présentés ici s'inscrivent dans cette perspective.

4 - Décrire l'entretien

Si l'entretien est organisé et si son organisation manifeste l'activité des participants, il faut, pour mettre à jour cette organisation, pouvoir disposer d'une bonne description de l'ensemble de l'entretien. Décrire l'entretien revient à repérer les différents thèmes et leurs enchaînements afin de fournir un découpage de l'entretien à l'intérieur duquel sera menée une analyse du fonctionnement de l'entretien en tant qu'interaction.

L'entretien comprend plusieurs sous-parties, chacune centrée sur un thème dominant. Le texte de B. BELBENOIT (4) propose un découpage fondé sur une analyse de contenu qui distingue quatre thèmes principaux : cursus scolaire puis professionnel du technicien, description de son travail et perspectives de carrière. Ces thèmes n'apparaissent pas au hasard mais sont initiés par les interlocuteurs. Cette initiation est étudiée de façon analytique en ébauchant une typologie des répliques des interlocuteurs. Les énoncés qui correspondent à ces répliques peuvent être caractérisés par leur forme (question, réponse, relance, etc.), par leur position dans la temporalité de l'entretien (contenu nouveau ou reprise d'un contenu ancien), et par le degré de continuité thématique (rupture ou plus ou moins grande continuité avec le thème précédent). Cette typologie apparaît comme un moyen de décrire le fonctionnement de l'entretien et de mettre en évidence, par exemple, les phases de désaccord ou d'incompréhension qui menacent la poursuite de l'interaction ainsi que les manières d'y remédier. La plupart des textes reprennent ce découpage qui éclaire la logique "biographique" de cet entretien, comme le remarque C. ROLLE (5) en caractérisant ces sous-parties comme une succession de périodes: l'origine du technicien, le récit de sa carrière, son travail actuel et son avenir.

(4) B. BELBENOIT, "Premières gammes sur l'entretien".

(5) C. ROLLE, "L'interview comme confrontation".

Il est aussi possible de détailler le découpage en faisant apparaître des séquences plus homogènes à l'intérieur des grandes parties de l'entretien. C'est ainsi que G. de BONNAFOS et J.L. KIRSCH (6) distinguent dans le cursus du technicien onze séquences ou étapes dont "le repérage est d'autant plus facile que le technicien a un souci constant de situer les faits qu'il rapporte dans le temps et dans l'espace". Ils repèrent alors un certain nombre de thèmes qui apparaissent dans chaque séquence et tentent d'en expliquer la récurrence.

Un autre type de description globale de l'entretien vise à repérer des ruptures dans le flux conversationnel constitué de questions et de réponses (J.L. KIRSCH (7)). Ces ruptures ou "chutes" dans le discours de l'interviewé sont significatives de ses réactions face aux questions de l'enquêtrice.

Les tentatives de description de l'entretien débouchent par conséquent sur une caractérisation de l'activité du technicien au cours de l'entretien qui donne lieu à des évaluations diverses .

5 - Caractériser l'activité dans l'entretien

L'entretien, comme toute interaction sociale, interroge celui qui l'analyse sur les conditions de son déroulement mais aussi sur les conditions de sa poursuite. Dans l'analyse de ces conditions, la plupart des textes mettent l'accent sur l'intervention de l'enquêteur aussi bien que de l'enquêté, contrairement à la conception traditionnelle de l'entretien qui considère les réponses de l'enquêté comme un phénomène induit par les

(6) G. de BONNAFOS et J.L. KIRSCH, "De la description du récit à son interprétation".

(7) J.L. KIRSCH, "Analyse formelle des échanges dans une situation d'entretien".

ses attentes" (11) . La connaissance du contexte, des liens de l'enquêté à son environnement, semble alors nécessaire à une compréhension du déroulement de l'entretien.

L'activité des participants n'est pas non plus sans rapport avec les conditions générales de l'enquête sociologique si, comme l'explique C. ROLLE, on ne peut jamais éluder complètement toute directivité de l'enquêteur sans, pour autant, considérer l'enquêté comme un intermédiaire inerte (12). Ce dernier n'est pas seulement un "informateur" mais aussi "l'interprète" des situations rapportées dans lesquelles "sa position peut constituer un enjeu". L'analyse des quatre parties de l'entretien montre précisément comment le technicien tente de substituer aux catégories de l'enquêtrice des formulations, des justifications ou des argumentations qui lui permettent petit à petit de dévoiler "ce qu'il considère comme sa véritable identité, à savoir plus-tout-à-fait-technicien". Cette analyse de l'entretien fait ressortir les aspects antagoniques de l'échange entre un enquêteur-sociologue utilisant des concepts et un vocabulaire qui se veulent scientifiques parce qu'objectivants et un interviewé utilisant un langage et des notions de "sens commun". Une interaction de ce type ne peut toutefois se fonder durablement, c'est-à-dire pendant la durée de l'entretien, sur de telles mésententes et cette analyse souligne que l'entretien voit se succéder "mésententes et compromis" de sorte que l'on peut aussi tenter de déceler dans l'activité des participants ce qui permet de réguler l'interaction.

De tels éléments régulateurs de l'interaction apparaissent lorsqu'on considère, avec S. CELERIER (13), que l'entretien est une forme de rencontre sociale. Comme beaucoup de rencontres de ce type, les débuts sont difficiles et la brièveté des questions, leur caractère direct et évènementiel lors des premiers échanges suscitent des réponses de la

(11) A. LEROLLE, "On ne parle pas pour ne rien faire" p.6.

(12) C. ROLLE, texte cité.

(13) S. CELERIER, "l'entretien : un nécessaire compromis".

forme "oui-non", analogues aux réponses à un questionnaire fermé. Ce n'est que peu à peu que la forme non-directive de l'entretien s'impose, quoique jamais définitivement, comme le montrent les séquences d'échanges brefs et événementiels qui réapparaissent en situation de "crise". En effet, ce type d'entretien ne semble fonctionner que lorsqu'un certain consensus entre les participants se maintient par la réalisation d'un équilibre entre des attentes différentes. L'enquêteur tente de maintenir dans ses questions les orientations de sa recherche alors que l'enquêté essaie, comme le montre l'analyse de la première partie, de construire un cadre propice à l'expression de ce qui fait sens pour lui des questions de l'enquêteur.

La distribution des rôles entre enquêteur et enquêté est, sans conteste, l'une des conventions qui fait de l'entretien sociologique un "genre" au même titre que le récit picaresque ou le roman de formation (14) dont il emprunte parfois des traits. On ne peut, toutefois, décrire un ouvrage par son appartenance à un genre pas plus que, comme le souligne P. PHARO (15), on ne peut rendre compte de ce qui se passe dans un entretien de ce type par la mise en évidence de conventions préétablies. Celles-ci ne rendent "que partiellement compte des procédures endogènes par lesquelles se construit l'espace interlocutoire de l'entretien".

Tout d'abord les intentions des interlocuteurs et, particulièrement celles du technicien, apparaissent progressivement et contribuent au déroulement de l'entretien. Les questions à but informatif de l'enquêtrice font, par exemple, naître chez l'enquêté des intentions de justification. Celui-ci est alors amené à s'engager dans des processus narratifs, à prendre différents rôles du fait des actes de parole qu'il effectue. Lorsqu'il raconte sa vie dans l'entreprise, il est à la fois le narrateur d'une histoire et son héros, occupant par exemple le rôle du "technicien moderne", celui de "l'innovateur" etc. Le rôle de l'enquêtrice s'en trouve

(14) Au sens du "Bildungsroman", récit de l'entrée dans la vie, auquel se livre le technicien dans la première partie de l'entretien.

(15) P. PHARO, texte cité.

également modifié puisqu'elle "se trouve mise en situation de recueillir un témoignage ou même un message à valeur générale qu'elle aura peut-être à diffuser ailleurs."

A l'instar des situations de la vie quotidienne, les interlocuteurs doivent rendre acceptable ce qu'ils disent et ce qu'ils font de sorte qu'une "trame normative" de l'entretien se constitue assez rapidement. Cet ensemble d'autorisations et d'obligations constitue un espace d'interlocution qu'il faut nécessairement reconstruire avant d'interpréter les propos des interlocuteurs. Dans ce cadre, le discours du technicien sur la technique, le progrès et l'ascension sociale apparaît comme le résultat du fonctionnement des procédures locales et endogènes de cette interlocution.

6 - L'entretien comme représentation ?

L'entretien est généralement considéré comme une procédure de recueil de données sur l'activité de l'enquêté aussi bien que sur l'enquêté lui-même. Les textes qui précèdent montrent suffisamment que l'entretien est aussi une "activité" spécifique que l'on peut décrire et analyser comme toute activité. Evaluer la pertinence des données recueillies par entretien revient, dès lors, à examiner les rapports entre ces deux types d'activité, entre l'activité qui consiste à décrire et l'activité décrite.

Les activités professionnelles peuvent être analysées de bien des manières et, selon la perspective disciplinaire qu'on adopte, la distance entre l'activité et sa description dans l'entretien paraît plus ou moins naturelle, plus ou moins acceptable et plus ou moins thématifiée (16). Ainsi la psychologie cognitive distingue absolument l'activité proprement dite et l'activité qui consiste à décrire cette première activité. Il s'agirait de deux niveaux différents de traitement de l'information si bien

(16) Certaines de ces approches sont examinées par J. MERCHIERS, texte cité, 1ère partie, "L'activité et ses descriptions".

que les informations utilisées et traitées dans le cours même de l'activité n'apparaissent, en général, pas dans la description postérieure à l'activité. Les diverses disciplines qui font appel au paradigme cognitiviste du traitement de l'information comme modèle du fonctionnement mental n'utilisent que très marginalement l'entretien pour étudier les activités professionnelles. Ceci n'est pas sans conséquences lorsqu'on cherche à définir les compétences spécifiques nécessaires à la réalisation des activités étudiées dans la mesure où l'entretien ne donne, semble-t-il, accès qu'à des compétences langagières.

Si l'entretien ne peut, sans soulever de nombreux problèmes, être considéré comme la représentation d'un réel qui lui serait extérieur, n'est-il pas toutefois l'occasion pour l'enquêté de se présenter lui-même en exhibant des traits que l'on pourrait considérer comme permanents, invariants, voire caractéristiques d'un groupe social ? Résoudre ce problème permettrait d'avancer dans la question de l'utilisation de l'entretien puisque, si l'on peut raisonnablement supposer que certains traits mis en avant par l'analyse de l'entretien, sont constitutifs de son "être social", on serait alors en mesure d'inférer que cette caractéristique joue dans d'autres situations que celle de l'entretien et de faire servir la découverte d'une telle propriété à l'explication de phénomènes extérieurs à l'entretien, dans sa vie professionnelle en particulier. Par contre, si de tels traits pouvaient être expliqués par le fonctionnement de l'entretien, on ne pourrait rien en inférer concernant les activités du technicien en dehors de la situation d'entretien. Les papiers précédents n'adoptent pas tous la même position dans cette controverse. On ne peut sans doute avancer dans la résolution de ce type de problème qu'en faisant remarquer qu'il est vain de vouloir utiliser l'entretien comme mode de collecte de données sans faire d'hypothèses sur la nature de l'activité sociale qu'on prend comme objet.

PREMIERES GAMMES SUR L'ENTRETIEN

BEATRICE BELBENOIT

Après une première lecture de l'entretien, nous avons décidé d'en faire la description, ce qui, pour ma part, a donné lieu aux exercices suivants :

- l'élaboration d'un plan détaillé,
- l'examen de l'interaction interviewer / interviewé,
- l'analyse de la manière dont l'interviewé se présente pour l'interviewer et des savoirs qu'il valorise à cette occasion,
- le repérage et la caractérisation de l'initiation des thèmes par chacun des protagonistes.

"Protagonistes" n'est pas choisi au hasard... En fait, comme nous le verrons, tout au long du questionnaire, et plus particulièrement dans la partie centrale, il y a l'interviewer qui cherche à obtenir - entre autres - des informations sur les connaissances techniques de l'interviewé, sur le contenu matériel de son travail et l'interviewé qui préfère parler d'autre chose, de sa stratégie, de ses capacités relationnelles...Cet antagonisme va d'ailleurs apparaître dans les différentes tentatives de description de l'entretien que nous présentons ici.

1 - DECOUPAGE DE L'ENTRETIEN

1) Le choix du diplôme, le DUT de génie électrique option "automatisme".

1.1) le choix de la discipline automatisme (1 - 64).

1.2) le choix de la filière IUT (64 - 74).

1.3) sa perception de la fonction de technicien à l'époque et sa préférence pour les activités de bureau d'étude (75 - 84).

2) La carrière à Y.

2.1) l'entrée à Y, "la grande famille" dans un service entretien.

2.2) le passage progressif aux activités d'études.

3) Le contenu du travail, les connaissances requises.

3.1) les aptitudes valorisées par l'interviewé.

3.2) de la difficulté à parler technique à un non-technicien.

4) L' évolution du comportement de l'interviewé au cours de sa carrière.

II - L'INTERACTION INTERVIEWER - INTERVIEWE

Dans cette partie, j'ai décrit simultanément contenu du discours et interaction en essayant de faire apparaître les principales oppositions existant entre les deux interlocuteurs.

1) Le choix du diplôme (DUT de génie électrique option "automatisme").

1.1) Sa progression vers le choix de la discipline automatisme.

Le début de l'entretien est très haché, contrairement à la suite. L'interviewé a manifestement envie de dire certaines choses que l'interviewer ne lui laisse pas dire, sur sa nature, par exemple "Je voulais faire de la technique ...En plus, je pense que ça correspondait un peu à ma nature" (16) - "Et est-ce que vos parents étaient aussi dans la technique, dans l'industrie ?" (17). Par contre, les questions qui lui sont posées appellent de sa part des réponses essentiellement négatives, soit parce qu'il n'est pas du tout d'accord avec ce qu'elles suggèrent, soit parce qu'il ne les comprend pas.

Il y a en effet dans ces six premières pages 32 questions que l'on peut répartir en "invitations à poursuivre" - *oui, ouais, d'accord* (29, 31, 45, 49) - , en "résumés-relance" - *"...d'accord, vous aviez choisi l'électrotechnique parce qu'il y avait beaucoup de gens en électronique..."* (37, 57, 59, 63) - et en questions proprement dites.

Les quatre premières questions (17, 21, 23, 25) consacrées au choix de la filière de formation portent sur le métier des parents et des frères et soeurs, et en filigrane, sur l'influence qu'ils auraient pu avoir sur l'orientation du technicien. Elles obtiennent des réponses négatives, énoncées avec force, comme en témoigne la répétition des "non" et des "pas du tout". Personne ne l'a aidé, qu'on se le dise et c'est de lui-même qu'il tient à signaler les carences de l'orientation scolaire.

La question suivante "*faisiez-vous déjà la différence électrotechnique/électronique*" appelle à nouveau une réponse négative et un retour commun des deux interlocuteurs à la thèse de l'électrotechnique choisie pour des raisons uniquement stratégiques.

Enfin une série de questions sur la perception de son futur métier et de sa spécificité amène l'interviewé à revenir à des thèmes qu'il avait déjà abordés, sans répondre vraiment à ce qu'on lui demande : par exemple, à la dernière question portant sur ce sujet, "*sans vous destiner à un métier particulier, vous ne saviez pas encore vraiment à quoi ça allait vous mener ?*", il répond "**oui, parce que le gros problème est là : c'est qu'on ne connaît pas encore les métiers auxquels on peut se destiner**" et le voilà reparti sur le thème de l'orientation.

Résolu à rompre ce fonctionnement circulaire de l'entretien, l'interviewer clôt ces considérations sur l'orientation et à l'aide d'une série de "résumés-relances" du style "*vous vous êtes dit, mais ce qui m'intéresse, c'est tout ce qui touche à l'automatisme*" (63), et réussit à faire repartir l'interviewé dans son récit de vie, ce qui nous amène au choix de l'IUT.

1.2) Le choix de la filière IUT.

L'enchaînement des deux réponses à la sélection du DUT par rapport au BTS est intéressant. La première réponse "il n'y avait pas de BTS automatisme" est spontanée, de bon sens et peut-être un peu agressive vis-à-vis de l'interviewer qui ne savait pas ça. La seconde est plus réfléchie et fait référence au discours que l'on tient habituellement sur les IUT, "ils sont plus cotés" (66, 68). Quant à la fac, s'il n'y est pas allé, c'est faute d'informations et de moyens financiers.

1.3) Sa perception de la fonction de technicien à l'époque (75-84), de son insertion dans le milieu de travail et de ses possibilités d'évolution.

L'entretien est devenu plus fluide, et l'interviewer répond beaucoup plus volontiers aux questions qui lui sont posées, même si ce n'est pas toujours immédiat.

En effet, à la deuxième question (77) portant sur le service dans lequel il pensait s'insérer, il répond d'abord qu'il n'avait pas d'idée à l'époque. Par contre, à la question suivante qui porte sur les relations avec la fabrication et l'entretien, il donne une réponse tout à fait précise à la question 77 : il décrit à ce moment les deux types de services dans lesquels il pourrait s'insérer, service entretien ou bureau d'études et indique qu'il préfère le second. A cette occasion, il explique qu'il a quand même reçu une aide, les explications du professeur lors de visites d'usines.

A la dernière question (81) portant sur l'idée qu'il se faisait sur l'évolution d'un technicien supérieur, il refuse de décrire cette évolution et surtout ses limites. Il se lance alors dans un couplet sur la nécessité de "se dépasser, d'être le meilleur" et de "devancer les autres" (82) et, pour obtenir ce résultat, de "bosser", ce qu'il aime faire.

Or, dans la première question sur la fonction, il a déjà évoqué comment il voyait cette évolution de carrière "adjoint d'ingénieur... avec une partie de personnel sous mes ordres au bout d'un certain temps", mais cette position, il l'a déjà atteinte. C'est pourquoi il répond en termes de comportement et non d'objectifs précis à cette dernière question sur l'évolution.

Cela reflète en fait ce qu'il pensait à la sortie de l'IUT, puisque, dans la dernière partie du questionnaire, il va donner des indications beaucoup plus précises sur ses perspectives d'évolution future, mais il profite également de l'occasion pour réaffirmer sa nature de battant et de bosseur.

2) La carrière à Y.

2.1) l'entrée à Y dans un service entretien.

La description de son entrée à Y et de ses débuts dans le service entretien se déroule sans problème - avec l'interviewer -, au début. Il est en effet passé par le service entretien parce qu'on le lui a présenté comme lieu de passage obligatoire, et il devient rapidement responsable de l'atelier dans lequel il est entré . La question 104 "*pourquoi vous et pas un autre*" lui permet de présenter clairement la première des deux raisons qui ont, à son avis, motivé ce choix, en l'occurrence ses connaissances techniques plus élevées que celles des autres membres de l'atelier et son approche nouvelle du dépannage : soigner la cause et non pas le symptôme...

Par contre, la relance "*Donc c'est un peu ça qui vous a distingué ?*" (113) tombe à plat puisqu'il répond "*Enfin, je pense qu'il y a surtout un deuxième aspect, la personnalité*" (114).

Suit une partie où ni l'un ni l'autre des interlocuteurs n'est très à l'aise, comme le montre l'enchaînement "...c'est le point sur lequel... - *il faut...* - Ah oui, oui" (121 -123).

L'interviewé en profite pour parler de ce qu'il faudrait apprendre aux étudiants, c'est-à-dire cette fameuse "faculté d'adaptation" qu'on ne lui a pas enseignée dans son IUT. L'interviewer clôt alors le sujet en le bombardant responsable de service.

2.2) Le passage progressif aux activités d'études.

La partie qui suit se déroule de manière assez harmonieuse. L'interviewé est en effet interrogé sur une période de sa carrière dont il n'est pas mécontent. C'est à ce moment qu'il est passé progressivement de l'entretien au bureau d'études, et cela grâce à une stratégie qu'il rappelle volontiers.

Il raconte donc comment, avec l'aide d'un technicien supérieur en électronique, il a commencé clandestinement à faire des petits travaux de bureaux d'études, parce que son chef d'atelier "avait peur d'être dépassé par les nouvelles techniques" (140). Il explique ensuite comment ces initiatives sont revenues aux oreilles du chef de service, qui a accepté qu'il consacre une partie de son temps à des activités de développement. Grâce à cela, l'interviewé a été "personnellement choisi" pour participer au "gros projet avec la société J".

Ce "gros projet" est pour lui un évènement important, c'est le tremplin qui le sort des activités d'entretien et le conduit vers les activités de recherche-développement, beaucoup plus propices au bon déroulement de sa carrière. Il en parlera à nouveau, et c'est significatif, dans la partie suivante, consacrée au contenu de son travail.

Dans les deux cas d'ailleurs, on peut constater qu'à propos de ce projet, dont le but est la mise au point d'une détection automatique de défauts sur le produit, les problèmes techniques ne sont que fort peu évoqués.

Ici, il insiste d'abord sur le fait qu'il était indispensable à l'implantation du projet dans son usine. Il fallait qu'il y ait sur place quelqu'un qui soit capable de participer au projet et qui puisse le faire passer auprès de la fabrication.

Il affirme également sa volonté de travailler seul, ou du moins seul de sa spécialité (170), parce que "deux personnes qui font presque la même chose" - lui et son ami électronicien - "et qui s'occupent du même projet, c'est pas sain..." - "on se sent un peu responsable du bébé, etc."

D'autre part, il explique "qu'il a fallu" qu'il se forme à l'optique et qu'il l'a fait en lisant des bouquins et en travaillant avec les gens de J.

La présentation de l'outil de détection automatique des défauts apparaît dans une réponse pas très claire (174) et elle est suivie immédiatement de l'énoncé du rôle de tremplin que la participation à ce projet a joué dans la carrière de l'interviewé.

3) le contenu du travail ; les connaissances requises.

3.1 les aptitudes valorisées par l'interviewé.

Il choisit à nouveau comme exemple son cher projet avec la société J. Dans ce deuxième discours portant sur ce même projet, il est encore plus clair qu'il a envie de parler de toute autre chose que des connaissances techniques nécessaires ou des problèmes techniques rencontrés.

En effet, la question qui lui est posée porte bien sur le contenu de son travail et sur les connaissances requises pour effectuer celui-ci. Cependant, il démarre sur une longue intervention sur les réunions et les problèmes de diplomatie que cela soulève, "la bêtise de Monsieur A" (196), etc.

Ensuite, il commence à parler du projet, en mentionnant le capteur optique auquel il va travailler, mais diverge tout de suite en racontant comment cela l'amène à se déplacer et à évoluer vers de plus grandes responsabilités. Il se laisse interrompre par une relance (197) sur sa formation initiale, et reconnaît (198) qu'il n'était pas assez "armé" sur la partie optique. Il en profite (200) pour replacer un couplet connu, "il ne faut pas hésiter à bosser tout seul et de toutes façons, il aime ça".

Et il revient, par le biais de cette formation à ce qui l'intéresse, le côté relationnel : en effet, grâce à l'effort consenti pour suivre cette formation à l'optique, il a pu tenir une "conversation correcte" avec les fournisseurs et choisir le capteur sur lequel il se met ensuite à "bosser chez J".

Interrogé sur le contenu de ce travail, c'est-à-dire le test du capteur, il utilise un "exemple pour non-initié" : "hein...c'est comme une voiture, on dit selon les normes qu'elle consomme cinq litres, etc."). Et il souligne que ce travail avec la société J lui a appris à "être méthodique dans les mesures".

Ensuite, il expose les problèmes de mise en oeuvre sur le site, mais très vite, à tel point qu'il utilise le style télégraphique (212), "Donc, heu, une petite caméra de labo très sophistiquée, mis dans, dans ces conditions là, heu, demande un package, heu, bien, bien pensé".

Puis, il évoque les problèmes de mécanique dont "bien sûr", il s'est occupé aussi, puisqu'il s'y connaissait suffisamment pour préparer le travail des mécaniciens. Il enchaîne en disant que la partie mécanique étant terminée, il a "bossé sur cette électronique de traitement", dont on ne saura jamais ce que c'est, puisqu'il en reparle (242) seulement pour dire que "ça a plus ou moins répondu au problème" pour la phase d'"étude- développement".

Entre temps, il a réaffirmé avec force sa volonté de faire ça tout seul pour qu'on puisse dire "ça, c'est X qui l'a fait" et qu'il s'en serve comme carte de visite. Il reconnaît malgré tout qu'avec la

collaboration "d'autres personnes" (l'ami électronicien ?), il aurait peut-être "sorti quelque chose de mieux".

Ce second discours reprend vers la fin les thèmes contenus dans le premier, d'une part l'importance pour l'interviewé d'assumer la paternité totale du projet, d'autre part la nécessité dans laquelle il s'est trouvé d'apprendre tout seul l'optique.

Mais dans ce discours, comme dans le précédent, la description du projet et des connaissances à acquérir sert uniquement de prétexte pour aborder les thèmes qui l'intéressent : l'assistance à des réunions, le contact avec l'extérieur, les relations avec la fabrication ou avec d'autres spécialistes, tels les mécaniciens, la diplomatie que cet ensemble de contacts nécessite. C'est en fait tout ce qui s'est ajouté à son travail de pure technique, et qui l'intéresse au plus haut point, parce que c'est ça qui lui a permis d'abandonner le dépannage pour passer vers la recherche-développement, parce que c'est également la maîtrise de cette faculté de communication-relation qui devrait lui permettre de rejoindre le niveau hiérarchique supérieur.

3.2 de la difficulté à parler technique à un non-technicien.

La description de la partie technique de son contenu d'activité l'intéresse certes moins. De plus, il semble qu'il ait du mal à la faire passer auprès d'un non-technicien.

C'était déjà perceptible dans l'exemple de la voiture pris pour expliquer le test du capteur ; ça l'est également dans la suite du questionnaire, où l'interviewer cherche à ramener la conversation sur l'acquisition des connaissances de ce technicien.

Interrogé sur un projet récent, il commence par le problème des relations avec la fabrication, qu'il présente comme le plus important, sur lequel il s'explique volontiers, avec même une certaine complaisance (292) "toujours pareil, hein, diplomatie". Par contre, lorsqu'on lui demande une description des problèmes techniques que rencontre le projet, il y a

un passage qui est assez drôle et qui montre à quel point le fait d'entrer dans des détails techniques lui paraît pesant ! (299 - 310)

*Qu'est-ce que, ...quelles informations ils doivent vous donner ?
Vous avez besoin d'eux pour quoi ?*

Eh bien, heu, d'abord on a besoin d'eux pour sa... pour connaître exactement le process dans son détail.

Il faut absolument que vous connaissiez ce process ?

Ah, c'est indispensable !

C'est indispensable ?

C'est indispensable ! Vous ne pouvez pas, heu, mettre en oeuvre un, un automate qui va piloter un process sans connaître ce process.

D'accord. Jusqu'à quel point de détail ?

Hum ! très détaillé.

Ouais.

Dans, dans les moindres détails, je dirais.

Ouais. Par exemple ? Est-ce que vous pouvez me...?

Ben, je vais essayer de vous donner un exemple, heu...

Manifestement, il est assez malaisé de lui arracher ces explications, et il semble que ce soit en partie parce que ça lui paraît difficile d'expliquer ces choses de manière simple. Finalement il y parvient et s'exprime ensuite plus facilement sur un deuxième exemple.

4) L'évolution du comportement de l'interviewé au cours de sa carrière.

La suite du questionnaire lui permet enfin d'exprimer ou de réexprimer tout ce dont il a envie de parler depuis le début :

- l'importance de son comportement tout au long de sa carrière, son sérieux, sa disponibilité, la fréquentation volontaire de la hiérarchie ;
- ce qui lui manque par rapport aux ingénieurs, c'est ce qu'il englobe sous le terme de "faculté d'adaptation" et la manière dont il l'acquiert petit à petit ;
- la manière dont il envisage l'avenir.

Et comme on le fait parler de ce dont il a envie, ça se passe beaucoup mieux.

III L'INTERVIEWE

Globalement, il se présente comme quelqu'un qui a toujours eu le désir d'arriver, et qui est en train d'y parvenir. Il y est arrivé tout seul, sans aide, grâce à une série de choix raisonnés, grâce à son travail, aux initiatives qu'il a prises et aux opportunités qu'il a su saisir. Il a également choisi une spécialité qui l'intéresse, mais c'est beaucoup moins présent dans l'entretien.

Ce qu'il valorise, ce sont donc d'abord sa personnalité et son ambition. En ce qui concerne ses connaissances et ses savoirs, ce sont ses connaissances techniques qui sont évoquées tout au début, parce qu'elles lui permettent d'obtenir presque tout de suite la responsabilité d'un atelier. Elles sont rapidement reléguées au second plan par d'autres savoirs, qu'il désigne sous le terme général de "faculté d'adaptation", et dont l'acquisition, en cours, conditionne son accession au "personnel supérieur".

On peut reprendre et illustrer ces thèmes par des citations, ce qui nous confronte à divers obstacles.

Plusieurs thèmes peuvent être présents dans une même citation, d'autant plus que certains d'entre eux sont très liés, même si l'interviewé

affirme le contraire. Prenons l'exemple de la **personnalité** et de la "**faculté d'adaptation**" : pour lui, la première est innée ou se forge petit à petit, la seconde s'apprend dans les écoles d'ingénieurs, mais pas dans les IUT ; cependant, qu'est-ce qui va permettre à l'interviewé d'acquérir cette faculté ? Sa personnalité.

Une autre difficulté de cet exercice réside dans le choix des citations, l'exhaustivité n'étant ni possible, ni souhaitable. Sans doute pourrait-on compléter ces citations par une évaluation en volume des thèmes abordés.

Cependant, j'ai choisi d'illustrer quelques thèmes parmi ceux que l'interviewé valorise particulièrement. Ce sont les suivants :

- le désir d'arriver,
- l'absence d'aide,
- les choix stratégiques raisonnés,
- le travail, le mérite,
- les initiatives, les opportunités, la nécessité de se faire reconnaître,
- la personnalité, l'ambition,
- la faculté d'adaptation.

LE DESIR D'ARRIVER

A l'état pur

52 - ... oui, c'est à dire que je vous dis hein, moi je voyais globalement, le côté technique de la chose, et puis, heu, à côté, les métiers traditionnels qui finalement m'intéressaient moins. Je voulais faire partie du lot qui allait être dans le progrès quoi. En fait, je pense que c'est ça.

81 - *D'accord. Et comment vous vous imaginiez l'évolution d'un, d'un technicien supérieur ? Est-ce que vous vous l'imaginiez ? Est-ce que vous aviez déjà des projets en sortant de l'IUT ?*

82 - Oui. En fait quand je suis sorti de l'IUT, je me disais "Bon, y a pas de problèmes, il faut que..." Je pense avoir une certaine ambition, hein, heu. Et puis je me disais comme ça avec ma fougue de la jeunesse à l'époque..."Heu, bon, y a pas de problèmes, il faut se bagarrer dans la vie. Il faut arriver à devancer les autres"...

Les butées

94 - Ça m'a semblé évident. Je me suis dit "Bon, OK, on va commencer par là et puis on verra bien heu, si dans un an, un an et demi ça bouge" . Enfin, j'essaie toujours de me donner dans la vie des butées à partir desquelles, heu, il faut faire le point et se dire...Bon ben mettons "on continue ou on change".

392 - Je me suis dit "il faut que j'arrive au moins à ce stade là vers cet âge là"...

390 - Ah, ben de toutes façons, heu...Moi, j'ai toujours eu l'ambition de..d'arriver à, à rentrer, heu, dans ce qu'on appelle ici le personnel supérieur, ... Bon, en fait, j'essaie toujours de, d'aller le plus loin possible. Quand, heu, pour la limite, bon, il faut que, si vous voulez, quand je vais arriver entre 40 et 45 ans, il faut que j'ai atteint au moins une petite place.

L'AIDE (ou la volonté d'affirmer qu'il s'est fait - presque - tout seul)

Pas d'aide au début

1) les parents

17 - *Et est-ce que vos parents étaient aussi dans la technique, dans l'industrie ?*

18 - Non, non, pas du tout.

19 - *Pas du tout ?*

20 - Pas du tout.

21 - *Ils étaient dans la même branche ?*

22 - Non, non pas du tout, mon père, il était maçon.

23 - *Ah bon, et votre mère aussi elle travaillait, ou non ?*

24 - Non, non.

25 - *Et vos frères et soeurs étaient dans la technique ou non ?*

26 - Ah je suis l'aîné, donc, heu...

...

71 - *Ça ne s'est pas posé en fait ? Vous ne vous êtes jamais dit "tiens je vais préparer un truc d'ingénieur" ?*

72 - Non. En fait je pense que, je pense que justement mes parents ne m'ont pas montré, heu, les horizons que ça aurait pu m'ouvrir. Heu, disons que, heu, j'ai été laissé, un peu livré à moi-même pour ce choix...

2) pas d'aide des orienteurs

73 - J'ai fait de l'électronique. Disons que là, là il y aurait effectivement énormément de choses à dire, heu, sur l'aide à l'orientation qu'on peut donner aux jeunes à cette époque là.

74 - *On ne vous a pas aidé du tout ?*

75 - Oh, très peu finalement. Bon bien sûr on a passé devant des gens qui sont spécialistes, des conseillers d'orientation. Mais finalement, heu, comment ça se passe ? On dit "Bon, ben, effectivement y a des notes qui ne sont pas trop mal en maths, y a des notes pas trop mal ; oui, bon ce qu'il fait est bien." Mais en définitive on ne dit pas - "Attention, si tu fais tel métier, ça aura telle contrainte, telle contrainte. Ca se passe comme ça etc." On ne sait finalement rien du job qu'on a choisi.

3) ni de l'usine

163 - *C'était facile ou non ?*

- 164 - Oh...oui, c'était relativement facile. Disons que j'ai, j'ai pas eu le temps à l'époque. le service n'a pas eu le temps pour, pour m'envoyer faire de la formation sous forme de stage, des choses comme ça, donc il a bien fallu que je me débrouille tout seul.

Entr'aide d'un de ses "pairs"

- 166 - ... Que quand j'avais vraiment un gros problème de fond, j'allais demander conseil à mon ami électronicien, justement. On s'est toujours plus ou moins entr'aidé comme ça dans la vie.

Aide de l'ingénieur

- 364 - Parce que finalement, c'est pareil, là on ne nous aide pas beaucoup dans ce domaine là. Et je conçois que c'est difficile de nous aider. Et, justement l'ingénieur avec qui je suis actuellement, qui est Monsieur V., il cherche, heu, à m'aider, hein..
- 368 - Et, d'autre part, à travers, heu, à travers sa façon de faire, il me donne un petit peu des exemples, et puis, heu, de temps en temps, il me dit, il me fait part des, des défauts que je peux avoir dans ce domaine-là.

LES CHOIX STRATEGIQUES RAISONNES

1) La technique synonyme de progrès

- 16 - Euh, je voulais faire de la technique, ça depuis très longtemps hein... Heu, parce que je sentais que, heu, c'était l'avenir à l'époque, c'était... qu'on allait avoir besoin de techniciens.

2) L'électronique plus rare, donc plus recherchée

- 30 - Et puis là on m'avait dit, heu, "on a le choix entre faire de l'électronique.." et puis tout le monde faisait de l'électronique. Et puis j'ai dit un peu ça comme ça par hasard, hein, je vais vous le dire tout de suite.

- 38 - Ouais, ouais, y avait énormément de gens qui allaient en électronique et puis on était 2, 3 à dire "Après tout, tout le monde va faire de l'électronique, et puis y aura plus personne en électrotechnique.. Donc on a plus de chances de sortir notre épingle du jeu". Et puis, c'est un petit peu le raisonnement qu'on s'était tenu à l'époque.

3) L'IUT plus côté que les STS

- 65 - *Pourquoi, pourquoi, heu, IUT ? Pourquoi pas BTS ? Pourquoi pas une autre filière ?*
- 66 - Ben, à l'époque, les BTS automatisme, ça n'existait pas. Electronique oui, mais pas automatisme.
- 67 - *D'accord.*
- 68 - D'une part. Et puis d'autre part, les IUT, heu, bon, avaient pris naissance depuis deux, trois ans à l'époque et, heu, c'était bien côté.

IE TRAVAIL, LE MERITE

1) Il faut travailler pour arriver

- 83 - *Et c'était quoi ?*
- 84 - Je ne savais pas trop, heu, jusqu'où je pourrais aller, à l'époque, et comment je ferais pour y parvenir. Tout ce que je savais, c'est qu'il faut bosser, quoi. Ca, c'était pour moi quelque chose qui me paraissait, heu, impératif et... inévitable, bon et puis en plus ça fait partie de ma nature. J'aime bosser moi. Ca ne posait pas trop de problèmes.

2) La nécessité d'acquérir par un travail personnel les connaissances qui lui manquent, ici l'optique

- 162 - Bon, alors hein, là, c'était une technologie, heu, qui, qui mettait en oeuvre de, comment dirais-je, beaucoup d'optique, beaucoup d'électronique, du traitement d'information, enfin des tas de choses comme ça. Bon, alors, il a fallu que je me mette à étudier l'optique.
- 165 - *Comment ?*

166 - Ah, et ben j'ai acheté un bouquin et j'ai bossé chez moi ; ça, c'est, c'est tout. Et, heu, en plus, j'ai quand même passé un mois, heu, à Saint Germain en Laye pour mettre au point le, le capteur optique justement.

3) Et là toujours l'optique,
pour éviter que le projet ne lui passe
sous le nez

200 - Oui, ben. Il faut bien. Ou alors on se dit "Oh, de toutes façons, ben j'attends que la société, elle me, elle me paye un stage et puis on verra après". Heu, et puis à ce moment-là, ben, on a toutes les chances de voir le projet confié à quelqu'un d'autre, hein. Ou on se dit "Ben tant pis, heu, je me prends pendant un mois une heure tous les soirs et puis je bosse là-dessus".

OPPORTUNITES, INITIATIVES, RECONNAISSANCE

1) Les opportunités

87 - *Donc vous êtes arrivé là ?*

88 - Et puis comme c'était dans la région, et puis que finalement à Y, on était sur le point de construire le 2. Y avait des sacrées perspectives. Bon, je me suis dit "Tiens pas de problèmes, je vais entrer dans la grande famille".

2) Les initiatives...

132 - Et, c'était bien, parce qu'on se complétait bien finalement. Heu, moi je faisais de l'automatisme, lui, il faisait de l'électronique et, heu, on se complétait vraiment bien. On s'aidait, heu, de temps en temps l'un l'autre, on faisait partie de la nouvelle vague et puis, heu, on cherchait à pousser.

137 - *C'était vous, c'était vraiment votre initiative ?*

138 - Oui. Et, heu, donc à l'époque on a proposé ça à notre hiérarchie qui, qui finalement voyait ça d'un très mauvais oeil, hein, faut le dire, heu.

...clandestines

- 143 - *Mais racontez. Vous dites "presque en cachette". Ca se passait comment ?*
- 144 - *Oh, eh bien, c'est-à-dire que, bon, ben, comme notre chef d'atelier nous disait "Oh, écoutez, ne vous occupez pas de ça maintenant, heu. On en rediscutera plus tard etc. heu, vous laissez tomber ça maintenant"...Et puis au bout de deux trois refus de ce style là, on s'est dit "Bon, ben, tant pis, nous on le fait quand même".*

3) La reconnaissance

- 230 - *Et puis alors là, je tenais à coeur de le faire tout seul, hein !*
- 231 - *Oui, pourquoi ?*
- 232 - *Ah, eh bien parce que je voulais qu'on puisse dire, vis-à-vis de l'extérieur "Eh bien, ça c'est un truc, c'est X qui l'a fait". Pour moi, c'était important d'avoir, heu, un maillon de la chaîne où y avait, heu, ma griffe dessus.*

LA PERSONNALITE

1) la personnalité, l'ambition

- 264 - *...Alors là donc, là, si vous voulez, c'est très lié après, heu, à la personne, à la personnalité du gars en question. Vous avez des gens qui sont, heu, je sais pas, par nature un peu timides et, je dirais, à la limite peut-être pas très ambitieux, des choses comme ça. Eh bien, ils auront beaucoup de difficultés à évoluer dans leur carrière.*

2) Conseil aux générations futures

- 118 - *C'est que, à mon avis, ce qui est surtout important qu'on apprenne aux étudiants, c'est, heu, justement de leur donner de la personnalité ou tout au moins de, de pouvoir, de les aider à découvrir leur personnalité. Et, heu, de leur donner les moyens de s'adapter vite à, à, une situation donnée.*

3) L'art de la fugue

- 114 - *Donc c'est ça un peu, qui vous a distingué ? (les connaissances techniques)*

- 115 - Enfin, je pense surtout qu'il y a le deuxième aspect qui est l'aspect de la personnalité.
- 263 - *Et qu'est-ce que... A quoi, vous, à quoi vous touchez exactement dans les automatismes et les automates programmables ?*
- 264 - Eh bien en fait, heu, je dirais, est-ce que... parce que quand on est technicien, en fait, heu, on en arrive à un stade où, où on stagne plus ou moins parce que, heu, on a pas une personnalité suffisante pour, heu... ou pas une ambition suffisante pour arriver à un certain niveau...

LA FACULTE D'ADAPTATION

1) une définition

- 353 - *Où...où situez-vous les frontières des connaissances et les frontières des fonctions entre techniciens et ingénieurs, vous qui les cotoyez beaucoup ?*
- 354 - Oui, heu... Je pense que justement un ingénieur a une formation beaucoup plus grande sur ce que je disais tout à l'heure, heu, cette faculté d'adaptation, heu, ces... le côté relationnel des choses, sur, heu, la possibilité de, d'organiser, heu, le travail, la vie d'un groupe... Bon enfin, cette, cette faculté d'adaptation à une situation en général, quoi.

2) faculté d'adaptation - personnalité

- 369 - *Et ça, les ingénieurs sont formés à ça à l'école ?*
- 370 - Oui, oui, beaucoup plus que nous...
- 371 - ... *Avez vous l'impression que par la pratique, en étant mis en situation, vous acquièreriez, vous avez acquis ça ?*
- 362 - Je pense que c'est lié à la personnalité des gens.

3) la spirale ascensionnelle

- 373 - *Mais, et vous, vous avez l'impression que ça vient ?*

374 _ Oui, oui mais... ça vient parce que... Mais, mais, si vous voulez... ça vient mais très progressivement, vous comprenez. C'est lié à la progression de carrière qu'on a. En fait, c'est une boucle qui se referme. Si on est, heu, au niveau de l'embauche et puis qu'on fait (...) du dépannage sur du matériel (...), on n'a pas la possibilité finalement de rechercher cet esprit de synthèse puisque finalement, heu, on est loin d'être au niveau où on participe aux réunions de service par exemple, hein.

IV - L'INITIATION DES THEMES

Les exercices précédents - description de l'interaction interviewer/interviewé, analyse des thèmes valorisés par l'interviewé - avaient permis de montrer que les deux interlocuteurs n'avaient pas envie de parler de la même chose.

Aussi avons nous pensé qu'il pouvait être intéressant de conforter notre opinion en repérant qui initiait un thème donné, et également comment se faisait l'initiation de ce thème.

Le repérage des thèmes initiés par l'interviewé a été fait dans le paragraphe précédent, puisqu'il s'agissait des thèmes sur lesquels il insistait, et surtout de ceux pour lesquels il n'était pas particulièrement sollicité.

Par contre, les thèmes initiés par l'interviewer correspondent pour la plupart à la recherche d'informations "cerequoises" et peuvent être ordonnées selon le découpage proposé dans le premier paragraphe, c'est-à-dire le choix du diplôme, la carrière à Y, le contenu du travail et les connaissances requises, enfin le comportement de l'interviewé tout au long de sa carrière.

Le simple listage des thèmes initiés ne rend pas compte des caractéristiques de l'initiation, qui n'est pas la même selon qu'elle se fait en rupture ou en continuité avec le thème précédent, et selon qu'elle est suivie ou non par l'interlocuteur, enfin selon qu'elle vient de l'interviewer qui, théoriquement, mène le jeu, ou de l'interviewé.

