



HAL
open science

L'enquête et ses méthodes : les entretiens collectifs

Sophie Duchesne, Florence Haegel

► **To cite this version:**

Sophie Duchesne, Florence Haegel. L'enquête et ses méthodes : les entretiens collectifs. Nathan, pp.126, 2004, 9782091913094. halshs-00841629

HAL Id: halshs-00841629

<https://shs.hal.science/halshs-00841629>

Submitted on 5 Jul 2013

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Les entretiens collectifs

Sophie Duchesne & Florence Haegel, 27 février 2004

Version avant travail de l'éditeur du volume de *L'enquête et ses méthodes : les entretiens collectifs*, Nathan, collection 128, juin 2004

TABLE DES MATIÈRES :

TABLE DES MATIÈRES :	1
INTRODUCTION : Entretien collectif et stratégie de recherche	4
PREMIÈRE PARTIE : USAGES DE LA MÉTHODE	7
A. Diversités	8
A.1 Les traditions anglo-saxonne et francophone	9
A.1.a Le focus group anglo-saxon et l'invention des origines	9
Encadré 1 : Merton, père fondateur ?	10
A.1.b Les travaux de langue française : l'expérience des petits groupes et l'intervention sociologique	13
Encadré 2. La Galère de François Dubet, un exemple d'intervention sociologique	17
A.2 Les lignes de diversification des usages scientifiques	19
A.2.a Étude des relations nouées dans le groupe ou des discours qu'il produit	19
A.2.b Observation, expérimentation ou analyse clinique	20
Encadré 3. Learning to Labour de Paul Willis, l'entretien collectif de type ethnographique	22
A.3 Une méthode relevant d'horizons professionnels diversifiés	27
A.3.a Les usages dans le secteur des études	27
A.3.b Les usages scientifiques	31
Encadré 4 : Talking Politics de William Gamson, un exemple d'usage scientifique dans la tradition des études de médias	33
Encadré 5 : Talking About Femininity de Elizabeth Frazer, un exemple d'usage féministe	36
B. Choisir d'utiliser l'entretien collectif	37
B.1 Pour quels objectifs de recherche ?	37
B.1.a Le recueil des significations partagées	38
B.1.b La prise en compte du désaccord et des interactions	39
Encadré 6. Talking of the Royal Family de Michael Billig, un exemple d'utilisation pour l'analyse du sens commun, entre consensus et désaccord.	41
B.2 La combinatoire des méthodes	43

B.2.a Entretien collectif et entretien individuel	43
B.2.b La combinaison entre entretien collectif et enquête quantitative	44
B.3 Vers une définition de l'entretien collectif	45
DEUXIEME Partie : Questions de réalisation	48
A. Le recrutement (un processus difficile)	48
A.1 Groupe naturel ou artificiel	49
A.2 Une règle d'or : l'homogénéité sociale des groupes	51
A.3 La prise de contact	53
Encadré 7 : La rétribution des participants	54
A.4 Le nombre et la taille du groupe	56
B. l'organisation matérielle	58
B.1 Les questions de lieu	58
Encadré 8 : Présentation de la méthode Metaplan®	60
B.2 Les questions de temps	61
B.4 L'enregistrement	62
C. L'animation	63
C.1 Le choix de l'animateur	64
C.2 Les différents rôles	66
C.3 Ce qu'animer veut dire	68
C.4 Les modalités d'intervention	69
D- Guide d'entretien collectif	72
D.2 Questionnaire ou dramaturgie	73
D.3 les types de questionnement	77
TROISIEME Partie : problèmes d'analyse	81
A. Le matériau à analyser	82
A.2 La transcription, un vrai travail	84
Encadré 9 : L'analyse conversationnelle	85
B. Les enjeux de l'analyse	89
B.1 Quand finit le recueil et où commence l'analyse ?	89
B.2 Le jeu sur les niveaux d'analyse	93
B.3 Interprétation et prise en compte des contradictions, des tensions et des ambivalences	96
C. Que faire ? Quelques propositions pratiques illustrées	101
Encadré 10 : outils informatiques d'analyse des entretiens collectifs.	102
C.1 L'analyse systématique du corpus : le codage	104
C.1.a le codage qualitatif ou la quête des catégories	105
Encadré 11 . La Grounded Theory	110
C.1.b Le codage quantitatif, préalable au traitement statistique ou à la modélisation	111
C.2 Grille de lecture et mise à l'épreuve des hypothèses	114
C.2.a Élaborer et utiliser une grille de lecture	115
C.2.b Tirer parti des « cas déviants »	117
Conclusion	122
BIBLIOGRAPHIE	123
I. Ouvrages essentiels	123

A. Épistémologie et méthode de l'entretien collectif.....	123
B. Exemples d'utilisation de l'entretien collectif.....	125
II. Autres références utilisées	128
A. Epistémologie et histoire de l'entretien collectif et des méthodes qualitatives.....	128
B. Recueil de l'entretien collectif et des données qualitatives.....	129
C. Méthodes d'analyse des entretiens collectifs et des données qualitatives.....	130
D. Usages de l'entretien collectif	132