J'ai donc essayé de faire une typologie des interventions qui ne se limite pas aux initiations de thème, mais qui permette de voir comment ces dernières s'insèrent dans le déroulement de l'entretien, ce qui donne :

- QI : Question initiation
- QR : Question Relance
- QRI : Question Rupture Initiation
- QRR : Question Rupture Relance
- RR : Résumé Relance

(Interviewer)

- R : Réponse simple
- I : Initiation d'un thème
- ID : Initiation d'un thème inattendu ou rejeté
- RN : Réponses négatives ou refus de répondre

(Interviewé)

Les abréviations QRI, QRR, RR, ID, RN correspondent à des phases de désaccord ou d'incompréhension entre les deux interlocuteurs et on en trouve beaucoup dans le début de l'entretien, où chacun rejette tour à tour les thèmes proposés par l'autre.

Dans le tableau qui suit, j'ai représenté les huit premières pages de l'entretien, chaque ligne correspondant à une page, en indiquant la nature des interventions et leur sujet ; on y constate une fois de plus les difficultés rencontrées par les deux interlocuteurs pour parvenir à un accord au début de l'entretien. L'usage du résumé relance (RR) utilisé pour faire repartir l'entretien y est fréquent (6 fois entre les pages 3 et 6), et on y voit déjà apparaître, sous forme d'ID - initiation d'un thème inattendu ou rejeté -, la plupart des thèmes sur lesquels le technicien a envie de parler.

ANALYSE DES HUIT PREMIERES PAGES DE L'ENTRETIEN

```

                                QI                                R
                                *****
                                choix du diplôme                DUT de génie électronique

                                QI                                I    +    I    QRI    RN
                                *****XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
                                choix de la                       à cause de                aide                pas d'aide des
                                technique                          du progrès et de sa nature des parents?        parents

    RN (suite)    RR    R    I    QI    ID    QRI    RN
    *****XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX*++++*****XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX*XXXXX*XXXXXXXXXXXX
    ni de la      d'accord,  choix de    motif orientation?  pas d'aide distinction non
    fratrie      pas d'aide de l'électronique  pas d'aide distinction non
                                la famille                                électronique
                                                                électrotechnique?

    RR                                R                                QRI
    *++++******XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX*XXXXXXXXXXXX*
    d'accord Réaffirme le motif précision du choix précision de la et le métier?
    sur le choix stratégie dans le temps la discipline qui
    stratégique l'intéresse, l'automatisme

    RN    QRR    RN    QRR    ID    RR
    *XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX*XXXXXXXXXXXX*XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX*XXXXXXXXXXXX*++++*++++*=====
    ne pensait pas au les métiers préfère la pas de vision critique (bis) accepte le motif
    métier, voulait un traditionnels? technique du métier futur? de l'orien- "plus de chances
    job qui lui plaise tation avec la technique"

    RR    RR    RR    R    QI    R
    *++++******+*****+*****+*****XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX******+*****+*****
    plus oui au lycée oui intérêt l'automatisme lui plaisait IUT/BTS pas de BTS/IUT plus
    d'avenir pour l'autonatisme cotés

    QI    R    QR    R    QI    R
    *****+*****+*****+*****XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX******+*****+*****
    BTS/Fac problèmes ça ne s'est manque d'informations la fonction adjoint d'ingénieur
    financiers pas posé ? et de moyens des parents technicien

    QI    RN    QI    R    QI    ID
    *****XXXXXXXXXXXX******+*****+*****XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX*
    le pas relations préfère la RD à la maintenance évolution il faut être le
    service? d'idée fabrication/ (réponse à la question d'un T.S.? meilleur et bosser!
                                maintenance précédente)

```

===== l'entretien est fluide, les deux interlocuteurs se suivent (QI ou R)
 xxxxxx l'interlocuteur refuse de suivre l'autre ou initie des thèmes nouveaux (QRI, I, ID, RN)
 ++++++ l'interviewer essaie de relancer l'entretien, souvent en reprenant des affirmations faites
 par l'interviewé (QR, QRR, RR)

Ce texte présentait donc, en fait, plusieurs "lectures" de l'entretien, dont les résultats sont assez convergents. Nous avons là un interviewé actif, qui tient à dire un certain nombre de choses que l'interviewer ne lui demande pas forcément, ce qui se traduit par un certain nombre de contradictions, d'affrontements, etc.

Pour ma part, je serais tout à fait prête à utiliser cet entretien en le confrontant à d'autres, pour caractériser le comportement de ce technicien. Il est en effet actif dans cet entretien et il nous raconte qu'il l'est dans sa vie de travail et dans sa stratégie de carrière : c'est un parallèle intéressant.

Je rejoins ici G. de Bonnafos et J.L. Kirsch - "de la description du récit à son interprétation" -, ainsi qu'Anne Lerolle - "on ne parle pas pour ne rien faire" - (cf.infra); puisqu'eux aussi ont pris l'option de donner une interprétation au récit du technicien, contrairement à l'approche ethnométhodologique selon laquelle un tel entretien n'apporte d'informations que sur son propre fonctionnement. Mais je considère, comme eux d'ailleurs, que l'analyse du fonctionnement de l'entretien constitue un préalable indispensable et instructif à cette interprétation.

**ANALYSE FORMELLE DES ECHANGES
DANS UNE SITUATION D'ENTRETIEN**

Jean Louis KIRSCH

L'entretien semi-directif peut être considéré comme une situation particulière de conversation dont l'objectif est de favoriser la production verbale de l'interviewé, l'interviewer mobilisant pour cela un ensemble de méthodes de relance et de reformulation dans le cadre d'un comportement qualifié de "neutralité bienveillante".

La démarche présentée dans les pages qui suivent postule que les variations formelles des échanges verbaux au fil de l'entretien traduisent des attitudes d'accord ou de rejet à l'égard des thèmes d'identification proposés par l'un ou l'autre des interlocuteurs. En partant d'un diagramme des échanges, on a donc essayé de dégager certains principes d'organisation du dialogue permettant d'aboutir à la reconnaissance mutuelle des deux partenaires.

LE DIAGRAMME DE L'ENTRETIEN (1)

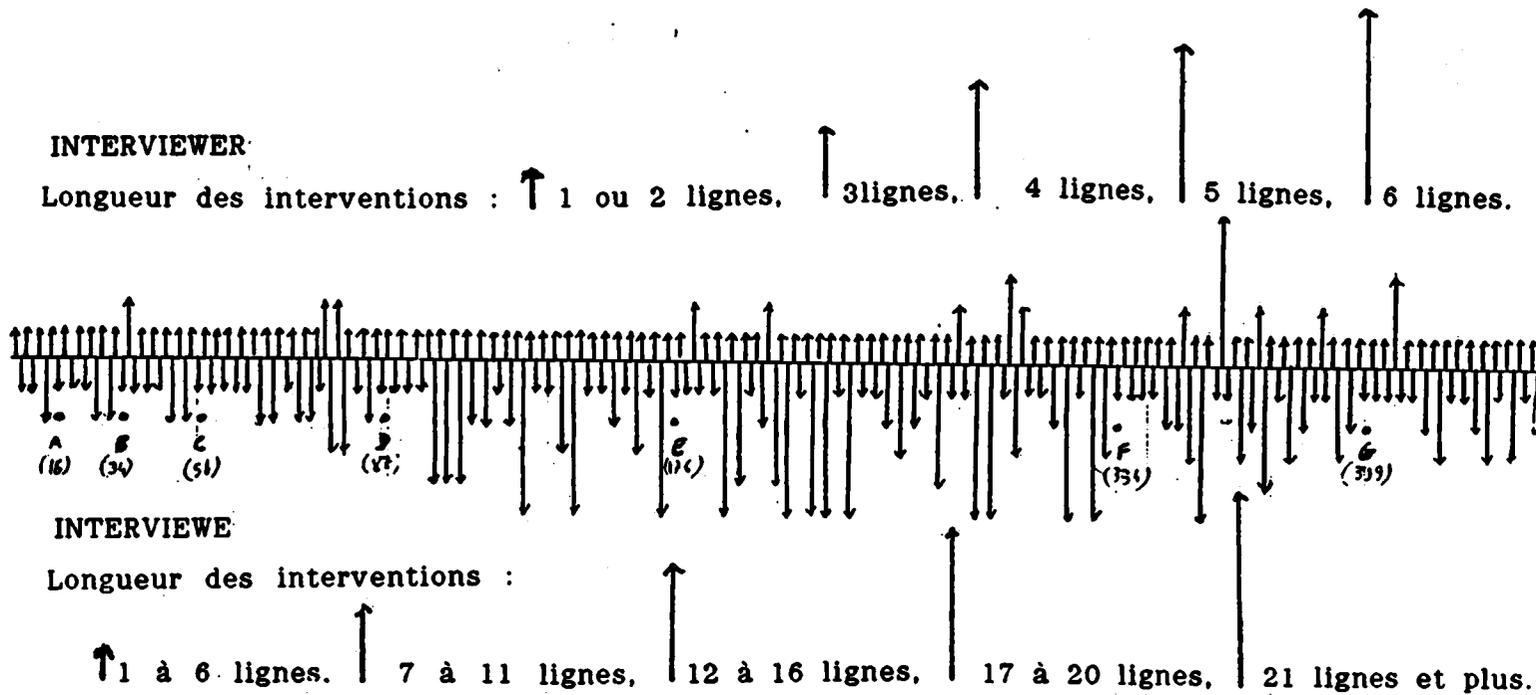
Le diagramme suivant rend compte de l'enchaînement et de la longueur des répliques, cette dernière étant évaluée d'après le nombre de lignes de texte et suivant des classes de taille précisées en légende. Ont été exclues les interventions de l'interviewer qui se présentaient comme des relances très concises ("O.K.", "oui", "d'accord"...).

Ce diagramme permet de repérer ce que nous appellerons des "chutes" dans le discours de l'interviewé. Par convention, nous avons admis qu'une chute se traduisait par la succession d'au moins trois interventions de moins de sept lignes. Chaque chute est matérialisée sur le

(1) Ce diagramme a été construit à partir du texte original de l'entretien, alors que le texte figurant dans ce document a été modifié pour des raisons de typographie et d'anonymat. Nous prions le lecteur d'excuser le décalage qui en résulte.

diagramme par une lettre majuscule accompagnée du numéro de l'intervention à laquelle elle débute. A l'origine, nous pensions appliquer le même traitement au discours de l'interviewer, mais il se présente sous forme d'interventions beaucoup plus homogènes quant à leur longueur ; nous avons donc choisi de retenir les chutes du discours de l'interviewé comme points de repères pour la suite de l'analyse.

Diagramme de l'entretien



LES CHUTES ET LEUR ANALYSE

Une analyse rapide des conditions d'apparition des chutes permet de dégager les points suivants :

- A (séquence 15). L'interviewé explique son orientation vers le technique par sa "nature", l'interviewer essaie de trouver des raisons plus sociales, telles que l'influence du milieu familial ;

- B (séquence 33). L'interviewé évoque les problèmes lors de l'orientation vers un métier, l'interviewer relance sur la différence entre les disciplines électronique et électrotechnique ;
- C (séquence 49). L'interviewé insiste sur l'importance de faire un métier plaisant, l'interviewer essaie d'introduire la différence entre métiers traditionnels et métiers modernes ;
- D (séquence 87). L'interviewé explique les raisons de son entrée dans l'entreprise en terme de situation géographique et de lien quasi-affectif ("appartenir à la grande famille"), l'interviewer cherche à définir le poste précis d'entrée ;
- E (séquence 175). L'interviewé insiste sur le développement de la fonction étude et le rôle qu'il a joué, l'interviewer cherche à cerner l'évolution de l'organigramme formel ;
- F (séquence 333). L'interviewé fait référence à la dimension relationnelle des échanges avec la fabrication, l'interviewer relance sur la connaissance technique du processus ;
- G (séquence 399). L'interviewé parle du passage problématique de la position de technicien à celle d'ingénieur, l'interviewer cherche à orienter l'entretien sur le rôle de la formation.

On peut résumer l'ensemble de ces observations en opposant les justifications de l'interviewé fondées sur les caractéristiques de sa personnalité, sa dynamique individuelle et la dimension relationnelle de son déroulement de carrière aux propositions de l'interviewer recourant à des catégorisations plus "objectivantes" (au moins dans les pratiques du CEREQ), telles que l'organisation du système éducatif, la distinction des disciplines, l'organigramme de l'entreprise, l'appellation du poste de travail. On assiste donc à l'affrontement de deux modèles d'identification :

- un modèle externe proposé par l'interviewer, visant à resituer l'interviewé dans des catégories statistiques ou sociologiques afin d'expliquer son parcours professionnel ;
- un modèle interne développé par l'interviewé, reposant essentiellement sur ses traits de personnalité et ses mérites propres.

A titre d'illustration, on peut citer un certain nombre de réponses qui jouent sur l'ambiguïté de formulation des questions pour effectuer le passage d'un modèle à l'autre : par exemple, lorsque l'interviewer interroge sur le choix du métier (séquence 46), on peut s'attendre à une réponse en termes d'appellation, de classification ou de contenu d'emploi, or l'interviewé développe les thèmes de la satisfaction au travail et de l'investissement individuel.

CONCLUSION ET QUESTIONS

L'analyse précédente permet de déboucher sur deux modes différents d'identification du travail. En ce sens, le problème de l'induction des thèmes ne paraît pas se poser dans la mesure où l'interviewé procède à des opérations de réaménagement du sens des questions posées et où l'interviewer le laisse faire.

Par contre, un point reste en suspens : débouche-t-on sur des résultats événementiels, caractérisant uniquement la psychologie du couple interviewer/interviewé au moment de l'entretien ? Peut-on, au contraire penser que l'attitude de l'interviewé exprime un mode de représentation partagé par un groupe social (les cadres autodidactes) ? La comparaison avec d'autres entretiens devrait apporter des éléments de réponse et permettre de faire la part respective de chacune de ces propositions.

En tout état de cause, il apparaît qu'un mode d'analyse relativement grossier fournit déjà un certain nombre de pistes pour l'interprétation d'un entretien.

ON NE PARLE PAS POUR NE RIEN FAIRE (1)

Anne LEROLLE

(1) plagiat symbolique du titre de l'article d'Annie BORZEIX "Ce que parler peut faire" in Sociologie du travail n° 2, 1987.

S'ils devaient se choisir un attribut emblématique, les chargés d'études du CEREQ proposeraient sans doute à la fois le tableau de chiffres et le magnétophone. Il ne s'agit pas ici d'amorcer une polémique sur les avantages respectifs de chacun de ces outils, mais de souligner au contraire leur caractère commun. L'un et l'autre constituent en effet des instruments, auxquels se trouve contraint d'avoir recours tout observateur à qui une appréhension directe de la réalité qu'il veut étudier reste interdite. Que cet appareillage ne fonctionne pas avec l'objectivité d'un microscope est une constatation largement partagée... et aussitôt négligée dans la mesure où nous ne disposons guère d'autre moyen d'information. L'objectif de notre groupe de travail était de rechercher si une analyse détaillée du fonctionnement d'un entretien réel permettait de s'échapper quelque peu de cette situation inconfortable.

Le texte qui suit s'efforcera de mettre en lumière un aspect particulier mais, me semble-t-il, incontournable de toute interprétation, et donc le plus souvent de toute utilisation des données d'un entretien : le projet de l'interviewé.

Une des premières conclusions de notre réflexion consistait à reconnaître que l'entretien est une activité à part entière, avec ses normes de fonctionnement et son histoire particulière. Nous faisons donc l'hypothèse que les deux locuteurs participent à cette activité avec des objectifs spécifiques, objectifs qui sont partiellement communs sinon le dialogue ne pourrait avoir lieu, mais pas nécessairement identiques ni parfaitement cohérents. Sans doute l'enquêtrice cherche-t-elle à recueillir des informations sur l'activité professionnelle de la personne interrogée, qui s'est, elle, déclarée d'accord pour parler de son travail de technicien ; mais au-delà de cet accord initial rien ne va plus de soi. L'enquêtrice aborde l'entretien avec des désirs, des objectifs particuliers et

l'interviewé poursuit en se soumettant à cet exercice un but qui pour n'être pas explicite n'en est pas moins autonome.

Sans l'affirmer ouvertement l'utilisation faite couramment des matériaux recueillis en entretien se fonde sur l'objectif minimum commun - transmettre des informations -. Il est certes aussi périlleux que contestable de prétendre dévoiler les perspectives intimes des interlocuteurs. A titre d'expérience, il me semble cependant intéressant de rechercher si une analyse du déroulement et du contenu de l'entretien ne permet pas de révéler certains aspects du projet de l'interviewé - ceux qu'il semble nous donner à voir -, de s'interroger sur les éventuelles possibilités de vérification de ces suppositions, et enfin de montrer quelles conséquences en découlent pour l'interprétation des informations obtenues.

1. UNE DIRECTIVITE DE L'INTERVIEWE...

Les diverses analyses de l'entretien - flux et rythmes, initiation des thèmes, etc. - convergent pour mettre en lumière une attitude active de l'interviewé. A l'enquêtrice qui l'interroge sur son cursus scolaire et professionnel, sur son travail actuel, il répond autrement, autre chose. Certaines difficultés peuvent sans doute être attribuées à des différences de "dialecte" - par exemple les chassés-croisés sur métier-fonction-filière-poste-"job"- mais le phénomène est loin de se réduire à de telles incompréhensions.

Nous ne savons pas comment lui a été présenté l'objet de l'enquête par sa hiérarchie, ni comment il a, à ce moment, réagi par rapport à la perspective qui lui était proposée, mais à l'évidence il ne laisse pas l'enquêtrice structurer son récit par des questions et des hypothèses ; il oriente lui-même ses propos en fonction d'une (ou de plusieurs, comme le montre avec beaucoup de pertinence la contribution de Géraldine de Bonnafos et Jean-Louis Kirsch) logique apparemment bien élaborée. Nous pouvons repérer cette directivité dans le déroulement du dialogue avant de la confronter au contenu du discours.

Le refus (au sens du cheval qui refuse l'obstacle), manifestation la plus simple du pouvoir de l'interviewé prend des formes diverses :

- soit des réponses d'un laconisme décourageant - cf. de 17 à 28 sur ses origines familiales ou de 299 à 308 sur les rapports avec les ouvriers - ;
- soit "l'approbation" sans commentaires d'une affirmation de l'enquêtrice, qui se sent alors condamnée à faire elle même les demandes et les réponses ou à passer à un autre sujet - par exemple en 53-62 à propos des motifs de choix du métier -.

Le détournement de la question représente une forme d'intervention plus affirmée. Le technicien y recourt à plusieurs reprises :

- soit un peu timidement, en s'abritant derrière des maximes générales pour donner une réponse qui ne correspond pas exactement à la demande - par exemple en 82-84, en réponse à une demande insistante sur la nature des projets professionnels initiaux : "il faut se bagarrer... ce sont les meilleurs qui sont choisis... il faut bosser"- ;
- soit plus directement - cf. en 264, la digression sur la personnalité et l'ambition en réponse à une question précise sur la nature des travaux effectués, ou en 354-356, la réponse en termes de compétences "relationnelles" à une interrogation sur les connaissances techniques -.

L'exposé de réflexions personnelles non directement suscitées par l'enquêtrice révèle enfin directement les perspectives de l'interviewé. On peut ainsi repérer :

- de longues interventions sans relance - par exemple 134-150, le récit du travail "clandestin", 192-216, le projet de capteur, et la fin de l'entretien sur la stratégie future - ;
- des reprises enthousiastes de la question posée - cf. 410 "Ah c'est une bonne question ça !" ou 134 "oui, oui, attendez j'y arrive" - ;
- des réflexions plus ou moins décalées par rapport au discours principal et mises en valeur par des artifices de formulation - en particulier 116, "ça c'est une chose que je voulais vous dire", ou 196, autour du mot "diplomatie", ou 336, "c'est bien pour ça que je vous dis qu'à mon avis..."-.

D'autres éléments semblent indiquer des ruptures et des réorientations du dialogue : les périodes de bafouillement - la plus significative semble être en 377-384 à propos de moyens d'acquérir une assurance de cadre - qu'il serait indispensable de confirmer par une écoute directe de la bande, et les multiples passages entre le "je", le "nous", le "on". Ces aspects ne peuvent être réellement interprétés que cas par cas, mais certains sont particulièrement significatifs : ainsi en 274/276 la progression qui permet de revenir de considérations générales à une mise en valeur de la situation personnelle du locuteur : "on (l'ensemble du service) est sollicité nous, pour prendre en compte les problèmes... mais on ne peut pas être projeté à la tête d'un projet sans avoir acquis une certaine expérience (affirmation générale)... Mais... personnellement je me suis retrouvé depuis trois ans avec un ingénieur...

Au-delà de ces exemples ponctuels et limités, l'impression générale qui se dégage de l'entretien est d'abord celle d'une action persévérante de l'interviewé qui semble parvenir par des moyens divers à entraîner son interlocutrice vers les terrains qui l'intéressent, tandis que de nombreuses questions explicitement posées sont restées sans réponse.

2. ... DONT LE SENS PARAÎT ASSEZ AMBIGU

En faisant appel à la fois au contenu des propos échangés et aux manifestations de l'activité de l'enquêté est-il possible de cerner les objectifs qu'il semble poursuivre à travers cet entretien ?

Une perspective explicitement énoncée est assez surprenante, d'autant plus qu'elle se manifeste toujours en rupture par rapport aux interrogations de l'enquêtrice. A plusieurs reprises - en 32, 118, 336 - le technicien insiste sur ce que l'on "devrait apprendre aux étudiants", ce que l'on devrait apporter aux jeunes. L'une de ces affirmations est de plus introduite par un "je voulais vous dire", l'autre encore plus curieusement par "c'est bien pour ça que je vous dis qu'à mon avis" alors que dans aucun des cas, le propos ne découle directement de ce qui précède. Quant à l'amélioration réclamée elle est tout aussi étonnante puisqu'il s'agit d'aider à l'orientation, de donner "de la personnalité", "le goût de la découverte", "la faculté de s'adapter facilement", c'est-à-dire des qualités qui ne font pas précisément partie, ni des programmes scolaires ni des enjeux de l'orientation. L'enquêtrice comprend cette insistance comme un regret, l'expression d'un manque personnel, mais cette interprétation ne semble pas entièrement satisfaire son interlocuteur qui reprend et précise "c'est le premier outil nécessaire à un technicien". L'enquêtrice ne poursuit pas et l'interviewé n'insiste pas non plus : la remarque était-elle simplement destinée à clore un échange mal engagé ? Il me semble plutôt que le technicien se soit heurté à une difficulté dans l'exposition de son histoire, à une contradiction momentanément insurmontable. Mais l'abandon n'est qu'apparent : d'une part de nombreuses réponses ultérieures se situent dans la même perspective - donner une liste des qualités nécessaires pour avoir une carrière ascensionnelle - et d'autre part la contradiction - la "personnalité" on l'a ou on ne l'a pas et pourtant les ingénieurs ont "acquis" leur capacité d'adaptation - resurgira et sera longuement abordée à la fin de l'entretien. Il semble que l'on tienne là un des fils du dialogue, un indice de l'orientation du technicien.

A travers son histoire personnelle, l'interviewé dresse une sorte de portrait du technicien "supérieur" modèle, qui, nous affirme-t-il, doit :

- 82/84 et 390/392 - "se bagarrer ... arriver à devancer les autres", "bosser", avoir de l'ambition, aller plus loin...
- 106/112 - "apporter pas mal de choses sur le plan technique" pour améliorer la productivité des équipements ;
- 116/118 - avoir un bon niveau de formation technique initiale, mais surtout avoir de la personnalité, être capable de "s'adapter vite à une situation" ;
- 132/134 et 336 - "chercher à pousser", c'est-à-dire "dès qu'on a fait le tour d'une question" chercher à "créer", à répondre à des besoins généraux de l'entreprise, sans demande explicite et même éventuellement contre l'avis de la hiérarchie immédiate, avoir le "goût de la découverte" ;
- 162/164 et 200 - être capable de se former seul en fonction des exigences d'un projet ;
- 166 et 186 et 224 - être capable de travailler en équipe et d'apprendre des autres ;
- 170 et 232/234 et 278 - se sentir responsable d'un projet, avoir le souci de ne pas se "laisser oublier" ;
- 182 et 210 - être capable de surmonter ses échecs, et de se remettre en question ;
- 196 et 292 - être diplomate c'est-à-dire être capable de s'imposer, de tirer le meilleur parti de chacun sans entraîner de conflit ;

- 186 et 246 - être capable d'avoir des relations extérieures à l'entreprise ;
- 346 - être "reconnu comme sérieux" dans son travail ;
- 350 - être disponible.

Ce profil exemplaire n'est pas exempt de contradictions que l'interviewé semble souligner lui-même. On se contentera de relever celles qui apparaissent le plus nettement :

- à plusieurs reprises - en 64, 106, 298 - il met en évidence l'importance des connaissances techniques dans ses choix professionnels et dans la supériorité du technicien ; mais en même temps, il "fuit" chaque fois qu'il est interrogé précisément sur ce sujet ou affirme même explicitement que là n'est pas le plus important ;
- il insiste également sur son souci de "faire seul" de mettre sa griffe" - cf. en 170, et surtout 232/234 - tout en reconnaissant que "j'aurais peut être pu sortir quelque chose de meilleur si j'avais cherché à avoir la collaboration d'autres personnes".
- enfin, exemple le plus caractéristique, le leitmotiv de "la capacité à s'adapter" correspond à des objectifs très différents suivant les moments :
 - 100 : "JE m'adapte assez vite à une situation"..., "Je ne pouvais pas admettre d'avoir un supérieur" qui donne des ordres sans avoir la maîtrise technique = être capable de s'opposer à l'incompétence ;
 - 126 : "le premier outil qu'il faut donner à un technicien" = "avoir de la personnalité", savoir trouver une autre approche pour résoudre les problèmes ;

- 336 : "le plus important c'est d'apprendre aux étudiants le goût de la découverte, de voir d'autres choses, de s'adapter facilement à certaines situations ;
- 354 : ce qui distingue l'ingénieur c'est cette formation plus grande, "cette faculté d'adaptation à une situation en général" = à la fois "côté relationnel des choses" et "possibilité d'organiser le travail, la vie d'un groupe".

Il est bien sûr possible de considérer ces ambiguïtés comme l'expression involontaire des incohérences du technicien. L'importance qu'il accorde lui-même à développer ces points, malgré les interruptions de l'enquêtrice, justifie sans doute qu'on leur attribue un autre statut. A l'enquêtrice qui lui demande "qu'est-ce qui caractérise un technicien ?" l'interviewé répond à la fois par une description des qualités qui permettent à un technicien supérieur de progresser et par une série de réflexions interrogatives : d'où viennent ces qualités, jusqu'à quel point les ai-je ou puis-je les acquérir, comment puis-je les faire reconnaître ?

3. L'ENTRETIEN NE PEUT SE LIRE SANS REFERENCE AU CONTEXTE

A partir de ces quelques mises en perspective de la dynamique et du contenu des échanges , des hypothèses diverses, d'ailleurs non exclusives peuvent être élaborées, sur la stratégie de l'interviewé. L'intérêt est de montrer en quoi elles permettent, en retour d'éclairer la compréhension du dialogue.

La première est que, **au-delà de l'enquêtrice le technicien s'adresse à la hiérarchie**. En schématisant, on peut penser, eu égard à son "ambition", qu'il utilise cette enquête comme un succédané d'entretien d'évaluation, comme une occasion de présenter favorablement sa candidature à un poste de cadre. Les éléments sur lesquels il insiste seraient alors ceux qu'il sait conformes aux critères de promotion valorisés dans l'entreprise (l'adaptabilité, la créativité, la disponibilité, la capacité de travail en équipe, le sérieux et la méthode, le sens des responsabilités, les compétences techniques initiales et surtout la capacité d'évoluer et

d'apprendre), tandis que ses réponses dilatoires ou incohérentes correspondraient aux points sur lesquels son image personnelle est assez éloignée du portrait robot exigé (les origines sociales et les incertitudes du choix en matière de formation, les difficultés du travail avec les "exploitants").

Dans ce cadre les informations recueillies seraient en réalité des données sur la vision qu'un technicien peut avoir de la politique de gestion des ressources humaines de l'entreprise, et les ambiguïtés mises en évidence signaleraient les incohérences internes de cette politique, dont il fait lui-même l'expérience : contradiction entre la nécessité de se faire remarquer et l'efficacité supérieure du travail collectif, contradiction entre les exigences techniques réelles et le fait que ce sont d'autres qualités qui justifient les promotions, etc.

Il est bien évidemment impossible et d'ailleurs sans grand intérêt de savoir si l'interviewé est conformiste ou stratège opportuniste, s'il cherche à convaincre autrui ou d'abord à se persuader lui-même. En revanche, comparer les formulations de l'interviewé au discours précisément tenu par la direction de l'entreprise et à ses pratiques réelles, et rechercher la signification des éventuelles divergences serait un moyen efficace de conforter et d'enrichir cette hypothèse.

Une deuxième perspective peut affiner l'hypothèse précédente en se fondant sur la chronologie du récit. Essentiellement préoccupé par son projet d'ascension sociale le technicien prendrait l'enquêtrice comme un témoin-relais de ses attentes. Sous forme de digressions "sauvages" au début de l'entretien, car l'enquêtrice ne le suit alors pas dans sa démarche, puis de façon évidente dans toute la dernière partie, quand l'accord s'est réalisé entre les interlocuteurs pour aborder explicitement ce sujet, le technicien décrirait moins les qualités nécessaires à une carrière d'A.T., que celles qui permettent d'accéder au statut de cadre ingénieur. Le sens du message destiné cette fois à l'ensemble des institutions sociales (orientation, IUT, encadrement) serait le suivant : "donnez aux techniciens de mon genre les moyens d'acquérir certaines qualités et ils deviendront des cadres efficaces".

Cette interprétation rend compte à la fois des ruptures du dialogue, des apparentes contradictions et des temps forts du récit.

- Le refrain sur l'adaptabilité, avec sa signification "adaptable" en fonction du contexte, signale dans le récit les changements de situation radicaux du locuteur ; ce qui est le plus remarquable cependant, c'est la distance croissante prise par l'intéressé par rapport à cette qualité : "je m'adapte (en 100), il faut apprendre aux étudiants à s'adapter (en 126 et 338), enfin, c'est cette capacité que les ingénieurs ont appris et pas moi (en 354). La période de confusion de la fin signifierait que son interlocutrice a exactement abordé le problème épineux en soulevant la question "formation ou mise en situation" (371 et suivante). Dans tout son récit le technicien s'est présenté avec insistance comme capable d'apprendre seul, d'innover sans l'appui de la hiérarchie, de progresser par ses seules forces, mais au stade où il en est il ne peut plus et se sent obligé de demander de l'aide. Là est bien le problème qui le hante depuis le début de l'entretien, mais parce qu'il n'a pas de solution il est fort embarrassé pour répondre aux questions directes de l'enquêtrice sur ce point. Les variations autour du thème de la "personnalité", de l'ambition etc. pourraient être analysées de façon semblable.
- Le comportement constant qu'il définit explicitement en 346 "être connu favorablement" est effectivement souligné tout au long du récit par les affirmations morales et impersonnelles "Il faut..." qui ponctuent ses réponses. Mais la traduction de ce principe général en attitudes concrètes varie au cours du temps. Par exemple, si au début, en tant que technicien il exerce sa "diplomatie" par rapport à la hiérarchie et s'efforce de se démarquer, par ses compétences techniques et sa créativité, des ouvriers qu'il présente comme englués dans leur expérience, au contraire en tant qu'aspirant cadre, il doit se montrer diplomate à l'égard des exploitants dont il veut s'approprier les savoirs et amical avec son jeune

responsable hiérarchique. La forme contrastée des deux récits - directe et expressive pour le premier, embarrassée et souvent impersonnelle pour le deuxième - confirme que le technicien est moins à l'aise dans sa situation actuelle.

Dans cette hypothèse, les informations livrées par l'entretien porteraient essentiellement sur la vision qu'un technicien supérieur peut avoir de la définition des catégories sociales et de leurs rapports. En surimpression par rapport au portrait "du" technicien se profilent en effet des images d'ouvriers, de techniciens, de cadres, images remarquables, au contour rigide mais avec des colorations variables. L'interviewé semble tout au long de son récit avoir une conscience très forte de la hiérarchie sociale - "les exploitants... ces gens-là... s'ils nous prennent pour des intrus qui viennent perturber leurs habitudes (292)..." et au contraire "ne pas hésiter à s'incruster avec les gens d'un niveau hiérarchique supérieur" (348) -. Mais sa caractérisation des différents groupes varie suivant les époques : aux dépanneurs qui "ont plus d'expérience mais pas le même niveau" (que le technicien) et qui ne sont pas capables de comprendre le motif des pannes (110), s'opposent les exploitants qui ont certes un "niveau de base pas très élevé (quoique ça change)" mais "ces gens-là connaissent très bien leur métier et ont certainement beaucoup de choses à nous apprendre" (296) ; au cadre simple spécialiste du commandement condamné à se voir "dépasser" par le jeune technicien (140) répond le cadre d'avenir qui allie connaissances techniques, expérience de gestion des hommes et capacité de synthèse et de décision (410 et ss) ; enfin, il présente également plusieurs modèles de "techniciens supérieurs" - des techniciens tout court il n'est que rarement fait mention - "adjoint d'ingénieur" (76) et (274), ou "assimilé cadre", s'occupant seul d'un projet et animant lui-même une équipe de techniciens (406).

La présentation faite par l'interviewé insiste donc sur le caractère intermédiaire du groupe des techniciens :

- intermédiaires au sens où ils se définissent en quelque sorte négativement par rapport aux catégories fortement délimitées que sont les ouvriers et les ingénieurs ;

- intermédiaires au sens où ils seraient toujours en situation instable, menacés d'être rattrapés par les ouvriers les plus qualifiés ou contraints à rechercher l'intégration aux cadres, donc divisés en deux groupes suivant leur façon de "concevoir les choses" (274) ;
- intermédiaires au sens où de toutes façons ils ont à se positionner "avec diplomatie" aussi bien vis-à-vis des exploitants que vis-à-vis des cadres.

Cette conception correspond remarquablement à la présentation faite par certains responsables d'entreprises, ainsi ce DRH d'un établissement d'électronique professionnelle qui nous déclarait : "Pour la population ouvrière, la marge d'évolution est relativement faible. Par contre pour un BTS, il importe de savoir très rapidement quels sont ceux qui sont des techniciens médiocres, pour ne pas les garder, quels sont ceux qui seront des techniciens moyens et quels sont les très bons qui devront être rapidement promus au niveau ingénieur, faute de quoi nous les perdrons. On essaie déjà de les mettre sur une courbe qui permette au bout de 4/5 ans de faire le raccordement avec les ingénieurs et cadres. Par contre pour quelqu'un dont on pense qu'il sera un bon technicien mais sans plus, on le met sur une courbe moins pentue".

La situation est-elle analogue dans cette entreprise ? Dans ce cas, on pourrait constater que le technicien interviewé semble avoir bien intégré la règle du jeu et décidé de jouer la carte des "bons".

Au contraire cette conception est-elle propre à ce technicien ou à l'ensemble des techniciens, sans être celle de la hiérarchie ? Dans quelle mesure est-elle déterminée par les caractéristiques individuelles (professionnelles ou extraprofessionnelles) de l'interviewé, par sa formation en IUT, par la "culture" de l'entreprise ou de la région ? Seules des études comparatives ou des enquêtes complémentaires permettraient

(partiellement) de le préciser, et donc d'interpréter plus exactement les propos tenus.

. . .
.

Ces interprétations ne sont que des hypothèses largement arbitraires. Hors de la problématique précise d'une étude et de l'analyse approfondie du contexte il ne saurait être question de justifier un choix quelconque. Tel n'était d'ailleurs pas l'objectif de ce texte : il avait comme seule ambition de suggérer, que l'étude de l'activité des interlocuteurs dans un entretien peut difficilement faire abstraction des intérêts circonstanciels qu'ils y investissent. Négliger ceux de l'interviewé reviendrait à considérer, pour des motifs qui resteraient à démontrer, que l'entretien est un dialogue de nature tout à fait exceptionnelle dont la poursuite est due à la seule volonté de l'enquêteur.

Mais s'interroger sur le projet de l'interviewé amène à découvrir dans l'entretien des références au contexte individuel et collectif. Le choix fait par le groupe de travail d'étudier l'entretien "comme une boîte noire" présentait l'avantage d'obliger à une analyse fine du jeu des questions-réponses ; il a permis de déceler plus d'indices de l'activité propre du technicien que ne le laissait supposer une lecture superficielle. Mais, dans ce cas, derrière les relations enquêteur-enquêté, les liens de l'interviewé à son environnement n'en apparaissent que plus déterminants pour le déroulement et la compréhension de l'entretien.

DE LA DESCRIPTION DU RECIT A SON INTERPRETATION

Géraldine de BONNAFOS et Jean Louis KIRSCH

Quel intérêt y a-t-il à interroger un travailleur sur ses activités professionnelles ? Face à l'arsenal des nomenclatures et descriptions de postes mises au point par les experts de tout poil, face à des méthodes d'investigation beaucoup plus "objectives" utilisées par exemple en ergonomie, le recours au témoignage individuel doit-il être considéré comme un "supplément d'âme" favorisant la transmission de l'information que l'on souhaite communiquer, mais ne contribuant en aucune façon à sa constitution ? En effet, la fiabilité des techniques d'entretien est toujours contestable dans la mesure où rien ne permet de prouver l'adéquation entre le discours recueilli - ces paroles énoncées dans une situation particulière (et assez exceptionnelle) - et les faits de la réalité. On peut même, à l'inverse, décortiquer les distorsions liées à la part d'"imaginaire", d'"interprétation" que contient tout discours ou encore aux phénomènes d'intersubjectivité propres à la relation "interviewer-interviewé". Ainsi, dans l'entretien qui sert ici de matériel expérimental, l'interviewé pose un certain nombre d'affirmations difficiles à vérifier : fait-il vraiment preuve de cette soif d'apprendre, de "voir d'autres choses" (réplique 338, page 25) ? De la même façon, il arrive que l'interviewer tende, par certaines questions, à induire les réponses, par exemple lorsqu'il aborde l'influence éventuelle du milieu familial (répliques 17 à 25, pages 1 et 2).

Mais doit-on se taire du fait que tout discours comporte des risques d'erreur ? La réponse serait simple si l'on pouvait opposer un monde du réel directement observable, à un monde de la parole qui ne constituerait, dans le meilleur des cas, qu'un reflet du précédent. Or un tel modèle n'est pas pertinent dès lors que l'on s'attache à décrire des faits sociaux. Il nous paraît intéressant à ce titre de reprendre quelques citations de Maurice GODELIER :

"Nulle action matérielle de l'homme sur la nature, entendons nulle action intentionnelle, voulue par lui, ne peut s'accomplir sans mettre en oeuvre dès son commencement dans l'intention des réalités "idéelles", des représentations, des jugements, des principes de la pensée qui, en aucun cas, ne sauraient être seulement des reflets dans la pensée de rapports matériels nés hors d'elle, avant elle et sans elle.

Et ces réalités "idéelles" elles-mêmes n'apparaissent pas faites d'une seule sorte. A côté des représentations de la nature et de l'homme, on trouve des représentations du but, des moyens, des étapes et des effets attendus des actions des hommes sur la nature et sur eux-mêmes, des représentations qui tout à la fois organisent une séquence d'actions et légitiment la place et le statut de leurs acteurs dans la société. Des représentations qui expliquent qui doit faire quoi, quand, comment et pourquoi. Bref au coeur des rapports matériels de l'homme avec la nature, apparaît une part idéale où s'exercent et se mêlent trois fonctions de la pensée : représenter, organiser et légitimer les rapports des hommes entre eux et avec la nature".

Mais ces représentations ne peuvent pas être réduites à des mécanismes d'intériorisation, elles sont une partie constitutive du fait social :

"Or, ces représentations n'existent pas seulement dans la pensée. Elles sont aussi des idées exprimées dans une langue. Et c'est là une des conditions indispensables de l'apprentissage des techniques et de leur transmission, donc de la conservation des forces productives. Il faut que ces représentations soient communiquées de génération en génération par le langage et l'apprentissage corporel. Il faut donc inclure parmi les forces productives non seulement les idéalités que nous avons recensées mais les moyens, linguistiques ou non, nécessaires pour les exprimer socialement et les transmettre au sein d'une société et d'une culture" (1).

(1) Maurice GODELIER : "L'idéal et le matériel". FAYARD, Paris, 1984.

Il apparaît donc, pour répondre à la question posée au début de ce texte, que l'analyse d'un fait social doit obligatoirement prendre en compte la part "idéelle", la dimension intentionnelle qu'il comporte, qui lui donne sens et que le discours véhicule. Au-delà d'une volonté de rigueur scientifique, cette exigence a des implications beaucoup plus pratiques. C'est en effet cette compréhension interne des faits sociaux qui permet d'agir sur leur évolution : les difficultés de reconversion des travailleurs dans les secteurs industriels en crise montrent les limites d'une analyse qui réduirait le problème à l'acquisition ou au transfert de compétences techniques, sans tenir compte du fait que le travail est une réalité "pluri-dimensionnelle".

Si ce premier développement permet de comprendre la nécessité des enquêtes par entretien, il permet également de préciser le statut de l'information ainsi recueillie qui porte sur la signification des faits bien plus que sur l'exactitude de leur description. Par exemple, le fait que la personne interviewée fasse référence à ses convictions religieuses n'apporte pas une preuve de l'existence de Dieu, mais pose le problème de l'importance et du rôle du phénomène religieux pour l'individu et le groupe social concernés.

On aborde là une seconde question qui est celle de l'interprétation du discours. En effet, tous ceux qui ont eu l'occasion de procéder à des entretiens se sont trouvés confrontés au problème de leur exploitation, dès lors qu'ils souhaitaient dépasser une fonction d'illustration plus ou moins journalistique fondée sur quelques citations marquantes. C'est en particulier un point abordé par Alain TOURAINE dans l'ouvrage intitulé "La conscience ouvrière" qui rend précisément compte des résultats d'une enquête par questionnaires et entretiens auprès de travailleurs de différentes branches (2). Il constate que les données recueillies s'inscrivent dans trois systèmes d'action, celui de l'individu, celui de l'acteur social et enfin celui du sujet historique :

(2) Alain TOURAINE : "La conscience ouvrière". Editions du SEUIL, Paris, 1966.

- l'individu *"gère les tensions créées par ses besoins et les moyens de réduire ces tensions... ce qui est le plus souvent apprécié par les jugements que porte le sujet sur ses chances de promotion, son niveau de salaire, le type de commandement auquel il est soumis"* ;
- l'acteur social *"est l'individu en tant qu'il occupe une certaine position et joue certains rôles dans un système de relations sociales"* ;
- le sujet historique est *"l'individu - ou le groupe - en tant qu'ils sont orientés normativement par les expériences attachées à l'acte de travail, exigences de création et de contrôle des instructions et des produits de cette création"*.

Ce qui nous paraît important dans cette proposition, c'est qu'elle insiste sur les différentes logiques qui peuvent intervenir dans un même entretien. Si nous revenons à notre matériel de base, nous constatons qu'un certain nombre des thèmes distingués s'inscrivent principalement dans l'un ou l'autre de ces registres :

- la "démarche individuelle" traduit la façon dont le sujet se prend en charge, utilise ses "qualités" et met ses principes en oeuvre ;
- la "position professionnelle" concerne davantage l'acteur social, sa conception de la position de technicien supérieur, sa place par rapport à la maîtrise, aux cadres... ;
- la "position dans le temps et l'espace" enfin traduit la volonté de se situer à l'aide de repères universels.

Il va de soi qu'il faut raisonner là en termes de dominante, mais surtout pas d'exclusive. En effet, l'entretien est pour l'interviewé l'occasion de fédérer ces différentes facettes que les contraintes de la quotidienneté sollicitent généralement de façon sélective. En ce sens le

thème de la "coïncidence" montre la cohésion des qualités individuelles et des exigences de l'environnement dans un contexte historique défini. Mais cette position n'est pas toujours tenable, et d'autres textes de ce document montrent les contradictions qui apparaissent entre la volonté de se distinguer et l'efficacité d'un travail collectif, entre le désir de promotion statutaire et la reconnaissance de stratifications sociales...

Il nous paraît important d'insister ici sur la spécificité de ce type d'entretien et de le différencier en particulier de ce que l'on appelle génériquement les entretiens d'aide individuelle. Il existe en effet des risques de confusion dans la mesure où les techniques mises en oeuvre s'inspirent des principes de non directivité et où l'interviewé se voit incité à une mise en cohérence de son existence qui n'est pas sans rappeler une démarche psychothérapeutique. Mais il faut arrêter là l'assimilation, car l'interviewé n'est pas le demandeur de cette situation qui ne concerne qu'une dimension de son existence - sa vie professionnelle - et que l'interviewer n'est pas en position de miroir, mais recherche un certain nombre d'informations permettant de caractériser un groupe social ou des pratiques collectives. De ce fait, l'entretien constitue bien une coproduction et peut, à ce titre, être rapproché d'une situation de conversations dans laquelle l'apparition et la succession des thèmes traduisent la manifestation commune de "l'idéalisation de la congruence des systèmes de pertinence" pour reprendre l'expression de A. SCHUTZ (3) :

"Jusqu'à la contre-évidence, j'admets - et je suppose que mon semblable fera de même - que les différences de perspective tirant leur origine dans nos situations biographiques particulières ne sont pas pertinentes pour le but que nous nous proposons l'un et l'autre. J'admets aussi que lui et moi, ce "Nous" suppose que l'un et l'autre avons sélectionné et interprété les objets communs actuels ou potentiels ainsi que leurs caractéristiques de manière identique ou du moins de manière "empirique identique", c'est-à-dire de manière suffisante pour tous les buts pratiques".

(3) Alfred SCHUTZ : "Le chercheur et le quotidien". Editions MERIDIENS KLINCKSIECK, Paris, 1987.

L'analyse qui suit s'attache plus précisément à montrer que cet accord sur les pertinences se traduit par l'existence d'un nombre limité de thèmes définissant la chaîne d'un récit de vie professionnelle qui aurait pour trame son déroulement chronologique.

L'option que nous avons prise est donc de donner une interprétation au récit du technicien. En ceci notre contribution se différencie de l'approche ethnométhodologique qui postule que les choses dites n'ont de sens que par rapport au contexte dans lequel elles ont été énoncées. Toutefois, nous avons emprunté à l'éthnométhodologie la méthode qui consiste à décrire le récit du narrateur afin de découvrir le sens qu'il accorde à ce qu'il dit. Pour aller de la description de l'entretien à l'interprétation du récit du technicien, nous prenons les précautions suivantes :

- nous ne considérons pas que les descriptions du technicien ont un contenu objectif au sens où le cursus qu'il retrace serait exactement celui qu'il a suivi. Il le reconstruit, en fait une synthèse, un résumé en sélectionnant des faits. Il met les événements du passé en cohérence, et en cohérence par rapport à sa situation professionnelle actuelle. Nous émettons donc l'hypothèse selon laquelle le point où il en est de son cursus influence très fortement la construction de son récit ;
- La seconde hypothèse est que le contexte de l'entretien influence également, mais de façon relative, la construction de son récit. On peut se demander si la question initiale qui lui est posée : "racontez-moi tout votre cursus professionnel en décrivant pour chaque étape le contenu du travail, les savoirs nécessaires et la façon dont vous les avez acquis ainsi que le rôle que vous pensez avoir joué dans votre évolution" n'est pas à l'origine de l'insistance de sa part sur son rôle actif, sa démarche volontariste. Ce thème est-il totalement induit par la question de l'enquêtrice ? Nous ne le pensons pas et c'est justement l'un des thèmes sur lesquels nous fondons notre interprétation. Nous ne croyons pas, en

effet, que ce qui est dit n'a de sens que par rapport au contexte de l'entretien. Et c'est le comportement du technicien dans cet entretien ainsi que les interactions avec l'enquêtrice qui nous le font penser. L'analyse de ces interactions montre que très vite le technicien a pris l'initiative dans le déroulement de l'entretien (tous les participants au groupe, à commencer par l'enquêtrice elle-même étaient d'accord sur ce point, voir notamment les contributions de Patrick Pharo et d'Anne Lerolle). On peut certes repérer des réponses, à notre avis peu nombreuses, qui ont été induites par les questions de l'enquêtrice. Mais il nous semble qu'elles portent sur des points qui ne paraissent pas fondamentaux au technicien. Au contraire, on peut remarquer que chaque fois qu'il a quelque chose qui lui semble important à dire, il s'arrange pour le dire, quitte à repousser une question "attendez j'y arrive", à répondre de façon laconique si la question ne lui paraît pas essentielle, ou à introduire une idée qui était absente de la question posée.

La relation qui s'instaure entre les deux interlocuteurs laisse donc une assez large autonomie au technicien pour retracer son cursus comme il l'entend. Il néglige des thèmes qui étaient présents dans le questionnaire de l'enquêtrice (le contenu technique des activités, les savoirs techniques et leur mode d'apprentissage) comme si la problématique activité-savoirs ne lui permettait pas de rendre compte des aspects de son cursus qui lui paraissent essentiels (nous adhérons tout à fait à l'analyse que fait Christiane Rolle sur ce point, voir sa contribution). Non seulement le technicien choisit de développer certaines dimensions de son travail (la dimension relations sociales avec la hiérarchie par exemple, le rôle qu'il a joué dans son évolution...) mais il ne se contente pas de faire une description "à plat". Il justifie ses pratiques, il leur donne un sens. Et nous émettons l'hypothèse selon laquelle ce n'est pas n'importe quel sens mais bien celui qu'il leur attribue vraiment et qu'il formulerait à quiconque l'interrogerait sur son cursus. Le travail que nous avons entrepris a donc consisté à décrire le récit du technicien afin de mettre à jour

le sens qu'il donne à son cursus. Nous retraçons dans ce qui suit la démarche que nous avons suivie.

Nous sommes partis d'une intuition. Il se dégage de la lecture de ce compte-rendu d'entretien une impression à la fois d'unité et de mouvement, de progression (4). Nous avons voulu savoir comment cette unité et cette progression avaient été construites en supposant qu'il y avait une relation entre elles et le sens que le technicien donne à son cursus et "donne à voir" (5) à son interlocutrice. Pour cela, après avoir mis en évidence le rôle actif de l'interviewé dans le déroulement de l'entretien, à travers une analyse des tours de paroles, nous avons travaillé sur le découpage du récit et la construction de chaque séquence de celui-ci.

Le découpage du récit

La question initiale portant sur une description des différentes étapes du cursus professionnel, il n'est pas étonnant de constater que le technicien présente celles-ci selon un ordre chronologique. Toute la partie du récit portant sur le cursus passé se découpe donc facilement en fonction de ces étapes. Le technicien indique lui-même le début et la fin de chacune d'elle sans forcément attendre une incitation de l'enquêtrice. Le repérage est d'autant plus facile que le technicien a un souci constant de situer des faits qu'il rapporte dans le temps et dans l'espace. Nous avons repéré deux grandes périodes dans le cursus passé, l'une relatant le choix de la formation initiale, l'autre le passage progressif dans l'entreprise d'une activité d'entretien à une activité d'études. Chacune d'elle n'est pas stable mais est constituée de quatre étapes. L'impression de progression est donnée par cette construction particulière mais aussi par l'utilisation

(4) C'est une impression générale qui n'exclut pas des passages où les échanges sont hachés, saccadés. Mais ces passages se situent au début de l'entretien et correspondent à une période où les interlocuteurs s'accordent sur ce qui va être dit et sur le rôle de chacun dans le déroulement de l'entretien.

(5) Cf. Patrick Pharo, Savoirs paysans et ordre social, CEREQ, Collection des études.

constante de termes évoquant le mouvement "il faut que j'aille...", "on a commencé par...", "on est entré dans une ère..."

1-87. Le choix de la formation initiale

- a) 1-28 le technique ;
- b) 29-42 l'électrotechnique ;
- c) 43-74 l'IUT automatisme ;
- d) 75-87 l'insertion professionnelle.

88-263. De l'entretien aux études

- a) 88-127 dépannage et première promotion ;
- b) 128-150 les petits travaux d'études ;
- c) 151-174 le projet ;
- d) 175-262 la généralisation des travaux d'études.

A la fin du récit, le technicien évoque la période actuelle et son avenir. Nous avons identifié à l'intérieur de cette dernière période, trois séquences.

263 --> fin. La période actuelle

- a) 263-352 le travail actuel ;
- b) 353-384 la comparaison techniciens-ingénieurs ;
- c) 385-fin les perspectives d'évolution.

Une unité dans la construction de chaque séquence

L'impression d'unité et de progression vient également des thèmes utilisés pour caractériser les différentes étapes du cursus. Il y a une grande unité dans la présentation de ces étapes, due à la récurrence de plusieurs thèmes. Qu'ils apparaissent en réponse à une question de l'enquêtrice ou qu'ils soient amenés spontanément par le technicien, ces thèmes reviennent régulièrement. Nous avons repéré six thèmes qui n'épuisent pas complètement ceux développés dans cet entretien.

Nous les désignons de la façon suivante :

- les règles du système social ;
- la coïncidence ;
- la démarche individuelle ;
- la distinction ;
- la position professionnelle ;
- la position dans le temps et l'espace.

Pour être exhaustif il faudrait y ajouter les savoirs et les modes d'apprentissage. Nous les avons volontairement laissés de côté car le technicien répond de mauvaise grâce aux questions portant sur ces points. Nous n'avons retenu que les thèmes qu'il privilégie lui-même pour rendre compte de son cursus en pensant que ceux-ci sont particulièrement importants pour arriver à décrypter le sens qu'il donne à son cursus. Nous avons repéré les moments où chaque thème apparaît dans le récit et vérifié qu'ils apparaissent bien tous dans chaque séquence : ces thèmes traduisent selon nous les représentations que le technicien élabore sur le fonctionnement du système social et sur sa propre place dans celui-ci.

Chacun de ces thèmes peut être détaillé de la manière suivante :

Les règles du système social. Ce sont les règles que l'on doit respecter pour s'intégrer au système social et pour y obtenir une évolution sociale. Ce système c'est d'abord l'entreprise, cette entreprise particulière, mais ça peut être aussi l'industrie : "on allait avoir besoin de techniciens". Souvent également le technicien élargit ce système à la société civile. D'ailleurs même quand il parle de l'entreprise il emploie le terme de société. L'on peut résumer son argumentation sur le fonctionnement de ce système de la façon suivante :

- le système social laisse à l'individu une possibilité d'évoluer. Cependant cette évolution ne va pas de soi. Elle suppose un gros effort de la part de l'individu qui veut l'obtenir, pour

s'intégrer dans l'entreprise et pour se différencier de ses pairs et se rapprocher de la catégorie sociale supérieure ;

- cette évolution est le résultat d'une lutte dans laquelle il est seul, sans aide. Seuls les individus qui ont une forte personnalité leur donnant des capacités d'adaptation peuvent l'envisager. Enfin, cette évolution serait facilitée et accessible à un plus grand nombre si la formation initiale mettait l'accent sur le développement des capacités d'adaptation des individus.

Pour exprimer ces règles le technicien emploie le "on" impersonnel ou bien "il faut", montrant ainsi que ce sont des contraintes qui s'imposent à lui, auxquelles il ne peut rien changer.

Chaque fois qu'il énonce une de ces règles, apparaît immédiatement après le thème que nous appelons "la coïncidence" et qui exprime une adéquation entre les règles qu'impose le système aux individus et sa propre nature. Cette idée d'une harmonie entre ces règles et ses qualités personnelles ou désirs a pour effet de relativiser l'idée de contrainte, induite par le premier thème.

On ne trouve pas la même liaison entre les autres thèmes. "La démarche individuelle" et "la distinction" caractérisent le comportement du technicien. La démarche individuelle, c'est l'attitude qu'il adopte et qui correspond au respect des règles du système social. La "distinction" est un aspect de cette démarche dont le but ou le résultat est de se différencier des autres techniciens de façon à ce que la hiérarchie le repère, se souvienne de lui. Enfin, le "positionnement professionnel" est la place qu'il atteint à la fin de chaque étape et donc aussi un résultat de sa démarche. Ce thème a un double contenu. C'est le positionnement hiérarchique auquel il accède, et c'est aussi la nature des relations qu'il entretient avec sa hiérarchie. La façon dont ce thème est traité dans le récit indique une progression : parti d'un service d'entretien, il aboutit à un service d'études ; d'une relation de subordination à un contremaître il parvient à une relation de coopération avec un ingénieur ; de mauvaises

relations avec une maîtrise ignorante, il arrive à des relations "presque amicales" avec un ingénieur. Enfin, parti d'une position de technicien il espère accéder à une position de cadre.

DESCRIPTION DU RECIT DU TECHNICIEN

Analyse de la construction de chaque séquence du récit

Nous avons cherché à vérifier si les six thèmes, qui selon nous traduisent la représentation que le technicien élabore sur le système social et sa propre place dans celui-ci, étaient bien présents dans la description qu'il fait de chaque étape de son cursus. L'ordre dans lequel nous les présentons n'est pas forcément l'ordre dans lequel ils apparaissent. Par ailleurs, dans chaque séquence, nous n'avons retenu qu'une manifestation de chacun d'eux alors qu'ils peuvent apparaître plusieurs fois. On constatera, qu'à de très rares exceptions près, ces thèmes sont bien tous présents dans chaque séquence.

LE CHOIX DE LA FORMATION INITIALE (1-87)

A) Le technique (1-28)

- Les règles du système social 16 - C'était l'avenir, à l'époque,... on allait avoir besoin de techniciens.
- La coïncidence 16 - C'était ma nature.
- La démarche individuelle 16 - Je me disais, il faut que j'aille dans cette branche.
- La distinction 30 - Et puis tout le monde faisait de l'électronique... j'ai fait de l'électrotechnique.
- La position dans le temps et l'espace. 28 - Le lycée technique de W, à l'époque.

B) L'électrotechnique (29-42)

- Les règles du système social 38 - (Télescopage des deux thèmes). On a plus de La coïncidence chances de sortir notre épingle du jeu.
- La démarche individuelle - On était deux, trois.
- La position dans le temps et l'espace 42 - C'était entre le collège et le lycée, après la première et la seconde.

C) L'IUT automatisme (43-74)

- Les règles du système social 50 - S'il faut passer quarante ans de sa vie à bosser.
- La coïncidence 50 - Autant que ce soit sans contrainte et... faire quelque chose qui nous plaise.
- La démarche individuelle 16 - Ca, il faut que j'aille là-dedans par la suite.
- La distinction 52 - Je voulais faire partie du lot qui allait vers le progrès.
- La position dans le temps et l'espace 44 - Quand j'étais donc en terminale.
- 64 - C'est un peu naturellement que je me suis retrouvé à l'IUT de V.

**D) L'insertion professionnelle
(76-87)**

- Les règles du système social** 82 - Il faut se bagarrer pour arriver dans la vie. Il faut arriver à devancer les autres. Parce que finalement...
- La coïncidence** 84 - Il faut bosser, bon et puis en plus ça fait partie de ma nature.
- La démarche individuelle** 86 - J'ai fait des démarches.
- La distinction** 82 - Je veux me bagarrer, je veux arriver à quelque chose
- La position dans le temps et l'espace** - Clermont-Ferrand, Valence...

DE L'ENTRETIEN AUX ETUDES (88-263)

**A) Dépannage et première promotion
(88-127)**

- Les règles du système social** 92 - On m'a expliqué qu'il fallait plus ou moins que je passe par là pour m'intégrer au système, au process, à la société.
- La coïncidence** 94 - Ca m'a semblé évident.
- La démarche individuelle** 94 - Je me donne des butées.
- La distinction** 108 - J'ai révolutionné un petit peu la façon dont on pouvait faire le dépannage.
- La position dans le temps et l'espace** 96 - Le 10 avril exactement.
- La position professionnelle** 102 - Je ne pouvais pas admettre que j'avais un supérieur hiérarchique qui n'était là que pour dire "tu fais ça, tu fais ça...".
- 104 - Je me suis retrouvé en tant que responsable de cet atelier.

**B) Les petits travaux d'études
(128-150)**

- La distinction 132 - On faisait partie de la nouvelle vague.
La démarche individuelle 132 - On cherchait à pousser.
La position professionnelle 134 - Je me suis retrouvé en tant qu'adjoint au chef d'atelier.
La position dans le temps et l'espace 134 - Il y a eu des remaniements... un an et demi ou deux après.

C) Le projet d'études (161-174)

- La position dans le temps et l'espace 152 - C'était pendant deux ou trois ans plus ou moins mitigé... jusqu'en 74-75.
La distinction 152 - Comme on avait commencé à tâter de la réalisation... j'ai été personnellement choisi...
154 - (...) Je pense qu'y aurait peut-être pas eu cette étude.
Les règles du système social 164 - Il a bien fallu que je me débrouille seul.
La coïncidence 166 - Ca fait rien je vais essayer de le faire, d'autant plus que... j'allais demander conseil à mon ami.
La démarche individuelle 166 - J'ai acheté un bouquin, j'ai bossé chez moi.
La position professionnelle 152 - Choisi pour m'occuper du projet.

D) La généralisation des travaux d'études (175-262)

- Les règles du système social 182-184 - ... Quand on ne réussit pas, il faut faire attention à ce que ça ne donne pas un coup au moral... Qu'est-ce que vous voulez, c'est l'apprentissage de la vie.
La coïncidence 184 - Mais c'est certainement le côté qui m'intéresse le plus dans le boulot.
La démarche individuelle 200 - Je me prends pendant un mois.

- La distinction 232 - Je voulais qu'on puisse dire... "Eh bien ça, c'est un truc, c'est X qui l'a fait.
- La position dans le temps et l'espace 190 - On est arrivé à la période où on a commencé à parler beaucoup... en 80.
- La position professionnelle 192 - ... Réunion avec les responsables du Il fallait que je dise à mon chef de service...

LA PERIODE ACTUELLE (263-Fin)

A) Le travail actuel (263-362)

- Les règles du système social 352 - Si on veut arriver à un certain stade... et bien il faut le mériter.
- La coïncidence 352 - Je ne peux pas accepter les choses qui tombent toutes faites.
- La démarche individuelle 348 - Donc j'ai été très attaché à...
- La distinction 278 - Dont je me suis occupé tout seul du début à la fin.
- La position professionnelle 276 - Je me suis retrouvé... avec un jeune ingénieur... relations amicales quasiment.
- La position dans le temps 276 - Depuis 3 ans.

B) Techniciens-Ingénieurs (363-364)

- Les règles du système social 356 - Vous avez des gens... ils auront beaucoup de difficultés à évoluer dans leur carrière.
- La coïncidence 358 - Sur le plan technique... j'ai jamais eu de problèmes.
- La démarche individuelle 364 - J'arrive à les acquérir.
- La distinction 366 - Ca l'arrange bien que j'arrive à me débrouiller seul.
- La position dans le temps 390 - Toutes les semaines.

La position professionnelle

364 - L'ingénieur avec qui je suis... il cherche à m'aider.

C) L'évolution future (385-Fin)

La démarche individuelle

394 - Plus vite je vais arriver au niveau que je me suis fixé, mieux ça vaudra.

Les règles du système social

406 - On ne peut pas dire... je me retrouve cadre... sans avoir un certain nombre de personnes sous sa responsabilité... c'est pas compatible.

La coïncidence

418 - L'usine aura besoin de gens comme nous.

La position dans le temps

410 - Dans 5 ou 6 ans.

La position professionnelle

416 - Je ne sais pas trop intégrer comment mais....

L'INTERVIEW COMME CONFRONTATION

Christiane ROLLE

Le sociologue utilise l'entretien après bien d'autres. Le confesseur, le policier, le journaliste... provoquent la parole comme le fait le sociologue. Mais qu'il s'agisse de la confession, de l'aveu, du témoignage, de l'information, celui qui interroge sait précisément ce qu'il doit obtenir comme son interlocuteur prévoit ce qu'on attend de lui. Pour celui qui questionne comme pour celui qui répond le produit des entretiens est qualifié d'avance. Ils savent qu'il s'agira soit d'un péché, soit d'un aveu ou d'une accusation, soit d'une information ou d'un témoignage...

Par comparaison, l'entretien sociologique servant une ambition générale de connaissance, son contenu n'a pas de codification a priori (1). Les techniques d'enquête et les conceptions en matière d'analyse de contenu sont diverses, il convient de prendre position à l'égard de la plus courante d'entre elles que l'on peut qualifier de lecture "naturelle" de l'entretien. Cette lecture s'autorise du fait que l'interviewé est considéré comme un informateur, un intermédiaire entre les faits dont il détiendrait la connaissance et le chercheur. Ceux qui pratiquent cette lecture considèrent que les "biais" qu'introduirait tel ou tel informateur seraient susceptibles d'être redressés à condition de respecter des techniques appropriées d'interrogation et d'analyse. Sans qu'il y ait lieu de développer ici les limites de cette conception on notera simplement :

- que l'interviewé ne saurait être neutralisé ni vu comme intermédiaire inerte pour accéder aux "faits" ;

(1) L'entretien sociologique provoque de ce fait un réel malaise. Il n'est pas rare qu'en situation d'entretien non directif l'interviewé inquiet de savoir ce qu'on attend de lui, ce à quoi il s'expose, demande expressément "posez-moi des questions... dites-moi ce que vous voulez savoir", etc.

- que l'entretien ne peut se concevoir sans prendre en compte l'activité interprétative coextensive à tout récit ;

- que tout entretien est un échange dont aucune précaution méthodologique n'élimine ni ne permet de maîtriser tous les effets.

Dans ces conditions, la notion de "biais" aussi bien que toute idée de vouloir mettre les faits à l'abri de "déformations" au moyen de techniques appropriées n'ont guère de pertinence. Pourtant, le chercheur qui pratiquerait une lecture "naturelle" des entretiens sait qu'à tout moment il court le risque d'être lui-même utilisé comme porte-parole d'une cause qu'il ne perçoit pas nécessairement (2).

On pourrait espérer déjouer le risque d'interprétations partisans en brisant par anticipation la construction de discours interprétatifs. Or chacun sait qu'en multipliant les interventions (questions) c'est l'entretien lui-même qui disparaît en tant qu'il permet de recueillir les mots dans leur enchaînement, de saisir les faits dans leur contexte. Aussi, en cette matière, est-ce souvent la demi-mesure qui triomphe, sous des formes variées de semi-directivité.

Une autre issue, après avoir posé que tout entretien est interprétatif, serait de considérer que les interprétations auxquelles se livre l'interviewé sont à relier à la situation qu'il occupe. Par la méthode d'échantillonnage on catégorise ces situations et par le fait même on classe a priori les contenus d'entretiens. Mis en échantillon l'entretien est "sociologisé" et l'individu aboli en tant que variable dont l'analyse aurait à tenir compte. Qu'on les recueille auprès de cadres, techniciens, ouvriers ou paysans... les contenus d'entretiens sont réinterprétés une fois pour toutes comme des figures particulières aux catégories qui leur

(2) Est-on jamais sûr d'écartier tout risque d'être "retourné" ? Selon l'expression de Pierre TRIPIER lorsqu'il écrit : " être volens nolens retourné par la population étudiée et transformé par ses interlocuteurs en porte-parole de leur construction du monde" SOCIUS, "Sociologie du travail : la science normale à l'effervescence", n°2/3 juillet-novembre 86.

correspondent. On ne peut échapper dans ces conditions au paradoxe bien connu selon lequel on ne s'assurerait de la pertinence de l'échantillonnage qu'une fois obtenus les résultats des observations empiriques.

Il n'y aurait d'autre ressource que d'admettre que le protocole d'entretien aussi réduit soit-il met en jeu des catégories (une personne est en effet presque toujours interviewée "en situation" notamment professionnelle). De ce fait, une construction de la réalité, si rudimentaire soit-elle, préexiste à l'échange et pèse sur lui. En fixant son thème d'enquête, en choisissant son interlocuteur, l'enquêteur prend une initiative que l'enquêté aura ensuite à accepter, refuser ou infléchir. C'est en prenant le parti d'une analyse qui mette en rapport les positions qu'établit l'interviewé avec celles qu'a avancées l'enquêteur, c'est-à-dire en ne dissociant pas le discours recueilli d'une analyse critique des instruments d'interrogation (catégories d'enquête, trame de questionnaire...) que se situe la présente contribution.

Reste à souligner que les catégories ne sortent pas toutes de l'esprit du chercheur. Dans le domaine de l'emploi et de la formation qui nous occupe, ce sont plusieurs codifications administratives mais aussi conventionnelles, usuelles ou traditionnelles qui se rencontrent sur un même terrain selon que prévaut le point de vue juridique, technique, ou bien d'autres points de vue éventuellement moins clairement référés. La difficulté vient du fait que ces catégories correspondent à des pratiques qui leur donnent une légitimité. En sorte que l'analyste pourrait se sentir dispensé de les soumettre à examen, s'il ne se donnait une méthode qui le lui interdise. La méthode doit par conséquent aider à s'orienter à travers la multitude des systèmes de catégorisation, à éprouver leurs effets pratiques, leur influence en tant que cadres de pensée. Faute de pouvoir s'attendre à "l'objectivité" du matériau recueilli, il s'agit d'éclaircir les conditions dans lesquelles il prend forme.

LA STRUCTURE DE L'ENTRETIEN ET SA DYNAMIQUE

Le groupe de travail a observé que plusieurs découpages de l'entretien sont concevables. L'un d'eux, reconnu incontestable par les membres du groupe, coïncide en fait avec la succession des thèmes que l'interviewer a explorés. Ainsi se succèdent :

- 1° période -> l'origine
- 2° période -> le récit de la carrière
- 3° période -> le travail du technicien
- 4° période -> l'avenir du technicien

Ce découpage fait ressortir une logique d'entretien suivant une trame temporelle (formation, début de vie professionnelle, situation actuelle, avenir) mais avec une interruption en cours de récit. Toute la troisième période est en effet une parenthèse dans l'histoire de l'interviewé. Dans cette troisième partie, l'information recherchée n'est plus relative à la personne interrogée mais "au technicien", à son travail, c'est à dire aux opérations qu'il accomplit, aux situations qu'à cette occasion il rencontre. L'arrêt est mis au récit diachronique.

Souligner ce découpage ne ferait que répéter le guide d'entretien si l'on n'observait, en se référant à cette trame, que la texture de l'entretien ne varie pas uniquement dans le moment où le récit chronologique est interrompu pour faire place à la description. En fait, comme cela a été souligné dans les discussions du groupe de travail préalables à cette analyse, chacune des quatre périodes possède un ton propre, que révèlent le rythme et la nature des échanges entre les locuteurs (d'autres contributions au présent recueil montrent que ces changements de rythmes sont mesurables, que des formats de récits différents peuvent être mis en évidence). L'attention a notamment été attirée par l'aisance et la fluidité du discours de l'interviewé dans la seconde période. L'impression de consistance des propos qui s'y tiennent conjuguée à un certain effacement de l'enquêteur font contraste, y compris avec la première période, elle aussi pourtant narrative.

Ces constats ont été au point de départ de l'analyse qui va suivre. Pour la conduire deux postulats ont été admis. Le premier concerne la situation d'interview et suppose qu'une règle y est présente, à savoir que l'enquêteur considère que l'enquêté détient l'information recherchée et que celui-ci, acceptant le principe de l'entretien, prend une sorte d'engagement de vérité. Le second est que l'interviewé, en même temps qu'il suppose le chercheur en quête de données, lui attribue des intentions, des idées préconçues, peut redouter une réinterprétation des significations qu'il produit. L'entretien sociologique se constitue sur ce point en situation contradictoire. Le pacte de vérité qui est à la base de l'entretien n'a la possibilité de s'accomplir que dans la confrontation. L'interviewé ne peut ignorer que l'entretien s'inscrit dans une étude partiellement élaborée sans lui et que le cadre de cette étude, aussi ouvert soit-il, prédispose à une utilisation particulière des propos recueillis. L'interviewé, en posture de faire saisir la singularité de son cas, ne peut s'épargner de devoir à tout moment vérifier qu'on l'a bien compris ou imposer à son interlocuteur l'interprétation qu'il estime exacte, nécessaire (3).

(3) Le premier postulat ne serait pas acceptable dans n'importe quelle situation d'entretien. Il ne devient légitime qu'avec des enquêtés avertis des méthodes d'entretien et de leurs résultats et qui "jouent le jeu". Ceci distingue l'entretien de questionnements dont la personne interrogée peut redouter les conséquences, que ce soit l'interrogatoire policier, l'interrogation indiscrete d'un proche ou d'un concurrent... L'entretien sociologique est supposé fonctionner sur un accord quant à l'effort de connaissance auquel l'entretien contribue. Faute de cet accord d'autres méthodes d'investigation seraient indispensables.

Le second postulat tempère en un sens le premier. La manière conflictuelle dont les échanges verbaux ont lieu pour que dans un entretien "la vérité" se constitue au gré de chacun des locuteurs est bien décrite par F. Orlic et A. Chauvenet dans l'article "Interroger la police" publié dans Sociologie du travail n° 4-85. Ces auteurs examinent la manière dont des policiers interviewés s'efforcent de redresser une image défavorable de la police qu'ils estiment implicite dans l'esprit des enquêteurs. Sur ce cas exemplaire les auteurs démontrent comment l'entretien peut être un enjeu. La police est un terrain de choix pour mettre en évidence le fait que des éléments de discours sont introduits dans l'entretien pour prévenir des mécompréhensions, redresser des jugements jamais dits en clair. En somme l'interviewé n'oeuvre pas pour la "vérité" seulement lorsqu'il délivre des informations parfaitement documentées, il agit également en ce sens par des discours qui contournent éventuellement les questions ou des silences qui les refusent.

Les tensions qui se produisent dans un entretien dissuadent de considérer l'interviewé comme pur intermédiaire entre le chercheur et la réalité. La première réalité à laquelle ce mode d'investigation donne accès c'est l'entretien lui-même.

Y aurait-il lieu d'admettre un point de vue moins radical ? Dans les entretiens ordinaires on pose que l'interviewé est un informateur disposé à transmettre son expérience et sa connaissance des faits et situations accessibles par son intermédiaire. On admet pour cela que les personnes interrogées sont plus ou moins averties des méthodes de l'enquête sociologique, de ses usages et finalités. A ces conditions, on estime généralement pouvoir compter sur une "sincérité" de l'interlocuteur et donc sur une certaine fiabilité de ses propos, sous réserve de les soumettre à un contrôle de vraisemblance.

Cette simplification est précisément ce qui fait problème. La méthode est en effet précaire qui s'appuie sur le fait que le public habituellement interrogé dans les enquêtes serait averti de l'opération à laquelle il se prête. La vulgarisation des enquêtes sociologiques constitue de ce point de vue moins une commodité qu'une faiblesse. La vulgarisation est par définition une connaissance imprécise en sorte que le chercheur ignore sur quoi il prend appui. Cette connaissance étant de plus inégale selon les individus et selon les publics, le chercheur qui n'est pas en mesure d'apprécier ces différences, suppose artificiellement une posture uniforme du public en situation d'entretien. Il en déduit un statut uniforme des discours qu'il recueille, les baptisant informations.

Il résulte de tels postulats une difficulté pour l'analyse, à savoir trouver un statut aux disparités qui ne manquent pas de se produire d'un entretien à l'autre. L'analyste qui se contente d'attribuer tout ce qui dans sa logique passe pour faiblesse informative de certains entretiens à la sincérité, la docilité ou la prolixité insuffisantes des enquêtés, cet analyste a peu de chances d'aboutir. Un tel chercheur sera invariablement confronté à la nécessité de déterminer quelle part du discours de l'interviewé pourrait recevoir le label d'information. Mais où trouvera-t-il les moyens de cette expertise ? Pour que cette façon de voir ne soit pas

une impasse, les sociologues ont emprunté aux psychologues des méthodes bien éprouvées dans leur discipline. Reste que le transfert d'une discipline dans une autre soulève des difficultés. En recourant aux méthodes du psychologue, le sociologue reçoit en même temps que ces méthodes l'attention que le psychologue porte à l'individu. Mais toute la science du psychologue sur l'individu qui se protège, se défend, se fait valoir... ne revient-elle pas en définitive à considérer la personne interviewée comme un écran difficile à lever entre le chercheur et "la vérité" qu'il s'efforce d'atteindre ? L'échange, la relation sociale que représente l'interview ne viendrait-elle pas paradoxalement gêner la récolte que le sociologue avait entourée de tant de soins ? On conviendra que s'il fallait considérer comme parasitage de la vérité les silences, réticences, digressions, effets de style, s'il fallait rendre l'individu interviewé transparent, le sociologue, se mettant en devoir de répondre à des questions de psychologue, serait indéfiniment détourné de son objet. D'ailleurs comment vouloir sérieusement répondre à des questions de psychologue dans le cadre d'un entretien inéluctablement borné ?

Il s'agit à travers ces efforts de constituer des sources d'information tout en assurant leur fiabilité. Dans les cas les plus fréquents, les entretiens sont réalisés auprès de personnes à la fois très peu exotiques (pourvues de ressources culturelles en pratique peu éloignées de celles du sociologue) et pourtant interrogées sur des sujets auxquels le sociologue n'a accès que par leur intermédiaire. Que la critique des données s'avère urgente et difficile tient au fait que la personne interviewée joue plusieurs rôles à la fois. Elle est l'informateur sur des faits d'expérience, une situation, des événements, un milieu dont le chercheur peut ignorer des aspects essentiels, mais elle est par le fait même l'interprète des situations qu'elle rapporte et dans lesquelles sa position peut constituer un enjeu. L'imbrication de ces rôles est inextricable et l'on ne peut sans arbitraire espérer faire la part de chacun par l'analyse de l'entretien.

Dans ces conditions, l'entretien n'est-il pas à considérer sous l'angle de l'activité qu'il représente ? C'est à dire une opération au cours de laquelle des domaines de compréhension s'établissent sur la base de conventions progressivement acquises, tout se passant comme si un "pacte

de sincérité" se négociait sans relâche. Si de ce fait on considère que les significations se forment dans une situation de tension constante, c'est par l'examen de ces tensions et de leurs modes de résolution que l'analyste doit passer pour tirer parti des entretiens. Dans cette perspective, s'examinent les significations que l'interviewé veut promouvoir et les procédés qu'il emploie pour déterminer sa position dans cet échange de paroles si particulier auquel il se prête. Ceci se traduit en pratique par la nécessité d'examiner à tout moment dans quelle mesure le procédé d'interrogation est susceptible d'accompagner ou au contraire de contrarier les desseins de l'interviewé.

Autrement dit, il convient d'admettre que l'entretien est inéluctablement un artefact, et que cette caractéristique doit entrer dans l'analyse. On se fourvoierait en pensant pouvoir éliminer ce que la situation d'entretien a d'artificiel.

L'ANALYSE DE L'ENTRETIEN

1ère période : pour E., "l'origine et la formation"
pour T., "échapper à sa condition" *

Cette première période de l'entretien est consacrée à la formation. Comme son nom l'indique, la formation est un processus. Il paraît donc aller de soi que la connaissance de la formation d'un individu s'alimente d'un récit à caractère biographique, faisant état des circonstances et des orientations de la trajectoire suivie par l'individu. Or l'entretien s'engage dans un jeu de questions réponses qui ne fait pas place à un tel récit. Au lieu de raconter comme l'y invite son interlocuteur d'ou il vient, comment il en vient, l'interviewé préfère dire qui il est, comment il est. On lit en effet que T. *"a de l'ambition", sait qu'il "doit se bagarrer", s'est dit "avec la fougue de la jeunesse" qu'il "faut arriver à devancer les autres..."*.

Les qualités que T. s'attribue lorsqu'il parle de sa jeunesse conviennent à tous les âges de la vie, ou plutôt sont des qualités d'adulte qu'il transpose à l'enfance. Par ce procédé, il esquivé un récit circonstancié sur la période de sa jeunesse. Attribuant un rôle déterminant aux qualités innées et subalterne aux apprentissages, il donne bien à comprendre qu'une histoire des inculcations et des orientations n'a pas lieu d'être dans la mesure où seul compterait le fait d'une forte personnalité et l'exploitation du potentiel qu'elle renferme.

T. se veut le résultat d'efforts et de qualités qu'il aurait développées indépendamment de son milieu familial et de sa formation. Suivant ce schème de présentation de soi, il n'endosse pas les décisions qui ont guidé son parcours scolaire. Pendant cette période il a été agi : *"cela a fait qu'on s'est orienté plutôt vers un cycle court"*. Comment d'ailleurs n'aurait il pas employé ces tournures passives alors qu'il veut

* E = enquêteur ; T = technicien.

faire savoir à quel point il n'était pas informé et n'a donc pu choisir son orientation scolaire.

Tout de même, dans cet univers de soumission aux circonstances, T. tire en partie son épingle du jeu, déclare avoir décelé sa voie. "Technique", "avenir", "progrès" sont des termes qu'il introduit très tôt dans l'entretien. Surtout, il revendique son adhésion au choix de l'automatique. *"J'ai vraiment senti que c'était un truc qui me plaisait, quelque chose où il y avait une logique... on pouvait avoir une part de créativité qui pouvait s'exprimer..."*. Cette remarque, unique mais appuyée, serait une des rares à avoir un rapport avec la formation au sens traditionnel de ce terme. On enregistre cependant que mentionner la logique et la créativité préfigure d'une certaine manière l'avenir en mettant en évidence des attributs qui se révéleront essentiels à une étape importante de la carrière, lorsque T. sera devenu technicien de recherche.

Le discours de T. sur sa jeunesse n'est guère du style itinéraire fidèle. Il recherche plutôt la mise en valeur d'événements au cours desquels T. se présente comme actif, entreprenant. Cette construction s'apparente à celle d'une intrigue théâtrale, où dès l'exposition sont disposés les éléments utiles au dénouement. Ainsi T. se pose-t-il en créateur, maître de sa biographie, attitude délibérément opposée à celle qui aurait consisté à énumérer scrupuleusement tous les détails de son existence et à s'en remettre à l'analyste pour donner forme aux faits bruts qu'il lui aurait livrés. T. est le contraire d'un interviewé malléable. Il donne doublement l'image d'une personnalité active, en se déclarant tel et en infléchissant le déroulement de l'entretien de manière à orienter la construction de sens qui s'y opère. (On a remarqué par exemple les échanges précipités en début d'entretien entre E. et T. L'entretien transcrit laissait croire que E. arrachait à T. des réponses laconiques, multipliait les questions pour le soustraire à sa réserve. A l'écoute de l'enregistrement cette impression s'est trouvée démentie, les échanges de paroles étaient en fait précipités, voire simultanés, traduisant, de la part de T., une recherche de prise d'initiative sur l'échange en cours plutôt que l'attentisme que l'on avait d'abord supposé.)

Aussitôt que l'enquêteur met fin aux questions sur la période scolaire, l'entretien change de tournure et T. adopte le mode du récit biographique. Il paraît s'accommoder de cette forme d'exposition dès lors que le récit coïncide avec la période d'activité professionnelle. Il va même au devant des questions de l'enquêteur et la tension, très sensible jusque là, tombe enfin. Cette évolution du ton produit l'impression que la vie de T. aurait commencé avec son choix pour l'automatique, ou que seule mériterait une place dans le récit biographique la portion de la vie dans laquelle il lui aura été possible de se réclamer d'autonomie et d'initiative. Ainsi l'enfance, du moins celle que T. a précédemment évoquée, est-elle hors champ.

Se rencontre là l'occasion d'observer qu'il ne suffit pas de faire coïncider un récit biographique avec la trame socio-biologique pour prétendre à une description factuelle, neutre et objective. Pour celui qui s'y prête cette forme de récit est porteuse de signification car l'individu y est rendu passif à double titre : d'une part, il se voit dépossédé du droit de décider de l'ordre sous lequel il mettra en scène sa singularité ; d'autre part, il est contraint d'admettre l'interprétation suivant laquelle l'individu n'est que le produit des circonstances qu'il rencontre.

2ème période : "un récit de vie professionnelle"

(accord de E. et T. sur cet objectif ?)

L'entretien prend l'allure classique de l'entretien non directif, les interventions de l'enquêteur sont moins des questions que des relances, des encouragements à poursuivre. Une sorte d'accord s'établit autour d'un récit fortement cohérent, celui d'une carrière constamment ascendante où toutes les difficultés ou épreuves ont été surmontées. Au point que T. s'est rapidement détaché du lot de ses compagnons du début.

A l'en croire T. doit principalement cette réussite à des dispositions et aptitudes qui ne sont attribuables qu'au développement de ses potentialités "*avoir de la personnalité... savoir s'adapter rapidement*

et... aimer travailler" seraient ses ressources principales. Grâce à elles les initiatives inédites que T. a osées ont été des succès. La force de sa personnalité a porté le mouvement qui l'a enlevé à l'atelier de production pour qu'il devienne technicien de recherche, l'a soustrait à l'autorité d'un chef ignorant pour lui faire atteindre l'autonomie sous la gouverne bienveillante d'un ingénieur de haut niveau.

T. ne s'explique pas sur l'origine des qualités dont il déclare avoir fait preuve. Il se contente de répéter que la formation qu'il a reçue n'était pas conçue de manière à les développer. Ainsi retrouve-t-on, sous une autre forme, les réticences déjà observées à lier le thème de la formation à celui de la carrière. Le thème de la formation joue dans cet entretien un rôle suffisamment sensible pour qu'on en examine l'évolution. On remarquera notamment que la formation entre dans deux logiques sensiblement contraires.

Il est d'usage de se représenter les diplômes comme des attestations d'apprentissages scolaires qui légitiment l'occupation de positions professionnelles. C'est d'abord dans cet esprit que T. évoque sa formation de technicien. Débutant comme technicien à la production, à un poste d'entretien, T. s'est senti contraint de définir sa position, de se distinguer du personnel d'entretien en place avant lui, notamment de ses compagnons, anciens ouvriers promus. Face à l'expérience professionnelle dont ce personnel issu du rang peut se prévaloir, la supériorité de formations académiques récentes et validant un niveau de classification supérieur joue comme moyen efficace de distanciation. T. y a eu recours : "*A., chef d'atelier traditionnel, avait peur de se voir dépassé sur le plan technique... Il faut quand même un niveau dans la branche technique dans laquelle on travaille*". Il poursuit en expliquant comment, un bon niveau de connaissance dans sa spécialité lui a permis de faire évoluer les méthodes de travail de l'atelier, d'y conquérir assez d'autonomie pour mener plus ou moins clandestinement une activité parallèle.

Dans cette argumentation T. met en rapport la formation du technicien avec la manière d'occuper un poste de technicien. Il reconnaît une sorte d'adéquation entre cette formation et la bonne exécution du

travail, admettant tacitement, de ce fait, le bien fondé d'une telle formation. Mais, au cours de l'entretien, un tel point de vue ne sera plus attesté. N'est-ce pas parce que T. n'aura été amené à se distinguer qu'une seule fois dans sa carrière de personnes qui lui étaient scolairement inférieures mais hiérarchiquement égales ou supérieures ? Fait remarquable, à ce moment de l'entretien (en particulier 130-132) T. associe son sort à celui d'un camarade dont la trajectoire était identique à la sienne. Il use même d'une tournure collective "*on faisait partie de la nouvelle vague... on cherchait à pousser*". Cet épisode passé, T. poursuivant sa trajectoire seul, ne mentionnera plus d'association avec quelque compagnon de son rang que ce soit.