INTRODUCTION : Entretien collectif et stratégie de recherche

Comme toute méthode, celle de l'entretien collectif doit être rapportée à la stratégie de recherche dans laquelle on l'utilise. Par « stratégie de recherche », on entend non un thème, mais bien un objet de recherche construit comme tel, autrement dit une question inscrite dans un débat scientifique et associée à un terrain à partir duquel sera constitué un matériau empirique. Par méthode, on entend une technique portant non seulement sur le recueil mais également sur l'analyse de données. L'enchaînement est le suivant : les résultats obtenus dépendent des données construites qui elles-mêmes, procèdent des choix de méthode effectués, lesquels renvoient à la fois à un cadre théorique et à des contraintes empiriques. L'intérêt d'un ouvrage consacré à la présentation d'une méthode étant de donner une appréciation aussi claire que possible de ses potentialités, il faut donc montrer quel type de données elle contribue à produire. Ce qui revient au fond à mettre en évidence les questions auxquelles elle peut répondre et celles qu'elle ne peut pas traiter de façon satisfaisante. Mais l'objectif de ce type de manuel est aussi à livrer un aperçu des différentes manières d'utiliser la méthode et, très concrètement, des règles pratiques qui régissent le recueil et le traitement des données.

C'est ce que nous tenterons de faire ici s'agissant de l'entretien collectif sachant que la tâche n'est pas facile dans la mesure où l'appellation recouvre, en fait, une grande diversité d'usages. Comme toute méthode d'entretien, elle peut être utilisée de façon plus ou moins directive, plus ou moins contextualisée, contradictoire ou compréhensive, projective ou argumentative, etc. Quand il est de surcroît collectif, un entretien peut impliquer diverses modalités de constitution du groupe : les personnes rassemblées peuvent être plus ou moins nombreuses, se connaître ou non, se ressembler ou non, être réunie pour discuter seulement ou prendre une décision, etc. Tous ces choix qu'il faut faire pour

réaliser des entretiens collectifs peuvent être considérés comme subalternes, purement « techniques » - comme relevant de la « cuisine » de la recherche. Pourtant ils ont des conséquences décisives sur les données et donc, les résultats produits.

Pour mettre au jour ce lien entre choix méthodologiques et stratégie de recherche, nous nous appuyerons assez largement sur la littérature anglo-saxonne. Car comme on va le voir, l'entretien collectif est une méthode plus utilisée aux États-Unis et au Royaume-Uni que dans la communauté scientifique de langue française. Mais notre connaissance de la méthode n'est pas seulement de seconde main. Notre réflexion puise aussi directement dans une recherche en cours. Les questions méthodologiques que nous affrontons dans la réalisation et l'analyse de groupes de discussion sont la matière première de ce livre. Enfin il nous semble important de souligner que nos intérêts et nos pratiques scientifiques ont évidemment façonné notre point de vue sur la méthode et, par conséquent, notre présentation de celle-ci. Le choix des principales références et des nombreux exemples mobilisés en témoignent : travaillant dans le domaine de la sociologie politique, nous avons plus largement puisé dans les travaux relevant de ce champ d'étude, même si nous avons veillé à signaler, dans la mesure de nos connaissances et de nos compétences, les recherches conduites dans d'autres secteurs.

L'ouvrage comporte trois parties. La première fait une rapide présentation des usages de l'entretien collectif en insistant sur leur diversité (A) mais aussi, sur la spécificité de l'apport de cette méthode (B). La deuxième partie passe en revue les différents enjeux de la réalisation des entretiens collectifs : recrutement (A), organisation matérielle (B), animation (C) et guide d'entretien (D). Enfin la troisième partie est consacrée aux questions d'analyse, difficiles à traiter, mais trop souvent négligées dans les ouvrages de méthode. Après avoir passé en revue les problèmes de préparation du matériau (A), nous verrons ce que l'analyse des entretiens collectifs peut avoir de spécifique par rapport au

traitement des entretiens collectifs (B), et pour finir nous proposerons, en les illustrant, quelques manières de faire(C)¹.

¹ Nous remercions Elizabeth Frazer du soutien qu'elle a apporté à la rédaction de cet ouvrage, ainsi que Carole Bachelot et Pierre Lefébure pour les suggestions qu'ils ont pu faire à propos de certaines parties du texte.

PREMIERE PARTIE : USAGES DE LA MÉTHODE

Cette première partie vise à donner un aperçu de la diversité des traditions et des pratiques de l'entretien collectif et de leurs enjeux, de façon à aider le lecteur dans ses décisions méthodologiques. Nous commencerons par présenter rapidement l'éventail des usages de l'entretien collectif, en soulignant à la fois la diversité des traditions de recherche et des usages professionnels. Cela nous conduira à comparer, dans leurs grandes lignes, les traditions anglo-américaines et françaises d'une part, les usages scientifiques et ceux du marketing d'autre part. Puis nous aborderons la question de la spécificité des apports de cette méthode par rapport à d'autres et tenterons de dégager les questions de recherche pour lesquelles elle paraît la mieux adaptée.