En dehors de cette circonstance précise, T. envisagerait plutôt sa scolarité en IUT comme un handicap ; rappelons qu'il présente cette orientation scolaire comme ayant été pour lui le résultat d'un choix aveugle et forcé. La formation en IUT serait, contrairement à sa finalité officielle, mal adaptée aux emplois de techniciens. Certes, l'IUT dispense un savoir technique, mais cette institution ne se préoccuperait guère d'autres apprentissages également nécessaires. La critique est essentielle pour T. car, suivant son argumentation, les savoirs techniques pourraient s'acquérir sans trop de soutien extérieur, à la rigueur un effort personnel y suffirait. En revanche, des capacités "d'adaptation" aux situations professionnelles ne seraient pas enseignées et feraient gravement défaut.

On ne lirait pas sans raison dans les propos de T. l'idée bien connue selon laquelle les "savoir-être", moins formalisés que les connaissances techniques, font défaut dans la plupart des formations et s'acquièrent plutôt par immersion sociale. De ce point de vue, la formation scolaire permettrait mal de combler les désavantages d'une origine sociale où ces "habitus" ne sont pas transmis par le milieu. Mais cette thèse est trop largement passée dans le domaine public pour que l'analyse puisse prétendre la vérifier en la retrouvant dans l'entretien. Il en est fait mention ici, dans le seul but de mettre en relief ce qui dans les propos de T. peut se comprendre comme un usage de cette thèse.

Il est d'abord remarquable que dans la plupart des critiques qu'il adresse à la formation de technicien, T. trouve matière à une mise en valeur de ses qualités personnelles : comme il ne saurait devoir sa réussite à une formation aussi critiquable, les succès qu'il mentionne ne peuvent être attribuables qu'à lui-même. On a affaire dans cet entretien à un discours qui oppose constamment des qualités innées de la personne, aux processus d'apprentissages d'un côté et aux lacunes des formations de techniciens de l'autre. Ces oppositions entrent dans une description de la vie professionnelle en termes de concurrence. Dans un esprit de compétition les acquisitions scolaires ont un rôle de nivellement. Il s'agit pour T. de soutenir l'idée selon laquelle certaines connaissances, notamment les connaissances habituellement enseignées, ne se prêtent pas à l'établissement de hiérarchies entre les étudiants. Ainsi, dans la mesure où les diplômes n'attestent que de l'acquisition de ces connaissances, la formation de technicien n'a pas de véritable fonction sélective. Tout se joue donc au moment de la mise au travail. T. articule cette évaluation de sa formation avec un discours sur la carrière où est en bonne place l'idée selon laquelle il est nécessaire de s'évader de la situation d'égalité. *"Il faut arriver à devancer les autres, parce que finalement si on part sur une ligne de départ, tous avec des chances égales, au bout du compte, ben finalement on se dit toujours : <<ce sont les meilleurs qui sont choisis pour avoir les postes à plus hautes responsabilités>> ...c'est un peu comme ça hein, faut pas se leurrer".*

Rétrospectivement, ce langage de la course, dans lequel T. est amené à considérer ses acquis scolaires comme des ressources subalternes, éclaire les tensions de la première partie de l'entretien, précisément consacrée à l'origine et à la formation. C'est qu'en effet, sur ce point, se trouve vérifiée à nouveau la remarque selon laquelle interroger sur l'enfance c'est amener celui que l'on questionne à expliquer son présent par son passé, à se présenter comme le produit de ses origines. Avec cet éclairage sur la vie professionnelle telle que T. la met en scène, se découvre mieux l'intention de T. lorsqu'il a cherché à contrarier la logique du plan d'entretien de manière à donner à son itinéraire le sens d'une émancipation par rapport à sa famille et à ses titres scolaires.

**3ème période : pour E., "le travail du technicien"
pour T., "une façon personnelle d'agir"**

L'unité de la deuxième période coïncide avec le fait que les épreuves professionnelles qui y sont évoquées connaissent toutes une issue satisfaisante. La carrière décrite par T. est une suite constante de progrès le portant jusqu'au sommet de la carrière de technicien. Le schéma diachronique n'y est admis que dans la mesure où il est le support d'un récit que T. construit à sa guise et pour autant que ce schéma n'oblige pas à admettre que le parcours effectué par T. est l'accomplissement d'un destin socialement déterminé. Le récit chronologique n'a sa place que dans la mesure où il n'impose pas de s'enfermer dans l'idée selon laquelle le passé déterminerait le présent.

L'enquêteur aurait-il estimé ce récit trop peu explicite, trop avare de détails pratiques susceptibles de rendre cet itinéraire tangible ? Quoiqu'il en soit, alors que T. disposait d'une initiative sur le déroulement de l'entretien, l'enquêteur interrompt ce déroulement et montre qu'il ne se contente pas du récit tel que T. l'a organisé. Il recentre l'entretien sur le travail du technicien, déstabilisant T., menacé de perdre la position qu'il avait précédemment conquise.

Une dramatisation va en résulter. C'est ainsi que cette troisième période se prête à une description en termes de préparation, surgissement et résolution de crise. Jusqu'à ce moment l'enquêteur a laissé le récit de la carrière de T., prendre un tour très individualisé. Demander à T. de décrire le travail du technicien, c'est l'obliger à renoncer au récit personnel pour se livrer à une relation impersonnelle. C'est l'amener à s'exprimer en tant que représentant d'une catégorie vis à vis de laquelle il a montré des signes d'indépendance (sous l'aspect de la formation notamment) ; c'est enfin le contraindre à admettre que le travail du technicien représente un champ précis et borné, repérable à travers un ensemble de tâches. Lui qui n'a jamais spontanément décrit des tâches mais qui a constamment montré comment il se sortait des situations, sautant d'une épreuve à l'autre, lui demander d'adopter le ton d'impersonnalité c'est non seulement le contraindre, mais d'une certaine

manière, lui infliger un démenti. Les conventions de la situation d'entretien interdisent probablement que cela donne lieu sans délai à un conflit ouvert. Aussi est-il nécessaire d'en suivre l'apparition progressive.

La question *"...Est-ce qu'on peut parler du contenu de votre travail et des connaissances que vous devez utiliser en prenant exemple d'un projet auquel vous avez participé..."* (189) est le point de départ du conflit. Elle préserve malgré tout une marge de liberté dont T. peut se saisir : le travail de technicien, c'est chacune des situations qu'il a mentionnées et qui sont différentes. Ainsi, tentant vraisemblablement de renouer avec le type de récit qu'on voudrait lui voir abandonner, T. choisit-il de décrire sa première expérience reconnue de travail d'étude, à savoir le travail d'étude qui l'a officiellement libéré de sa situation de début. Il a pu croire, par ce biais, pouvoir renouer avec le récit de son cheminement vers la réussite. A l'occasion de cette description, il réutilise l'argument des qualités personnelles qui ont été, à son sens, indispensables à son succès (par exemple, il décrit un épisode au cours duquel il a dû se montrer diplomate alors que rien ne l'y avait préparé...). A ces conditions T. se plie relativement à la consigne de décrire des tâches. Mais l'enquêteur, estimant sans doute un changement de thème et de ton indispensables, entreprend très vite de canaliser le discours de son interlocuteur par des questions directives, centrées sur les connaissances et leur mise en oeuvre :

"Vous étiez armé avec votre formation initiale ? ... Vous vous êtes armé tout seul ? ... Vous aviez les connaissances en mécanique ? ... Comment vous les avez acquises ? ... Qu'est-ce que vous avez fait ? ... Ça veut dire faire quoi ? ... Ca vous vous en êtes occupé ? ... Vous avez fait cette électronique ? ... Tout seul ? ... Qui fait la programmation ? ...

Ces questions pressantes et précises finissent par provoquer un

premier décrochement (4). Une question sur les automatismes (274) laisse T. hésitant jusqu'au moment où il prend le parti de ne plus répondre à la question posée et d'une certaine manière s'en explique à la place de la réponse attendue :

" Quand on est technicien, en fait on arrive à un stade où on stagne plus ou moins ... (si) on n'a pas une personnalité suffisante, une ambition suffisante pour arriver à, à un certain niveau ... Ou alors on a une évolution de carrière qui est intéressante ... on arrive à un certain niveau hiérarchique donc à un certain niveau de décision, on voit les choses de plus loin". Veut-il dire : "de plus loin que vous ne m'obligez à le faire en ce moment ?".

C'est bien en effet au moment où les questions de l'enquêteur astreignent T. à mettre en rapport ce qu'il a accompli avec ce qu'il a appris, à convenir en somme que cela correspond à une position normale et prévisible de technicien, que la rupture s'est produite. C'est à dire au moment où on l'a sommé de reconnaître une réalité à la fois technique, éducative et professionnelle du technicien.

T. garde le cap sur les objectifs qu'il a tenus depuis le début de cet entretien. La méthode de T. consiste à n'aborder tout discours susceptible d'aboutir à une définition du technicien qu'en termes subjectifs et individuels. Ainsi, ne laisse-t-il aucune place à une description qui ferait usage de catégories générales. Le procédé revêt une certaine efficacité dans la mesure où une catégorie a vocation à s'appliquer à une collectivité.

Il y aurait en effet un risque pour T. à endosser une définition "objective" du technicien alors que pour lui, quand on est technicien "on stagne". Comment pourrait-il concilier ce verdict, lié dans son esprit au label de "technicien", avec son désir de progresser ? En suivant

(4) T. interrompt le jeu "convenu" de l'entretien selon lequel un acquiescement invite à poursuivre, une interprétation provoque l'approbation, la dénégation ou des précisions et une question appelle une réponse.

des objectifs inconciliables E. et T. se sont mis en situation de devoir dénouer la difficulté logique selon laquelle les techniciens ne seraient pas nécessairement les individus classés comme tels, difficulté qui pourrait à la rigueur se surmonter à condition de déclarer qu'il y a technicien et technicien. Une telle conclusion ne peut cependant survenir que pour signaler une difficulté de définition et ne la résoud pas. L'entretien en fournit la démonstration : Le propos de T. ne le conduit-il pas en définitive à dénier toute réalité à la catégorie ? Le technicien-qui-stagne n'est-il pas en effet condamné à terme à devenir indiscernable de l'ouvrier promu à des fonctions d'entretien ? De son côté le technicien-qui-s'en-sort est-il toujours technicien lorsqu'il accède à "un certain niveau hiérarchique", à "un niveau où l'on voit les choses de plus loin" ? Pour sortir de la catégorie, T. la rend impraticable en tant que catégorie stable.

Dans ce moment de crise où l'enquêté s'efforce d'infléchir le questionnement de l'enquêteur et l'oblige à reconnaître une difficulté relative à son cadre d'interview, la question de l'identité professionnelle de T. paraît ne plus pouvoir être éludée. Il serait temps en somme de convenir que depuis le début de l'entretien il y a malentendu sur cette identité. Ainsi s'interprèteraient les efforts constants de T. pour ne pas s'identifier à la formation qu'il a reçue, à un domaine précis de connaissance, ou encore à telle ou telle position qu'il aurait pu occuper dans l'organigramme. C'est au contraire l'individu en mouvement qui a prévalu, prenant ses distances avec les choix qui auraient pu l'enfermer dans une condition précise, dans une fonction précise. Son champ d'action, c'est l'entreprise. Si, par exemple il est à la production, c'est en cherchant à dominer les principes généraux de la fonction qu'il y occupe (la maintenance), tout en mettant en oeuvre une stratégie pour que cette situation ne soit que passagère.

Le dénouement de cette crise n'ayant pas été atteint à la première alerte, il va se produire une seconde interruption du jeu normal de l'entretien. Comme pour la première fois, T. manifestera son opposition à la tournure prise par l'entretien en répondant à côté de la question qu'on lui pose. Cette seconde fois avec succès pour T., car l'entretien s'engagera par étapes vers un abandon des thèmes litigieux.

Si l'on revient sur la succession de échanges qui aboutissent à ce résultat, on observe comment T. est à nouveau poussé dans ses retranchements. Des questions lui imposent de préciser son rôle exact dans l'installation d'un équipement automatisé et d'indiquer les connaissances qu'il a pu mettre en jeu à cette occasion. T. se prête un temps aux demandes de E. Il est vrai qu'après avoir déclaré être responsable de plusieurs phases de l'installation de cet équipement, il serait mal venu de refuser de les décrire. C'est une situation dont semble profiter l'enquêteur qui ne désespère pas de déterminer jusqu'où peut s'étendre le rôle d'un technicien, jusqu'où les ressources dont il dispose lui permettent d'aller. Le risque subsiste donc pour T., de se laisser emprisonner dans le raisonnement qu'à tout prix il veut éviter. Dans ces conditions, la complaisance de T. ne sera que temporaire.

Le décrochement de thème qui permet à T. de s'évader se produit dans le cours de la réponse (295) :

"C'est donc le deuxième volet un petit peu, de, notre job, hein. Donc dans le cadre des travaux neufs, on, on est sollicité nous, pour prendre en compte les, les problèmes liés donc, heu, à la régulation avec des nouvelles technologies, style régulation numérique, etc. et les problèmes liés à heu donc l'automatisation. Alors on peut, on peut concevoir les choses de deux manières. Ou vous avez heu un ingénieur avec deux ou trois techniciens sous ses ordres, et heu bon ben ces techniciens sont des gens qui font, heu, qui s'occupent d'une partie du projet et heu et qui, qui finalement rendent compte toujours sur le plan technique à leur ingénieur et heu voient toujours leur ingénieur pour prendre des décisions, etc."

Cette séquence, amorcée sur un thème technique se réoriente à mi-parcours pour laisser place à des considérations hiérarchiques et organisationnelles. Il est permis de penser qu'en changeant de sujet en cours de réponse T. atténue l'impression de refus, il y met les formes. Dans la foulée, il gagne de nouvelles possibilités pour constituer la position qui lui agréée. Utilisant la description des formes habituelles de collaboration entre ingénieurs et techniciens, il se donne la possibilité de

présenter sa propre situation en décalage avec ce qui est la norme, l'enquêteur le suit sur cette voie :

E. accepte la décision de T. *"d'accord"* (275).

T. poursuit sur le thème de sa différence avec la norme. Pour marquer cette différence, il entreprend d'énumérer les ressemblances qui existeraient entre le jeune ingénieur qui est son supérieur et lui-même. Il s'agit évidemment surtout de ressemblances en termes de motivations, d'ambitions... de personnalité (276).

E. laisse poursuivre en approuvant à nouveau (277).

T. consolide la position qu'il a amorcée en passant de la comparaison à l'identification. *"Il aime son métier, heu, et puis, heu, moi aussi. Donc, heu, on a, on est arrivé maintenant au bout de deux ans... à avoir beaucoup de projets à s'occuper... C'est-à-dire que, heu, on a eu dernièrement deux, deux projets très importants... importants disons, dont je me suis occupé tout seul du début jusqu'à la fin"*. Le "on", expression de l'identification, est le moyen de fonder l'autonomie de T. et le procédé qui lui permet de marquer sa distance avec le technicien classique (278).

Ces concessions obtenues par T., l'entretien renouera momentanément avec des questions et des réponses plus techniques. Désormais, si T. est amené à décrire des opérations qu'il a effectuées, des connaissances qu'il a dû acquérir ou utiliser, il paraît acquis que ce ne sera plus à titre de technicien ordinaire qu'il sera entendu. Ainsi lit-on au terme de cette description technique qui occupe plusieurs questions-réponses :

E. *OK. Je vois que, je vois bien quel est le... le boulot côté instrumentation"* (335). Mais aussitôt T. enchaîne : *"C'est bien pour ça que je vous dis, heu, qu'à mon avis, le plus important à l'IUT, c'est de, c'est d'apprendre aux étudiants d'abord le goût de la découverte (336)... D'apprendre constamment et de voir d'autres choses, et puis la faculté de s'adapter facilement, heu à certaines situations"* (338). Ce dernier retour sur les thèmes de T. fonctionne comme un bouclage, une clause de

sauvegarde qui signifierait : j'ai cru pouvoir aller sur votre terrain sans me compromettre mais je tiens à vous rappeler où sont mes désaccords.

Fin, pour E. : "L'avenir"

pour T. : " déclarer sa véritable identité"

T. a progressé dans le dévoilement de ce qu'il considère comme sa véritable identité, à savoir **plus-tout-à-fait-technicien**. Mais la formule reste négative. Ni technicien ordinaire ni ingénieur, T. ne dispose pas encore d'une présentation stabilisée de sa situation. Il ne peut améliorer cet état de fait sans une ressource nouvelle, une dimension de l'emploi que les questions de l'enquêteur n'avaient pas mise à sa disposition, à savoir le thème de la **maîtrise des pratiques relationnelles**. L'accord des deux interlocuteurs va s'établir sur l'exploration des possibilités de ce thème.

La tâche de T., démontrer le bien fondé de sa propre vision des choses, aura été d'autant plus difficile qu'il a dû justifier sa prétention à ne pas être le technicien que l'enquêteur pouvait croire rencontrer et rendre crédible sa propre attente d'une promotion à un poste d'encadrement (5). T. ne pouvait en effet se dispenser de lever le malentendu sur sa qualité de technicien. La logique biographique de l'entretien, faisant de toute sa personne matière à exploration, rendait T. tout entier représentatif de l'objet étudié, à savoir "le technicien". Situation intenable pour T. qui, s'il avait joué le jeu, aurait accepté d'être pris pour quelqu'un d'autre. Bien des procédés et des arguments déployés par T. peuvent se comprendre à partir de là. Distinguer sa personne, ses aptitudes, ses actes, d'institutions et de cheminements explicitement conçus pour former et employer les techniciens fait partie des efforts que T. a consentis pour que l'entretien ne devienne pas pour lui un piège.

(5) Sur cette question de l'identité professionnelle, le fait qu'il s'agisse d'une enquête en entreprise est très important : T. est coincé entre l'initiative de sa hiérarchie qui l'a vraisemblablement désigné à l'enquêteur comme "technicien" susceptible d'être interviewé, et les intentions de cette même hiérarchie qui paraît l'avoir pressenti pour un poste d'encadrement.

Défensive sur la plus grande partie de l'entretien, l'attitude de T. change chaque fois qu'il peut argumenter en faveur de l'identité qui lui convient. Ainsi, la fin de l'entretien, où latitude lui est laissée de se présenter à sa guise, devient-elle moins "contestataire".

Pour légitimer sa position (presqu'atteinte) de cadre, T. admet la conception objectivante qu'il refusait tant qu'elle pouvait l'enfermer dans la catégorie de technicien. Autrement dit, il va recourir à l'opération de mise en rapport entre sa personne, sa "compétence" et la position de cadre qui devrait lui revenir. La maîtrise des pratiques relationnelles sera au coeur de la démonstration.

Cette démonstration repose principalement sur la dimension hiérarchique - ce qui n'est guère une surprise lorsqu'il s'agit d'argumenter en faveur d'emplois de cadre -. Classiquement, la logique hiérarchique subordonne le "faire" de l'exécutant au "dire" de l'encadrement. Il n'est pas étonnant qu'ayant présenté les emplois de techniciens comme encadrés (cf. 295 ci-dessus) T. n'ait guère évoqué à leur propos un réel besoin de savoirs relationnels. Tout au plus, mentionnait-il quelques procédés pour se débrouiller, par exemple, savoir ne pas montrer ses ignorances, ou encore se faire valoir auprès de ses chefs *"il faut un peu s'incruster avec la hiérarchie..."*.

En tant que cadre, il en serait autrement, savoir "faire" c'est en grande partie savoir "dire" (6) et cela s'apprend. Désormais articulée à la promotion hiérarchique, l'idée de formation retrouve un rôle positif (cf. le technicien débutant à la production qui trouvait déjà sa place grâce à sa formation). La formation est le deuxième ingrédient de la démonstration. S'il est vrai que des aptitudes individuelles prédisposeraient aux activités relationnelles, en ce domaine il ne serait pas entièrement possible d'improviser. Or justement, T. qui aurait déjà pu faire montre de telles aptitudes se trouve depuis un certain temps en position d'apprendre

(6) A. Borzeix : "Ce que parler veut dire" Sociologie du travail, n° 2-87 recourt à cette terminologie mais pour analyser des utilisations pratiques du langage.

auprès de l'ingénieur dont il est le collaborateur privilégié. Cet ingénieur comprend l'ambition de T., l'encourage, l'aide et le conseille. Ce soutien est capital, il n'est pas contestable, car la position du maître est supérieure à celle que l'élève ambitionne.

L'activité relationnelle, après avoir servi à distinguer les exécutants des cadres, intervient à nouveau pour hiérarchiser entre eux les emplois d'encadrement : selon T., il n'est pas envisageable de rivaliser avec l'aisance de l'ingénieur lorsqu'il s'exprime en public, présente un dossier, fait le point sur une question, propose une synthèse. Cette supériorité ne serait pas principalement due à la personne, ni à ce qu'elle apprend, mais au moment où elle l'apprend. La formation d'ingénieur développerait des capacités d'expression, de gestion des relations, en sorte que les ingénieurs débutants se verraient confier sans délai des missions où exercer ces apprentissages. Les transfuges d'emplois de techniciens, abordant ces exercices plus tardivement, ne pourraient raisonnablement espérer atteindre des performances comparables. Ils seraient pris dans le cercle vicieux où, moins tôt préparés à certaines interventions, ils auraient moins l'occasion de mettre en pratique d'éventuels apprentissages.

T. aurait la "sagesse" de reconnaître que son retard par rapport à l'ingénieur, avec label scolaire, ne saurait se combler. Aussi bien, le handicap reconnu se retourne en avantage. T. consolide, en effet, la position en faveur de laquelle il plaide : en invoquant le fait d'avoir bénéficié de l'aide et de la confiance d'un ingénieur, en affirmant qu'il est possible de se mesurer avec celui-ci dans les matières techniques. Ces deux faits constitueraient une référence indiscutable. Qui peut en effet remettre en cause une compétence reconnue par les plus compétents ? Plus rien n'interdirait à T. d'entrer dans le personnel supérieur comme il l'a toujours voulu : *"moi j'ai toujours eu l'ambition d'entrer dans le personnel supérieur"* a-t-il dit. Il envisage d'y entrer comme cadre de production, position où vraisemblablement ses compétences techniques compenseraient les lacunes qu'il avoue dans l'apprentissage des techniques relationnelles.

REMARQUES EN FORME DE CONCLUSION

1. **Hierarchie, apprentissages, formations, fonctions** contribuent ensemble à fonder la situation professionnelle que T. veut faire reconnaître et qui correspond à ce qu'il déclare avoir toujours voulu. Le lien entre ces éléments correspond à une définition de la "compétence" que l'on ne peut faire adopter que par un enquêté qui estime légitime la position professionnelle qu'on lui attribue. Cette définition de la compétence ne serait "objective" que dans la mesure où l'on ne prendrait pas en considération le fait que l'individu interrogé s'estime ou non à sa place et entend ou non y rester. Sur ce point, l'analyse aboutit au constat selon lequel celui qui veut justifier d'une position qu'il occupe ou occupera aura à reprendre à son compte tout ou partie des modalités officielles de légitimation. Ainsi, T. voulant s'élever dans la hiérarchie, on sait seulement de lui que mis en situation de s'en expliquer, il emprunte les arguments de la direction de l'entreprise, seule habilitée à valider sa démarche.

2. **Technicien, une notion de sens commun.** Interviewer un technicien sur les techniciens paraît relever du pur bon sens. Mais quand l'analyse met en évidence le fait que dans l'entretien où se succèdent mésententes ou compromis cette notion subit d'importantes variations, on s'interroge. Que reste-t-il du technicien que le discours présente un moment dévalorisé, ensuite objet d'une certaine considération, quel est-il par delà la personnalité constamment autoproclamée exceptionnelle de l'interviewé ? Est-il autre chose qu'une série de passages éphémères à diverses places de l'organisation du travail, dans diverses fonctions, sous certains points de vue compétent et sous d'autres insuffisamment formé ? L'être du technicien serait en somme insaisissable.

S'il n'est pas anormal que dans un entretien les définitions entremêlent des éléments normatifs ou factuels, si les discours contradictoires n'y sont pas non pertinents, la question de leur usage pour la

connaissance est posée : A quelles conditions ces contenus d'entretien auraient-ils un statut d'information empirique ? En tout cas pas sur "le technicien", comme on aurait pu l'espérer.

Les variations de sens de cette notion, qui sont à relier avec le fait qu'elle procède de plusieurs systèmes de catégorisations, formels et informels, est le constat qui nous a dissuadé d'en faire une catégorie d'analyse. En contrepartie, l'entretien a été vu comme l'occasion d'observer les usages pratiques de cette notion qui fonctionne comme une notion de sens commun. Ceci est un résultat moins modeste qu'il n'y paraît dans la mesure où lorsque "des définitions de sens commun non critiquées dominant le champ...(elles) font proliférer les arguments circulaires et ad hominem"... (7). Ainsi, l'issue des débats sur les frontières de la catégorie, sa position diffuse ou précise dans le procès de travail, le fait que des compétences, une culture, puissent lui être attachée, dépendrait-elle en partie des cadres d'analyse que les protagonistes convoquent, à savoir, l'un, la formation initiale, l'autre, les itinéraires individuels, d'autres encore, tel ou tel modèle de l'affectation aux tâches ou aux fonctions...

(7) Julius A. ROTH : "Professionalism the Sociologist's Devoy". Sociology of Work and Occupation vol 1, n°1, feb.1974.

L'ENTRETIEN : UN NECESSAIRE COMPROMIS

Sylvie CELERIER

Nous accorderions nous pour décrire brièvement notre activité professionnelle comme l'observation/analyse de phénomènes auxquels nous ne participons pas, du moins pas directement ?

Dans ce rapport particulier que nous entretenons avec nos objets d'étude, l'entretien occupe une place privilégiée en ce qu'il met en rapport l'observateur et un individu sélectionné pour son intervention dans et sur le phénomène considéré. Une autre caractéristique de notre activité est donc de s'appuyer sur des rencontres sociales.

Mais si chacun s'accorde sur cette caractéristique, la représentation implicite de l'entretien sur laquelle se fonde notre pratique, nie tous les traits que l'on reconnaît ailleurs aux rencontres sociales. Le jeu complexe de l'interaction est notamment gommé pour laisser place à une simple procédure de recueil d'informations, socialement neutre. L'interviewé y apparaît comme le détenteur de la précieuse information que l'interviewer se donne pour projet de recueillir. Dans cette procédure, l'interviewer joue un rôle déterminant (1). C'est lui qui borne le champ des thèmes à aborder sur la base de la grille de questionnement élaborée en préalable à l'entretien. C'est aussi son habileté à faire parler l'interviewé sur les thèmes prévus, à limiter l'effet d'induction de ses questions ou encore à éviter les "réponses aberrantes" (1) qui conditionne la qualité des informations recueillies.

Cette représentation particulière de l'entretien n'est que le reflet d'une sorte de "réification", elle aussi implicite, des objets d'étude. Cette "réification" confère aux objets d'étude une existence absolue et autonome, hors des membres agissant dans et par eux, hors donc de l'interviewé. En conséquence, celui-ci est sollicité, non pour son action dans

(1) voir Madeleine GRAWITZ (1972). Chapitre sur l'entretien guidé.

et par le phénomène étudié, mais en vertu d'une position plus proche que la notre de cette Réalité objective. Il devient ainsi simple moyen d'accès, que l'on veut le plus neutre possible, à cette réalité ; quand il n'est pas obstacle (2).

Ce présupposé, à notre sens faux, génère une circularité dans le raisonnement dont pâtit notre méthode (3). C'est donc dans une autre logique que l'on s'inscrira ici. On en présentera ci dessous les éléments essentiels à notre propos, sans les développer plus avant.

Notre position particulière par rapport à nos objets d'étude ne nous permet pas de les appréhender autrement que par la représentation qu'en ont les membres agissant dans et par eux. L'entretien est une rencontre sociale particulière certes, mais une rencontre sociale toutefois, dans laquelle l'interviewé à une part active comme tout membre participant à une interaction. Les objets, modalités et moyens mobilisés pour réaliser cette part active dans le cadre de l'entretien, font sens pour lui. La prise en compte de ces éléments lors de l'exploitation de l'entretien participe de la compréhension de ce qu'est l'interviewé en tant qu'acteur social.

L'entretien est donc un moment important puisqu'il constitue le cadre dans lequel vont s'exprimer les éléments sus-cités. Reste que leur mise en lumière pose un indéniable problème de réalisation pratique. Elle suppose une nouvelle lecture de l'entretien, non totalement formalisée à ce jour. Cette nouvelle lecture suppose qu'un intérêt particulier soit porté

(2) A écouter nos discussions sur ce thème on pourrait se demander si nous n'avons pas un autre présupposé concernant la distance qui sépare l'interviewé de la réalité objective selon sa position dans la division sociale du travail. Plus la position occupée serait élevée, plus son rapport à l'objet serait lointain. L'interviewé aurait de ce fait, une plus grande propension à travestir, déguiser la réalité. Ainsi, plus l'interlocuteur occuperait une position élevée dans la hiérarchie, plus il présenterait les caractères d'un obstacle.

(3) Vérification d'hypothèses par renseignement de catégories élaborées par le chercheur sur la base de sa problématique initiale, celle là même qui concentre les hypothèses à vérifier.

au déroulement même de l'entretien. En ce sens, et à partir de réflexions menées ailleurs sur la conversation, l'entretien ou l'interaction (4), j'ai tenté sur la première partie de l'entretien d'un technicien, d'identifier les modalités de fonctionnement de l'interaction. Il s'agissait de répondre à un certain nombre de questions : l'entretien, à l'encontre de toute interaction, peut-il faire l'économie d'une procédure d'introduction ? Sinon sur quelle base cette introduction se fait-elle, sachant que les deux interlocuteurs ne disposent d'aucun matériau commun ? La grille de questionnement qui reste un élément majeur de structuration de l'entretien s'exprime-t-elle, telle qu'elle a été élaborée par le chercheur avant l'entretien ou connaît-elle des infléchissements sous la pression des nécessités de l'interaction ? Comment un entretien s'organise-t-il ou comment sont produites les règles de son fonctionnement ? règles qui vont assurer une régularité quant aux tours de paroles, aux modalités de passage d'un thème à un autre etc., qui vont donc assurer l'existence même de l'entretien.

.....

Lorsque deux individus qui, dans la majorité des cas n'entretenaient pas de relations préalables, "entrent en communication" à l'occasion d'un entretien, il serait faux de prétendre que leur relation se construit ex nihilo. Ils possèdent un certain nombre d'acquis relevant de leur compétence sociale. Ainsi, l'entretien, dans nos sociétés, est-il une pratique suffisamment connue pour que, sans qu'il soit besoin de la formuler systématiquement, un certain nombre de règles de fonctionnement soient implicitement perçues comme obligations par l'un et l'autre

(4) Voir bibliographie en fin de document.

des interlocuteurs. Parmi celles ci, on peut citer le fait que, dans l'échange qui va avoir lieu, l'un des deux interlocuteurs sera en situation de recueillir des informations, de poser des questions et l'autre en situation de répondre ou du moins d'essayer. Pour confirmer le caractère consensuel de cette règle particulière, imaginons une situation où elle serait transgressée par l'interviewé qui interrogerait l'interviewer. Le paradoxe auquel on aboutirait, hormis sa force comique, indique que cette règle est nécessaire au fonctionnement même de l'entretien qui, sans cela, ne pourrait avoir lieu, du moins sous la forme d'un entretien.

Reste que l'entretien est une rencontre sociale avant tout, provoquée par l'interviewer pour satisfaire les besoins de sa recherche. L'entretien est donc pour lui le moyen de tester un ensemble d'hypothèses sur l'objet étudié. Ces hypothèses sont traduites dans une grille de questionnement qui déterminera les grandes orientations de l'entretien. Pour l'entretien qui nous intéresse, la problématique initiale concerne les éléments constitutifs de l'identité d'un technicien. On trouve trace des éléments qui y sont retenus dans les grands thèmes abordés lors de l'entretien (5) : formation initiale, carrière dans l'entreprise, savoir et connaissances mobilisés pendant le cursus et perspectives d'évolution. La grille de questionnement élaborée par l'interviewer a donc un indéniable effet structurant sur l'entretien. La forme de cet entretien est elle aussi structurée par le choix fait par l'interviewer de mener tel ou tel autre type d'entretien. De l'entretien "fermé" (sondage d'opinion) à l'entretien thérapeutique, l'éventail des règles de fonctionnement - tours de parole, degrés de liberté dans les questions et les réponses - est large. L'entretien qui nous intéresse ici est assez représentatif du type que nous utilisons le plus souvent. On pourrait le qualifier d'entretien "centré" en ce qu'il permet des libertés quant à l'ordre, au libellé des questions, à condition qu'elles restent dans le cadre de la recherche. Les questions sont généralement ouvertes et appellent des réponses qualitatives. Des

⁵ On a découpé l'entretien en quatre parties :

- I : La formation initiale (de 1 à 83) ;
- II : Carrière (de 84 à 201) ;
- III : Savoirs et connaissances (de 202 à 360) ;
- IV : Evolution et perspectives (de 361 à 440).

développements perçus comme hors sujet par l'interviewer donnent généralement lieu à des tentatives de réorientations de sa part.

Cependant, le contenu de la grille de questionnement et le choix de sa forme ne suffisent pas elle seules à assurer l'existence de l'entretien. Tout d'abord, la grille doit être introduite, c'est à dire justifiée auprès de l'interviewé. Elle doit ensuite, pour rendre l'entretien efficace, s'agrémenter d'éléments autres que les questions qui la composent initialement. Ces éléments permettent par exemple de faire préciser un point, de faire continuer le récit, de clore un thème ou encore de passer à un autre thème (6). Mais Pour que ces éléments remplissent effectivement "leurs fonctions", il faut que l'interviewé en soit (implicitement) d'accord ; il faut que s'élabore un compromis, une entente, sur ces fonctions. Or, l'interviewé, tout au long des échanges et plus particulièrement ceux de la première partie, va tenter de trouver un cadre propice à l'expression de ce qui fait sens pour lui par rapport à ce qu'il comprend des questions de l'interviewer. Pour ce faire, l'interviewé intervient à la fois sur le fond et sur la forme de l'entretien. Ainsi, si l'interviewer désire changer de thème, le changement de thème ne se réalisera effectivement que si l'interviewé ne juge pas indispensable de développer encore des éléments du thème précédent, ou si le nouveau thème proposé n'est pas contradictoire avec sa propre logique. Si ces conditions ne sont pas remplies, un épisode que l'on qualifiera de crise, s'installe qui "suspend" le déroulement de l'interaction jusqu'à ce que les deux intervenants trouvent les moyen de la résoudre.

(6) Certains de ces éléments sont assez simples et nous les utilisons, du reste, fréquemment pour mener à bien nos entretiens. Ainsi en va-t-il des demandes d'informations supplémentaires sur un thème ou des confirmations. Dans notre entretien, on peut prendre par exemple, le "oui" de l'intervention 3 qui est perçue comme la manifestation d'une insuffisante complétude de la réponse de l'enquêté en 2, confirmée par la relance en 5 de la question : "... En quoi ?". Autre exemple qui mobilise ici plus une action qu'une intervention, la répétition par l'interviewer d'un morceau de phrase de l'interviewé dont le rôle est de demander confirmation de l'information donnée : dans l'intervention 9 (sans doute suscitée par la précaution oratoire de l'interviewé en 8 : "... attendez voir que je ne dise pas de bêtise..."), un autre dans l'intervention 11.

L'élaboration de ces éléments de régulation de l'entretien qui doit impérativement reposer sur un compromis entre les deux interlocuteurs, est ainsi le produit de la confrontation de deux nécessités parfois contradictoires : la satisfaction des objectifs de recherche de l'interviewer et l'élaboration d'un cadre d'expression favorable quant au fond et à la forme pour l'interviewé. Quand l'une ou l'autre de ces nécessités est niée par l'un des deux acteurs, s'installe une situation de crise dont les modalités de sortie deviennent à leur tour éléments de régulation pour la suite des échanges. C'est en ce sens que l'on dira que ces règles de fonctionnement de l'entretien sont le produit de l'interaction.

"Les préliminaires"

Premier impératif donc : le processus de questionnement de l'interviewer se doit d'être introduit. Cet impératif renvoie au besoin pour toute rencontre sociale d'être organisée par une interaction préalable (B. CONEIN, 1984). La différence étant ici que l'organisation de la rencontre et la rencontre elle-même ne sont pas dissociées dans le temps. Celle-ci prend donc tout naturellement place lors des premiers échanges de celle-là. L'introduction de la rencontre mobilise un certain nombre d'éléments de fond et de forme qu'on a qualifiés de "préliminaires". Pour la rencontre particulière que constitue l'entretien, ces préliminaires permettent de justifier, donc d'introduire, une rencontre qui n'est portée par aucun lien professionnel ou amical antérieur. Ils permettent aussi de rendre visible les intentions de l'interviewer et, ce faisant, de fournir des repères à l'interviewé.

Parmi ces préliminaires, un premier élément est constitué par la présentation globale faite par l'interviewer par laquelle il présente les objectifs globaux de son enquête. Il justifie ainsi l'existence de l'interaction qui va avoir lieu et le choix de la personne concernée. Dans la suite de l'entretien, les réactions/actions de l'interviewé se référeront aussi à ce qu'il aura compris des objectifs présentés par l'interviewer à cette occasion.

Le texte de présentation de notre entretien n'a pas été retranscrit. Son existence confirmée par l'un des interlocuteur l'est aussi par la présence du "donc" dans la première intervention.

1 " ...Donc, je vais vous demander si ça ne vous ennuie pas le ... votre diplôme et quand vous l'avez acquis".

La présence de ce "donc" nous révèle qu'un entretien ne peut commencer abruptement par une question. La première question de l'interviewer a besoin d'un cadre de référence qui la légitime.

Autre élément participant des "préliminaires", l'utilisation de la formule de politesse "...si cela ne vous ennuie pas...". Pour confirmer son rôle introductif, on notera que dans tout l'entretien cette formule n'est utilisée qu'à cette seule place. Son interprétation peut être diverse : rituel social, information faite à l'interviewé de la prise en compte des contraintes que cet entretien représente pour lui, atténuation du rôle de l'interviewer dans l'échange qui va avoir lieu etc.

Dernier élément enfin, la forme des 12 premières interventions. La brièveté des questions, leur caractère direct et événementiel (quel diplôme ? quelle date ? etc.) suscitant des réponses du même type s'éloignent de la forme relativement ouverte de notre mode de questionnement habituel. Ce qui caractérise les premiers échanges est par définition, l'absence de matériau commun aux deux interlocuteurs. La production de ce matériau est indispensable à l'échange et ne peut se faire que progressivement. Ainsi, l'initiative est-elle laissée à L'interviewer qui décompose le champ de la formation initiale en items qu'il juge pertinents par rapport à sa recherche (diplôme, date d'obtention, spécialité etc.). Pour confirmer la nécessité d'un matériau commun et le lien entre son absence et la forme de questionnement, on peut comparer ces 12 premiers échanges aux séquences d'introduction des autres thèmes abordés dans l'entretien et surtout les thèmes III et IV. On constate que le mode d'initialisation des autres thèmes repose sur une seule intervention de

l'interviewer, longue, proposant d'opérer une synthèse, sur un point particulier des éléments donnés antérieurement :

PHASE III :

(202) "... Est ce qu'on peut parler du contenu de votre travail et des connaissances que vous devez utiliser en prenant exemple d'un projet auquel vous avez participé" ;

(203) " Heu, et bien si on prend un projet. Prenons l'exemple du projet dont on a parlé tout à l'heure parce que heu, celui ou un autre, c'est pareil finalement..."

PHASE IV :

(361) "... Quand on reprend toute votre évolution, monsieur est-ce , est-ce que vous pouvez résumer dans quelle mesure vous avez changé dans ce travail ..."

Les modalités de régulation de l'entretien : produit de l'interaction

Comme on l'a dit, les éléments qui vont assurer la régulation de l'entretien sont soumis au compromis entre les deux parties prenantes. Ils doivent satisfaire aux nécessités de l'enquêteur de tester ses hypothèses de travail et aux nécessités de l'enquêté d'exprimer ce qui fait sens pour lui, par rapport à ce qu'il comprend des énonciations et des objectifs de chacune des questions de l'interviewer.

Les attentes de l'interviewer sont, à l'évidence, cristallisées dans les questions qu'il a construites en préalable à l'entretien. L'interviewé, lui, à l'orée de l'entretien, ne dispose pas de matériau aussi élaboré. C'est donc en réaction aux questions de l'interviewer, en réaction à ce qu'il comprend de leur sens littéral et des objectifs qu'elles portent qu'il va organiser ses réponses pour exprimer ce qui fait sens pour lui et le transmettre à son interlocuteur. L'expression de ce sens nécessite

parfois des réorientations de fond et de forme de ce que propose l'interviewer par ses questions. Pour respecter la règle consensuelle, l'interviewé va proposer ces réorientations sous forme d'offre implicite en les soumettant à l'assentiment de l'interviewer.

- les procédures d'offre de l'interviewé :

La première offre implicite de l'entretien se réalise lors de l'intervention 14 ...

"... Eh bien quand heu j'ai fait ce choix,... Il faut très rapidement que je vous dise comment c'est parti ça."

...et concerne une proposition de développement des raisons qui l'ont conduit à choisir cette formation ("il faut très rapidement que je vous dise comment c'est parti ça").

Cette offre est d'abord, pour l'interviewé, le moyen de sortir d'une situation rendue difficile par la présence simultanée de deux référents contradictoires : d'une part, la forme du questionnement en vigueur jusqu'à l'intervention 12 ; d'autre part, la réponse plus qualitative, donc nécessitant des développements plus importants, appelée par le "comment" de la question 12 de l'interviewer ("Comment s'est fait le choix de la formation"). Les hésitations qui caractérisent la première partie de l'intervention 14 de l'interviewé reflète cette difficulté ("..Eh bien..quand heu.. j'ai fait ce choix...").

Cette offre de l'interviewé recouvre une proposition d'élargissement du fond autant que de la forme par la présentation des éléments qui lui paraissent indispensables à la compréhension du choix de sa formation (la volonté, le caractère, les inclinaisons personnelles) ; éléments qui n'apparaissent pas dans la grille de questionnement de l'interviewer.

Bien que cette offre n'ait pas été formulée sous la forme interrogative, l'intervention suivante de l'interviewer en 15 confirme qu'elle est perçue comme telle par l'enquêteur qui y répond en marquant

nettement le caractère intéressant de cette offre qui doit probablement rencontrer ses objectifs de recherche ("Ouais, ouais, c'est important").

Ce faisant, l'interviewer accepte la proposition de développement de l'interviewer. Il rend donc possible pour la suite de l'entretien l'intervention de l'interviewé sur le fond et sur la forme de celui-ci. Les deux intervenants ont ainsi produit une règle du jeu de l'interaction : l'interviewé peut intervenir sur le cours de l'entretien. Mais ils ont produit aussi une obligation concomitante : l'interviewer se doit de répondre aux offres de développement de l'interviewé. Si cette obligation n'est pas respectée, elle entraîne une situation de crise qui rompt le fil de l'entretien.

- les crises :

Les situations de crise, surtout quand elles se prolongent, sont des moments importants, voir capitaux de l'exploitation de l'entretien. Elles expriment la non-satisfaction des attentes de l'un des deux protagonistes ou leur contradiction. Ce faisant, elles contribuent à les révéler.

Dans notre entretien, on a repéré deux séquences de crise pour la première partie : une première commençant avec les interventions 16/17 et s'étendant jusqu'à l'intervention 29 ; une seconde commençant avec les interventions 34/35 et s'arrêtant avec l'intervention 38. On s'arrêtera plus particulièrement sur la première de ces deux séquences d'une part, parce qu'elle est la plus longue et d'autre part, parce qu'en vertu d'un principe de capitalisation progressive des règles qui caractérisent l'interaction, elle contient tous les éléments notamment de sortie de crise, qui seront mobilisés pendant la seconde période .