Pour brosser ce tableau nécessairement sélectif des usages de l'entretien collectif, nous évoquerons bien sûr de nombreux travaux qui l'utilisent, tout particulièrement dans la première section consacrée à la diversité. Mais pour la suite, nous avons choisi à titre pédagogique de nous appuyer plus particulièrement sur cinq recherches, de façon à faciliter le repérage pour les lecteurs encore peu familiers avec cette méthode. Les cinq références choisies nous semblent au demeurant justifier à elles seules l'intérêt que nous portons à l'entretien collectif. Nous les utiliserons aussi dans les parties suivantes. On en trouvera la présentation en encadré au fil de cette partie. Il s'agit, par ordre chronologique, du livre de Paul Willis sur le rapport au travail des enfants d'ouvrier (*Learning to Labour*, 1977) ; de celui de François Dubet sur les jeunes des banlieues (*La galère. Jeunes en survie*, 1987) ; de la recherche d'Elizabeth Frazer sur l'expérience que des jeunes filles ont de leur féminité (il s'agit de sa recherche de doctorat, *Talking about femininity*, parue en différents articles entre 1987 et 1989) ; de l'ouvrage de William Gamson sur le rapport entre la discussion politique ordinaire et le traitement médiatique de l'actualité (*Talking*

Politics, 1992) ; et enfin de celui de Michael Billig sur la façon dont les familles anglaises parlent de la famille royale (*Talking of the Royal Family*, 1992).

A. Diversités

« Entretiens de groupe », « groupes de discussion », « *focus group* », il y a différentes façons de désigner les entretiens réalisés avec plusieurs personnes en même temps. Si nous avons choisi celle « d'entretiens collectifs », c'est que cette expression, qui ne renvoie à aucun usage en particulier, nous paraissait dès lors la plus inclusive. Elle englobe un large éventail de méthodes et n'exclut que peu de pratiques, à l'exception bien sûr de l'entretien individuel. Autrement dit, l'entretien collectif se définit *a minima* par le fait qu'il implique au moins deux personnes et met en jeu une relation sociale dépassant le traditionnel couple constitué par l'enquêteur et l'enquêté.

En effet, le qualificatif de « collectif » est moins exigeant que celui de « groupe ». L'idée de « groupe » suppose, qu'au-delà du cadre ponctuel des quelques heures consacrées à l'entretien, quelque chose existe qui relie les personnes interrogées, qu'il s'agisse de relations effectives (on parle alors de groupes « naturels ») ou d'une forme quelconque « d'identité » fondée sur l'expérience commune. Or, si les entretiens collectifs peuvent effectivement concerner des groupes au sens sociologique du terme, ils peuvent également rassembler des personnes qui ont peu de choses en commun.

On notera cependant que la notion d'entretien, qui pourrait au premier abord sembler peu discriminante, implique au moins l'idée de production de discours à des fins d'analyse. Par conséquent, la notion d'entretiens collectifs exclut *a priori* les expériences qui visent moins à recueillir du discours qu'à produire des réactions, dont il s'agit alors d'observer voir de mesurer le résultat. On pense par exemple aux conférences de consensus (Boy, 2003).

Puisque le terme choisi d'entretien collectif est peu restrictif, il inclut donc des manières de faire diversifiées. L'objectif n'est pas ici d'écrire une histoire générale de l'entretien collectif dans les sciences sociales, mais de faire apparaître les lignes de diversification dans le domaine de la recherche comme dans celui du marketing ou du conseil.

A.1 Les traditions anglo-saxonne et francophone

En sciences sociales, l'entretien collectif est présent dans différentes disciplines. Il a depuis longtemps sa place en psychosociologie, il est de plus en plus employé en sociologie et même en science politique, il apparaît aussi en anthropologie. Son succès récent doit beaucoup à la sociologie anglo-américaine, où il est de plus en plus utilisé ; comme en témoigne le nombre considérable d'ouvrages et de manuels qui, depuis une quinzaine d'années, ont été consacrés au *focus group*, selon la terminologie anglaise (voir bibliographie).

A.1.a Le focus group anglo-saxon et l'invention des origines

L'histoire du *focus group* dans les sciences sociales de langue anglaise est pour l'essentiel déjà écrite. De nombreux ouvrages de méthode publiés à la fin des années quatre-vingts et depuis lors réédités (cf. infra, A.3.b), ont fixé un récit des origines et désigné un père fondateur. Cette histoire débute par la naissance en 1941 du *focused interview* grâce aux talents conjugués de deux grands noms de la sociologie américaine, Paul Lazarsfeld et surtout Robert Merton. Les études d'audience et de réception des émissions radio menées par Paul Lazarsfeld, qui dirigeait avant-guerre l'*Office of Radio Research* à Columbia, se trouvent à l'origine de cette invention. Pour l'essentiel, ces études étaient constituées d'expériences en groupe. Une douzaine d'auditeurs étaient rassemblés pour écouter des émissions radiophoniques. Quand leur réaction était négative (lorsqu'ils ne comprenaient pas les propos tenus ou qu'ils étaient en désaccord avec eux), ils avaient pour mission d'appuyer sur un bouton rouge.

Quand leurs réactions étaient positives, ils devaient presser sur un bouton vert. L'enregistrement de ces réactions, négatives et positives, était traité statistiquement et mis en relation avec ce qui les avaient provoquées. Robert Merton, si l'on en croit son propre récit (Merton, 1987), invité par Paul Lazarsfeld à assister à une de ces séances, proposa d'enrichir le matériau recueilli avec des entretiens dans lesquels on demanderait aux auditeurs d'explicitier leurs réactions. Le *focused interview* fut donc d'abord conçu comme une méthode complémentaire permettant d'interpréter les données quantitatives construites par l'analyse expérimentale. Par la suite, et alors que l'armée américaine était engagée dans la Seconde Guerre Mondiale, Merton et son équipe ont mené des études du même type auprès de la population des soldats auxquels étaient présentés des films de propagande de l'armée, certains d'ailleurs conçus par des metteurs en scène de renom.

Encadré 1 : Merton, père fondateur ?

La plupart des ouvrages de langue anglaise consacrés au *focus group* en attribuent la paternité à Robert K. Merton, sociologue américain (1910-2003). Il se fonde plus particulièrement sur l'ouvrage qu'il a écrit en 1956 avec Patricia L. Kendall et Marjorie Fiske, *The Focused Interview* (réédité en 1990), qui lui-même fait suite à un article du même titre publié avec Patricia Kendall en 1946 dans *l'American Journal of Sociology*. Mais la paternité n'est pas si évidente dans la mesure où, comme le signale le titre de l'ouvrage de référence, Merton, Kendall et Fiske traitent en réalité d'une technique d'entretien centrée sur la notion d'expérience partagée par les interviewés. La question du caractère individuel ou collectif de l'entretien est secondaire, même s'ils consacrent un chapitre, à la fin de l'ouvrage, à l'entretien collectif (appelé alors *group interview*). Ils y passent en revue les conditions pratiques de l'entretien à plusieurs (taille et composition du groupe et organisation spatiale), les techniques d'animation et les avantages et inconvénients de cette méthode.

Merton lui-même, dans une conférence donnée en 1986 sous le titre « Comment est-on passé du ‘ Focussed Interview’² au ‘Focus Group’ ? » (Merton 1987), s’est interrogé sur cette filiation, s’étonnant que l’ouvrage de 1956 soit devenu la référence obligée des travaux sur le *focus group*, alors même que les auteurs du *Focussed Interview* n’ont non seulement jamais utilisé le terme de *focus group* et, tout compte fait, n’ont publié que très peu de travaux s’appuyant sur la technique du *focussed interview*. De plus le livre s’est rapidement avéré introuvable, après s’être vendu à peine à quelques centaines d’exemplaires. Pour expliquer comment s’est construite cette filiation, Merton replonge pour l’occasion dans ses archives et y exhume des éléments de correspondance témoignant de la circulation de l’ouvrage dans des cercles très divers allant du marketing à la recherche appliquée en passant par le secteur administratif ou associatif. Il replace ce récit dans une interrogation plus large sur la diffusion des connaissances et des techniques dans les différents domaines de la vie sociale, mettant en évidence ce qu’il désigne par OBI (*obliteration by incorporation*) à savoir, l’effacement progressif des sources des idées à mesure de leur diffusion dans la société.

L’important, dans cette méthode d’entretien est en effet qu’elle est centrée (*focused*) sur une expérience vécue par l’ensemble des enquêtés. Ceux-ci ont préalablement été engagés dans une situation particulière et concrète (ils ont vu un film, entendu un programme de radio, etc.). Le contenu de cette situation a été analysé par les chercheurs qui ont élaboré des hypothèses sur les effets prévisibles des divers *stimuli* (tel thème, telle image sont susceptibles de provoquer telle réaction chez les enquêtés) et mis au point un guide d’entretien consacré à la perception subjective de cette expérience, dont il importe peu que

² Les variations dans l’orthographe du terme « focused/focussed » ne relèvent pas d’erreurs typographiques mais, comme l’explique Merton dans son article de 1986, de choix orthographiques différents : Merton a toujours préféré la seconde solution mais les éditeurs, tant *l’American Journal of Sociology* en 1946 que *The Free Press* en 1956, ont opté pour la première.