Ce qui nous fait qualifier de crise la première série d'échanges est d'abord relatif à la forme. Alors que l'intervention 16 de l'interviewé est longue et détaillée, les échanges 17 à 29 sont brefs et événementiels comme l'étaient les douze premiers échanges de l'entretien. Ce changement de forme et son retour rapide au modèle des premiers échanges signalent une rupture dans le déroulement de l'interaction. La situation de

crise s'exprime aussi par la présence de nombreuses formes négatives dans les réponses de l'interviewé (18 ,20 ,22, 24).

L'initialisation de cette crise peut être rapportée au non respect de l'obligation de réponse de l'interviewer à l'offre faite par l'interviewé en 16. Celle-ci, en effet, se conclut comme pour l'intervention 14, par une procédure d'offre implicite de développement de ce qu'est la nature de l'interviewé et en quoi elle a pu être déterminante dans le choix de la formation. or cette offre, contrairement à la situation précédente, ne reçoit aucune réponse de la part de l'interviewer qui introduit un thème apparemment autre : 17 : "Est ce que vos parents étaient aussi dans la technique, dans l'industrie ?". Ce nouveau thème est non seulement autre que celui que se proposait de développer l'interviewé, il est aussi en contradiction avec lui. C'est cette contradiction jointe au non respect de l'obligation de réponse qui va générer la situation de crise.

En effet, la compréhension par l'interviewé des questions de l'interviewer et plus particulièrement ici, la compréhension de la question 17, s'exerce à un double niveau : la demande de renseignement factuel (la situation professionnelle des parents), les objectifs qu'elle portent (la situation professionnelle des parents a-t-elle eu un effet sur votre choix ?). Certaines de nos questions en effet, par leur sens littéral déjà, mais aussi par leur cadre d'expression, leur place dans ce cadre et notre éventuelle insistance, révèlent la problématique qui les engendre. Ainsi les interventions 17, 21, 23 et 25 interrogent non pas sur les situations professionnelles des parents et de la fratrie en tant que telles, mais sur leurs éventuels liens avec celle de l'interviewé (technique, branche d'activité et industrie : "est ce que vos parents étaient aussi dans la technique, dans l'industrie ?", "ils étaient dans la même branche ?", "Votre mère elle travaillait ou non?", "et vos frères ils étaient dans la technique ou non?") Elles révèlent le désir de l'interviewer de tester l'hypothèse du déterminisme de la situation professionnelle de la famille sur celle des enfants. En conséquence, l'interviewé, dans ses réponses, se réfère à ces deux niveaux de l'intervention de l'interviewer. Il répond par la négative sur les demandes d'informations factuelles (18, 20, 22, 24) et rejette le modèle

implicite de l'interviewer par son intervention 26. Avec celle-ci en effet, il ne répond pas à la question posée en 25 par l'interviewer ("Et vos frères ils étaient aussi dans la technique ou non ?") sur la situation professionnelle de ses frères mais sur la possibilité (en l'occurrence l'impossibilité) que cette situation ait eu une quelconque influence sur la sienne ou sur son choix ("J'étais l'aîné alors...").

Au-delà du non respect de l'obligation de réponse aux offres de l'interviewé, la crise est ainsi l'expression d'une opposition entre deux modèles explicatifs du choix de la formation : par la situation des parents pour l'interviewer, par la personnalité, le caractère et les inclinaisons personnelles pour l'interviewé. Dans cette confrontation aucun des deux modèles n'est plus pertinent que l'autre. Le modèle de l'interviewé est celui qui lui semble, à posteriori, le plus à même de rendre compte de sa période de formation initiale et ce, probablement en fonction de la situation qu'il vit actuellement. On ne peut ainsi, si tôt dans l'entretien, l'ériger en vérité absolue. Du reste, les nombreuses contradictions que l'interviewé porte lui même à ce modèle par la suite, nous obligent à le relativiser ("on ne sait rien du job que l'on a choisi", "Il y aurait beaucoup à dire sur l'aide à l'orientation qu'on peut donner aux jeunes à cette époque là", "on ne connaît pas les métiers auxquels on peut se destiner", "Mes parents avaient très peu de possibilités financières donc déjà..." etc.).

La crise installée, elle rompt, comme on l'a vu, le déroulement de l'interaction. Pour que l'entretien se poursuive, il est donc nécessaire que les deux intervenants trouvent le moyen d'un compromis. C'est la recherche de ce compromis que nous avons appelée "modalités de sortie de crise". Pour la séquence qui nous intéresse, le fait que l'initiative de l'interviewé soit prépondérante indique que le malaise provoqué par la crise ne concerne pas seulement l'interviewer. Les deux acteurs de l'interaction sont également concernés et impliqués dans son "bon" déroulement et c'est ensemble qu'ils tenteront de résoudre la difficulté qui se pose à eux. Ainsi, l'intervention 27 est la première à ne pas se faire sous une forme interrogative ("Vous étiez le premier quoi"). Son contenu apparemment "étrange" permet en fait de réaliser une condition impor-

tante de la sortie de crise : mettre l'interviewé en situation de répondre par l'affirmative, comme pour lui confirmer la bonne compréhension de ses propos. Ce qu'il fait effectivement dans son intervention suivante avant que de reprendre le fil du récit de sa formation initiale interrompu depuis l'intervention 17. L'invitation à poursuivre son récit faite par le "oui" de l'interviewer en 29 clôt cet épisode de crise.

La seconde période de crise est à nouveau générée par le non-respect de l'obligation de réponse de l'interviewer aux procédures d'offres de l'interviewé en 34/35 ("..on ne sait rien finalement du job qu'on a choisi. "Mais vous faisiez déjà bien la différence électrotechnique/électronique ?") avec un élément de contradiction immédiat. La répétition de ces crises met l'interviewer dans une position difficile : quand il ne répond pas aux propositions implicites de la part de l'interviewé de développer ses propos, s'installe une situation de crise dont la conséquence est une rupture dans le fil du propos de l'interviewé dans la relation qui lie les deux protagonistes. Bref, une difficulté à mener à bien son projet. A partir de l'intervention 38, apparaissent deux termes dont la signification semble équivalente : ok et d'accord. Ces deux locutions (interjectives) d'un usage des plus courant, vont, dans le cadre de cet entretien, se charger d'une valeur ou d'une fonction particulière. Leur utilisation dans les échanges 45/46, 47/48, 51/52, 54/55 et très souvent tout au long de l'entretien, permet à l'interviewer de sortir de cette situation difficile. Ils permettent d'une part, de ne pas encourager les développements proposés par l'interviewé, tout en signalant à ce dernier qu'il en a pris bonne note et, d'autre part, de faire se continuer le récit sans rupture.

Mais l'observation des échanges 44, 48, 52 et 54 révèle que l'utilisation de ces deux termes régule aussi un moment important de l'entretien, à savoir celui de la définition du moment où l'on peut passer à un autre thème, celui où l'on considère que le thème précédent a suffisamment été renseigné. Par ces termes, l'interviewer teste le contenu et l'étendue des éléments que l'interviewé se propose de présenter. Quand l'enquêteur constate des redondances dans les propos de l'enquêté sur un thème, celui-ci considère qu'il est suffisamment renseigné et en introduit ainsi un nouveau.

Dans le cadre de cette première partie qui se doit d'installer l'interaction et qui a déjà connu deux périodes de crise, le passage à un autre thème de questionnement n'est pas aussi aisé que la présence d'une grille de questionnement le laisserait supposer. Les échanges 55 à 63 sont, à cet égard, révélateurs en ce qu'ils constituent une sorte de phase transitoire pendant laquelle l'interviewer opère un reprise des éléments présentés par l'interviewé comme pour l'assurer de sa bonne compréhension. On ne peut s'empêcher de noter que cette procédure, en suscitant des réponses positives de la part de l'interviewé, installe une symétrie avec la série des interventions négatives de l'interviewé lors des deux épisodes de crises précédents. Comme si l'initialisation d'un nouveau thème ne pouvait se faire sans l'appui d'un accord total de l'interviewé :

57 : "...Mais vous vous disiez qu'avec ces disciplines nouvelles, etc. vous aviez plus de chance ?" reprise de l'intervention 37,

59 : "...Que les ouvertures serait de toute façon plus grande qu'avec une formation plus spécialisée ? " reprise de l'intervention 51,

61 : "...ok donc ça c'était en terminale". reprise de l'intervention 43,

63 : "vous vous êtes dit tout ce qui m'intéresse, c'est tout ce qui touche à l'automatisme". reprise de l'intervention 45.

Cette procédure permet aussi à l'interviewer d'impliquer l'interviewé dans le choix du nouveau thème. Elle se clôt ainsi en 64 avec une réponse longue de l'interviewé qui exprime ainsi son intérêt pour la question posée. Ainsi l'initialisation d'un nouveau thème est-elle aussi produite par l'interaction.

EN GUISE DE CONCLUSION

L'entretien est une rencontre sociale. A ce titre, il doit satisfaire certaines nécessités. La plus évidente d'entre elles est l'introduction de la relation qui va avoir lieu. Autre nécessité, le compromis entre les deux interlocuteurs sur le fond et la forme de l'entretien. Ce compromis engage les deux logiques en présence. Celle de l'interviewer vise à argumenter sa problématique. Celle de l'interviewé cherche à exprimer ce qui fait sens pour lui dans le cadre de l'entretien. Pour ce faire, l'interviewer utilise une grille de questionnement préalablement établie. L'interviewé réagit par rapport au fond et à la forme de cette grille pour dégager le cadre le plus propice à son expression. Il agit en sélectionnant et en organisant les éléments qui lui semblent les plus pertinents pour le thème abordé. Ce choix et cette sélection sont l'expression du sens que donne l'interviewé aux phénomènes dont il parle. L'interviewé a donc, pendant l'entretien, une "activité" construite et pas seulement réactionnelle.

Cette "activité" que l'on pourrait aussi qualifier de "représentation" n'agit pas comme un prisme déformant la Réalité selon l'histoire personnelle de l'interviewé. Elle participe de la réalité sociale que nous étudions et la construit. En ce sens, l'analyse de l'entretien devrait susciter une réflexion sur nos méthodes de travail. Quel que soit le statut que notre problématique confère à l'entretien, l'identification de cette représentation ou de ce sens devrait en effet, être l'objectif d'exploitation de nos entretiens. Si l'entretien n'est qu'informatif, l'identification du sens que l'interviewé donne à ses propos fournit un cadre indispensable à la véritable compréhension des informations recueillies. Cet objectif devient évident si l'entretien doit renseigner les rapports entre l'interviewé et le phénomène étudié. En effet, le sens que donne l'interviewé à ses propos pendant l'entretien est un produit du sens plus global qu'il donne à sa vie et aux événements auxquels il est confronté (P. PHARO, 1985). L'"activité" de l'interviewé repérée pendant l'entretien est l'expression de son activité sociale globale, permanente, existant hors du contexte de l'entretien.

Reste que l'entretien est pour nous le seul moyen d'appréhender cette activité globale, du moins une partie de celle-ci. L'exploitation de l'entretien doit dépasser le seul sens littéral des propos de l'interviewé pour s'intéresser au déroulement de l'interaction dans lequel il s'exprime. Dans notre entretien, dire, comme le dit l'interviewé, que sa personnalité et sa nature sont à l'origine des grandes orientations de sa vie, ne suffit pas en soi. Il faut observer dans quel contexte se tiennent ses propos et noter les contradictions que l'interviewé lui-même leur porte avant que de le classer en opportuniste, volontariste, individualiste ou encore conformiste. La prise en compte des contextes et des contradictions révèlent notamment que le lien entre sa personnalité et son activité professionnelle actuelle n'est peut-être pas aussi solide qu'on pourrait le penser de prime abord.

Dans la phase d'exploitation des entretiens, les ruptures que l'on a qualifiées d'épisodes de crise sont aussi des moments importants. Rapportées à leur contexte, elles renseignent sur l'objet d'une contradiction entre les deux interlocuteurs. Ce faisant, elles aident à la compréhension globale de l'interviewé.

Reste que cette phase d'exploitation des entretiens pose d'indéniables problèmes pratiques dont le temps n'est pas des moindres. On peut penser toutefois qu'une réflexion sur notre usage de l'entretien lévera une part de ces difficultés. La recherche de ce qui fait sens pour l'interviewé impose en effet une redéfinition en amont de la place de l'entretien dans nos méthodes. Redéfinir par exemple, leur nombre, la façon de les mener, l'éventuel apport d'autres disciplines etc.

UN ENTRETIEN SOCIOLOGIQUE

Patrick PHARO

Conventionnellement, le genre "entretien" (et spécialement l'entretien dit sociologique) met en oeuvre des structures interlocutoires qu'on peut assez facilement définir :

- sur le plan de la **structure intentionnelle** : le but du jeu est d'obtenir les informations désirées dans les meilleures conditions de quantité, de qualité de clarté et d'à propos ;
- sur celui de la **structure interactive** : les rôles sont distribués entre un interviewer usant principalement de directifs (questions) et de rétributifs (commentaires, reformulations... des réponses de l'interviewé) et d'un interviewé qui se plie au jeu de l'interviewer par ses réponses, qui sont principalement des narratifs (récits d'activités ou d'expériences passées) ou des contributifs (expression d'opinions sur différents états de chose) ;
- sur celui enfin de la **structure d'arbitrage** : il est entendu que les informations recueillies servent un intérêt général (la science, la pédagogie...) et que les répliques (questions et réponses) trouvent leur justification dans cette norme commune.

Mais ce schéma conventionnel qui correspond grossièrement à ce qui se passe dans de nombreux entretiens, ne rend que partiellement compte des procédures endogènes par lesquelles se construit l'espace interlocutoire de l'entretien. Comme on l'a souligné dans le groupe de travail, la non-prise en compte de ces procédures peut laisser croire que les choses dites par l'interviewé préexistaient à l'entretien qui n'aurait fait que les exprimer. Ici on est victime du piège de la transparence

suivant lequel le contenu de ce qui est dit serait indépendant des conditions tout à fait locales (i. e. chaque moment de l'interaction) dans lesquelles il surgit. Dans le cas qui nous a longuement occupés (A est l'interviewer, B est le technicien interviewé), on aurait tendance à croire que B a exprimé dans l'entretien son être social de technicien, marqué en particulier par le goût de la technique et le désir de faire carrière, en se distinguant de ses pairs (les autres techniciens) et en se rapprochant de la strate supérieure (les ingénieurs). A l'inverse, on peut faire l'hypothèse que la formation des jeux interlocutoires dans l'entretien fait apparaître une interprétation locale et intersubjective (i. e. coproduite par A et B) de cet être social. Cette hypothèse ne nie pas que l'interprétation en question est une interprétation possible (parmi d'autres) ; mais en se concentrant sur les conditions intersubjectives qui rendent cette interprétation intéressante, normale, plausible, juste, etc., la démarche issue de cette hypothèse conduit à rechercher ultérieurement les autres conditions intersubjectives susceptibles de faire surgir différentes identités "du" technicien, au lieu de prendre pour argent comptant (c'est-à-dire pour un contenu objectif) l'interprétation co-construite dans cet entretien.

1. LES JEUX INTERLOCUTOIRES

Un jeu interlocutoire est une structure régulative, provisoire et instable, localement produite, finalisée et arbitrée, distribuant dans l'interlocution des rôles articulés sur des attributions d'activités, d'intentions ou d'états (dans le passé, le présent ou l'avenir) aux interlocuteurs eux-mêmes ou à des tiers. Cette définition met en lumière le fait que l'ordre local de l'interlocution est un ordre endogène, qui ne découle pas de l'application mécanique de conventions préexistantes (ici celles de l'entretien sociologique), même si ces conventions contribuent naturellement à l'intelligibilité de tout ce qui se dit et se fait.

Si l'on ne considère pour l'instant que les structures intentionnelles de ces jeux (cf. les deux paragraphes suivants pour les structures interactives et d'arbitrage), on voit qu'à l'intérieur du cadre conventionnel (A recherche des informations), s'établit progressivement un ordre de finalités qui est propre à cet entretien et qu'on pourrait résumer

comme une défense et illustration de l'ambition et de la carrière d'un technicien moderne. Ceci correspond d'ailleurs au sentiment exprimé par l'enquêtrice que cet entretien s'est déroulé tout seul et qu'elle n'a eu qu'à suivre le discours de l'interviewé. En fait, cet ordre de finalité est co-construit par les interlocuteurs au travers des structures intentionnelles qui apparaissent progressivement dans chacun des jeux successifs. En répondant à la question 13 "Comment s'est fait ce choix de la formation ?" (qui elle-même relançait, après une interruption, la question initiale sur l'acquisition du diplôme), B se place résolument en position de narrateur : "il faut très rapidement que je vous dise comment c'est parti ça" et introduit ensuite le thème de la technique qui, dit-il correspondait un peu à sa nature. Le nouveau jeu de A dans les répliques suivantes (rechercher dans l'origine familiale une explication de ce goût) est clos aux répliques 28-39 à partir de laquelle B propose sa version de son orientation (le hasard et l'impulsion de ne pas faire comme les autres) et l'inscrit, dès la réplique 34, dans une critique de l'orientation scolaire. Ce passage semble important pour l'ordre ultérieur de l'entretien car tandis que A, utilisant les méthodes de l'entretien semi-directif, va chercher à en savoir plus sur cette orientation (réplique 37), B va introduire des jeux de justification de son choix et de son itinéraire. Il se produit ici quelque chose qu'on observe souvent dans les récits de vie : les questions à but informatif de l'enquêteur font naître chez l'enquêté des intentions de justification (ex. A 47 : "... vous ne pensiez pas au métier ?..." B 48 : "...j'ai toujours eu pour objectif finalement de trouver un job qui, qui, quoi, qui m'aïlle bien..." ou A 51 : "mais vous compariez quand même avec les métiers traditionnels ?" B 52 : "...je voyais globalement le côté technique de la chose... je voulais faire partie du lot qui allait être dans le progrès quoi...").

L'insistance de A à comprendre le pourquoi de cette orientation, qui correspond naturellement à la préméditation sociologique de l'enquête (57 : plus de chances avec les disciplines nouvelles ? 59 : plus d'ouvertures avec une formation spécialisée ? 63 : intérêt pour l'automatisme ? 65 : pourquoi pas B.T.S. ? 69 : pourquoi pas la fac ? 71 pourquoi pas ingénieur ? 75 : quelle idée vous faisiez-vous de la fonction de technicien ? 77 : quel genre de travail voyiez-vous ? 79 quel genre de

relations avec les autres services ? 81 : comment imaginiez-vous l'évolution d'un technicien supérieur ?) détermine une structure intentionnelle de jeu (rassembler les informations utiles) à laquelle A se plie (puisqu'en effet il répond) tout en altérant la finalité de certains jeux par le fait qu'il **doit donner des raisons**. Par exemple, à la réplique 64, il réaffirme son intérêt pour la technique moderne (en évitant d'ailleurs de reprendre à son compte les explications proposées par A dans ce qui précède, bien qu'il y ait déjà souscrit par ses "oui") et s'explique sur le choix de l'établissement scolaire (IUT de X). A la réplique 72 - qui semble très importante pour le scénario de l'entretien (cf. intra) -, il doit justifier le fait qu'il ait choisi une filière courte plutôt que celle d'ingénieur et reprend donc sa critique de l'orientation (thème récurrent dans la suite de l'entretien) : "j'ai été laissé un peu livré à moi-même" tout en sociologisant l'affaire par la référence à la situation modeste de ses parents.

Pour comprendre ce début d'entretien, il est utile de faire un rapprochement avec ce qui se passe dans les conversations de la vie courante. Lorsque par exemple on rencontre des amis, il arrive qu'on prémédite certains buts (du genre emprunter des livres ou savoir ce qui est arrivé à X). Dans ces cas-là, ces préméditations peuvent jouer un rôle sur les structures intentionnelles de la rencontre, mais elles ne les déterminent pas totalement, car le cours de la conversation fait apparaître des thèmes qui déterminent des structures intentionnelles non prévues. Et bien sûr cela arrive aussi dans toutes les conversations courantes qui n'ont pas été préméditées et dont l'ordre local est entièrement endogène (c'est ainsi qu'on peut se retrouver en train de "s'engueuler" avec des gens qu'on s'était fait une fête de revoir).

L'entretien sociologique est différent de la conversation courante, entre autres par le fait qu'il est toujours prémédité. Mais il s'en rapproche par le fait que les intentions initiales de l'enquêteur déclenchent ou rencontrent des intentions de l'enquêté dont l'apparition dépend du cours-même de l'entretien. C'est exactement ce qui se passe dans notre exemple. Apparemment, A a prémédité des questions sur l'orientation scolaire et ses raisons, des questions sur l'itinéraire professionnel, des questions sur le travail actuel, des questions sur

l'apprentissage des savoirs. Elle ne se fait pas faute de les poser. Mais ce faisant, A ouvre un espace de possibilité qui, dans sa forme, ne peut surgir que de la rencontre de A et de B dans cette situation-là et à ce moment-là. L'indication des intentions de A d'obtenir des informations fait surgir l'indication des intentions de B de donner ces informations (les "réponses") mais aussi des intentions narratives dont la modalité justificatrice (ce que j'ai appelé, suivant le stéréotype d'usage, "défense et illustration du technicien moderne") altère la structure intentionnelle des jeux interlocutoires. Et cela d'autant plus que A, tout en se pliant à la règle qu'elle a préméditée (rechercher des informations), sait entrer dans le jeu de l'interviewé en acceptant, validant ses explications (cf. paragraphe 3), en adaptant le contenu prédicatif de ses questions à celui des réponses qu'elle obtient et en entrant, surtout après la réplique 85, dans un jeu de narration où elle est beaucoup plus dans une position d'auditrice autorisante que dans celle de questionneuse. Au demeurant, ceci n'a rien d'extraordinaire dans un entretien sociologique bien mené - où les intentions pragmatiques de l'enquêté prennent le pas sur celles de l'enquêteur. Mais il est important de voir que la narration, dans la modalité particulière qu'elle prend ainsi que dans son contenu (ce qu'on dit par opposition à ce qu'on ne dit pas), est un effet pragmatique de l'interlocution et de la formation progressive de ses structures intentionnelles, interactives et d'arbitrage.

2. LES PLACEMENTS

Les actes de parole, à la différence des actes civils muets, présentent cette propriété de pouvoir mettre en scène deux types d'activité : celle de l'agent qui est en train de parler (qui raconte, suggère, analyse, critique, confie, annonce...) et celle de tous les autres agents susceptibles d'apparaître dans le contenu prédicatif de l'acte de parole, y compris d'ailleurs l'agent lui-même. Ainsi, dans notre exemple, B raconte sa première expérience dans l'entreprise, ce qui lui fait occuper le rôle de narrateur dans le temps du récit actuel et celui d'innovateur dans le temps de l'histoire racontée. De plus, comme tous les actes civils, les actes de parole ont pour effet d'indiquer certains rôles aux interlocuteurs par le fait-même de leur accomplissement : lorsque A pose des

questions, il met B en position de répondeur et lorsque B raconte une expérience, il met A en position d'auditeur. Cette distribution de rôles dans le temps immédiat de l'interlocution peut ou non être acceptée par l'interlocuteur ; dans les interlocutions orientées vers l'entente, elle est souvent acceptée, mais avec en général des altérations qui évitent à l'interaction de prendre un caractère purement spéculaire (un seul interlocuteur distribuant alors tous les rôles). C'est ce qui se passe ici où B ne fait pas que répondre aux questions - comme on remplirait un questionnaire administratif - mais instaure au contraire son propre jeu de narration et, par la suite, de contribution à une "méthodologie" de carrière du technicien moderne.

Ces placements dans le temps immédiat et dans le temps rapporté (au passé ou au futur) de l'interlocution sont évidemment un élément fondamental de formation et d'altération des jeux interlocutoires. Chaque réplique établit en effet une configuration unique des rôles immédiats qu'elle distribue et des attributions d'activités, mais aussi d'états et d'intentions aux agents qui figurent dans son contenu prédicatif.. . Ainsi on voit, à la réplique 15, B qui joue à la fois les rôles immédiats de répondeur et de narrateur faire surgir un "je" du passé qui avait l'intention de faire de la technique parce que ça correspondait un peu à sa nature ; et à la réplique 72 un B toujours répondeur et narrateur, mais cette fois avec une modalité d'excuse, présenter un "je" du passé à qui les parents n'ont pas montré les horizons qui s'ouvraient, qui était donc livré à lui-même "pour faire ce choix" et qui de toute façon, devait aider un peu financièrement.

Ces placements du début d'entretien sont importants pour la compréhension de la tonalité et du contenu du récit qui va suivre, car ils dessinent l'espace normatif de l'interlocution (cf. infra). Ce qui se passe en effet, c'est que le récit illustratif, voire panégyrique, va très vite prendre le pas sur l'excuse, mais tout en conservant, dans le contenu du

récit, la structure de placement qui avait suscité l'excuse (1), c'est-à-dire le rapport entre un "je" technicien et des tiers ingénieurs ou membres de la strate supérieure. Ce point est aisément attestable par la liste suivante de placements qui apparaissent dans le discours de B à la suite de la réplique 72 :

- 76 : le technicien supérieur est un adjoint de l'ingénieur ;
- 80 : "je" voulais travailler dans un bureau d'études genre engineering ;
- 82 : "je" a de l'ambition "pour réussir dans la vie, il faut arriver à devancer les autres" ;
- 94 : "je me suis dit "bon OK on va commencer par là et puis on verra bien heu si dans un an un an et demi ça bouge" ;
- 100 : le contremaître (de cet atelier d'entretien) est un sergent ;
- 102 : "je" n'admet pas l'incapacité du supérieur hiérarchique ;
- 104 : ... qui heureusement est muté dans un autre service ;
- 108 : "je" a révolutionné le dépannage ;
- 132 : "je" et un ami électronicien se complétaient et cherchaient "à pousser" ;
- 138 : "on" fait des propositions à la hiérarchie ;
- 140 : le chef d'atelier avait peut de se faire dépasser ;
- 142 : réalisations presque en cachette ;
- 148 : le chef de service découvre le travail "clandestin" de "on" et l'encourage ;
- 150 : "il a bien fallu qu'on se lance" ;
- 176 : le premier gros projet a servi de tremplin ;

(1) Je donne le nom d'excuse à l'activité qui se déroule à la réplique 72. On peut discuter ce nom comme on peut discuter le nom de tous les actes de parole. En revanche, la structure logique qui en fait un narratif ne prête pas à discussion (B met en scène à l'intention de A une activité passée de "je") ; c'est seulement l'explication de B à l'effet logique de rendre acceptable (ou permise) une activité qui, sans cette explication, courrait le risque de ne pas l'être (ne pas avoir fait le meilleur choix). Je ne vois pas quel autre nom que celui d'excuse on pourrait donner à une structure logique de ce type.

- 196 : "je" ose, mais avec diplomatie, manifester son désaccord technique avec le chef de service au cours d'une réunion ;
- 200 : "je" ose prendre en charge des projets difficiles pour qu'ils ne soient pas "confiés à quelqu'un d'autre" ;
- 232 : B (désigné par son nom) met sa griffe sur ses projets car c'est important "vis-à-vis de l'extérieur" ;
- 264 : "on" (les techniciens) n'a pas la personnalité suffisante pour arriver à un certain niveau ;
- 274 : deux modèles du technicien : celui qui se confine à l'exécution des ordres de l'ingénieur, et l'autre... ;
- 276 : le jeune ingénieur auquel "je" est rattaché le laisse choisir le second modèle car "il a envie d'avancer aussi dans la vie" ;
- 278 : "il" (l'ingénieur) a laissé sa chance à "je" sur des projets importants ;
- 344 : "je me suis toujours dit, heu, "si on veut avoir une évolution de carrière favorable" ;
- 346 : "il faut être connu favorablement" ;
- 348 : "ne pas hésiter, de temps en temps, à s'incruster avec les gens d'un niveau hiérarchique supérieur" ;
- 350 : "il faut savoir être disponible" ;
- 352 : "si on veut arriver à un certain stade, eh bien il faut le mériter" ;
- 354 : la formation beaucoup plus grande de l'ingénieur lui permet de mieux maîtriser le côté relationnel des choses ;
- 356 : la formation I.U.T. est surtout technique ; il faut donc améliorer ses relations sans être timide et faire preuve d'ambition ;
- 364, 366 : l'ingénieur avec qui il travaille cherche à l'aider alors qu'en général "on ne nous aide pas beaucoup dans ce domaine-là" ;
- 368 : dans les compte rendus aux supérieurs hiérarchiques, il faut faire preuve d'esprit de synthèse ;

- 390 : "je" a l'ambition d'arriver au personnel supérieur et d'atteindre "au moins une petite place" ;
- 394 : "je" se dit : "plus vite je vais arriver, heu, au niveau minimum que je suis fixé, mieux ça vaudra" ;
- 406 : les responsabilités hiérarchiques qu'il assume désormais sont "un début", mais "c'est pas suffisant" ;
- 418 : "j'ai l'impression qu'il y aura des opportunités à saisir".

Comme on peut le voir dans certains des extraits précédents (mais aussi dans beaucoup d'autres), et comme je l'ai déjà indiqué, la structure pragmatique, et en particulier la distribution des rôles pragmatiques immédiats, se modifie au fur et à mesure du déroulement de l'entretien. La narration qui s'enclenche en réponse aux questions de l'enquêtrice s'inscrit de plus en plus dans l'illustration d'une sorte de modèle pratique de la carrière de technicien : ce qu'il faut faire et ce qu'il ne faut pas faire. Par exemple, des répliques comme la 118 (ce qui est important, c'est d'aider les étudiants à découvrir leur personnalité) ou 196 (il est indispensable d'être diplomate) font passer B du rôle de narrateur d'une expérience personnelle à celui de contributeur à la fois à l'illustration d'une thèse générale sur la meilleure façon de faire une carrière de technicien et à l'amélioration de la formation initiale des futurs techniciens. Le rôle de A s'en trouve modifié aussi puisque, par des expressions comme "ça c'est une chose que je voulais vous dire (116), elle se trouve mise en situation de recueillir un témoignage ou même un message à valeur générale qu'elle aura peut-être à diffuser ailleurs. Là encore, un tel phénomène n'a rien d'extraordinaire dans les entretiens sociologiques où l'attention soutenue de l'enquêteur et l'approbation que le principe de non-directivité laisse souvent paraître conduisent souvent l'enquêté à généraliser son témoignage personnel pour devenir, non plus un simple informateur, non plus seulement un narrateur, mais le porteur d'une juste parole qu'il faudrait diffuser largement.

3. LES NORMES

Ce qui précède soulève directement la question de la normativité interne de l'interlocution qui me semble être le point crucial. Un entretien sociologique est une interaction coopérative, orientée vers l'entente, découplée la plupart du temps du réseau d'intrigues et donc d'enjeux locaux qui forment la toile de fond d'une bonne partie des interactions de la vie courante. En général les interlocuteurs font connaissance au cours de l'entretien et ne livrent de leurs pensées et sentiments que ce qui semble nécessaire à l'entretien lui-même. Tout ceci explique qu'on considère généralement l'entretien sociologique comme une situation artificielle (au regard des situations "naturelles" de la vie courante). Et on peut admettre que les gens répondent aux interviews par une sorte de convention sociale - convention de politesse qui ressemble un peu à celles des espaces anonymes comme la rue ou les transports en commun (où par exemple on accepte en général de renseigner les inconnus qui vous interrogent sur un trajet). La convention de l'entretien a peut être quelque chose de plus : l'intérêt scientifique, pédagogique, informatif... qu'il peut représenter pour la communauté.

Mais cette normativité conventionnelle ne doit pas masquer que, aussi "artificielle" que soit la situation de l'entretien sociologique, les interlocuteurs se retrouvent dès le début de l'entretien dans une situation normative très proche de celle de la vie courante. Ils ont en effet à rendre acceptable ce qu'ils disent et ce qu'ils font car, comme dans la vie habituelle, ils posent des actes dont la validité est soumise à l'appréciation du partenaire et par conséquent la validité de leurs répliques suppose la médiation compréhensive de l'autre. Ce phénomène ne dépend pas de leur volonté mais est inhérent à l'échange d'actes civils, quelles que soient les situations dans lesquelles a lieu cet échange. Il y a donc une normativité interne de l'entretien qui n'est pas un donné - car les interlocuteurs ne savent pas à l'avance ce qui pourra trouver grâce aux yeux d'autrui - mais un phénomène qui prend corps au fur et à mesure que s'organisent les échanges, au fur et à mesure que se font les validations intersubjectives. J'utilise le mot validation dans son sens phénoménologique : à chaque moment de la réplique d'autrui on cherche à

voir comment le monde réel peut être corrélé avec ce qui est dit, ce qui revient à chercher à saisir ce qui peut rendre normale la réplique d'autrui (normal aussi bien au sens de la vérité qu'au sens de la justesse).

Lorsque les interlocuteurs se rencontrent pour la première fois, ils ne sont normativement liés que par la connaissance plus ou moins commune qu'ils ont des conventions apprises dans leur monde social plus ou moins commun. Cela suffit, dans la plupart des sociétés et même entre des sociétés étrangères, à engager le dialogue. Mais cela n'est que la toile de fond sur laquelle vont se dérouler les validations intersubjectives. Il est intéressant de remarquer que les descriptions de notre groupe de travail se sont concentrées la plupart du temps sur le début de l'entretien. Evidemment, cela s'explique par la lassitude qui gagne l'analyste lorsqu'il doit faire face à la complexité de plus en plus grande d'une interaction civile en train de se dérouler. Mais pas seulement. Le début d'une rencontre civile a une importance capitale pour sa normativité interne - importance qui va se retrouver au niveau de l'analyse. C'est là en effet que commencent à se nouer ce que j'appelle des contrats civils ordinaires. Chaque fois que l'on valide la réplique d'autrui - en commençant par la comprendre et en se pliant ensuite à la norme dont elle se réclame, tout en l'altérant - on contracte des engagements qui structurent le paysage normatif à la suite de l'interlocution. Ces "contrats" sont évidemment très flous et très mous (en ce sens qu'ils peuvent expirer assez rapidement) pour la bonne raison que les interlocuteurs ne se disent pas qu'ils contractent quoique ce soit. Mais ils pèsent sur le déroulement de l'interaction - particulièrement lorsqu'il s'agit de la rencontre de deux inconnus qui ne sont pas encore liés par des normes communes qu'ils auraient pu reconnaître en d'autres circonstances.

Ces engagements contractuels qui s'effectuent dans les deux sens proviennent tout simplement de l'aval qui est donné à la réplique d'autrui. Par exemple, quand B dit que : "il faut très rapidement que je vous dise comment c'est parti ça" et que A réplique : "ouais, ouais, c'est important", A et B sont engagés par une norme commune qui est pour B de faire ce qu'il a annoncé et pour A de continuer à trouver que c'est important. De la même façon, l'échange suivant :

A - Mais vous vous disiez qu'avec ces disciplines nouvelles etc. vous aviez plus de chances.

B - Oui c'est ça.

A - Que les ouvertures seraient de toutes façons plus grandes qu'avec une formation plus spécialisée.

B - Voilà absolument oui.

...Où A reformule, en l'interprétant, l'explication de B, cet échange engage A à s'intéresser aux preuves éventuelles des chances ouvertes par la discipline choisie et B à confirmer que cette discipline ouvrirait bien certaines perspectives. Evidemment, dans la vie courante, on ne cesse de se déjuger - ce qui explique la "mollesse" des contrats civils ordinaires. Mais on ne peut pas se déjuger tout le temps, car alors on ferait courir les plus grands risques à l'intelligibilité intersubjective du monde. On peut quelquefois poser des questions sans écouter la réponse, faire une assertion que l'on dément tout de suite après (sans s'en expliquer), faire une louange que l'on contredit dans la minute qui suit, faire une promesse que l'on ne tient pas ou donner un cadeau que l'on remporte ensuite chez soi. Mais si on fait cela tout le temps, on perd quelque chose qui est essentiel au lien civil : le crédit. C'est pourquoi on ne le fait pas tout le temps et c'est pourquoi aussi il y a bien quelque rigidité dans la mollesse des contrats civils ordinaires.

On peut maintenant poursuivre la description (et donc l'interprétation, puisqu'on ne peut décrire sans interpréter) de ces placements qui apparaissent dans les structures interactives du début de l'entretien. Si l'on prend simplement les trois échanges suivant qui ont lieu dans les premières minutes de l'entretien :

I A - Mais vous compariez quand même avec les métiers traditionnels.

B - Oui c'est-à-dire que je vous dis hein moi je voyais globalement le le côté technique de la chose et puis heu à côté les métiers traditionnels qui finalement

m'intéressaient moins je voulais faire partie du lot qui allait être dans le progrès quoi, en fait je pense que c'est ça (...).

- II A - D'accord et pourquoi pas la filière fac ?
- B - Oh je pense qu'il y a plusieurs raisons bon heu d'une part heu j'avais quand même heu je faisais partie d'un milieu très modeste hein mes parents avaient très peu de possibilités financières donc déjà...
- A - Ca ne s'est pas posé en fait ? Vous ne vous êtes jamais dit "tiens je vais préparer un truc d'ingénieur" ?
- B - Non en fait je pense que je pense que justement mes parents ne m'ont pas montré heu les horizons que ça aurait pu m'ouvrir heu disons que heu j'ai été laissé un peu livré à moi-même pour faire ce choix heu. Et puis je pense que finalement ils auraient eu bien des difficultés quand même à s'en sortir surtout bon à l'époque il fallait que je bosse un peu pendant les vacances tout ça pour pour les aider un peu financièrement c'était pas évident (...).
- III A - D'accord et comment vous vous imaginiez l'évolution d'un d'un technicien supérieur ? Est-ce que vous vous l'imaginiez ? Est-ce que vous aviez déjà des projets en sortant de l'IUT ?
- B - Oui en fait quand je suis sorti de l'IUT je me disais "bon y a pas de problème il faut que..." Je pense avoir une certaine ambition hein heu. Et puis je me disais comme ça avec ma fougue de la jeunesse à l'époque "heu bon y a pas de problème il faut se bagarrer pour réussir dans la vie il faut arriver à devancer les autres" parce que finalement si on part sur une ligne de départ tous avec des chances égales au bout du compte eh ben finalement on se dit toujours "ce sont les meilleurs qui sont choisis pour avoir les postes à plus hautes responsabilités". Je voyais vraiment les

choses comme ça. Et puis de toutes façons c'est un peu comme ça hein faut pas se leurrer et heu heu donc je me disais "y a pas de problème je veux me bagarrer je veux arriver à quelque chose".

On voit bien comment se structure d'emblée la trame normative de l'entretien autour de trois éléments que l'on va retrouver tout au long de son déroulement : l'association technique et progrès, le rapport à la catégorie supérieure des ingénieurs et l'ambition d'arriver à occuper une place sociale. Il suffit aux interlocuteurs, qui ne savent pas très bien en début d'entretien ce qu'ils vont se raconter de s'être normativement accordés sur ces éléments pour ouvrir un espace interlocutoire possible qui est à la fois un espace d'autorisation (puisque ce qui est dit semble être admis en commun) et d'obligation (puisque, sauf à se déjuger, il va falloir en tenir compte, confirmer par ce qu'on va dire ces premiers consensus). L'importance de l'exemple II, déjà évoqué dans le paragraphe précédent, tient au fait que les questions de A peuvent être interprétées comme des reproches et les réponses de B comme des excuses. Il est notable que le discours explicite sur l'ambition (tel qu'il apparaît dans l'échange III) ne survient qu'**après** cet échange, comme s'il s'agissait de compenser par là l'erreur d'aiguillage qui, bien que parfaitement excusable, s'est révélée dans l'échange II. Je dis "comme si" car cette interprétation ne porte pas sur les choses que B a pu se dire par devers lui (dont je ne sais rien, si tant est qu'il se soit dit quoique ce soit), mais sur le caractère **interprétable** de la suite des jeux interlocutoires qui vont faire la teneur de cet entretien. Cette description ne met pas en cause des "inductions" qu'aurait faites l'enquêtrice et qui auraient "déterminé" certaines réponses, mais concerne l'espace interlocutoire (de caractère évidemment intersubjectif si on veut bien excuser le pléonasme), qui se forme du fait de la rencontre contingente des répliques. Cette description explique le tour que va prendre l'entretien par un mécanisme qui est externe aux individus et qui réside dans les implications logiques - et normatives en particulier - de ce qu'il arrive qu'on dise à autrui, lorsque l'occasion s'en présente.

On peut très bien penser qu'une partie du "discours" de l'interviewé préexiste à cet entretien, en ce sens que des énoncés analogues et structurés de la même façon ont à coup sûr déjà fait leur apparition chez d'autres agents et dans d'autres circonstances de la vie sociale ; et sont peut-être apparus à d'autres occasions dans l'énonciation de ce locuteur - celui qu'on interviewé ici. On peut aussi penser que les conditions de l'enquête (c'est-à-dire la présentation de l'enquêtrice dans l'entreprise, le choix de la personne à interviewer par la hiérarchie, ou n'importe quelle autre circonstance préalable) ont favorisé l'apparition, dans cet entretien, du contenu prédicatif des répliques du technicien. On peut donc à bon droit chercher à analyser ce discours pour lui-même aussi bien que les conditions sociales de l'enquête. En revanche, on a toutes les raisons de penser que la dramaturgie de cet entretien n'appartient qu'aux procédures locales et endogènes de cette interlocution. C'est pourquoi il serait absurde de tirer quelque conséquence que ce soit sur l'être social de ce technicien en le comparant à l'être social d'autres techniciens de façon à tirer des conséquences sociologiques générales sur l'être social des techniciens, leur "identité", leurs aspirations profondes, etc. Sur un plan strictement sociologique, il paraît beaucoup plus fécond de chercher à comparer les conditions intersubjectives susceptibles de faire apparaître des modalités différentes d'identification et de justification civiles ou bien, dans une optique beaucoup plus diachronique, d'observer la succession de ces procédures dans une suite d'évènements micro (par exemple l'histoire sociale d'un individu) ou mésohistoriques (par exemple au cours d'une crise sociale à l'intérieur d'une entreprise).

ENTRETIEN ET ANALYSE DE L'ACTIVITE

Jacques MERCHIERS

On peut définir l'entretien tel qu'on l'utilise au CEREQ comme une procédure permettant de recueillir des données sur les activités de la personne enquêtée mais aussi sur l'enquêté lui-même dans la mesure où il livre, au cours de l'entretien, ses manières de décrire et d'expliquer les activités auxquelles il participe. L'entretien en tant que procédure de recueil de données s'oppose ainsi à l'observation directe des activités, utilisée en ergonomie et dans des enquêtes de type ethnographique.

Pour examiner la place de l'entretien dans les procédures de recueil de données il semble nécessaire de préciser auparavant la conception que l'on se fait de l'objet de ces entretiens, l'activité.

I - L'ACTIVITE ET SES DESCRIPTIONS

L'analyse des activités professionnelles telle qu'on la pratique au CEREQ a rarement fait l'objet d'interrogations portant sur les procédures de recueil et d'exploitation des données, alors même que la nature de ce qui est décrit, l'activité, était largement analysée, en référence, le plus souvent, aux conceptions systémiques du travail. Si l'on examine les relations entre cette conception et les procédures qu'elle utilise, on pourrait résumer brièvement les choses en disant que l'activité consiste en relations aux objets, outils ou documents, ainsi qu'aux personnes. La description de cette activité consiste alors à spécifier les termes et la nature de certaines de ces relations considérées comme les plus représentatives, à partir des déclarations de la personne enquêtée.

Plusieurs approches distinctes mettent cependant en question le

caractère naturel de cette procédure en interrogeant l'évidence de la relation entre une activité et sa description.