le compte-rendu soit fait individuellement ou collectivement. De plus, même si Merton et ses collaboratrices ont utilisé leur méthode avec des groupes, ils sont loin d'en avoir saisi toutes les potentialités. Leur intérêt porte clairement sur les individus plutôt que sur le groupe et les interactions qu'il génère. L'entretien collectif a surtout pour avantage de faciliter le recueil de la parole individuelle. Il permet de multiplier le nombre d'enquêtés et d'élargir l'éventail des réponses recueillis ; en bref de gagner du temps et de l'argent. Ils ajoutent que cette méthode contribue à réduire les inhibitions individuelles par un effet d'entraînement (il suffit qu'un participant, plus bavard, commence à divulguer ses impressions personnelles pour que les autres y soient entraînés) et qu'elle facilite le travail de remémoration (l'échange des souvenirs et des perceptions opère comme un déclencheur). Finalement, la dimension collective n'est jamais prise en compte pour elle-même. Elle est même désignée comme le principal inconvénient de la méthode : la dynamique du groupe et les interactions entre participants sont considérés comme des éléments risquant potentiellement de détourner l'entretien du thème discuté. Dès lors, la tâche de l'animateur consiste principalement, selon Merton, Kendall et Fiske, à réduire les interactions parasites. La paternité de Merton, célébrée dans tous les manuels consacrés au *focus group*, est donc loin d'être évidente (voir encadré 1) puisque sa conception du *focused group interview* diffère parfois radicalement des conceptions des actuels promoteurs de cette méthode.

La tradition anglo-saxonne du *focus group* – en tous cas telle qu'inaugurée par Merton – semble donc s'être construite en marge et même dans l'ignorance ou le rejet des travaux de psychologie sociale portant sur la dynamique de groupe. Pourtant, des travaux de ce type existaient aux États-Unis, à l'époque même des premières recherches de Merton et Lazarsfeld. Ils sont associés au nom de Kurt Lewin, créateur de l'expression de « dynamique de groupe », psychosociologue, immigré aux États-Unis après 1933 et fondateur en 1944 du *Research Center for Group Dynamics* au *Massachusetts Institute of Technology (MIT)*. Lewin a

spécifiquement travaillé sur les problèmes de cohésion du groupe, d'innovation et de résistance au changement, de leadership (Lewin, 1948) et établi le fait qu'un groupe a comme premier objectif de durer et d'éviter la désintégration. A l'instar de Lazarsfeld et Merton, Lewin a également été mobilisé dans l'effort de guerre des États-Unis et, comme eux, a mené de nombreuses recherches-actions. Il a par exemple été chargé de coordonner une étude sur les habitudes alimentaires des Américains commanditée par la Croix Rouge et le gouvernement américain. L'objectif était, en temps de guerre et dans une perspective d'économie budgétaire, de favoriser la consommation des abats moins coûteux que la viande (Maisonneuve, 2002). Ce type de recherche a ainsi permis de montrer que certains changements s'opèrent plus facilement en groupe qu'à l'échelle individuelle, dans la mesure où l'une des principales sources de la résistance au changement est la peur de s'écarter des normes collectives : il faut donc, pour permettre le changement, intervenir au niveau même du groupe plutôt qu'à celle de ses membres. Forte de cette idée, la « recherche-action » privilégiée par l'école lewinienne a développé des interventions sur des groupes réels composés de personnes susceptibles d'initier des changements. Elle travaille en réunissant des petits groupes (des *T-groups* pour *Training groups* ou groupes d'apprentissage) et s'est largement répandue dans les institutions et les entreprises, en particulier dans le domaine des ressources humaines.

A.1.b Les travaux de langue française : l'expérience des petits groupes et l'intervention sociologique

Le terme de « tradition » appliquée aux usages de l'entretien collectif dans les travaux de langue française est moins approprié que dans le cas anglo-américain. En effet, s'agissant des *focus groups*, l'organisation de symposiums et la publication de manuels et d'ouvrages consacrés à la présentation de la méthode ont donné lieu à la naissance d'une « tradition » faite de continuités et de

filiations, établies pour partie *ex-post*. Cette élaboration réflexive ne s'est pas produite pour les travaux de langue française. On trouve bien des ouvrages s'intéressant à la notion de groupe (Aebischer, Oberlé, 1990), relatant des expériences de groupes (Doise, Deschamps, 1979 ; Kaës, Anzieu, 1976), présentant la dynamique de groupes (Anzieu, Martin, 1969 ; Maisonneuve, 2002), mais il n'existe pas de manuels ou de livres centrés sur l'analyse de la méthode de l'entretien collectif. En outre, on peut légitimement s'interroger sur l'existence d'une spécificité française dans le domaine de l'utilisation des entretiens collectifs. En effet l'utilisation d'entretiens collectifs dans les sciences sociales françaises a été fortement marquée par les conceptions anglo-saxonnes, en particulier dans le domaine des petits groupes ou groupes restreints (Bion, 1965).

Quand on compare toutefois la production en langue française à celle qui est publiée en anglais, on saisit rapidement quelques différences. La première renvoie à la place des références aux travaux de psychologie sociale. Alors que l'utilisation du *focus group* s'est développée parallèlement aux travaux sur la « dynamique des groupes » menés dans un cadre disciplinaire plus spécifique, celui de la psychologie sociale, les points de passage entre les deux perspectives apparaissent plus fréquents en France. La deuxième différence tient à la place dans la pratique française des travaux engagés autour d'Alain Touraine et fondés sur la méthode d'intervention sociologique.

En France, la pratique de l'entretien collectif est en effet nettement plus marquée par l'empreinte de la psychologie sociale, comme le montrent les chapitres consacrés à cette méthode dans les manuels. Le chapitre consacré à « l'entretien de groupe » dans l'ouvrage collectif de référence sur *L'entretien en sciences sociales* (Giami, 1985) place d'emblée, cette méthode dans le champ de la psychologie sociale et plus précisément, dans le sillage des analyses de « groupes restreints ». Les « petits groupes », constitués non plus seulement en objet mais en outils de recherche, sont utilisés à la fois dans une perspective

psychosociologique et psychanalytique. Plus récemment, le chapitre consacré au *focus groups* dans *Les méthodes des sciences humaines* (Markova, 2003) fait le lien entre la tradition anglo-saxonne et les travaux de psychologie sociale français.

Si l'on tente un classement schématique, les travaux de psychologie sociale sont principalement centrés sur l'étude des relations des groupes à leur environnement ; ils s'intéressent beaucoup aux résistances au changement et assument souvent un objectif fonctionnel, celui de l'acceptation et de l'adaptation au changement. Dans cette optique, ils ont été largement utilisés dans le cadre de recherches appliquées. Les travaux d'inspiration psychanalytique privilégient, pour leur part, l'étude de l'impact du groupe dans la formation des personnalités individuelles. Ils mettent l'accent sur la dimension psycho-affective et, en particulier sur la place centrale du rapport à l'autorité. De plus, ils se donnent comme objectif d'intervenir dans la libération du sujet, libération entendue comme une conquête d'autonomie individuelle au moyen de l'auto-analyse.

La « tradition » anglo-saxonne – en tous les cas telle qu'elle est présentée dans les manuels, ceux de Morgan et Krueger en particulier - insiste sur le fait que l'entretien collectif est une méthode permettant de saisir du sens partagé, voire du consensus. Même si les utilisations les plus récentes et les plus convaincantes, tout en se référant aux mêmes manuels, traitent en fait de sujets conflictuels. On pense à la recherche de Joshua Gamson sur les représentations de la marginalité sexuelle dans les talk shows, ou celle de Darnell Hunt sur les émeutes de Los Angeles (Gamson 1998 ; Hunt 1997). Dans les travaux de langue française l'analyse du conflit est, dès l'origine, plus centrale. En psychosociologie, l'étude des prises de décision s'appuie sur une analyse du consensus et du dissensus (Moscovici, Doise, 1992) ou, plus précisément, de la place des minorités dans le fonctionnement du groupe et dans les dynamiques de changements (Moscovici, 1979). En sociologie, un traitement particulier doit

être fait au courant incarné par Alain Touraine et les chercheurs travaillant dans son sillage. Cette approche d'abord a été élaborée pour étudier les mouvements sociaux (la question du déclin du mouvement ouvrier d'abord, puis celle de l'émergence de nouveaux mouvements sociaux à l'instar des mobilisations étudiante, anti-nucléaire, occitane, etc.) et à travers eux les nouveaux types d'enjeux et de rapports sociaux caractéristiques des sociétés post-industrielles. Les travaux menés ont progressivement porté sur des questions de société, et en particulier sur celles liées à la crise urbaine (jeunesse des banlieues, politique de la ville, immigration et racisme, violence et insécurité, etc.) L'équipe, qui traite donc de sujets très divers, s'appuie sur un dispositif méthodologique spécifique mais partage avec d'autres écoles de sciences sociales en langue française le souci de travailler dans le cadre de groupes restreints réunis sur une longue durée (plusieurs mois), de privilégier l'action sur ces groupes par l'auto-analyse et enfin, de mettre l'accent sur la dimension conflictuelle.

Pour ses promoteurs, l'intervention sociologique - le choix du terme en témoigne - est en effet plus qu'une technique d'entretien collectif ; elle est à la fois une pratique et une théorie sociologiques. Définie comme une « action du sociologue pour faire apparaître les rapports sociaux et en faire l'objet principal de son analyse » (Touraine, 1978, p. 182), elle ne se donne pas comme but principal de recueillir des informations ou de produire des connaissances, mais d'agir sur la réalité sociale. En l'occurrence, il s'agit d'accroître par l'auto-analyse la capacité d'action historique du groupe et au-delà, du mouvement social qu'il incarne. Ces objectifs apparentent l'intervention sociologique au travail inspiré par la psychanalyse et mené avec des « groupes de base » ou des « groupes de diagnostic ». Dans les deux cas, les expériences de groupe s'inscrivent dans la durée, elles exigent des participants qu'ils adhèrent au projet et manifestent leur besoin de réfléchir (sans contrepartie financière) à leur situation. Dans les deux cas, enfin, l'intervention du chercheur contribue à faciliter l'accès des acteurs à l'auto-analyse. Toutefois Alain Touraine prend