- L'approche ergonomique : travail prescrit et travail réel

L'ergonomie se propose de produire des connaissances utilisables à des fins diverses sur l'activité de travail, en procédant principalement par observation directe des situations de travail. Historiquement concernée par les aspects physiques du travail ("l'ergonomie française est née de la médecine du travail" selon M. de Montmollin - 1986), l'ergonomie s'est intéressée au travail d'OS, réputé simple, pour arriver très vite à la conclusion que les descriptions officielles de ce type de travail ne correspondent pas à l'activité telle qu'on peut l'observer. La dualité travail prescrit-travail réel s'est généralisée en une distinction entre la "tâche" prescrite, c'est-à-dire les objectifs fixés par les organisateurs du travail ou les travailleurs eux-mêmes, l'activité mise en oeuvre pour y parvenir et la ou les descriptions que l'on peut donner de cette activité.

Si la collecte des données nécessaires à ces descriptions s'opère le plus souvent par observation, la méthode employée qui détermine et sélectionne le type de données recueillies implique toujours un modèle plus ou moins développé du travail étudié, ou plus exactement des hypothèses sur "les raisonnements et stratégies de l'opérateur, ses mécanismes de traitement de l'information,... les procédures de résolution de problème ou d'acquisition des connaissances, etc." (Montmollin, op. cit.). Dans cette conception cognitiviste de l'activité, la collecte de données par entretien se heurte à l'objection selon laquelle les descriptions produites sont souvent très proches de la tâche prescrite et des consignes qui l'accompagnent. Cependant l'observation ne peut jamais être exhaustive et il n'est pas toujours facile de donner un sens aux séquences fragmentaires observées dans la mesure où l'observateur ne possède pas au même degré que le travailleur la connaissance tacite de la situation. L'aide de celui-ci est alors requise pour "expliquer ce que l'ergonomiste n'a pas su ou pu

observer, donner une interprétation à un certain nombre de faits..." (1). L'analyse de l'activité de travail devient alors "un processus d'intégrations successives dans lequel travailleurs et ergonomistes ont des rôles différents et complémentaires". Ainsi l'intervention du sujet observé, réduite à une "verbalisation" dans le cadre de l'entretien, est au contraire utilisée par la pratique ergonomique dans un cadre différent puisqu'il s'agit alors de dialoguer autour des hypothèses et constructions théoriques de l'ergonome, pour les valider et les affiner. Cette pratique n'est d'ailleurs pas propre à l'ergonomie et la plupart des chercheurs qui analysent le travail font maintenant appel à cette participation active du travailleur dans la collecte et l'exploitation de données rarement significatives en elles-mêmes (2). Il semble toutefois paradoxal de juger le travailleur incapable de s'éloigner de l'image officielle du travail prescrit dans le cadre de l'entretien et de le considérer en même temps comme une source importante de connaissances tacites sur sa situation de travail. Il existe cependant d'autres raisons de mettre en cause, non pas le cadre de l'entretien, mais la capacité des gens à décrire, de façon générale, leurs activités.

- Limites de l'auto-description

Pour la psychologie cognitive, le comportement de l'individu au travail est sous-tendu par "des mécanismes psychologiques, des modalités de traitement de l'information, de planification de l'action" que l'on ne peut observer directement mais dont la description constitue l'objet de cette discipline (3).

(1) F. GUERIN, communication au séminaire "méthodologie d'analyse des qualifications individuelles et collectives", Programme Mobilisateur Technologie, Emploi, Travail, 1986-1987.

(2) Voir sur ce point les comptes-rendus du séminaire "Méthodologie d'analyse des qualifications".

(3) Selon A. WEILL-FASSINA, l'analyse psychologique du travail, communication au Séminaire "Méthodologie d'analyse des qualifications".

L'accès à l'activité mentale ne peut être obtenu que par l'intermédiaire des comportements, mais lorsqu'un individu décrit son travail on ne peut être certain qu'il décrit correctement sa façon d'agir, ses procédures de travail et, de fait, la comparaison d'enquêtes par entretien et d'observations révèle des différences importantes dans certains cas. Certaines activités à prédominance manuelle peuvent reposer sur des informations difficiles ou impossibles à verbaliser (on ne peut, par exemple, décrire aisément comme il faut serrer une vis ; de même, des activités telles que monter un mur droit ou régler un oscilloscope sont difficilement descriptibles).

L'impossibilité de décrire certains comportements ne provient pas d'une absence de compétence de l'agent mais de la nature des mécanismes mentaux qui interviennent dans cette opération de verbalisation. Cette impossibilité n'est toutefois pas absolue mais est, au contraire, liée aux circonstances normales de l'enquête par entretien, c'est-à-dire aux limitations temporelles de l'entretien et au fait que cet entretien a lieu après l'action. Entre l'activité proprement dite et l'activité qui consiste à décrire cette première activité il y aurait, selon la psychologie cognitive, une différence de nature dans la mesure où il s'agirait de deux niveaux différents de traitement de l'information. Dans le cours même de l'activité, certaines informations sont utilisées et traitées, mais lors de la description postérieure ce ne sont pas les mêmes informations ni les mêmes traitements qui sont mis en oeuvre. Comme le souligne A. Weill-Fassin (4), "le langage exprime un nouveau codage de l'action" si bien que la manière de décrire son action ne pourrait être considérée comme satisfaisante, de ce point de vue, qu'à condition d'être capable de tenir compte de cette dualité cognitive, c'est-à-dire d'être un expert en la matière. L'inverse est tout aussi vrai, et le passage du verbal en action, consistant par exemple à donner des instructions pour réaliser telle ou telle opération complexe est toujours susceptible d'échec dans la mesure où les mécanismes cognitifs nécessaires pour réaliser ce passage ne sont pas connus. Il existe bien sûr des solutions empiriques telles que tester une gamme de fabrication et l'ajuster aux manières de faire des opéra-

(4) op. cit.

teurs, alors que dans le cas du passage de l'action à sa description, la solution empirique consisterait à vérifier si l'une correspond à l'autre, c'est-à-dire à se livrer à une observation que l'entretien avait précisément pour but d'éviter.

- Les difficultés de la posture descriptive

Les remarques précédentes pourraient laisser penser qu'il existe une position privilégiée de l'observateur extérieur face à la subjectivité de l'observé, à l'impossibilité de se décrire soi-même. En réalité, toute observation débouche nécessairement sur une description et si l'observateur dispose d'une supériorité sur l'observé grâce à la possibilité de revenir indéfiniment sur son matériel (lorsque celui-ci est enregistré sur magnétophone ou en vidéo) il doit cependant en passer par une description.

a) L'incomplétude des descriptions

Naturellement la description de son matériel ne sera pas identique à celle qu'aurait pu en donner l'observé s'il avait disposé du même matériel, à moins de partager aussi les connaissances de l'observateur. C'est dire que ce qui est "donné" dans l'observation doit être décrit et que toute posture descriptive engage des connaissances, des présupposés théoriques, comme il est d'usage d'en faire la remarque en sociologie : "les données les plus objectives sont obtenues par l'application de grilles qui engagent des présupposés théoriques et *laissent échapper une information* qu'aurait pu appréhender une autre construction des faits" (Bourdieu, 1968, p. 62).

Comme on le voit, cette affirmation présuppose elle-même une caractéristique évidente et naturelle de toute description, son inéluctable incomplétude, liée au caractère inépuisable de l'objet à décrire, chose matérielle, série d'action ou activité. Dans cette perspective il est vain d'attendre d'un enregistrement quelconque de l'activité qu'il puisse répondre à n'importe quel objectif scientifique ou pratique car "les data

les plus riches ne sauraient répondre complètement et adéquatement à des questions pour lesquels ils n'ont pas été construits" (Bourdieu, op. cit. p. 63).

C'était déjà la position de M. Weber qui pensait que le scientifique confronté à la richesse du concret, du vécu, procédait nécessairement par abstraction, c'est-à-dire par sélection de traits pertinents qui n'épuisent pas l'objet réel mais, au contraire, le réduisent à un concept et, dans le cas d'un phénomène social, à un type-idéal. Cette façon de procéder n'était cependant pas propre aux sciences sociales mais à toute science et, plus généralement, à toutes les activités faisant appel à des raisonnements pratiques. Le scientifique webérien ne se distingue pas du profane par ce processus d'abstraction mais, entre autres choses, par la nature de son point de vue, du regard qu'il porte sur les choses et qui est dicté par son intérêt de connaissance, à l'exclusion de tout autre intérêt pratique.

Le point sur lequel porte l'interrogation n'est toutefois pas constitué par cette vision sociologique de la position du savant, vision largement répandue et que les brèves formulations précédentes caricaturent certainement. Il s'agit plutôt d'examiner le présupposé de l'incomplétude inéluctable de toute description car, comme le fait remarquer ironiquement Sacks (1963) "certainement personne n'a jamais produit la démonstration que le monde est indescriptible". A quoi ressemblerait en effet une telle démonstration ? Selon lui l'incomplétude de la description provient, non de la complexité du monde social, mais de l'insuffisance du langage employé pour la description. Il pose, en outre, la nécessité de réaliser des descriptions complètes de l'objet étudié comme un réquisit de la méthode scientifique.

Il développe alors le point de vue selon lequel il serait possible de "soumettre à une description formelle la manière détaillée dont ont lieu les activités sociales réelles naturellement produites" (1984, p. 138). Une telle description serait analogue dans sa forme à celle que les linguistes donnent d'une phrase, ce serait en quelque sorte une grammaire des activités sociales, de leurs occurrences réelles observées dans tous

leurs détails et dont l'enregistrement peut être reproduit et consulté à volonté, sur le modèle de la conversation qui constitue, de ce fait, le paradigme de l'activité sociale pouvant être étudiée selon ces principes méthodologiques.

L'incomplétude des descriptions habituellement utilisées en sociologie ne provient pas de la complexité du monde social mais du langage utilisé, langage commun à l'observateur et à l'observé mais jamais décrit, si bien que le sociologue dispose de données qui n'ont pas été décrites alors qu'elles font partie de l'objet étudié. Ainsi l'analyse de conversation ne peut, par exemple, se contenter d'enregistrer le fait que quelqu'un a posé une question mais doit, au contraire, construire une description appropriée de l'activité de poser-une-question, conception qui peut avoir quelque intérêt lorsqu'on examine les problèmes liés à l'utilisation de l'entretien. Garfinkel et Sacks (1970) généraliseront plus tard ce point de vue en affirmant que le langage naturel fournit aux sociologues le cadre, les ressources et la technologie de leurs enquêtes. Les propriétés du langage naturel auxquelles ils se réfèrent ne sont pas les propriétés qu'étudie la linguistique mais elles n'en sont pas non plus indépendantes. La plus importante de ces propriétés pour l'analyse sociologique consiste dans "l'indexicalité" des expressions utilisées dans les activités sociales et la principale difficulté de l'analyse sociologique utilisant des données langagières réside dans l'impossibilité de substituer des expressions "objectives", indépendantes du contexte de leur énonciation, à ces expressions indexicales.

b) L'indexicalité des descriptions

L'indexicalité renvoie à la présence d'un contexte nécessaire pour comprendre la signification des expressions de façon univoque : "cela désigne donc l'incomplétude naturelle des mots, qui ne prennent leur sens "complet" que dans leur contexte de production, que s'ils sont "indexés" à une situation d'échange linguistique" (A. Coulon, 1986, p. 22). Rendre compte de la signification des expressions utilisées par les locuteurs exigerait alors de reproduire le contexte de leur énonciation. Mais la reproduction de ce contexte ferait aussi appel à des expressions indexica-

les, et ainsi de suite... Nul doute que le langage permette de résoudre ce problème dans les situations pratiques de la vie quotidienne. Le problème ne paraît insoluble que lorsqu'on tente de produire des descriptions générales, objectives et disponibles pour l'analyse scientifique.

L'ergonomie rencontre ce genre de problème lorsqu'elle décrit certains événements, comme les pannes qui se produisent toujours dans un contexte singulier, afin de tenter de constituer des classes d'événements homogènes, des types de pannes que l'on pourrait, par exemple, hiérarchiser en fonction de différents critères (importance des effets, complexité, etc.). Les solutions proposées, lorsqu'elles existent, car certains ergonomistes mettent en question le fait de parvenir à de telles généralisations, reposent sur la prise en compte de l'activité de l'opérateur décrite en termes de psychologie cognitive dont les mécanismes sont susceptibles d'avoir une portée générale.

Dans une autre perspective, celle de l'analyse de système, comprendre une panne, ce n'est pas la décrire entièrement mais établir un système hypothétique de relations de causalité entre un certain nombre de faits connus. Ce n'est pas toujours possible, beaucoup de pannes restent inexplicables, néanmoins, il faut s'efforcer de documenter le plus possible l'enchaînement des facteurs causaux en prenant soin de décrire complètement chaque facteur intervenant dans l'analyse. Il est presque toujours nécessaire de reconstituer les faits à partir de témoignages, d'explicitations des opérateurs, mais ces faits ne sont considérés que du point de vue de leurs relations logiques supposées relativement indépendantes de leur formulation empirique. Une telle démarche est censée introduire de la rigueur pour compenser le caractère aléatoire des représentations. Cependant il est facile de voir que ce formalisme utilise en fait le caractère indexical des formulations produites par les opérateurs. Ainsi un guide pour identifier les dysfonctionnements (Rasmussen, 1982) suggère de poser des questions de la forme suivante : l'opérateur collecte-t-il correctement l'information utilisable pour son analyse ? Les termes "correctement utilisables", "analyse" ne peuvent être compris qu'en référence à un contexte, lui-même défini ici comme "la situation habituelle de l'opérateur... les conditions normales de déroulement, etc". L'appel au

contexte veut dire que la compréhension d'un énoncé implique une connaissance partielle du référent, connaissance extra-linguistique ou "encyclopédique" comme disent les linguistes. Dans le domaine de l'analyse du travail, il est fréquent de faire reposer, en dernière instance, la pertinence de la description opérée par l'analyste sur le savoir tacite et partagé des participants à l'activité décrite (voir la méthode d'analyse de poste dite méthode Bocquillon, Bocquillon, 1986).

Si l'on admet la justesse de ce point de vue, on peut comprendre l'argument de Sacks selon lequel ce n'est pas la complexité du réel qui fait obstacle à la description mais la nature du langage de description utilisé, le plus souvent le langage naturel des participants à l'interaction.

En définitive, le paradoxe de la description peut être formulé de la façon suivante : il est nécessaire de décrire complètement la situation, l'événement ou l'activité pour des raisons scientifiques ; la complétude de la description signifie que la compréhension que l'on en a ne fait pas appel à des éléments extérieurs à cette description, éléments qui n'auraient pas alors été décrits. Or, les expressions du langage naturel font nécessairement appel au contexte extra-descriptif pour leur compréhension, il paraît alors nécessaire d'abandonner le langage naturel pour un langage formalisé de description, du type de celui employé dans certaines disciplines linguistiques, ou de borner arbitrairement la description en faisant des hypothèses sur la nature de l'objet décrit, l'activité, qui serait conçue de manière telle qu'elle puisse être partiellement décrite à des fins pratiques déterminées. En ce sens la substitution d'expressions "objectives" aux expressions indexicales, ou le souci correspondant de mieux définir les termes de l'interlocuteur profane pour les besoins de l'analyse sociologique, ne peuvent constituer l'objectif de la description de l'activité.

Comment peut-on alors caractériser l'activité en tenant compte de ce phénomène, c'est-à-dire du fait que les utilisateurs habituels du langage naturel parviennent à agir, à "décrire" leurs actions, à les "expliquer", bref à assurer à leurs univers la stabilité nécessaire à la poursuite en commun de leurs activités ?

L'aspect contextuel de toute description implique pour l'analyste de l'activité une certaine forme de rapport au contexte de cette activité. Ainsi l'observation se caractérise par la co-présence de l'observateur et de l'objet et du rapport de l'observateur à l'objet par l'intermédiaire du visible. Lorsqu'on veut décrire le travail, on cherche à décrire immédiatement et presque naturellement des "séquences d'activité" que l'on observe ou que l'on extrait de récits ou descriptions effectués par les participants. Dans tous les cas, on se trouve face à une double limitation du fait que le "travail" se trouve réduit à une suite d'actes visibles dans le temps de l'observation. En ce sens, on ne peut prétendre fournir une description complète d'un objet qui serait "le travail". L'ergonomie et la psychologie cognitive présentent à ce problème une solution qui, on l'a vu, fait appel à des caractéristiques invariantes des participants à l'activité sous forme de mécanismes cognitifs à découvrir et à expliciter.

- Activités et compétences

On peut alors se demander s'il existe un rapport entre ces mécanismes cognitifs et la notion de compétence habituellement utilisée comme sous-produit de l'analyse de l'activité. En particulier, les compétences sont-elles descriptibles en termes de mécanismes cognitifs ou sont-elles d'une nature différente ? En général les compétences sont reliées à l'activité en tant que cette dernière est conçue comme la réalisation d'une performance permise par cette compétence. L'activité observée est alors réduite à la manifestation de la compétence de l'agent dans une certaine situation. Ce point de vue est certainement justifié lorsqu'il s'agit de déterminer des compétences mais il ne paraît pas fournir en lui-même une explication de l'activité. Ce n'est pas parce qu'on peut, à travers l'observation fine et l'analyse au moyen des paradigmes des sciences cognitives, mettre à jour des mécanismes cognitifs, qu'on rend compte, de ce fait, de l'organisation de la situation observée, de même que la considération des capacités de lecture du lecteur ne peut rendre compte de l'organisation du texte lu. Les caractéristiques factuelles d'ordre et d'organisation d'un écrit, d'un tableau, d'une liste permettent, selon J. Goody (1979), une intelligibilité supérieure à celle que procure un récit oral, mais ses analyses mettent précisément en évidence le caractère socialement construit de

ces outils par une explicitation en partie historique qui ne se confond pas avec la simple constatation de nouvelles compétences.

Au contraire, en l'absence d'une utilisation rigoureuse des méthodes et des paradigmes théoriques des sciences cognitives, on ne peut repérer, le plus souvent, que des compétences tout-à-fait triviales, consistant en définitive dans l'utilisation du langage naturel et dans les savoir-faire communs à la majorité des membres de la société contemporaine (lire, écrire, compter).

Il n'en est pas de même des connaissances mises en oeuvre dans les pratiques professionnelles, connaissances de nature extrêmement variées et possédées principalement par les praticiens de l'activité analysée. Repérer ces connaissances mises en oeuvre exige des méthodes spécifiques ainsi, probablement, que des connaissances de même nature, sinon de même niveau dans les disciplines et techniques utilisées par les participants des activités analysées. C'est, en particulier, le cas de certains formateurs qui sont conduits à décrire des activités professionnelles dans le but pratique de repérer certaines des connaissances nécessaires, sans toutefois fournir une "analyse de l'activité" au sens mentionné ici. S'il est nécessaire de se livrer à des observations de l'activité pour repérer ces connaissances, leur mise à jour n'explique pas l'organisation de l'activité elle-même. Les connaissances scientifiques ou techniques utilisées dans certaines pratiques professionnelles sont, d'une certaine manière, analogues à l'ensemble de règles et de procédures que l'ergonomie définit comme le travail prescrit.

- Activités, règles et travail prescrit

La distinction de la verbalisation et de l'observation ainsi que la nécessité de recourir à l'observation d'activités réelles préconisées par l'ergonomie rejoignent d'une certaine manière l'exigence ethnométhodologique de prendre comme matériau ce qui est observable dans les pratiques ou de travailler, comme en analyse de conversation, sur des occurrences réelles d'échanges langagiers et non sur des exemples imaginaires inventés pour l'occasion. De ce point de vue les exemples d'analyse du travail

scientifique présentés par l'ethnométhodologie (Lynch, Livingstone et Garfinkel, 1983) ne sont pas sans analogie avec la préoccupation ergonomique de ne pas relier causalement ce qui est prescrit avec ce qui est réalisé.

En effet, si les scientifiques disposent d'une méthodologie, de manuels propres à chaque discipline leur indiquant comment effectuer leurs expériences, l'observation de leur travail montre que celui-ci possède des traits spécifiques d'ordre et d'organisation temporelle en particulier, qui ne peuvent en aucune façon être déduits des ressources formelles de la discipline ni des "descriptions canoniques du travail de laboratoire". Ces dernières constituent ainsi l'équivalent des procédures composant "le travail prescrit" en ergonomie si bien que la nature proprement scientifique du travail, c'est-à-dire l'appel aux connaissances constituées d'une discipline, ne suffit pas à distinguer le travail scientifique de toute autre forme d'activité professionnelle.

S'il n'est pas possible de modéliser a priori l'activité professionnelle, ni de la déduire de connaissances mises en oeuvre, il est cependant possible de la décrire en raison de sa nature, du fait qu'elle est produite naturellement et immédiatement comme activité intelligible, racontable, organisée de façon méthodique et que ces traits sont disponibles aux participants de l'activité aussi bien qu'à l'observateur, à certaines conditions. Toute activité sociale en ce sens serait soumise à des contraintes générales de "visibilité" (selon l'expression d'Heritage, 1984, p. 117) plutôt qu'à des normes intériorisées par les participants à l'activité. Cette visibilité ne renvoie pas simplement au caractère factuel de comportements et de discours - au "visible" au sens restreint que lui donne la doctrine behaviouriste - mais au caractère sensé et méthodique de l'action sociale en tant qu'elle met en oeuvre des "raisonnements sociologiques pratiques" à des fins pratiques. En ce sens, si le monde social est descriptible et analysable, "ce n'est pas l'analyse qui le rend analysable, mais ce qui dans l'activité pratique produit de l'analyse" (Conein, 1984, p. 16). L'objet de la description est alors constitué par l'activité sociale dont les propriétés manifestent la compétence "vulgaire" des membres de la société. Mais la mise en évidence de ces propriétés objectives ne saurait se confondre

avec la recherche de compétences, de capacités, ou de traits particuliers du fonctionnement mental d'individus singuliers puisque, d'une certaine manière, comme l'indique Garfinkel "les <personnes>, <personnes particulières>, et <individus> sont des aspects observables d'activités ordinaires (5).

Si l'on peut observer, décrire, analyser des activités sociales, c'est en raison de leur caractère méthodique et organisé, disponible pour tous les participants à l'activité comme pour l'observateur. Ces descriptions, ainsi que les raisonnements pratiques qui les accompagnent se fondent nécessairement sur le caractère indexical du langage employé, si bien qu'ils constituent pour l'analyste le phénomène à étudier mais non à rectifier ou à régulariser en le réduisant, par exemple, à un modèle abstrait et indépendant du contexte parce que dépouillé des expressions indexicales et de toutes les ambiguïtés qui proviennent de l'activité réellement exercée. En ce sens, le statut à accorder aux descriptions d'activité des participants réalisées en situation d'entretien ne peut être celui de descriptions "objectives" qui serviraient de matériel au sociologue ou à l'analyste du travail pour reconstruire l'activité décrite. De même, les raisonnements pratiques faisant état de compétences nécessaires à ces activités ainsi décrites ont un statut analogue et, comme toute pratique langagière, contribuent à construire les situations sociales qu'ils ont pour but de décrire ou d'expliquer. Quel peut être alors l'utilité de l'entretien comme procédure d'enquête sociale et moyen de collecte de données ?

II - L'ENTRETIEN ET SON INTERPRETATION

Un entretien est constitué d'une suite de questions et de réponses. On peut toutefois se demander ce qu'est une question. La pragmatique linguistique distingue ainsi parmi les énoncés de type interrogatif les offres, les invitations, les demandes et même les ordres de

(5) Interview de M. Garfinkel dans Sociétés, n° 5, septembre 1985, p. 36.

l'acception commune de la question comme demande d'information. Ces différents actes de langage se retrouvent dans la conversation ordinaire mais ce qui distingue l'entretien de celle-ci, indépendamment de la fréquence de ces différents actes, réside plutôt dans la nature de la liaison entre les énoncés interrogatifs et les énoncés qui les suivent, les "réponses". Lorsqu'on dit que toute question appelle une réponse, on suppose qu'il existe un certain type de liaison entre question et réponse. Le problème de l'entretien réside justement dans la manière de formuler cette liaison.

- Questions et réponses

L'une des manières de formuler cette liaison consiste à énoncer une loi exprimant un "effet d'imposition" selon lequel plus la question s'éloigne de l'univers de celui à qui on la pose, plus la réponse est imposée par la problématique de la question (Bourdieu, 1979, p. 503-504). En effet, celui à qui on pose une question complexe la retraduit dans son langage propre en fonction de sa compétence générale à répondre à des questions complexes. Il se livre ainsi à un "travail de réappropriation du sens de la question" qui peut lui permettre d'échapper, s'il le désire, à la problématique de la question d'autant plus facilement que sa compétence générale est importante. L'existence d'un effet d'imposition dépendrait alors de la distribution inégale de telles compétences entre ceux qui formulent les questions et ceux qui leur répondent.

a) L'artificialité de l'entretien

On voit bien le lien avec les formulations précédentes dans le domaine des enquêtes sur le travail postulant que l'univers des réponses possibles est pré-sélectionné par les questions et, qu'en définitive, le matériel collecté ne représente que l'idée que l'enquêteur se fait du travail de celui qu'il interroge. Cependant, si l'on fait appel à notre expérience d'enquêteur du CEREQ, on voit aussi que quelque chose résiste à ce type de réduction puisqu'on n'a pas vraiment l'impression d'imposer

une réponse mais, au contraire, de susciter l'expression de celui qu'on interroge, en règle générale.

Ce qui échappe à cette réduction, c'est aussi bien l'impression de l'enquêteur que l'activité expressive de l'enquêté ainsi que leur influence réciproque, ensemble de phénomènes qu'on peut qualifier d'interaction ou d'activité des participants dans un cadre déterminé. Or on ne peut se contenter de cerner intuitivement ces phénomènes pour évaluer globalement leurs effets sur le "contenu" de l'entretien et déterminer ainsi la pertinence de ce qui est dit. Il faut, au contraire, analyser l'activité du destinataire de la question pour élaborer le lien question-réponse.

Si l'on rapproche l'activité de l'entretien de la façon dont on produit questions et réponses dans la conversation ordinaire, on peut s'inspirer de la manière dont certaines orientations de recherche analysent ce type d'activité, à savoir l'analyse de conversation (Heritage, op. cit. chap. 8). Il s'agit simplement d'évoquer cette orientation à propos du lien question-réponse, sans l'appliquer telle quelle à l'entretien.

Si l'on considère, par exemple, une invitation telle que : veux-tu venir dîner ce soir ? On voit qu'il s'agit d'un énoncé interrogatif qui peut être suivi, à titre de "réponse", d'une multitude d'énoncés. Mais est-ce une invitation dans tous les cas ? Pour résoudre ce problème, certaines théories examinent le second énoncé en relation avec le premier et parlent ainsi de "paires question-réponse". De façon générale, l'analyse de conversation étudie l'organisation séquentielle des énoncés et non des énoncés isolés, questions ou réponses dont il faudrait déterminer le sens. Ceci amène à considérer l'entretien comme une activité co-produite par les participants et non comme une succession de points de vue isolés d'un seul locuteur qui serait alternativement enquêteur et informateur.

On peut objecter à cela que le rapprochement entre la conduite de l'entretien et la conversation ordinaire n'est pas pertinent. L'analyse de conversation s'appliquerait aux activités "naturelles" des individus en situation normale et non à des activités artificielles comme l'entretien, sorte d'artefact de la vie sociale. Selon Bourdieu, la situation d'entretien

constitue une relation sociale profondément artificielle parce qu'on y incite le sujet à produire un artefact verbal, qui est d'ailleurs, souligne Bourdieu, "inégalement artificiel" selon le rapport au langage du sujet questionné.

Cette notion d'artefact inégalement artificiel paraît toutefois singulière et l'on peut se demander s'il ne s'agit pas plutôt de caractériser une gamme de situations en fonction des compétences communicationnelles, du rapport au langage et des savoirs tacites des locuteurs. Les situations d'entretien se répartiraient ainsi entre des situations "naturelles" dans lesquelles les compétences des locuteurs seraient relativement comparables, si bien que l'entretien se rapprocherait d'une conversation naturelle, et des situations où l'un des locuteurs, en général l'enquêteur disposerait d'une supériorité sur l'autre locuteur telle que l'entretien prendrait des allures d'interrogatoire officiel ("forme douce d'interrogatoire officiel", comme le suggère Bourdieu, 1986).

Si l'évocation d'une telle typologie a le mérite de dépasser la distinction naturel-artificiel, elle laisse cependant supposer qu'il serait possible de réduire cette activité que constitue l'entretien à un ensemble de performances produites par l'inégale distribution d'un certain type de compétences langagières ou communicationnelles. Dans ce cas, l'apport de l'entretien à la constitution de corpus ou de matériel utilisable en sociologie serait bien mince, se réduisant sans doute à des "informations" identiques à celles provenant d'interrogatoires plus ou moins officiels. Cependant de telles informations doivent être recoupées par d'autres "interrogatoires", des enquêtes, etc., soumises aux mêmes limitations. Ce type de procédure paraît d'un intérêt relativement faible face à l'observation directe des activités, censée fournir un matériel non biaisé si on écarte le biais introduit par la présence de l'observateur.

Si au contraire, on considère l'entretien comme une activité, au même titre que les activités ordinaires de la vie quotidienne, dont le caractère "naturel" est tout autant le produit de l'activité des participants que l'est le caractère "artificiel" de l'entretien sociologique, il paraît légitime d'en faire l'objet d'investigations sociologiques qui tenteraient

d'en étudier le fonctionnement en tant que réalisation concertée de l'enquêteur et de l'enquêté.

Il ne s'agit pas ici d'aborder l'ensemble des questions méthodologiques liées à l'entretien et ayant pour but de définir des procédures satisfaisantes de recueil de l'information, mais d'examiner des éléments de réponse aux questions de fond que pose l'entretien : quelle est la nature de la contrainte engendrée par la forme de l'entretien, c'est-à-dire le lien question-réponse d'une part et d'autre part, en quoi consiste le matériel produit au cours de l'entretien et quelle est son utilité pour le sociologue se livrant par exemple à l'étude des activités professionnelles ?

b) Le problème de l'induction

Dire que la question induit une réponse semble à la fois évident, puisque toute question appelle une réponse, et peu précis car il existe beaucoup de types de questions et de manières de les poser. On peut, en particulier, opposer les procédés fermés aux procédés ouverts et les enquêtes par voie postale à la passation de questionnaires au cours de l'entretien. Selon certaines analyses (S. Juan, 1986), les procédés fermés, certes plus "commodes" seraient aussi les plus sujets aux biais résultant de l'induction. Au contraire, les procédés ouverts, semi-directifs utilisant l'entretien n'entraînent pas d'effets aussi mécaniques dans la mesure où "l'interviewer peut toujours rééquilibrer le sens de l'entretien". Ceci ne signifie pas que l'entretien permet d'atteindre sans la déformer une "réalité" que les questionnaires fermés n'appréhenderaient que "biaisée". En effet, aucun ordre de réalité "n'est totalement indépendant des techniques d'observation" ou, inversement, chaque mode d'observation produit sa réalité, mais de façon plus ou moins claire et maîtrisable par l'observateur.

Un questionnaire fermé propose, en effet, des réponses. Or proposer des réponses "n'est pas seulement induire un lexique, une thématique mais aussi un mode d'emploi, voire des jugements de valeur". Ainsi les procédés fermés, en présentant une liste de réponses, fournissent, de ce fait, une certaine connaissance de la réalité sociale et ne

peuvent donc pas servir à explorer la connaissance qu'en avait l'enquêté préalablement à l'enquête. Lorsque celle-ci porte sur les activités passées de l'enquêté et vise à les décrire pour en inférer des compétences, des connaissances ou des savoirs, il devient difficile d'évacuer le problème de l'influence de l'instrument d'observation sur la "réalité" observée. Il s'agit d'ailleurs moins ici de l'évacuer que de la maîtriser et l'objection principale liée à l'induction dans ce type de questionnaire repose sur la difficulté d'en établir a priori le sens. Ceci peut être explicité. Lorsque l'enquêté se trouve face à une liste d'items catégorisés par l'enquêteur et constituant des réponses pré-formées, ceux-ci peuvent ou non correspondre à la façon dont celui-ci se représente la réponse. Dans le second cas, absence de correspondance, l'enquêté peut ne pas répondre mais, généralement, il choisit une réponse qui peut être sans grand rapport avec ce qu'il pense "réellement" de l'objet de la question. L'enquêteur ne dispose bien entendu que du résultat de ces choix, c'est-à-dire d'une donnée strictement comportementale (l'enquêté a coché telle ou telle réponse) par laquelle l'enquêté indique son choix sans l'expliciter, sans en donner les raisons qui permettraient de l'interpréter. L'induction consisterait donc à provoquer chez l'enquêté une représentation qu'il n'aurait pas produite spontanément, en l'absence de question, mais le questionnaire lui-même ne fournit aucun élément pour évaluer ce phénomène. Il n'est donc pas possible, lorsqu'on examine les réponses d'un ensemble d'individus à une même question de séparer les réponses spontanées des réponses induites sans recourir à d'autres résultats, d'autres enquêtes, d'autres méthodes de collecte des données.

Il n'en va pas de même dans le cas des entretiens semi ou non-directifs. Lorsque l'enquêteur pose une question, il n'impose pas nécessairement des réponses pré-formées et lorsqu'il le fait, cas par exemple d'une question à n alternatives (avez-vous suivi telle, telle ou telle filière de formation ?) L'enquêté peut toujours récuser la structure de l'univers que construit cette question (non, car telle filière n'existait pas à l'époque - Cf. l'entretien du technicien). De façon générale, l'enquêteur ne peut "forcer le sens" en obligeant à répondre de telle ou telle manière pré-déterminée sans s'exposer à se voir retourner la question ou à obtenir une réponse "à côté" et, dans les deux cas, les deux interlocuteurs

peuvent, d'un commun accord, redéfinir ce qui paraît flou ou inexact, ceci d'une manière attestable aux yeux d'un observateur extérieur (ou de l'enquêteur qui exploite son matériel après coup) et qui peut faire l'objet d'une analyse.

Pour préciser davantage cette question de l'induction on peut prendre l'exemple d'un entretien semi-directif procédant par questions ouvertes. Si l'on pose à une série d'individus la question suivante : "Qu'est-ce que vous faites comme travail ?" L'examen des réponses incluant parfois les échanges suivants sur ce thème montre que les réponses constituent une "interprétation" de la question initiale (Boutet, 1985). Cette étude établit que, de façon plus générale, "le jeu des questions et des réponses met en oeuvre à chaque tour de parole, les activités de compréhension et de production des énoncés". En particulier, l'enquêté met en oeuvre des opérations de catégorisation repérables à travers des expressions analysables linguistiquement et qui lui permettent de construire les dimensions de sa situation professionnelle au cours de l'entretien. Une telle activité de l'enquêté au cours de l'entretien peut faire l'objet d'une analyse à partir d'éléments repérables, analyse linguistique dans ce cas, mais qui pourrait peut-être servir de base à une thématization sociologique ne se réduisant plus à l'affirmation de l'existence d'une induction pensée comme transfert invisible des schémas et représentations de l'enquêteur vers l'enquêté. Cette approche est directement dépendante d'une conception du langage et de la signification selon laquelle le langage n'est pas simplement le reflet du monde social, conception empiriste de la référence dans laquelle un interlocuteur communique simplement à l'autre des informations sur un état de choses qu'il est seul à connaître, mais est constitué de "pratiques langagières" agissant sur le monde social et contribuant à le produire comme tel. Sans développer davantage ce point ici, il est cependant intéressant d'en mentionner quelques conséquences relatives à l'utilisation du matériel recueilli. L'enquêteur est par exemple amené, dans le cours de l'entretien, à demander à son interlocuteur s'ils sont plusieurs "à faire le même travail". La réponse semble assez confuse et les échanges qui suivent ne permettent guère d'éclaircir le problème (Cf. Boutet, op. cit. p. 168). C'est que le prédicat "faire un même travail" est un prédicat "dont le sens ne

va pas de soi. Il est possible de l'interpréter selon la localisation des activités, le partage des activités, l'identité des activités, etc". De même la forme de la question initiale, "question personnelle s'adressant en propre à l'interviewé et interrogeant une pratique individuelle" pourrait laisser croire que les réponses ne devraient faire état que de la dimension "individuelle" de l'activité. Or les analyses développées dans cette étude montrent qu'il n'en est rien mais que la façon "dont le locuteur se dit dans son discours, s'il se pose comme unique agent social, s'il s'inclut dans un groupe et lequel" peut être décrite à partir d'éléments linguistiques précis dont la répartition dans l'échantillon ne coïncide pas avec des données factuelles et extra-linguistiques habituellement retenues (type de poste, etc).

Pour en terminer avec cette question de l'induction, il faut probablement distinguer les techniques de recueil de données par questionnaires fermés qui donnent sans doute des informations quantifiables mais dont l'agrégation est rendue incertaine du fait de l'impossibilité de déterminer le sens de l'induction, des techniques d'entretien semi-directif produisant des données qui ne résultent pas d'une "induction" mais d'un ensemble de phénomènes interlocutoires pouvant faire l'objet d'analyses. L'élaboration de telles analyses est d'autant plus nécessaire que les données recueillies par entretien, y compris, nous l'avons vu, les données apparemment simples et factuelles, sont souvent floues et approximatives et nécessitent par conséquent une "interprétation". Une telle interprétation ne peut toutefois pas consister à régulariser les discours recueillis en leur appliquant des dispositifs de catégories pré-constituées qui ne s'appuieraient que sur la connaissance ordinaire de la langue naturelle (tel énoncé signifie ceci ou cela et on peut le ranger dans telle ou telle catégorie). Cela reviendrait en effet à considérer les données recueillies comme identiques à celles obtenues par questionnaire fermé, et sujettes par conséquent aux mêmes limitations alors même que le principal avantage de l'entretien consiste dans l'existence d'une activité enregistrable des interlocuteurs dont l'analyse devrait permettre d'exploiter sociologiquement les données recueillies. Cette activité de nature interactionnelle utilise naturellement le langage comme ressource et les interlocuteurs adoptent la plupart du temps vis-à-vis du langage l'attitude naturelle qui

consiste à s'en servir pour expliquer, commenter ou justifier des opinions, décrire des états de choses, construire des récits, etc, sans mettre en doute la capacité du langage à permettre de telles opérations ni examiner de façon détaillée et systématique les méthodes qui leur permettent d'arriver à ces fins. On ne peut donc adopter cette attitude vis-à-vis du langage si l'on veut analyser cette activité et il faut tenter de préciser les rapports entre l'attitude vis-à-vis du langage et les utilisations sociologiques de l'entretien.

- Langage et entretien

Dans une question fermée à n réponses disjonctives, il a été souvent fait remarquer que l'on oblige le destinataire à se situer dans une grille, à choisir tel ou tel item, alors que sa pratique habituelle, lorsqu'il se pose la question (s'il se la pose !) lui permet d'autres choix qui peuvent concerner plusieurs items séparés par le jeu de la quantification logique, A ou B, alors que c'est le plus souvent un peu A, un peu B. Son univers disjonctif peut être différent de celui de l'enquête. Son univers de réponse peut aussi ne pas être organisé sous forme disjonctive et cela arrive beaucoup plus souvent qu'on ne croit, selon Cornulier (1985), qui affirme qu'on ne peut en décider qu'après une analyse sémantique approfondie et non en se livrant à "des interprétation sémantiques brutes" appuyées sur la signification lexicale des mots (que l'on trouve dans le dictionnaire) sur le modèle de : tel mot signifie ceci ou cela (signification lexicale) donc tel énoncé qui le contient veut dire ceci ou cela - interprétation sémantique "brute" -. On fait par exemple, en cas de polysémie d'un mot, dériver le sens de l'énoncé qui le contient d'une signification que l'on choisit parmi plusieurs disponibles dans notre connaissance de la langue. C'est, semble-t-il, cette possibilité de choix lors de l'interprétation (et non dans l'usage du langage en acte car les locuteurs ne se livrent pas à de telles analyses dans le cours même d'une interaction langagière) que conteste Cornulier en opposant au contraire la thèse selon laquelle on trouve dans l'énoncé lui-même suffisamment d'indications pour construire une interprétation sémantique sans devoir choisir entre des sens différents d'un item lexical déterminé. Selon ce linguiste, un mot possède en général un seul sens littéral - sens minimal commun à tous les

usages non métaphoriques du mot - et ce sens contribue à la signification de l'énoncé de façon diverse selon le contexte.

Quelque soit la pertinence linguistique de cette analyse - nous ne pouvons naturellement pas en juger ici - le fait de mettre l'accent sur le caractère relativement arbitraire de certaines des opérations interprétatives auxquelles se livre le sociologue amène à s'interroger sur le bien-fondé de celles-ci.

- L'interprétation et l'activité

L'une des méthodes d'interprétation des énoncés que l'on utilise traditionnellement en sociologie s'appuie en effet sur la polysémie supposée de certains mots selon laquelle les mots d'un locuteur peuvent avoir un sens différent de celui que leur prête le destinataire. Une telle polysémie ne se confond pas avec l'ignorance reconnue par l'un des locuteurs du sens des mots de son interlocuteur, dans le cas de langages spécifiques, vocabulaire technique, langage de métier, jargon d'entreprise, etc. Pour éviter cette difficulté, la méthodologie courante recommande de fixer le sens commun aux interlocuteurs, enquêteurs et enquêtés, au moyen d'une pré-enquête censée fournir une formulation satisfaisante de questions définies par la problématique de la recherche au moyen du vocabulaire de l'enquêté. Si l'on met en doute l'existence générale de cette polysémie, il faut alors convenir que le changement de mots implique un changement du sens des énoncés qui peuvent ne plus correspondre aux orientations de la recherche. De même, lorsque, cette démarche n'ayant pu être développée jusqu'au bout, il reste dans le matériel collecté des énoncés à interpréter, on retombe alors sur les difficultés précédentes.

Le langage apparaît ainsi comme une source importante de difficultés dans la collecte de données "non naturelles" ou provoquées bien que ces difficultés ne proviennent plus d'un effet d'induction mais de la nature même du matériau.

Il faut toutefois examiner de plus près cette nature en comparant à nouveau entretien et conversation, en tant qu'activités sociales réalisées à des fins pratiques qui ne sont pas identiques. En quoi un entretien est-il plus artificiel qu'une conversation ordinaire ? Ce sont deux activités qui utilisent le langage ordinaire, avec éventuellement des termes techniques, mais c'est aussi le cas d'une conversation courante entre individus partageant une même activité professionnelle. La situation est provoquée par le sociologue et possède sans doute des traits particuliers qu'il faut étudier, de même que n'importe quelle activité sociale impliquant des échanges langagiers.

Cependant la nature du matériau fourni par l'entretien est particulière et artificielle en un autre sens si on la compare aux autres types de matériau utilisés par le sociologue, tels que textes, discours, paroles rapportées, statistiques ou même les résultats fournis par une observation directe des activités, quelque soit le protocole d'observation et la discipline considérée, sociologie, ergonomie ou psychologie du travail par exemple. Tous ces éléments sont en effet des produits spontanés des activités sociales en ce sens, qu'à l'inverse de l'entretien, ils ne sont pas produits en vue de leur exploitation sociologique. On peut donc supposer que les conditions de leur production sont indépendantes de l'activité de l'observateur, même s'il est impossible, lorsqu'on collecte des matériaux par observation directe, d'avoir la certitude que les activités observées se dérouleraient de la même manière en l'absence de l'observateur.

Ces deux types de difficultés provenant de l'usage du langage d'une part et d'autre part de l'utilisation spécifique de l'entretien à des fins sociologiques peuvent être examinées séparément dans un premier temps.

a) - L'entretien fournit des données qui sont le produit d'une démarche interactionnelle et présentent, de ce fait, des caractéristiques liées à leur origine. Plutôt que de tenter de gommer ces caractéristiques ou d'en faire abstraction, il faudrait, au contraire, les faire intervenir dans l'interprétation du matériel. La conception de l'entretien comme

activité sur le modèle de la conversation permet d'avancer dans cette voie.