soin de signaler la différence d'unité d'analyse de ces expériences. Même si l'intervention sociologique inclût un retour du groupe sur lui-même, ce n'est pas un objectif en soi, le groupe se doit d'être tourné vers le mouvement social dans lequel il s'inscrit et qu'il incarne. Le niveau d'analyse n'est ni l'individu (comme dans le cas d'une analyse de type psychanalytique), ni le groupe (analyse psychosociologique), ni l'organisation (analyse organisationnelle), mais bien la réalité historique.

On comprend alors que la dimension conflictuelle est au cœur de la pratique de l'intervention sociologique, parce qu'elle est au cœur de la sociologie qui la sous-tend. Concrètement, l'auto-analyse du groupe est provoquée par une première phase d'entretiens collectifs fondés sur la confrontation directe entre les groupes-témoins et des intervenants perçus soit comme partenaires soit comme adversaires. Ainsi, les jeunes des cités de banlieue étudiés dans *La Galère* par François Dubet (Dubet 1987) ont été mis en présence de policiers, de juges, d'enseignants, de travailleurs sociaux, de syndicalistes, de patrons, d'hommes politiques (voir encadré 2). Autre exemple, pour étudier le « racisme populaire », Michel Wieviorka a constitué des groupes d'habitants dans des quartiers populaires mais également des groupes de policiers, de travailleurs sociaux et de skinheads (Wieviorka, 1992). La confrontation du groupe avec des acteurs représentant des points de vue différents et souvent opposés au sien, sous le regard du chercheur qui tend, dans cette phase de l'enquête, à renforcer le groupe face aux autres interlocuteurs, est une étape décisive dans le déclenchement du travail d'auto-analyse.

Encadré 2. La Galère de François Dubet, un exemple d'intervention sociologique

L'ouvrage de François Dubet s'appuie sur un travail d'équipe mené au début des années quatre-vingts et fondé, dans la lignée des travaux de la sociologie tourainienne, sur la méthode d'intervention sociologique. Mais alors que cette méthode était jusqu'alors utilisée pour étudier des luttes et des populations

militantes, elle est employée cette fois pour étudier une expérience marquée pour l'essentiel par l'absence de mobilisation. Seule l'intervention menée aux Minguettes, qui a lieu après la « Marche des Beurs », fait exception.

L'objet de recherche est l'expérience sociale des jeunes des banlieues populaires, expérience qu'eux-mêmes désignent comme « la galère ». Des groupes constitués soit de jeunes, soit d'adultes ont été formés et suivis dans différents quartiers de banlieue (Orly, Sartrouville, Champigny, Les Minguettes, Clichy). En complément, une intervention spécifique a été menée dans une ville ouvrière en Belgique (Seraing) afin de comparer la situation des jeunes des « cités » de banlieue à celle de jeunes résidant dans un quartier ouvrier traditionnel encore marqué par un solide encadrement social et familial. Le travail de recrutement n'a pas été facile. Les sociologues ont évité de réunir des groupes « naturels » et assument le caractère « artificiel » de la situation construite. S'agissant des groupes de jeunes, ils n'ont pas choisi de donner la parole à des « bandes » déjà constitués (ils estiment d'ailleurs, qu'à l'époque de leur enquête, il n'existait pas à proprement parler de « bandes » de type communautaire dans les quartiers étudiés) ; ils ont également été obligés de réduire le temps de l'intervention, les jeunes ayant du mal à s'investir dans la durée. S'agissant des adultes, les groupes ont réuni des habitants (commerçants, travailleurs sociaux, gardiens d'immeubles, syndicalistes, etc.) préoccupés par la situation de leurs quartiers. François Dubet note toutefois l'absence de deux catégories significatives dans les groupes d'adultes : les parents immigrés et les personnes les plus autoritaires et xénophobes. Selon les groupes, des confrontations ont été suscitées avec des acteurs institutionnels, élus, enseignants, policiers, juges, syndicalistes, etc. ; et des rencontres entre « jeunes » et « adultes » des mêmes quartiers ont été également organisées. L'intérêt de l'enquête est de dégager les significations et les spécificités de cette expérience sociale qu'est la « galère » au regard des formes historiques des

conduites des jeunes appartenant aux classes populaires (les « bandes », les « gangs », etc.) déjà largement étudiées par la sociologie.