Dans cette perspective, la question peut être formulée ainsi : quelle est la nature de l'activité à laquelle se livre un participant lorsqu'il décrit une activité passée en situation d'entretien ?

L'analyse de conversation repose sur l'idée que "les activités sociales sont rendues visibles par les expressions utilisées par les co-participants" (Conein, 1985). L'objet de l'analyse est alors le produit de cette activité conjointe et on ne peut plus affecter des actions individuelles à des acteurs isolés. L'entretien ne peut plus être conçu comme un processus linéaire et orienté d'émission de messages de l'émetteur/enquêteur au récepteur/enquêté et réciproquement. L'exploitation du matériel ne peut plus être réduite à "une analyse de contenu qui traite le langage comme un véhicule d'informations et s'efforce de procéder à une extraction de ces informations" (Pharo, 1985 (b)).

Si l'entretien constitue une activité, au même titre que la conversation, il n'en reste pas moins que décrire une activité et l'accomplir sont deux choses différentes qui s'effectuent dans des contextes différents. On peut distinguer à cet égard les "contextes d'accomplissement" de l'activité des "contextes d'identification" d'une activité (Conein, 1986) qui donnent lieu à un type particulier d'interaction orientée vers la production de descriptions. Cependant le terme de "description" recouvre une grande variété de pratiques langagières utilisant des catégories pour identifier des actions, se servant du discours de l'action "mis en oeuvre lorsqu'on prend part à un jeu de questions-réponses sur l'action en termes de : qui fait quoi, pourquoi, dans quel but, etc" (Quéré, 1986), et cela, dans un cadre en partie fixé d'avance, en partie résultant "d'un auto-ordonnement de l'entretien... qui rapproche les situations d'interview... des simples conversations..." (Pharo, op. cit.). Concevoir l'entretien comme une activité co-produite par l'enquêteur et l'enquêté modifie donc considérablement le statut du matériel collecté par cette méthode aussi bien que la manière de l'exploiter.

b) - Le traitement de l'entretien sur le modèle de la conversation fournit sans doute une réponse aux problèmes précédemment évoqués de l'incomplétude des descriptions liée à l'utilisation du langage naturel ainsi qu'au problème sociologique de l'induction comme transfert inconscient de schémas de l'enquêteur à l'enquêté mais la question du rapport de l'activité décrite à l'activité réelle reste posée.

Dans la conception de l'entretien comme activité, celui-ci n'est plus présenté comme une méthode générale de collecte de données mais comme une activité à analyser qui possède une spécificité liée aux circonstances locales de son accomplissement. Parmi celles-ci il faut inclure les intentions de recherche de l'enquêteur aussi bien que les caractéristiques diverses de l'enquêté et les effets de leur interaction. Dans cette perspective, on ne peut exploiter l'entretien sans faire intervenir dans la grille d'interprétation les hypothèses que l'on fait sur la nature de l'activité des participants à l'entretien.

Ainsi P. Pharo dans une étude sur l'apprentissage du métier d'agriculteur (Pharo, 1985 (a)), caractérise l'activité au cours de l'entretien de l'agriculteur interrogé comme une mise en relation de faits passés concernant l'apprentissage de savoirs aux circonstances actuelles de la vie professionnelle dans laquelle ces savoirs sont utilisés. L'exploitation des entretiens concerne, en ce cas, "les rapports visibles, dans le discours des enquêtés, entre des pratiques professionnelles actuelles et l'histoire racontée de l'apprentissage du métier". Il devient alors possible de se poser la question de savoir ce que l'on peut inférer de la pratique professionnelle actuelle à partir de ce matériel, c'est-à-dire du rapport entre l'usage des savoirs montré, explicité dans la situation d'entretien et l'usage pratique en situation professionnelle. Si l'on emploie le vocabulaire de la compétence, on peut remarquer que ces deux types de situation ou de contexte font appel à des "compétences" différentes, de nature langagière dans un cas, de nature technique, économique, etc. dans l'autre (le vocabulaire de la compétence ne doit toutefois pas être assimilé, dans ce cas, aux descriptions en termes de mécanismes cognitifs dont on a vu

précédemment qu'ils n'étaient pas identiques dans ces deux types de situation). La solution apportée au problème consiste alors à faire "l'hypothèse du caractère coextensif des compétences" du locuteur dans les deux types de situation. Il existerait une interdépendance des savoirs (la notion de "sapience") du locuteur dont on pourrait repérer empiriquement les effets dans "les façons d'exposer, de juger, d'évaluer, de valider, de relier, de raisonner..." qui apparaissent dans le cours même de l'entretien et ces usages ou façons de faire se retrouveraient ailleurs, dans les pratiques sociales des intéressés.

La notion de sapience est ainsi au principe de la conception de l'activité sociale et rend alors possible le passage de la description de l'activité à l'activité elle-même. Une solution différente au problème de l'entretien est apportée dans une étude traitant de "la perception de la santé" sur les lieux de travail (Dodier, 1985). La caractérisation de l'activité repose ici sur la notion de dispositifs de catégorie (au sens de Sacks) qu'il est possible de décrire à partir du matériel recueilli en entretien. L'activité de la personne interrogée est descriptive en raison de l'utilisation de ces dispositifs qui constituent des ressources au moyen desquelles elle se livre à des interprétations des liens travail-santé, ou catégorise des événements biologiques individuels (fatigue, vieillissement, etc). La solution consiste alors à faire l'hypothèse que "les ressources utilisées pour construire des faits en présence du sociologue" sont aussi utilisées en son absence, en situation professionnelle, hypothèse de "trans - situationnalité des cadres généraux des interprétations profanes".

CONCLUSION

La procédure d'entretien est-elle adéquate aux objectifs de description des activités sociales ? On peut écarter les objections relatives au phénomène de l'induction ainsi qu'à l'officialité de l'enquête à condition de considérer l'entretien comme une activité co-produite par les participants. Se pose alors le problème du rapport entre cette activité et

l'activité décrite, objet de l'entretien. On ne peut avancer dans la résolution de ce problème qu'en faisant remarquer qu'il est vain de vouloir utiliser l'entretien comme mode de collecte de données sans faire d'hypothèses sur la nature de l'activité sociale qu'on prend pour objet. L'idéal d'une description sans présupposés que fournirait un acteur non influencé par le questionnement n'existe pas.

BIBLIOGRAPHIE

BANGE, P., 1983, "Point de vue sur l'analyse conversationnelle", in DRLAV, n° 29.

BOQUILLON, M., 1986, Perspectives nouvelles dans l'évaluation des emplois, thèse, université de Lyon II.

BORZEIX, A., 1987, "Ce que parler peut faire", in Sociologie du travail n° 2, 1987.

BOURDIEU, P., 1968, Le métier de sociologue, Paris, Mouton/Bordas.
1979, La distinction, Paris, Minuit.
1986, "L'illusion biographique", in Actes de la recherche en sciences sociales, n° 62/63, Juin 1986.

BOUTET, J., 1985, Construction sociale du sens, G.E.D.I.S.S.T. -CNRS.

CONEIN, B., 1984, "l'enquête sociologique et l'analyse du langage" in Problèmes d'épistémologie en sciences sociales, n° 3, 1984, CEMS-EHESS.
1985, "Actes de parole et organisation des relations sociales", in Réseaux, n° 13, 1985.
1986, "Quelques formes de l'interprétation de la conversation dans la conversation", in Lexique, n°5, 1986.

CONEIN, B., QUERE, L., "Offres et invitations au téléphone", Doc. ronéoté.

CORNULIER, B.de, 1985, Effets de sens, Paris, Minuit.

COULON, A., 1986, "Quest ce que l'ethnométhodologie ?" in Quel corps, n° 32/33, 1986.

DODIER, N., 1985, "L'apport de l'ethnométhodologie à l'analyse des entretiens sociologiques", in Décrire : un impératif ?, EHESS.

GARFINKEL, H., SACKS, M., 1970, "On formal structures of practical actions", in Theoretical Sociology, Perspectives and developments, N-Y, Appleton-century-crofts.

GODELIER, M., 1984, L'idéal et le matériel, Paris, Fayard.

GOODY, J., 1979, La raison graphique, Paris, Minuit.

GRAWITZ, M., 1972, Méthodes des sciences sociales, Paris, Dalloz, 1972.

HERITAGE, J., 1984, *Garfinkel and ethnomethodology*, Cambridge, Polity Press.

JUAN, S., 1986, "L'ouvert et le fermé dans la pratique du questionnaire" in *Rev. Franç. Sociol.* Vol. XXVII, 1986.

LYNCH, M., LIVINGSTONE, E., GARFINKEL, H., 1983, "Temporal order in laboratory work", in *Science Observed*, London, Sage Publications.

MONTMOLLIN, M de, 1986, *L'ergonomie*, Paris, la Découverte.

ORLIC, F., CHAUVENET, A., 1985, "Interroger la police" in *Sociologie du travail*, n° 4, 1985.

PHARO, P., 1985 (a), *Savoirs paysans et ordre social*, CEREPQ, coll. des études n° 11.

1985 (b), "Problèmes empiriques de la sociologie compréhensive" in *Rev. Franç. Sociol.* Vol XXVI, 1985.

QUERE, L., 1986, "Mise en place d'un ordre et mise en ordre des places : l'invitation comme élément conversationnel" in *Lexique*, n° 5, 1986.

RASMUSSEN, J, ROUSE, W.B. (Eds), *Human detection and diagnosis of system failures*, N-Y, Plenum Press, 1981.

ROTH, J., 1974, "Professionalism, the sociologist's Decoy", in *Sociology of work and occupation*, vol. 1, Februar 1974.

SACKS, H., 1963, "Sociological description", in *Berkeley Journal of Sociology*, n° 8, 1963,

1984, "Perspectives de recherche" in *Problèmes d'épistémologie en sciences sociales*, n° 3, CEMS-EHESS, 1984.

SCHUTZ, A., 1987, *Le chercheur et le quotidien*, Paris, Méridiens-Klincksieck.

TOURAINÉ, A., 1966, *La conscience ouvrière*, Paris, Seuil.

TRUPIER, P., 1986, "sociologie du travail : la science normale à l'effervescence", in *Socius*, n° 2/3 Juil/Nov 86.

ANNEXE

COMPTE-RENDU D'ENTRETIEN AVEC UN TECHNICIEN

- 1 - Ça à l'air de marcher - Donc je vais vous demander si ça ne vous ennue pas le... votre diplôme et quand vous l'avez acquis.
- 2 - Ben heu, en fait j'ai eu un diplôme universitaire de technologie, un D.U.T.
- 3 - Oui.
- 4 - Heu que j'ai obtenu.
- 5 - En quoi ?
- 6 - En génie électrique. Enfin, c'est automatisme hein.
- 7 - Oui.
- 8 - Que j'ai obtenu à l'I.U.T. de V. Alors attendez voir que je ne dise pas de bêtises, c'était en 1971.
- 9 - 71.
- 10 - 72-70, pardon.
- 11 - 70.
- 12 - Oui, oui, c'est déjà vieux finalement.
- 13 - Comment s'est fait le choix de la filière de formation ?
- 14 - Eh bien quand heu j'ai fait ce choix, ... Il faut très rapidement que je vous dise comment c'est parti ça.
- 15 - Ouais, ouais c'est important.
- 16 - Euh, je voulais faire de la technique, ça depuis très longtemps hein... heu parce que je sentais que heu c'était, c'était l'avenir à l'époque, c'était ... qu'on allait avoir besoin de techniciens, peut-être un peu confusément, comme ça, heu. On commençait à voir poindre les progrès de la technologie et, et je me disais "bon, il faut que j'aille dans cette branche". En plus, je pense que ça correspondait un peu à ma nature.
- 17 - Et est-ce que vos parents étaient aussi dans la technique, dans l'industrie ?
- 18 - Non, pas du tout.

... / ...

19 - Pas du tout.

20 - Pas du tout.

21 - Ils étaient dans la même branche ?

22 - Non, non pas du tout, mon père, il était maçon.

23 - Ah bon, et votre mère aussi elle travaillait, ou non ?

24 - Non, non.

25 - Et vos frères et soeurs étaient dans la technique ou non ?

26 - Ah je suis l'aîné, donc heu...

27 - Vous étiez le premier quoi.

28 - Oui, oui. Donc heu, je suis rentré au lycée technique de W à l'époque.

29 - Oui.

30 - Et, puis là on m'avait dit heu "On a le choix entre faire de l'électrotechnique et de l'électronique". Et puis tout le monde faisait de l'électronique. Et puis j'ai dit un peu comme ça par hasard, hein, je vais vous le dire tout de suite.

31- Ouais.

32- J'ai fait de l'électrotechnique. Disons que là, là y aurait effectivement énormément de choses à dire, heu, sur l'aide à l'orientation qu'on peut donner aux jeunes à cette époque-là.

33 - On ne vous a pas aidé du tout ?

34 - Oh très peu finalement. Bon bien sûr on a passé devant des gens qui sont spécialistes, des conseillers d'orientations. Mais finalement, heu, comment ça se passe ? On dit "Bon ben effectivement y a des notes qui ne sont pas trop mal en maths, y a des notes pas trop mal ; oui bon ce qu'il fait est bien". Mais en définitive on ne dit pas "Attention, si tu fais tel métier ça aura telle contrainte, telle contrainte. Ça se passe comme ça etc"... On ne sait rien finalement du job qu'on a choisi.

35 - Mais, mais vous faisiez déjà bien la différence électrotechnique / électronique ?

36 - A vrai dire pas vraiment non.

37 - A vrai dire pas vraiment, mais d'accord. Vous aviez choisi l'électrotechnique parce qu'il y avait beaucoup de gens qui allaient en électronique en vous disant...

38 - Ouais, ouais, y avait énormément de gens qui allaient en électronique et puis on était 2, 3 à dire "Après tout, tout le monde va faire de l'électronique, et puis y aura plus personne en électrotechnique. Donc on a plus de chances de sortir notre épingle du jeu". Et puis, c'est un petit peu le raisonnement qu'on s'était tenu à l'époque.

39 - D'accord. Ça c'était quand vous étiez arrivé au bac ?

40 - Non, non.

41 - Ah non, c'était avant pour choisir...

42 - C'était entre le collège et le lycée. Disons que c'était un choix qu'on devait faire après la seconde quoi.

43 - Ok, et alors après ?

44 - Alors après heu, j'ai fait heu... quand j'étais donc en terminale, j'ai fait justement une partie de cours où on abordait l'automatisme. Oui l'automatisme avec les systèmes séquentiels etc... Et heu alors j'ai vraiment senti que là c'était un truc qui me plaisait. C'était... quelque chose où y avait de la logique, où heu, on pouvait avoir heu aussi une part de la créativité qui, qui pouvait s'exprimer.

45 - D'accord.

46 - Et heu, je me suis donc dit "Ça, il faut que je travaille là dedans par la suite".

47 - D'accord. Vous ne pensiez pas au métier ? Vous ne pensiez pas tellement au métier auquel ça conduisait ?

48 - Ah, non, non, non. Finalement, je pense que j'ai toujours, j'ai toujours eu pour objectif finalement de trouver un job qui, qui, quoi, qui m'aille bien. Où, où je me sentirais bien, plutôt que d'avoir un job qui est plus rémunérateur ou des choses comme ça.

49 - D'accord.

50 - Je me dis que s'il faut passer quarante ans de sa vie à bosser, autant que ce soit sans contrainte et... faire quelque chose qui, nous plaise.

51 - Mais vous compariez quand même avec les métiers traditionnels ?

52 - ... Oui, c'est-à-dire que je vous dis hein, moi je voyais globalement le, le côté technique de la chose, et puis heu, à côté, les métiers traditionnels qui finalement m'intéressaient moins. Je voulais faire partie du lot qui allait être dans le progrès quoi. En fait, je pense que c'est ça.

53 - D'accord, sans vous destiner à un métier vraiment particulier ? Vous ne saviez pas encore vraiment à quoi ça allait mener ?

54 - Oui, parce que le gros problème est là. C'est qu'on ne connaît pas les métiers auxquels on peut se destiner.

55 - D'accord.

56 - C'est ça la grosse difficulté justement. Et ça c'est tout le gros problème de l'orientation.

57 - Mais vous vous disiez qu'avec ces disciplines nouvelles, etc..., vous aviez plus de chances.

58 - Oui, c'est ça.

59 - Que les ouvertures seraient de toutes façons plus grandes qu'avec une formation plus spécialisée ?

60 - Voilà, absolument oui.

61 - Ok. Donc ça c'était en terminale.

62 - Oui.

63 - Vous vous êtes dit "Mais ce qui m'intéresse, c'est tout ce qui touche à l'automatisme".

64 - Oui. Enfin, disons, voilà c'est ça. Disons si on se résume entre le collège et le lycée, je dirais, là je cherchais plutôt donc heu... je disais "Voilà, il faut que je fasse de la technique et de la technique moderne" sans trop savoir quoi. Et puis à partir de la terminale, vu ce que... bon on avait plus avancé, on avait quand même fait de la technique et puis on savait un peu mieux ce que ça... à quoi ça correspondait... puis là j'ai voulu faire de l'automatisme. Donc heu, c'est un peu naturellement que je me suis retrouvé à l'I.U.T. de V parce que finalement c'était à l'époque le seul établissement dans la région où je pouvais faire ce type de...

65 - Pourquoi, pourquoi heu I.U.T. ? Pourquoi pas B.T.S. ? Pourquoi pas une autre filière ?

66 - Ben à l'époque les B.T.S. automatisme, ça n'existait pas. Electronique oui mais pas automatisme.

67 - D'accord.

68 - D'une part. Et puis d'autre part, les I.U.T. heu, bon, avaient pris naissance depuis deux, trois ans à l'époque et heu c'était bien côté. Ça avait, heu, c'était plus ou moins patronné par l'industrie, heu... enfin on sentait, on sentait que... on avait l'impression tout au moins que c'était mieux côté que les B.T.S.

69 - D'accord. Et pourquoi pas la filière fac ?

70 - Oh je pense qu'il y a plusieurs raisons. Bon heu, d'une part, heu, j'avais quand même, heu, je faisais partie d'un milieu très modeste hein. Mes parents avaient très peu de possibilités financières. Donc déjà...

- 71 - Ça ne s'est pas posé en fait ? Vous ne vous êtes jamais dit "tiens je vais préparer un truc d'ingénieur" ?
- 72 - Non. En fait je pense que, je pense que justement mes parents ne m'ont pas montré heu les horizons que ça aurait pu m'ouvrir. Heu disons que heu j'ai été laissé, un peu livré à moi-même pour foire ce choix, heu. Et puis je pense que finalement ils auraient eu bien des difficultés quand même à s'en sortir. Surtout, bon, à l'époque, il fallait que je bosse un peu pendant les vacances, tout ça, pour, pour, les aider un peu financièrement. C'était pas évident.
- 73 - D'accord.
- 74 - Donc, je pense que ceci, plus cela a fait qu'on s'est orienté plutôt vers un cycle court plutôt qu'un cycle long.
- 75 - D'accord. Et heu, quelle idée vous faisiez-vous de la fonction de technicien ou de la fonction à laquelle ça menait, ces études ?
- 76 - Eh bien à cette époque là, donc heu, je me faisais quand même déjà une idée assez précise de la fonction de technicien. C'est-à-dire, quand je dis précise, je voyais le technicien, heu, tout au moins heu au niveau heu, technicien supérieur - que j'aime pas le mot supérieur entre guillemets, ça veut pas dire grand chose - heu comme, comme étant l'adjoint d'un ingénieur si vous voulez, hein. C'est vraiment l'idée que je me faisais avec heu, avec une partie de, de, éventuellement de personnel sous ses ordres au bout d'un certain temps de carrière etc.
- 77 - D'accord. Et dans quel service ? Quel genre de travail vous voyiez ?
- 78 - Oh ! A l'époque heu, j'avais pas tellement d'idée à vrai dire. A l'époque où j'étais étudiant hein. J'avais pas tellement d'idée.
- 79 - Et quel genre, heu, quel genre de relations avec les gens de la fabrication par exemple, ou les gens d'entretien ? Comment vous vous représentiez ça ?
- 80 - Ah et bien heu, je me disais bien qu'il y avait deux possibilités. Et puis d'ailleurs heu, le prof à l'époque quand même nous l'expliquait un petit peu. Et puis on a été quand même faire une ou deux visites d'usine, des choses comme ça, hein. Heu, je me disais qu'il y avait deux possibilités finalement, soit travailler dans un bureau d'études genre ingeneering quelque chose comme ça, auquel cas finalement, les relations avec l'exploitation sont quand même, sont quand même peu fréquentes et peut-être moins nécessaires. Enfin je me l'imaginais comme ça tout au moins à l'époque. Et la deuxième possibilité c'était donc là faire partie d'un service plus ou moins d'entretien. Bon sur lequel on... ce qui faisait qu'à ce moment-là, on était en permanence sur heu, sur l'installation et donc en relation directe avec l'exploitation, vu sous cet angle. Mais c'était, heu, cet aspect-là, heu m'intéressait beaucoup moins que le premier aspect, hein, oui, oui.

- 81 - D'accord. Et comment vous vous imaginiez l'évolution d'un, d'un technicien supérieur ? Est-ce que vous vous l'imaginiez ? Est-ce que vous aviez déjà des projets en sortant de l'I.U.T. ?
- 82 - Oui. En fait quand je suis sorti de l'I.U.T., je me disais "Bon, y a pas de problèmes, il faut que...". Je pense avoir une certaine ambition hein, heu. Et puis je me disais comme ça avec ma fougue de la jeunesse à l'époque... "Heu, bon y a pas de problème, il faut se bagarrer pour réussir dans la vie. Il faut arriver à devancer les autres". Parce que finalement si on part sur une ligne de départ tous avec des chances égales, au bout du compte, et ben, finalement, on se dit toujours "Ce sont les meilleurs qui sont choisis pour avoir les postes à plus hautes responsabilités". Je voyais vraiment les choses comme ça. Et puis de toutes façons, c'est un peu comme ça, hein, faut pas se leurrer. Et heu, heu, donc je me disais "Y a pas de problème, je veux me bagarrer, je veux arriver à quelque chose".
- 83 - Et c'était quoi ?
- 84 - Je ne savais pas trop heu, jusqu'où je pourrais aller, à l'époque, et comment je ferais pour y parvenir. Tout ce que je savais, c'est qu'il faut bosser quoi. Ça c'était pour moi quelque chose qui me paraissait heu impératif et... inévitable, bon et puis en plus ça fait partie de ma nature. J'aime bosser moi. Ça ne posait pas trop de problèmes.
- 85 - Qu'avez-vous fait alors après votre heu, quand vous avez eu votre diplôme ?
- 86 - Ah, eh ben quand j'ai eu mon diplôme, j'ai déjà commencé à chercher un peu, pour trouver un job. J'ai eu deux ou trois propositions. Heureusement, à l'époque, on trouvait beaucoup plus facilement heu du travail que maintenant. Bon, j'ai failli partir à Clermont-Ferrand chez Michelin heu, je sais plus, y a encore eu une autre proposition dans une petite P.M.E. J'ai eu une possibilité d'aller bosser dans un bureau d'études chez... oh c'était une, une société qui fabriquait des programmeurs, des trucs comme ça... chez Crouzet, à Valence. Et puis j'ai eu une proposition ici à Y. Quand je dis "J'ai eu une proposition", c'est suite à avoir fait des démarches, bien entendu. Ça ne vient pas comme ça spontanément.
- 87 - Donc vous êtes arrivé là ?
- 88 - Et puis comme c'était dans la région, et puis que finalement heu à Y, on était sur le point de construire... (une nouvelle unité), y avait des sacrées perspectives. Bon, je me suis dit "Tiens, pas de problème, je vais entrer dans la grande famille".
- 89 - Et vous êtes arrivé dans quel poste ?
- 90 - Alors je suis arrivé. Heu si vous voulez, je suis rentré dans un atelier qui faisait de l'entretien. Alors bon heu.

91 - Ça correspondait bien à votre formation ?

92 - Heu oui, oui. Oui et non. Mais en fait, heu, on m'a expliqué qu'il fallait plus ou moins que je passe par là pour pouvoir m'intégrer au système, au process, à la société.

93 - C'est ce que... Et ça vous a semblé évident ?

94 - Ça m'a semblé évident. Je me suis dit "Bon OK, on va commencer par là et puis on verra bien heu, si dans un an, un an et demi ça bouge". Enfin, j'essaie toujours de me donner dans la vie des, des butées à partir desquelles heu, il faut faire le point et se dire... Bon ben mettons "on continue ou on change".

95 - D'accord. Et alors ?

96 - Et en définitive, donc, je suis entré à l'usine à la mi-avril, hein, le 10 avril exactement et heu, j'ai, j'ai déjà eu heu un changement dans ma carrière à la fin de l'année.

97 - Oui.

98 - C'est-à-dire qu'y avait un, un atelier qui comportait, heu, comment dirais-je six ou sept personnes je crois et il y avait à l'époque heu appelons ça un contremaître.

99 - D'accord.

100 - Qui dirigeait ça. Alors là j'ai très vite eu des problèmes heu, parce que je pense que je m'adapte assez vite à une situation, et heu, ce gars-là, il était vraiment "LE" contremaître, vous voyez, heu, dans le sens ancien du terme hein, le, le sergent, hein, quoi.

101 - D'accord.

102 - Et heu donc au bout de quelques mois, très vite ça collait pas, quoi. Parce que moi je pouvais pas admettre que j'avais un supérieur hiérarchique qui, qui n'était pas heu, qui n'était là que pour dire "Tu fais ça, tu fais ça", mais qui, n'était pas capable de savoir si je le faisais bien ou pas.

103 - Oui.

104 - Bon, et heu finalement, ça s'est très vite réglé ce problème, parce que ce gars-là a été muté heu, dans un autre heu service. Hein. Pas à cause de ça ; ça n'avait rien à voir. Ça faisait partie de, de son évolution de carrière je suppose. Et puis heu donc je me suis retrouvé en tant que responsable de cet atelier.

105 - Vous avez l'impression d'avoir agi pour vous retrouver responsable ? Pourquoi vous et pas un autre ?

106 - Eh bien pour heu... il y a déjà deux raisons. D'une part c'est que j'étais... Les autres personnes qui étaient dans l'atelier sont des personnes qui avaient bien entendu, heu, un peu plus d'expérience que moi puisqu'il y en avait certains qui étaient là depuis plus longtemps mais qui, heu, n'avaient pas le même niveau. Ça c'est une première chose. Et puis, heu, j'ai pu leur apporter pas mal de choses à l'époque sur le plan technique.

107 - D'accord.

108 - Hein, Parce que finalement l'expérience, là dedans ne jouait pas tellement, si vous voulez, c'était faire du dépannage de matériel. Donc il est évident que quand on a déjà travaillé cinq ou six fois sur le même type de matériel, c'est comme le gars qui répare ses télévisions hein. Il sait sans la regarder, à voir ce que fait l'image, quelle lampe il faut changer, comme on dit hein. Bon ben là, c'est un peu pareil. Mais je leur ai apporté pas mal de choses sur le plan technique. Et puis j'ai révolutionné un petit peu, heu, la façon dont on pouvait faire les dépannages...

109 - Comment ?

110 - L'approche du dépannage. Ne pas dire heu "Ouais, bon, ben, je fais ce dépannage parce que heu, je sais que quand j'ai une panne comme ça, il se passe ça". Mais derrière finalement, quand on leur demandait "Oui, mais pourquoi d'après toi, pourquoi ça fait ça ? Heu quel, quel est le composant qui, qui fait qu'on a eu ces problèmes, cette panne ?". Ils savaient pas trop.

111 - D'accord.

112 - Alors on avait des systèmes, des pannes chroniques etc... qui revenaient, qui revenaient toujours et puis bon ben on dépannait et puis c'est tout. Heu alors qu'en faisant une autre approche, on a pu faire des recherches et puis mettre le doigt, heu, sur certains problèmes, sur certains problèmes, qui ont fait qu'on a pu apporter des modifications dans la conception de certains appareils qui ont eu des taux de fréquence de pannes beaucoup plus faibles par la suite etc... mais heu.

113 - Donc c'est ça un peu, qui vous a distingué ?

114 - Enfin, je pense surtout qu'il y a le deuxième aspect qui est l'aspect de la personnalité.

115 - Oui ?

116 - Et heu, si vous voulez, j'en arriverai, heu... ça c'est une chose que je voulais vous dire.

117 - Ouais.

118 - C'est que, à mon avis, ce qui est surtout important qu'on apprenne aux étudiants, c'est heu, justement de leur donner de la personnalité ou tout au moins de, de pouvoir, de les aider à découvrir leur personnalité. Et heu, de leur donner les moyens de s'adapter vite à, à, une situation donnée.

119 - Et, ça, vous trouvez qu'on le donne dans les I.U.T. ?

120 - On me l'a donné, peut-être pas encore suffisamment et je pense que c'est, c'est surtout le, le point sur lequel.

121 - Il faut...

122 - Ah oui.

123 - Oui.

124 - Il faut bien entendu avoir un bon outil de base si vous voulez. Il faut, heu, avoir un bon niveau en maths. Il faut quand même un niveau, ... avoir vu un minimum de choses dans, dans la branche technique dans laquelle on travaille, c'est évident. Mais, heu, le, le, fait d'avoir une faculté d'adaptation est...

125 - Ok.

126 - Ça, ça nous permet de s'adapter vite à n'importe quelle situation et je pense que c'est, c'est, l'un... le premier outil qu'il faut donner à un technicien.

127 - D'accord. Donc nous voilà responsable du service ?

128 - Non, non, d'un atelier.

129 - Ah oui. Et après ?

130 - Ben ben après ça s'est quand même relativement bien passé en ce qui me concerne parce que y a heu... ensuite donc y avait tout l'ensemble du service entretien qui était beaucoup plus étoffé qu'il est maintenant. Je me retrouvais en parallèle avec, heu, avec un ami qui était de la promo juste après moi à l'I.U.T. et qui, lui avait choisi la branche électronique.

131 - Ouais.

132 - Et c'était bien parce qu'on se complétait bien finalement. Heu, moi je faisais de l'automatisme, lui, il faisait de l'électronique et, heu, on se complétait vraiment bien. On s'aidait, heu, de temps en temps l'un l'autre, on faisait partie de la nouvelle vague et puis, heu, on cherchait à pousser.

- 133 - D'accord. Pouvez-vous me donner des exemples ? Vous dites "On cherchait à pousser" ?
- 134 - Oui, oui. Attendez j'y arrive. Heu justement, donc, après avoir fini cette partie dépannage, heu, y a eu des remaniements dans le service, peut-être un an et demi ou deux ans après, heu et puis hein, je me suis retrouvé si vous voulez en tant qu'adjoint au chef d'atelier. On appelait ça pompeusement, heu, la personne qui est responsable technique de l'atelier, c'est-à-dire qu'il y avait un chef d'atelier, qui s'occupait surtout de, de, comment dirais-je, de ce qui est gestion de personnes, hein, du personnel et puis moi je m'occupais plus ou moins de l'organisation du travail et surtout apporter une aide technique à l'ensemble de l'atelier. Donc ça, ça représentait quand même un nombre de personnes beaucoup plus important, vingt ou vingt-cinq personnes. Et mon collègue qui, qui, lui était électronicien, il s'est retrouvé, heu, avec une équipe de quatre, cinq gars, où, heu, justement, il faisait plus spécifiquement des, des, des dépannages un peu difficiles en électronique. Mais, heu, si vous voulez, finalement, nous, heu, très vite ça commençait à plus tellement nous intéresser de faire du dépannage parce que bon et bien on avait fait un peu le tour de la question, si vous voulez. Et puis, heu, ça nous apportait rien de plus, et heu on commençait à se faire aussi un peu de relations sur le site, hein. Ben, ben si vous voulez, de temps en temps on nous appelait heu "On a un problème particulier, est-ce que vous pouvez venir nous donner un coup de main et..." Et heu, en regardant ce qui se passait sur l'installation, on s'est rendu compte que... on pouvait apporter quelque chose à l'usine, heu, en essayant de, d'apporter notre technique justement que les gens ne connaissaient pas ou pas suffisamment. Et puis bon par exemple, ils avaient un problème et on leur disait "Mais oui, on pourrait faire ça, ça ou ça". Heu ce qui se concrétisait, si vous voulez, par des petites réalisations, des petits travaux d'études.
- 135 - Ça c'était tout nouveau ?
- 136 - C'était nouveau.
- 137 - C'était vous, c'était vraiment votre initiative ?
- 138 - Oui, Et heu donc à l'époque on a proposé ça à notre hiérarchie qui, qui finalement voyait ça d'un très mauvais oeil, hein, faut le dire, heu.
- 139 - Pourquoi à votre avis ?
- 140 - Pourquoi ? Eh ben parce que je pense que c'était nouveau. En fait on se retrouvait avec un chef d'atelier, une personne avec qui je suis en très bons termes d'ailleurs, ça n'a rien à voir. Heu, mais, heu qui avait quand même 40 - 45 ans à l'époque et puis qui - et on sera peut-être comme ça à son âge - c'est-à-dire, qu'il avait peur, à mon avis, de se sentir dépassé par les nouvelles technique, de, de ne plus bien maîtriser son atelier. Pour lui, c'était important. C'était un homme qui, qui cherchait justement à faire bien tourner son atelier, à bien l'avoir en main, et... faut reconnaître qu'il avait pas mal réussi. Mais il avait peur, je pense de se voir dépassé, de plus pouvoir suivre sur le plan technique. M... enfin malgré tout, nous, il fallait qu'on fasse quelque chose, qu'on crée quelque chose.

141 - Oui.

142 - Et, heu, je dirais envers et contre les avis de la hiérarchie de l'époque, on a fait certaines réalisations. Je dirais presque en cachette... Avec les moyens du bord. Et, heu ces réalisations, on les, on les a implantées sur le site.

143 - Mais racontez. Vous dites "presque en cachette". Ça se passait comment ?

144 - Oh et bien, c'est-à-dire que, bon, ben, comme notre chef d'atelier nous disait "Oh, écoutez, ne vous occupez pas de ça maintenant, heu. On en rediscutera plus tard etc... heu. Vous laissez tomber ça maintenant"... Et puis au bout de deux, trois refus de ce style-là, on s'est dit "Bon, ben, tant pis, nous on le fait quand même".

145 - D'accord.

146 - Hein. Donc, heu, moi je me, je me retrouvais avec mon collègue, là, quand je pouvais, une demi-heure ou une heure par jour, et puis on essayait de pondre notre truc, on se faisait des schémas et voilà.

147 - D'accord.

148 - Donc je vous dis, c'était presque clandestin, quoi (rire). Et, heu, bon, on installait ça sur le site, je dirais plus ou moins avec la complicité d'amis qu'on s'était faits là-bas et, heu, comme ça, très rapidement, on s'est dit... heu "Mais finalement". Heu... notre chef de service qui était A à l'époque, heu. Ça s'est passé comme ça. Un jour il a reçu un coup de fil d'un service, je ne sais plus lequel, hein, qui lui a dit heu "Mais, au fait, heu, on a eu de chez vous, là des modifications qui ont été réalisées, qui ont bien amélioré la machine, heu. On a un autre projet, heu qu'on va vous soumettre, il faudrait nous faire la réalisation". Alors notre chef de service, plus ou moins est tombé des nues "Quoi, qu'est-ce qui se passe ? On a fait ça chez nous ? Eh ben écoutez, je vais me renseigner". Quoi, hein, en fait c'est ça, hein.

149 - D'accord.

150 - Et puis bon ben étant plus ou moins mis devant le fait accompli, heu, il a bien fallu qu'on, qu'on se lance, quoi. Alors là, Monsieur A s'est dit "Bon, ben, ok, on va, on va commencer par faire des petits trucs". Et puis lui, il était par contre assez favorable quand même.

151 - D'accord.

152 - Hein. Et ça a démarré comme ça. Et, heu, c'était pendant deux ou trois ans plus ou moins mitigé, étude, dépannage, si vous voulez, heu, assistance sur le site, etc... jusqu'en 74 - 75 où, heu, là, on a eu une demande, si vous voulez pour faire l'étude d'un gros projet en collaboration avec la Société J heu. Et puis, heu, comme on avait commencé justement à tâter de, des études et de la réalisation, heu, eh bien j'ai été personnellement choisi à l'époque pour pouvoir, heu, travailler au développement de ce projet, qui consistait à faire, une détection automatique des défauts... heu vous voyez. Alors c'était un projet, je dirais important, à gros budget puisqu'il tournait autour de deux millions de francs.

- 153 - Si vous n'aviez pas impulsé ce côté recherche dans votre service, qui ou quel service dans, dans l'usine, se serait occupé de ce projet ?
- 154 - En fait, je pense qu'y aurait même peut-être pas eu cette étude.
- 155 - C'était une étude ou c'était pour implanter un système ?
- 156 - C'était pour implanter un système mais, mais y avait, y avait de la recherche à faire parce qu'il n'existait à l'époque aucun capteur, aucun moyen de, de mesure.
- 157 - On aurait pu faire la recherche ailleurs ?
- 158 - On partait à zéro, on partait à zéro.
- 159 - D'accord. Ok.
- 160 - En fait, les gens de J auraient pu travailler en solo, je dirais, mais avec, avec tous les problèmes que ça pose de, de l'implantation dans, dans une unité, d'une installation qui n'a été suivie et comprise par personne de, de l'usine, quoi, hein. Donc, heu...
- 161 - D'accord. Ok.
- 162 - Bon, alors, hein là c'était une technologie heu, qui, qui mettait en oeuvre de, comment dirais-je, beaucoup d'optique, beaucoup de l'électronique, du traitement d'information, enfin des tas de choses comme ça. Bon, alors, il a fallu que je me mette à étudier l'optique.
- 163 - C'était facile ou non ?
- 164 - Oh... oui, c'était relativement facile. Disons que j'ai, j'ai pas eu le temps à l'époque, le service n'a pas eu le temps pour, pour m'envoyer faire de la, de la formation sous forme de stage, des choses comme ça, donc il a bien fallu que je me débrouille tout seul.
- 165 - Comment ?
- 166 - Ah et ben j'ai acheté un bouquin et j'ai bossé chez moi ; ça c'est, c'est tout. Et, heu, en plus, j'ai quand même passé un mois, heu, chez J, justement, heu, pour mettre au point le, le capteur optique justement. Et puis donc, heu en travaillant là-bas pendant un mois avec des opticiens, j'ai quand même appris pas mal de choses ; beaucoup de choses même. Et, hein, à la suite de ça, j'ai donc été amené à devoir faire, une, une unité électronique de traitement, alors que finalement j'étais automaticien. Et je me suis dit "Donc ça fait rien, je vais essayer de le faire", d'autant plus que quand j'avais vraiment un gros problème de fond, j'allais demander conseil à mon ami électronicien, justement. On s'est toujours plus ou moins entraîné comme ça, dans la vie.
- 167 - Lui participait pas au projet ?
- 168 - Non, non, non, pas du tout.

169 - Pourquoi ?

170 - Oh et bien tout simplement parce que, il avait, je ne sais plus à l'époque, mais peut-être un autre projet ou... Si vous voulez on ne peut pas, heu... Moi je comprends bien, quand on arrive à, à... On peut pas avoir deux ou trois techniciens supérieurs qui travaillent plus ou moins dans la même branche, s'occuper du même projet. C'est pas possible. On peut constituer un groupe de travail où on a par exemple, heu, un mécanicien, un automaticien, un opticien. Ça tout à fait d'accord. Mais avoir deux personnes qui font, je dirais, presque la même chose et qui s'occupent du même projet, bon heu... c'est pas sain, à mon avis. C'est pas sain, aussi bien pour heu... ne serait-ce que pour la personne concernée parce que quand on se sent un petit peu responsable du bébé qu'on est en train de fabriquer, heu, eh ben, c'est, c'est mieux d'être tout seul que d'être à deux, quoi. Enfin, je...

171 - D'accord.

172 - Donc, heu, bon, à l'époque, ça s'est pas trop mal passé. J'ai pu, j'ai pu faire une première unité de traitement qui, qui nous permettait donc de faire des essais et puis on a bossé pas loin d'un an là-dessus. Mais, heu, pas, pas à temps plein, si vous voulez, hein, un an avec des coupures.

173 - D'accord.

174 - Et donc, heu, heu, on a... sorti un outil qui nous permettait de faire des mesures de défauts heu. Mais, heu, là on s'est rendu-compte que plus on avançait, plus la fabrication devenait exigeante et on est arrivé à une certaine limite heu, au niveau du capteur. Et cet équipement a été, heu, donc, ensuite réalisé, heu, par une industrie, heu, comment dirais-je, qui fabrique des équipements électroniques, parce que nous, on n'est pas quand même des équipementiers et puis, ça devenait donc quelque chose de, de très important à fabriquer. Et, heu, y a une installation comme ça qui est actuellement en exploitation.

175 - Ok.

176 - Hein. Bon ça c'était vraiment le, le, vraiment le premier gros projet sur lequel... et ça, ça a servi, je, je pense, un peu de tremplin. Et à partir de là, je n'ai plus fait de dépannage du tout, hein. Et, heu, de plus en plus, on est rentré, dans, dans une ère de, de, d'études et de développement, à tel point que deux ou trois ans après a été crée une section d'étude équipement automatisme, hein.

177 - D'accord, mais peut-on dire que vous et vos omis, qui avez impulsé ce, ce, ce côté recherche, êtes un peu à la base de ce développement ?

178 - Oui.

179 - C'est ce que vous pensez ?

180 - J'en suis persuadé, oui.

181 - D'accord. Donc après ? Comment ça s'est passé ?

182 - Bon alors après, on a donc eu l'occasion de, de, de travailler dans plusieurs projets, plusieurs... études, plus ou moins importantes d'ailleurs. Mais même des petits projets, on, on, ne les a jamais négligés bien entendu. Ah, avec plus ou moins de réussite, ça c'est le développement, la recherche. Heu un coup on réussit, un coup on ne réussit pas. Et... d'ailleurs, c'est... c'est l'un des attraits de, de, de ce type de job parce que quand on réussit, et bien c'est, c'est l'aboutissement de, de, de plusieurs mois, voire de plus d'une année de, de, de tracas, de problèmes, etc. Et puis là, ben finalement c'est, c'est la grande joie, quoi, c'est, c'est, c'est un peu, si vous voulez comme l'ébéniste qui contemple son oeuvre, après avoir, heu, donné la dernière touche à... dernier coup de ciseau, hein, et... Bon et puis par contre, quand on réussit pas, ben, ça effectivement, parfois il faut... il faut, heu, faire attention à ce que ça ne donne pas un coup au moral, mais bon, on embraye tout de suite sur autre chose et on n'y pense plus hein, c'est...

183 - D'accord.

184 - Qu'est-ce que vous voulez, c'est, c'est un peu l'apprentissage de la vie, hein !... Mais c'est certainement le, le, le côté qui m'intéresse le plus dans le boulot hein, c'est sûr.

185 - D'accord.

186 - Et puis aussi le fait bien sûr que, heu ; grâce à ça, bon après... j'ai donc pu rentrer en relation avec la Société J, j'ai donc pu me déplacer pas mal, heu, je suis allé, heu, participer de temps en temps, à des séminaires, à d'autres... Je suis allé voir des techniciens d'autres usines, etc... et donc, heu, le côté relationnel de la chose m'intéressait aussi.

187 - D'accord. Et comment ça a évolué ?

188 - Ah, et bien, bon, ben, ça a évolué dans la mesure où, heu, si vous voulez, on est arrivé à la période où on a commencé à parler beaucoup d'automatisation, beaucoup d'informationisation du process, heu, toutes ces choses-là.

189 - D'accord. Est-ce que... Est-ce qu'on peut parler du contenu de votre travail et des connaissances que vous devez utiliser en prenant exemple d'un projet auquel vous avez participé (question non enregistrée - arrêt d'enregistrement pour vérifier que l'appareil fonctionnait bien).

190 - Heu, et bien si on prend un projet. Prenons l'exemple du projet dont on a parlé tout à l'heure parce que heu, celui-là ou un autre, c'est pareil finalement.

... / ...

191 - Ouais.

192 - Donc ça a commencé, heu, par, heu, des réunions. On a été invité à une ou deux premières réunions. On a exposé le problème. Bon, et déjà là, à ce moment-là, je me rappelle très bien d'une anecdote par exemple, où, heu, on disait, heu... Monsieur A, à l'époque, heu avait sorti une bêtise. Parce que sur le plan technique, par exemple, heu, il disait que, qu'avec un type de capteur comme celui-là, on allait pouvoir faire des mesures avec une très grande définition et... puis, bon, ben pour moi, ça, ça m'embêtait parce que d'une part il fallait que, que je dise "Mais non, Monsieur A, vous vous trompez" hein, c'était en pleine réunion où y avait justement tous les responsables de J qui étaient là etc... et puis d'un autre côté, je pouvais pas lui dire, heu, ne rien dire du tout parce que, heu, on risquait de, de partir sur des fausses pistes et de faire des travaux et des recherches qui ne pouvaient de toute façon aboutir à rien. Bon alors.

193 - Alors ?

194 - Alors c'était une de mes premières épreuves et je dirais...

195 - Qu'est-ce que vous avez fait ?

196 - Ah ben, je, j'ai dit. J'ai dit heu "Excusez-moi Monsieur A, mais, heu je pense que... vous avez oublié telle chose qui fait que... ". Enfin j'ai, j'ai essayé de, de dire ça heu, de telle manière qu'on mettait en évidence le problème sans mettre en porte à faux mon chef de service quoi, c'est... Donc, ça, ça a été un petit peu le, le, peut-être bien l'un des premiers cas de figure où justement j'ai dû faire preuve d'un peu de diplomatie et... Et d'ailleurs je pense que ça, le mot "diplomatie" heu, je viens de le lâcher là, heu, comme ça, dans la conversation, mais je pense que c'est, c'est quelque chose d'indispensable d'être, d'être très diplomate. Aussi bien vis-à-vis de sa hiérarchie que vis-à-vis des gens qu'on peut avoir, heu, sous ses ordres. Je pense que c'est l'un des traits de caractère qui ont fait que, que j'ai pu avoir une bonne évolution de carrière aussi. Heu, bon où j'en étais ? Oui, donc on a commencé à ce moment-là si vous voulez à, à dessiner les grandes lignes du projet et puis, heu, chacun avait heu, comment dirais-je, une tâche qui lui était assignée, à l'époque. Et, heu, alors, attendez-voir, j'essaye de me rappeler. Oui, bon, on a donc heu, commencé par faire le développement de ce capteur. Donc pour faire le développement de ce capteur, on savait qu'il y avait, heu, un capteur optique, qui, qui était en cours d'étude dans une société qui s'appelait la STC à l'époque, qui était une jeune société qui, qui s'était lancée dans l'audiovisuel et heu, on est donc heu allé voir. Enfin, je suis allé voir avec un technicien de J, heu, les gens de cette société. Donc, heu, là, heu, je commençais à rentrer dans des déplacements, voir des gens, donc plus ou moins, heu, je ne vais pas dire prendre des décisions, mais, mais quand même savoir, il fallait à l'époque savoir déjà, savoir juger sur pièces si l'équipement qu'on a, qu'on nous présentait était capable de, de remplir le, le, le rôle qu'on lui demandait ou pas. Et c'était un premier pas vers déjà une certaine responsabilité.

197 - Mais , vous étiez armé, avec votre formation initiale, là-dessus ?

198 - Oui, pour heu, pour ce problème particulier, oui, bien sûr. Et de toute façon, heu... Enfin y avait quand même heu, la partie optique que, je vous dis, qui... qui était un peu particulière. Mais, mais là, et ben j'étais pas suffisamment armé dans ce domaine-là, mais.

199 - Mais vous vous êtes armé tout seul ?

200 - Oui, ben. Il faut bien. Ou alors on se dit "Oh, de toute façon, ben pour faire ça, heu, pour faire ça ben j'attends que la société, elle me, elle me paye un stage et puis on verra après". Heu et puis à ce moment-là, ben on a toutes les chances de voir le projet confié à quelqu'un d'autre, hein. Ou on se dit "Ben tant pis, heu, je me prends pendant un mois une heure tous les soirs et puis je bosse là-dessus". C'est...

201 - D'accord.

202 - Et puis, comme en plus, je suis relativement curieux, et puis, et puis j'aime bien, j'aime bien apprendre, ça, ça m'a pas posé de problème, en fait, hein.

203 - D'accord.

204 - Et, heu, bon, heu, donc quand j'en suis arrivé là, si vous voulez, avec ça, j'avais suffisamment de connaissances dans le domaine pour pouvoir, heu, entretenir une conversation correcte heu, ... et puis alors quand il y avait certains points que je ne connaissais pas, je faisais semblant de savoir (rire). Enfin j'arrivais. Enfin, tout au moins, j'ai l'impression d'arriver à ne, à ne pas passer pour quelqu'un qui ne sait pas. J'ai horreur de ça. Et maintenant, heu, la politesse d'un, d'un éventuel fournisseur vis-à-vis d'un client potentiel faisait peut-être aussi qu'il a fait semblant de ne pas s'en rendre compte... Enfin c'est un autre problème. Enfin moi, personnellement, ça me satisfaisait et puis l'important c'est de se sentir bien quand même. Donc heu à partir de là, heu, on a fait le choix d'un capteur et puis on a, heu, commencé donc à, parce qu'il fallait développer le capteur et l'adapter, heu, à l'installation qu'on devait faire. Donc là, on a bossé un mois chez J là-dessus.

205 - Et ça veut dire faire quoi ?

206 - Alors bosser pour, heu, pour adapter un capteur, et ben ça veut dire, comment dirais-je... On connaissait, si vous voulez, les caractéristiques du matériel qu'on devait obtenir pour pouvoir faire notre mesure.

207 - Oui.

208 - Et heu, donc, heu, il fallait d'abord, vérifier, heu, les caractéristiques constructeur pour voir si effectivement, heu, ce qu'il nous racontait, c'était pas, heu, quelque chose de bidon, c'était pas quelque chose d'exceptionnel mais ça correspondait bien à une utilisation industrielle. Hein, c'est un peu comme une voiture, on dit selon les normes ? qu'elle consomme cinq litres cinq mais quand vous roulez avec, vous consommez sept litres et vous vous demandez pourquoi. Bon et bien, là c'est, c'est un peu le même problème. Il fallait s'assurer que, heu, le, le produit correspondait bien à ce qu'on, à ce qu'on voulait faire.

209 - D'accord.

210 - Hein. Bon alors ça, ça fait mettre en oeuvre des moyens heu, vraiment de, de laboratoire, je dirais. Des moyens de laboratoire, heu, heu, sur le plan donc optique, électronique, et heu mesure, donc instrumentation. Alors, j'ai appris pas mal de choses chez J, parce que j'ai appris, heu, si vous voulez, heu, à être méthodique dans, dans les mesures, parce que - toujours savoir se remettre en question, en fait, c'est ça le... c'est ça, la recherche c'est ça, hein - heu, pouvoir dire "Bon ben, on a obtenu tel résultat, ne pas dire Eureka, c'est gagné, heu". Il faut toujours faire heu des contre-vérifications, des contre-mesures. Est-ce qu'on a bien étudié tous les cas. Est-ce qu'on n'a pas eu un coup de bol de tomber sur le bon résultat parce qu'on était dans telle configuration, etc.

211 - D'accord. Ok.

212 - Bon et puis une fois que tout ça c'est fait, heu, on se dit "Bon là, effectivement on a un capteur qui apparemment répond à nos problèmes". Donc après, cette phase-là étant terminée, on a dû passer à une phase de, de mise en oeuvre sur le site. Alors la mise en oeuvre sur le site, eh bien heu qu'est-ce qu'il y avait comme problèmes à résoudre ? D'une part rendre le capteur compatible, je dirais, sur le plan heu environnement. Parce que vous savez aussi bien que moi que dans notre industrie, l'environnement est très sévère. Y a beaucoup de vapeur d'eau, y a... il fait très chaud etc... Donc, heu, une petite caméra de labo très sophistiquée, mis dans, dans ces conditions-là, heu demande en package, heu, bien, bien pensé. Ensuite il fallait, y avait une grosse partie de mécanique à, à faire, comment dirais-je, pour installer ce capteur, pouvoir, pouvoir le déplacer, comme on voulait et...

213 - Et ça, vous vous en êtes occupé ?

214 - Bien sûr.

215 - Vous aviez les connaissances en mécanique ?

216 - Ah et bien là, heu, oui, quand même. Heu, bon, si vous voulez, à l'I.U.T et même avant au lycée, on a, on avait quand même fait déjà pas mal de mécanique. Je disais, la mécanique, heu, en tant que, en tant que mécanique pure. J'é savais... moi, j'étais incapable de dire, si vous voulez, qu'à tel endroit il faut faire une soudure de telle épaisseur, c'est pas mon problème. Mais, heu, j'avais suffisamment de connaissances pour définir le type de mécanique qu'on devait avoir donc, si vous voulez, faire un peu une analyse du problème afin de pouvoir le soumettre à un mécanicien qui en faisait la réalisation, hein. Donc on a fait, heu, j'étais en mesure de faire des, des, un plan sous forme d'une épure, si vous voulez, et de définir exactement heu, ce qu'il nous fallait, heu, et quelles étaient les caractéristiques de, de, du système mécanique qu'on avait besoin.

... / ...

217 - D'accord.

218 - Hein. Après ça j'ai donc été, heu, été, amené effectivement à rentrer en relation avec des mécaniciens et puis, heu, avoir des rapports permanents entre eux. Est-ce que ça c'est bon, est-ce que ça c'est pas bon, etc... On a été aussi amené par exemple à cette époque-là à mettre en oeuvre des techniques de mesure nouvelles qui étaient par exemple de la mesure de situation, de la mesure d'accélération, heu, de déplacement. C'est, c'est aussi une technique nouvelle. Bon...

219 - Et ça heu, vous aviez les connaissances ?

220 - Non, j'avais pas les connaissances.

221 - Comment vous les avez acquises ?

222 - Oh, ben, de, de la même manière que j'ai acquis pas mal de mes connaissances par la suite.

223 - Tout seul et avec des bouquins ?

224 - Oui, et puis, heu, et puis en essayant de, de, de profiter le plus possible des connaissances des autres, hein.

225 - D'accord.

226 - Je pense, heu, qu'y a aucune raison qu'on le fasse pas.

227 - D'accord.

228 - Et. Bon. Donc après, heu, cette partie-là étant faite, heu, donc, y a heu... de mon côté j'ai bossé peut-être une paire de mois sur la réalisation de, de, cette électronique de traitement, heu.

229 - Oui.

230 - Et puis alors là je tenais à coeur à le faire tout seul, hein.

231 - Oui. Pourquoi ?

232 - Ah et bien parce que je voulais qu'on puisse dire, vis-à-vis de l'extérieur "Eh bien, ça c'est un truc, c'est X qui l'a fait". Pour moi c'était important d'avoir, heu, un maillon de la chaîne où y avait, heu, ma griffe dessus.

233 - Oui.

234 - Parce que je me suis dit heu "Il faut que, pour qu'on nous oublie pas", et puis pour que, justement heu, on pense à X, et bien il fallait que, heu, qu'on ait des références, qu'on ait quelque chose, des traces qui restent de ce qu'il a fait. Donc heu, j'ai tenu... c'est peut-être d'ailleurs heu, c'est peut-être d'ailleurs une erreur de faire ça parce que j'aurais peut-être pu sortir quelque chose de mieux et de meilleur si, heu, j'avais cherché à avoir la collaboration d'autres personnes.

- 235 - Ça aurait été la collaboration de gens extérieurs ou de gens de l'usine ?
- 236 - De gens de l'usine...
- 237 - Donc vous avez fait cet... cette électronique de traitement pendant deux mois ?
- 238 - Oui.
- 239 - Et tout seul.
- 240 - Oui, c'est ça, c'est ça. Bon, et puis finalement heu, il s'avère que...
- 241 - Ça a marché ?
- 242 - Ça a plus ou moins répondu au problème, hein.
- 243 - Oui.
- 244 - Tout au moins, tout au moins heu pour faire toute la phase heu d'étude et de développement.
- 245 - D'accord.
- 246 - Mais à l'époque on a eu besoin, heu, d'appareils enregistreurs, d'appareils, de, d'annexes, si vous voulez, un peu sophistiqués et puis bon aussi, j'ai eu l'occasion d'avoir pas mal de relations avec des fournisseurs de... Bon enfin... ça se fait progressivement et, et presque naturellement, et heu, et puis, je me sentais relativement à l'aise dans, dans ces contacts. Ça ne m'a jamais vraiment posé de problème.
- 247 - Ok.
- 248 - Bon, heu, donc heu, on a, on a bossé ensemble là-dessus avec la Société J donc pendant, pendant toute une période, où on... ça s'est fait en plusieurs phases parce que la première phase on a vu des choses qui n'allaient pas, les choses qui allaient. On a apporté des améliorations, on a recommencé et, heu jusqu'au jour où on est arrivé au bout, qui, et on a dit "Voilà, à partir de maintenant, on arrive à voir des, des, des défauts de telle dimension et puis on peut pas faire mieux, voilà est-ce qu'on installe le matériel ou pas ?".
- 249 - Est-ce que vous pouvez résumer. Donc votre spécialité de base c'est génie-électrique, automatisme ?
- 250 - Oui.
- 251 - Est-ce que vous pouvez résumer toutes les spécialités qu'il vous a fallu acquérir, toutes les spécialités que dans ce travail d'instrumentation, il faut...
- 252 - Oui.

253 - Il faut toucher.

254 - Oui, bon, donc, heu, on a déjà parlé de, heu, de l'optique. Heu, beaucoup de choses liées à la physique, c'est-à-dire, l'utilisation des courants de Foucault, l'utilisation des ultra-sons, heu...

255 - Ça, vous l'aviez appris dans votre DUT ?

256 - M'oui mais, heu, pas vraiment. C'est-à-dire que, oui on savait ce que c'est que des courants de Foucault, on savait ce que c'est que des ultra-sons, c'est évident, hein, bon. Mais, heu, on n'avait jamais eu l'occasion de le mettre en oeuvre, heu, on n'avait jamais eu, heu, l'occasion de, de voir tous les problèmes qui tournent autour de ça. Parce que, vous savez, des capteurs à courants de Foucault, c'est une technologie qui, même actuellement, en est encore à ses débuts, hein.

257 - D'accord.

258 - Bon y a eu, y a eu heu aussi, comment dirais-je heu, des connaissances à améliorer heu, en mécanique, bien sûr. Mais surtout, surtout heu, je dirais dans..., depuis les quatre ou cinq dernières années, heu de l'automatisme, heu, sur le plan automate programmable et de l'informatique, surtout de la micro-informatique. Alors pourquoi ? Heu pourquoi ? Eh bien parce que quand j'ai fait mon I.U.T, ces technologies heu n'existaient pratiquement pas, hein.

259 - Oui.

260 - Bon, bien sûr, la micro-informatique existait mais, heu, elle, en était encore au stade du laboratoire, je dirais, pratiquement et heu, évidemment, ça ne faisait pas partie des, des, des cours qu'on donnait à l'I.U.T. alors que maintenant, ça en fait partie.

261 - Oui.

262 - Hein. Donc heu, c'est peut-être pas un très bon exemple.

263 - Et qu'est-ce... A quoi, vous à quoi vous touchez exactement dans les automatismes et les automates programmables ?

264 - Eh bien en fait heu, je dirais, est-ce que... parce que quand on est, quand on est technicien, en fait heu on en arrive à un stade où on, où on stagne plus ou moins parce que heu, on n'a pas, on n'a pas, une personnalité peut-être suffisante pour heu... ou pas une ambition suffisante pour arriver à, à un certain niveau... ou alors on a une évolution de carrière qui, qui est intéressante et puis à ce moment-là, on arrive à un certain, heu, certain niveau hiérarchique donc, à un certain niveau, heu, de décision, et on voit les choses donc de plus loin. Donc ça veut dire que, en fonction du niveau où on se trouve, ou on va par exemple faire, au niveau des automatismes, de la programmation, ou on va faire, heu, de l'analyse fonctionnelle, ce qui est deux choses totalement différentes.

265 - Oui.

266 - Hein. Alors quand on dit par exemple on fait de l'analyse fonctionnelle, c'est-à-dire qu'on est capable, heu, de dire "Eh bien, voilà...". Y a tel système automatique à base d'automates programmables à mettre en oeuvre dans une installation. Eh bien on analyse tout le fonctionnement de cette installation, heu, lié à l'automate programmable et puis on dit "Voilà", on, on fait ce qu'on appelle un ordinogramme, ou... c'est, c'est l'équivalent de l'analyse en informatique, si vous voulez.

267 - Et vous en faites ?

268 - Oui. Bien sûr.

269 - Et qui fait la programmation ?

270 - Eh bien y a deux solutions. Quand on a le temps, quand on a des gens formés pour le faire, parce que les technologies évoluent tellement vite que d'un automate programmable à un autre, la façon de programmer n'est plus la même, on peut, on peut le faire nous-même. Mais actuellement, comme on a tellement de, de projets d'automatisation en cours, la programmation est réalisée par heu, des sociétés de, de prestation, des sociétés extérieures.

271 - Heu est-ce que... vous avez toujours fait cette analyse ou bien c'est petit à petit... ?

272 - Non, non, non, non, non. Heu, on a plusieurs façons de voir la chose. Bon, si vous voulez, ça, ça rentre dans le cadre de travaux neufs.

273 - Oui.

274 - C'est donc le deuxième volet un petit peu, de, de notre job, hein. On est sollicité nous, pour prendre en compte les, les problèmes liés donc, heu, à la régulation avec des nouvelles technologies, style régulation numérique etc, et les problèmes liés à heu donc l'automatisation. Alors on peut, on peut concevoir les choses de deux manières. Ou vous avez heu un ingénieur avec deux ou trois techniciens sous ses ordres et, heu, bon, ben ces techniciens sont des gens qui font, heu, qui s'occupent d'une partie d'un projet et, heu et qui, qui finalement rendent compte toujours sur le plan technique à leur ingénieur et heu, voient toujours leur ingénieur pour prendre des décisions, etc...

275 - D'accord.

276 - Je dis, c'est une phase par laquelle il faut passer parce qu'évidemment on peut pas, on peut pas comme ça du jour au lendemain être projeté à la tête d'un projet sans avoir acquis une certaine expérience. Mais, heu, disons que, bon, personnellement heu, je me suis retrouvé depuis trois ans avec un, un ingénieur, un jeune ingénieur qui d'ailleurs est plus jeune que moi. Ça a été un peu drôle au début, mais finalement ça ne m'a posé aucun problème, on a d'excellentes relations, je dirais, des relations amicales... quasiment. Bien. Et puis, heu, bon, comme, heu, lui il avait..., il a envie d'avancer aussi dans la vie, il a envie de faire quelque chose.

277 - Ouais.

278 - Il aime son métier, heu, et puis, heu, moi aussi. Donc, heu, on a, on est arrivé maintenant au bout de deux ans avec l'informatisation à avoir un grand nombre de projets à s'occuper. Et puis donc, heu, il m'a plus ou moins laissé ma chance, quoi, et ça s'est bien passé. C'est-à-dire que, heu, on a eu dernièrement deux, deux projets très importants. Enfin très importants, importants disons, dont je me suis occupé tout seul du début jusqu'à la fin.

279 - D'accord.

280 - Alors, bien entendu, de temps en temps heu, je discute qu'est-ce qui se passait, c'est évident. Et puis heu, quand on avait vraiment de gros problèmes, on en discutait ensemble, mais...

281 - D'accord... Ça veut dire de, depuis le cahier des charges jusqu'au...

282 - Oui, jusqu'au... jusqu'à la mise en service.

283 - D'accord. Vous pouvez dire deux mots de ce projet ? C'est quoi ?

284 - C'était le, c'est le..., ben d'ailleurs je, je... on est à la, à la queue du projet, j'y travaille plus ou moins actuellement.

285 - Ouais.

286 - Heu, ce projet c'était l'automatisation des (...)

287 - D'accord.

288 - Hein, heu. La grosse difficulté de ce projet, c'est qu'il fallait intégrer un système d'automates programmables, heu, sur un process qui, qui fonctionne depuis dix ans et, heu, surtout, il ne fallait pas perturber heu, la fabrication heu, pendant heu, la mise en service, les essais, etc... Donc, heu, ça, ça a été la grosse difficulté de ce projet.

289 - D'accord.

290 - Hein. Sans compter, heu que c'est lié, heu, comment dirais-je, à la... au fait qu'il faut, qu'il faut changer les habitudes des exploitants.

291 - Ouais.

292 - Hein, heu... Il faut, bien sûr, tout ça... des, des projets comme ça, c'est aussi lié à, à un grand volet formation, hein, parce qu'on fait pas mal de formation. Et heu, il faut, heu, arriver à, d'une part s'intégrer aux exploitants parce que, heu, y a pas de problème, ces gens-là, si on est bien accepté, si - toujours pareil, diplomatie, hein - si on est bien accepté, heu et si on fait partie, heu, intégrante de leur groupe, je dirais, heu, à la limite ils vont nous donner un, ils vont nous aider. Heu. Et inversement, si on n'est pas bien accepté, s'ils nous prennent pour des intrus qui, des intrus qui viennent perturber leurs, leurs habitudes heu, et ben là c'est l'inverse qui se passe. On est rejeté, et on nous met les bâtons dans, dans les roues, je dirais, pour pouvoir mener à bien notre projet.

- 293 - Et alors comment s'intégrer ? Est-ce qu'il faut absolument, heu , hein les connaître ? Comment faire ?
- 294 - Ben vous savez, quand vous arrivez, heu... Il faut savoir se mettre à la portée de, de ces personnes.
- 295 - Ouais.
- 296 - Heu. Parce que finalement, ce sont des gens qui heu... On a toujours tendance à dire, heu... Enfin on a... Tout au moins, on peut avoir tendance à dire heu "Ouais, bon, ben moi, je suis le technicien qui arrive avec mes connaissances, vous, vous êtes des mecs qui appuyaient sur des boutons, alors, heu, tirez-vous de là, les gars. Mais je connais, vous, vous connaissez pas". Surtout, il faut pas faire ça pour deux raisons. C'est que, la première ça va pas passer du tout et puis la seconde on a, on a tout-à-fait tort parce que ces gens-là, heu, connaissent très bien leur métier, et ont certainement beaucoup de choses à nous apprendre, hein. Même si, heu, malheureusement pour eux.
- 297 - Qui par exemple ?
- 298 - Ils n'ont pas un niveau de base qui peut, qui est toujours très élevé dans certains cas. Quoique ça, ça change. Parce qu'on commence à voir des exploitants, heu, qui sont d'un niveau bac, voire, voire mieux.
- 299 - Qu'est-ce que, ... quelles, quelles informations ils doivent vous donner ? Vous avez besoin d'eux pour quoi ?
- 300 - Eh bien, heu, d'abord on a besoin d'eux pour ça... pour connaître heu, pour connaître exactement le process dans son détail.
- 301 - Il faut absolument que vous connaissiez ce process ?
- 302 - Ah, c'est indispensable ?
- 303 - C'est indispensable !
- 304 - C'est indispensable ! Vous ne pouvez pas, heu, mettre en oeuvre un, un automate qui va piloter un process sans connaître ce process.
- 305 - D'accord. Jusqu'à quel point de détail ?
- 306 - Hum ! Très détaillé.
- 307 - Ouais.
- 308 - Dans, dans les moindres détails, je dirais.
- 309 - Ouais, Par exemple ? Est-ce que vous pouvez me... ?
- 310 - Ben, je vais essayer de vous donner un exemple. Heu...

311 - Ouais.

312 - Hein. Bon, ben, très bien, vous faites un automatisme, heu, et vous faites toute une séquence pour venir faire cette fonction.

313 - Ouais.

314 - Mais si vous n'étudiez pas tous les petits cas particuliers.

315 - Ouais, quoi par exemple ?

316 - (...) Enfin... Si vous voulez y a des tas de cas de figure, heu, qui sont anormaux par rapport aux cas de figure théoriques qui, qui, qui marchent très bien, que... Si vous ne prenez pas tous ces détails-là en compte, eh ben, à chaque fois qu'un cas de figure comme ça se présente, eh bien l'automate ne peut plus rendre... ne peut plus, heu, fonctionner et puis y a...

317 - D'accord.

318 - Alors c'est pour ça qu'il faut bien connaître le process dans, dans le fond. Et pour les connaître, ces détails de process-là, il faut discuter avec les gens et faut être à côté d'eux.

319 - Est-ce qu'il faut aussi connaître des choses sur, heu, je sais pas, la temp..., la constitution du produit, sa température, des choses comme ça ?

320 - Oui, oui. Heu, peut-être pas vraiment, heu, pour, heu, mettre en oeuvre un automatisme comme celui-là parce que bon ben, là c'est un automatisme qui gère la fin du process, à ce moment-là, si vous voulez, bon ben le produit est constitué.

321 - D'accord.

322 - Et on ne peut plus y faire grand chose. Mais par contre y a eu pas mal de, de cas de figure où, où, j'ai bossé avec la Société J pour, heu, pour faire des relevés pour essayer de mettre au point des modèles mathématiques de refroidissement.

323 - Oui.

324 - Où on a travaillé heu sur, heu, des, comment dirais-je, heu, sur la mise au point de, d'installation de process, des tas de choses comme ça, où là il est impératif de connaître, heu, tout au moins, heu, en partie, heu, l'aspect constitution du produit.

325 - Est-ce que vous pouvez me donner juste un petit exemple ?

326 - ... Bien, si vous voulez, heu, on m'a demandé à un moment donné de faire une étude pour mesurer l'épaisseur du produit.

327 - Ouais.

328 - Bon, alors, mesurer l'épaisseur du produit, ben déjà, j'aime pas faire une mesure sans savoir pourquoi on va la faire, heu, à quoi ça sert, etc... Donc je me suis renseigné et on m'a dit "Ben vous comprenez, c'est que... quand on a par exemple heu, des modèles mathématiques de refroidissement qui ne sont pas très bons ou des vitesses qui sont, heu, qui sont mal calculées par rapport au type de produit qu'on doit fabriquer ou par rapport heu, à la température qu'on recherche".

329 - Ouais.

330 - "Eh bien on peut avoir par exemple des variations d'épaisseur du produit, des choses comme ça". Alors, pourquoi ? Et qu'est-ce qui peut se produire ? (...)

331 - D'accord.

332 - Donc, heu, on doit, on doit, connaître toutes ces choses-là pour dire "Bon ben ok, maintenant je connais bien le problème, et je peux effectivement essayer de, de trouver un système de mesure qui va répondre à ce problème".

333 - Ok.

334 - Hein. On a été amené, par exemple, quand on a dû faire, heu, des mesures de température, tout le long dans la machine pour, heu, justement heu, mettre au point, heu, pour aider J à mettre au point un modèle mathématique de refroidissement, et heu, heu, pas de problème, il faut, il faut savoir, il faut savoir sur le plan du produit ce qui se passe.

335 - Ok. Je vois que, je vois bien quel est le... le boulot côté instrumentation.

336 - C'est bien pour ça que je vous dis, heu, qu'à mon avis, le plus important à l'I.U.T, c'est de, c'est d'apprendre aux étudiants d'abord le goût de la découverte.

337 - Ouais.

338 - L'envie d'aller voir, heu, de, de... d'apprendre constamment et de voir d'autres choses, et puis la faculté de s'adapter facilement, heu, à certaines situations.

339 - Quand on reprend toute votre évolution, Monsieur, est-ce, est-ce que vous pouvez résumer dans quelle mesure vous avez changé dans ce travail. Sur quels points vous mettiez l'accent au début, sur quels points vous mettiez, vous mettez l'accent maintenant ? Est-ce que vous avez l'impression que votre comportement dans l'emploi a changé ?

340 - ... Bon, je, je sais pas vraiment si mon comportement a changé. Mais je pense que, heu, j'ai toujours mis, heu, j'ai toujours mis l'accent sur certains points particuliers, heu, dès le début.

341 - Ouais.

342 - Et je pense que c'est toujours les mêmes.

343 - Ouais. Qui sont ?

344 - Qui sont... Eh bien je me suis toujours dit, heu, "Si on veut avoir une évolution de carrière favorable".

345 - Oui.

346 - Il faut, heu, être connu favorablement. Et, heu, et donc, pour ça, heu s'attacher à, à être le plus sérieux possible et à heu, et à faire les plus belles choses possibles. Enfin, quand je dis des belles choses, heu, pas avoir un équipement avec une façade lustrée, c'est pas ça le plus important, mais heu, donc, heu, sur le plan technique et puis remplir le, qui correspondent bien à ce qu'on a demandé.

347 - D'accord.

348 - Donc, heu, j'ai toujours été, heu, très attaché donc, à, à essayer de, de résoudre tous les problèmes, y compris les petits détails, et puis heu, et puis de ne pas hésiter, de temps en temps, heu, à s'incruster avec, heu, les gens d'un niveau hiérarchique supérieur. J'ai toujours essayé, heu, de m'incruster avec, heu, avec la classe hiérarchique au-dessus.

349 - D'accord. Ça c'est important dans l'évolution ?

350 - Ah je pense. Oui, je pense. Et heu, à mon avis, il faut savoir être très, très disponible, hein. Bon, heu, on peut pas à la fois, heu, prétendre accéder à, comment dirais-je, à certaines fonctions et surtout à certaines responsabilités et, heu, en même temps, heu, dire "Ah il est quatre heures et demi, il faut que je parte", hein, ça c'est totalement incompatible.

351 - D'accord.

352 - Moi, je, je dis, heu, que si on veut, heu, arriver à, à un certain stade, eh bien il faut le mériter. Je, je ne peux pas accepter, si vous voulez, les choses qui tombent toutes faites... Je dis "il faut le mériter" et puis, et puis j'essaie de le mériter.

353 - Où... où situez-vous les frontières des connaissances et les frontières des fonctions entre techniciens et ingénieurs, vous qui les côtoyez beaucoup ?

354 - Oui. Heu... Je pense que... justement un ingénieur a une formation beaucoup plus grande sur un peu, sur ce que je disais tout-à-l'heure, heu, cette faculté d'adaptation, heu, ces... le côté relationnel des choses, sur, heu, la possibilité de, d'organiser, heu, le travail, la vie d'un, d'un groupe sur, heu, comment dirais-je. Bon, enfin, cette, cette faculté d'adaptation à une situation en général, quoi.

... / ...

355 - D'accord.

356 - Ça, ben, nous à l'I.U.T on a un enseignement qui est surtout axé sur, on, on nous donne un outil technique, hein. Bien sûr, on nous parle un petit peu de ces problèmes-là, mais heu, d'assez loin. On ne pratique pas, on n'a jamais l'occasion de... de dire "Ben tiens, je vais faire un stage, heu, qui va me permettre d'améliorer mes relations, finalement, ou ma faculté de...". C'est... Alors là donc, là, si vous voulez, c'est très lié après, heu, à la personne, à la personnalité d'un gars en question. Vous avez des gens qui sont, heu, je sais pas, par nature un peu timides et, je dirais, à la limite peut-être pas très ambitieux, des choses comme ça. Eh bien ils auront beaucoup de difficultés à évoluer dans leur carrière.

357 - Mais vous, vous, avez-vous l'impression que vous avez acquis les, les connaissances qu'un ingénieur a ?

358 - Sur le plan technique, oui. Je, j'ai jamais eu de problème.

359 - Y a des différences de compétences sur le plan technique ?

360 - Pas vraiment, non, pas vraiment.

361 - D'accord.

362 - Et sur le plan, sur, sur, bon disons sur le reste hein, globalement.

363 - Ouais.

364 - Heu, eh bien je me rends compte que, un petit peu à la fois, heu, j'arrive à les acquérir un petit peu à la fois. Mais... c'est pas, c'est pas évident. Parce que, finalement c'est pareil, là on ne nous aide pas beaucoup dans ce domaine-là. Et, et je conçois que c'est difficile de nous aider. Et justement l'ingénieur avec qui je suis actuellement, qui est Monsieur B, il cherche, heu à m'aider, hein.

365 - Ouais.

366 - Parce que volontairement et, heu... D'une part il est très occupé, et puis donc ça l'arrange bien que, que j'arrive à me débrouiller seul sur, sur une installation donnée, sur une étude et heu, et d'autre part à travers, heu, à travers sa façon de faire, il me donne un petit peu des exemples, et puis, heu, de temps en temps, il me dit, il me fait part des, des défauts que je peux avoir dans ce domaine-là.

367 - Alors qu'est-ce qui est difficile justement ? Quelles sont les difficultés ?

368 - ... Eh bien par exemple, heu, de savoir, heu, faire facilement, hein, la synthèse d'une situation pour heu, pour en faire un compte-rendu à un supérieur hiérarchique, hein. Par exemple quand on est en réunion de service toutes les semaines, et puisque, que Monsieur C fait un tour de table et puisqu'il, heu, qu'il nous dit "Bon, quels sont vos problèmes de la semaine ?" Hein. Il faut pas qu'on commence à rentrer dans les détails, etc... Il faut qu'en trois minutes on ait fait le tour du problème... donc heu.

369 - Et ça, les ingénieurs sont formés à ça à l'école ?

370 - Oui. Oui, beaucoup plus que nous.

371 - Mais est-ce que vous croyez... Avez-vous l'impression que par la pratique, en étant mis en situation, vous acquièrerez, vous avez acquis ça ?

372 - Je pense que c'est lié à la personnalité des gens.

373 - Mais. Et vous, vous avez l'impression que ça vient ?

374 - Oui. Oui mais... ça vient parce que... Mais, mais, si vous voulez... Ça vient mais très progressivement, vous comprenez. C'est lié à la progression de carrière qu'on a. En fait c'est une boucle qui se referme, hein. Si on est, heu, au niveau de l'embauche et puis qu'on fait, comme je vous disais tout-à-l'heure au début, du dépannage sur du matériel, eh bien on, on n'a pas la possibilité finalement de rechercher cet esprit de synthèse puisque finalement heu, on est loin d'être au niveau où on participe aux réunions de service par exemple, hein. Et puis les seules relations qu'on a sont avec, heu, se passent au niveau de son supérieur hiérarchique qui est finalement un chef d'atelier dans ce cas-là et qui, qui a le temps de rentrer dans le détail, je dirais, hein. Enfin, c'est un exemple mais c'est...

375 - Est-ce que vous pouvez m'en donner d'autres exemples comme ça, de difficultés ?

376 - Oh, eh bien, heu, peut-être à un niveau un peu au-dessus, mais justement le fait, de, de, de devoir, heu, savoir prendre une décision, heu vis-à-vis de, de, de l'extérieur sans qu'on ait à côté de soi son, son supérieur hiérarchique, pour dire ok ou pas ok, heu. Bon ben là, heu, on est à un moment donné où faut... y a deux solutions. On dit "Ecoutez monsieur je vais en parler à mon patron" et puis, et puis y a une autre solution qui se dit "Bon ben finalement je me lance à l'eau, vu les éléments que j'ai en main, j'ai peu de chances de me tromper". Et puis il faut bien y aller quoi. Hein, ça... faut sauter ce pas-là.

377 - Et ça, cette assurance, ça dépend d'une formation ou plutôt de la mise en situation ?

378 - Eh ben je, je...

379 - Vous croyez qu'ils sont mieux armés, eux ?

380 - Oui.

381 - Pourquoi ?

382 - Je pense, parce que... Une certaine formation peut les aider parce que... Si vous voulez, heu, on les met pendant qu'ils sont, heu, étudiants, dans cette situation-là et puis heu, on étudie leur comportement dans cette situation-là et puis on leur dit heu, eh bien, heu, comment il faut essayer de se comporter et y a, y a des trucs finalement dans ce cas-là, y a pas de problème.

- 383 - D'accord. Avez-vous l'impression que, qu'on peut l'acquérir par une formation continue, quand on a commencé comme technicien supérieur avec un D.U.T, qu'on a monté etc... ? Est-ce qu'on peut acquérir ça en formation ?
- 384 - Je pense que ça devrait être possible, mais à, à ma connaissance, il n'existe pas de, ce type de formation, heu. Si, peut-être dans les écoles comme, comme le CESI ou des choses comme ça. Heu... le gros problème de ce type d'école, c'est que, qu'ils fabriquent un diplôme qui n'est pas du tout reconnu heu, tout au moins dans notre branche... donc, heu.
- 385 - Et vous. Je suis en train d'épuiser les dernières minutes.
- 386 - Oui.
- 387 - Et vous, comment vous voyez votre évolution ?
- 388 - Comment je vois mon évolution future ?
- 389 - Dans les quelques années qui viennent, oui...
- 390 - Ah, ben de toute façon, heu. Moi, j'ai toujours eu heu l'ambition de, d'arriver à, à rentrer, heu, dans ce qu'on appelle ici le personnel supérieur, quoique, je vous dis, j'aime pas ce genre de terme parce que de fait, le supérieur peut être un peu pédant et j'aime pas ça. Mais heu... Bon, en fait, j'essaye toujours de, de, d'aller le plus loin possible. Quand, heu, pour la limite, bon, il faut que, si vous voulez, quand je vais arriver entre 40 et 45 ans, il faut que j'ai atteint au moins une petite place.
- 391 - D'accord.
- 392 - Je me suis dit "Il faut que j'arrive au moins à ce stade-là vers cet âge-là". Parce que je pense que quand on a, quand on arrive, heu, je sais pas mais le risque est là. C'est que quand on arrive heu vers 45 ans, on peut vouloir se dire "Bon, ben, ok maintenant, heu, je souffle un petit peu hein, j'ai 45 ans, heu, j'ai encore 15 ans à faire, heu, je vais essayer de, de les faire en rendant le, le plus possible de services à ma société". Mais j'aurais peut-être - j'espère que non - mais j'aurais peut-être moins envie de dire : "Bon, il faut que j'aïlle plus loin, il faut que j'aïlle plus loin".
- 393 - D'accord.
- 394 - Hein, donc je me dis "Plus vite je vais arriver, heu, au niveau minimum que je me suis fixé, mieux ça vaudra". Et puis, ben, si j'ai encore le, le courage d'aller plus loin, j'irai plus loin.
- 395 - D'accord.
- 396 - Ça, ça... je pense que c'est, c'est très stimulant, pour ben... puis c'est la vie, quoi, finalement... si on n'a pas un but dans la vie, heu...

397 - Mais alors quelle va être votre stratégie, là, dans les années qui viennent ?

398 - Ah ben pour le moment, heu, pour le moment ma stratégie, si vous voulez, consiste à, à dire la chose suivante, heu "Il faut, pour que j'arrive à, à, à atteindre ce but, que je prenne de plus en plus de responsabilités". Alors, heu, pour ça, il faut que ma hiérarchie soit d'accord pour me la laisser.

399 - Elle a l'air de l'être ?

400 - Oui. Oui, c'est vrai. Heu, et puis d'autre part, il faut que, je... Parce qu'il me manque encore plus ou moins une corde à mon arc.

401 - C'est quoi ?

402 - C'est, heu, justement, j'ai pas vraiment comme un chef d'atelier ou un contre-maître, heu, la, une, une bonne expérience dans, dans la gestion des hommes.

403 - Oui.

404 - Hein. J'ai fait énormément de technique. Bon, je pense... Je dis pas que, que j'ai pas encore des choses à apprendre, et loin de là, mais, heu, j'ai, j'ai pas mal évolué dans la façon dont je peux conduire un projet sur le plan technique. Mais, par contre, dans le plan de la gestion des personnes, de l'organisation d'un groupe de travail... Bon, je possède pas vraiment ça.

405 - Comment vous allez faire pour le posséder ?

406 - Ah eh ben ça... j'en ai déjà pas mal discuté avec mon, avec Monsieur B hein. En fait, il, il va... d'abord il va essayé de m'aider hein. Parce que je lui ai expliqué ce que je voulais faire. Et puis, heu... donc on va essayer de trouver des opportunités. Si vous voulez, déjà maintenant, plus ou moins ça commence parce que depuis un an j'ai, j'ai quand même trois techniciens supérieurs qui sont avec moi, qui sont des gens plus ou moins temporaires, m'enfin, heu, je supervise et je suis quand même responsable de tout ce qu'ils font. Donc, c'est un début, si vous voulez - mais c'est pas suffisant - heu, on ne peut pas dire "Bon, ben, heu, je me retrouve heu cadre ou assimilé ingénieur". Enfin, appelons ça, comme on veut, heu sans avoir heu, comment dirais-je, un certain nombre de personnes sous sa responsabilité, c'est pas compatible. Donc, il faut, il faut que je passe par ce stade-là, et heu je peux pas vous dire exactement maintenant... eh bien heu dans six mois je vais faire ça heu pour pouvoir y arriver, c'est... il faut plus ou moins saisir une opportunité, il faut que, heu, il faut comment dirais-je, que la volonté de ma hiérarchie heu, fasse que, que effectivement ils essaient aussi, eux, de trouver une opportunité pour m'aider.

407 - Vous avez l'impression que, qu'ils marchent, hein ?

408 - Oui. Absolument.

- 409 - Dans quel genre de, de fonction vous vous verriez bien quand vous serez personnel supérieur ?
- 410 - Ah, c'est une bonne question ça. Heu, je dirais deux possibilités. Heu, une première possibilité consisterait à dire "Bon voilà, dans, dans cinq, six ans on va - c'est quelque chose qui me séduit assez ça - dans cinq, six ans on va se retrouver avec, heu, l'ensemble de l'usine qui sera, heu, fortement automatisée et, heu, je me rends compte que la grande majorité heu, des gens, des personnels n'est pas prête pour pouvoir accepter cet outil de travail et je pense qu'on risque d'aller au-devant de problèmes à cause de ça.
- 411 - Ouais.
- 412 - Hein. Eh ben, vous savez, quand vous avez une personne qui pendant vingt ans a travaillé, heu, avec une pelle et puis, heu, des boutons poussoirs et qu'on lui dit "Maintenant heu, il faut tapoter sur un écran. Il faut, heu faire, des choses de telle manière et puis faire ces petits bidules et ces petits systèmes D sinon on se plante". Ben vous savez c'est pas évident. Alors on peut en plus, heu, et de toute façon on n'a pas beaucoup le choix. On veut essayer d'intégrer les gens à ça, heu il faut faire très vite parce que si on ne fait pas vite, on est coincé. C'est déjà difficilement compatible hein et en plus on est obligé de, d'apprendre aux gens à utiliser un outil de travail sans avoir le temps de leur expliquer ce qu'il est capable de faire et comment il marche, cet outil.
- 413 - Ouais. Donc vous, vous vous verriez dans quelle fonction ?
- 414 - Ben, je me verrais assez bien, justement heu me retrouver vers 45 ans, heu en exploitation.
- 415 - D'accord.
- 416 - Je sais pas trop intégré comment, mais.
- 417 - Pour préparer ces gens ?
- 418 - Oui, je sens que, que. J'ai l'impression qu'il y aura des opportunités à saisir et puis que de toute façon l'usine aura besoin à ce moment-là des gens comme nous qui seront capables de, parce que j'espère à l'époque être capable de, de m'occuper, heu, d'une unité, d'exploitation, et puis qui en même temps aura un bon potentiel technique pour, heu, pour justement pouvoir pallier à tous ces inconvénients dont on vient de parler.
- 419 - D'accord. Mais vous aviez dit deux possibilités ?
- 420 - Oui, deuxième possibilité, c'est dire de, de continuer à faire plus ou moins ce qu'on fait actuellement mais, heu, en ayant la charge d'un plus grand nombre de techniciens.

Reproduction autorisée à la condition expresse
de mentionner la source



Centre d'Etudes
et de Recherches
sur les Qualifications

9, RUE SEXTIUS MICHEL, 75732 PARIS CEDEX 15 - TEL. 575.62.63