A.2 Les lignes de diversification des usages scientifiques

Ce survol des traditions scientifiques anglo-saxonne et francophone d'utilisation de l'entretien collectif nous a donné un aperçu de la diversité des pratiques. De façon très schématique, il nous semble que cette diversité s'organise en fait autour deux critères. Le premier renvoie à l'objet même de l'analyse et oppose ceux qui s'intéressent au groupe en tant tel, autrement dit comme objet même de la recherche, à ceux qui considèrent l'entretien comme un outil de production de discours et le groupe essentiellement comme le cadre de recueil de ces discours. La deuxième ligne de diversification porte sur la posture de recherche qui préside à l'usage de l'entretien collectif ; selon que ce dernier est conçu comme une méthode au service de l'observation, de l'expérimentation ou de l'analyse clinique.

A.2.a Étude des relations nouées dans le groupe ou des discours qu'il produit

Cette première ligne de diversification est aisément repérable dans l'histoire de la pratique de l'entretien collectif : recourt-on à cette méthode pour étudier le fonctionnement des groupes ou pour recueillir des données produites dans un cadre collectif ?

Les travaux qui s'intéressent au groupe en tant que tel sont nombreux. Certains y voient la particule élémentaire de la société tandis que d'autres le prennent plutôt pour une sorte de figure métonymique de celle-ci, la situation en groupe étant considérée alors une sorte de modèle réduit du fonctionnement de la société dans son ensemble (Maisonneuve, 2002, Kaës, 1999). Nous ne nous attarderons pas sur ces travaux qui se situent à la limite de la définition de l'entretien collectif que nous avons adoptée, et de notre champ de compétence. Mais ils permettent par contraste de désigner un autre ensemble de recherches,

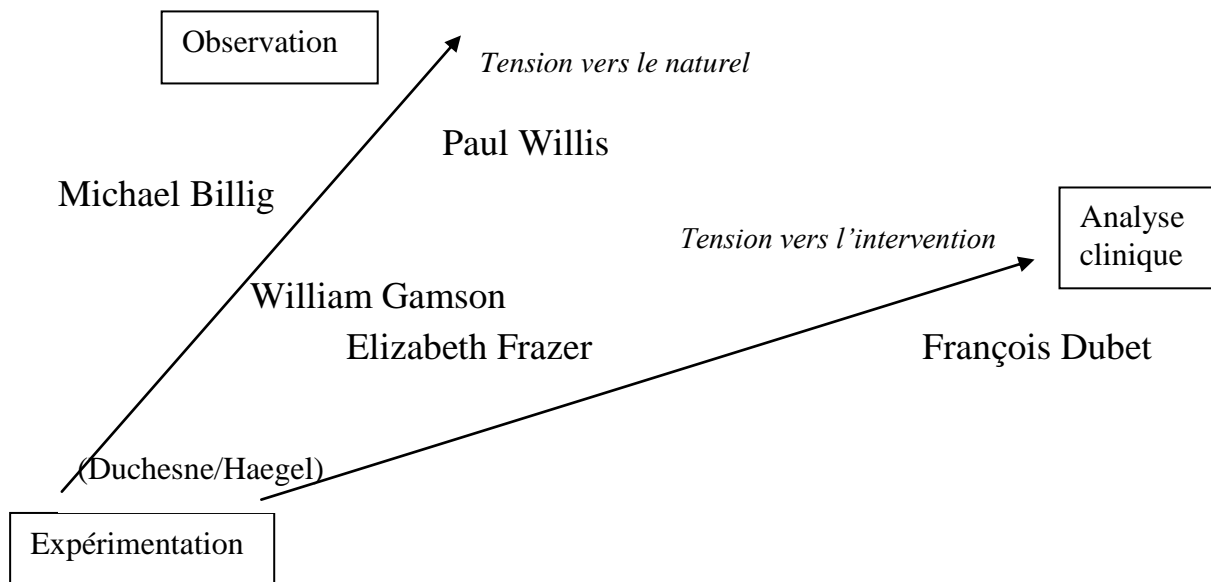
qui elles nous intéressent directement, dont l'objectif n'est pas d'expliquer ce qui se passe au sein du groupe mais plutôt de comprendre ce que le groupe produit.

Pour illustrer ces deux cas de figure, on placera à l'un des bouts du continuum toutes les expériences menées avec des petits groupes dans une perspective psychanalytique ou psychologique. La recherche est alors centrée sur la question même des relations entre les participants. Tandis qu'à l'autre bout, on pourrait placer le *focused interview* mené dans un cadre collectif tel que Merton l'a pratiqué. Ici, la question de la dynamique du groupe n'est non seulement pas posée mais elle est même considérée comme une entrave à la fiabilité de la méthode. Dans la suite de cet ouvrage, si nous ne traiterons pas des travaux portant exclusivement sur la « dynamique de groupe », nous adopterons cependant une position sensiblement différente de celle de Merton en n'assimilant pas l'entretien collectif à une somme d'entretiens individuels. A l'instar de Morgan (Morgan, 1997, p 6), nous considérons que l'intérêt de l'entretien collectif ne réside pas dans le gain de temps que permettrait le fait d'interviewer simultanément plusieurs personnes, mais bien dans le fait qu'il permet de saisir ce qui est dit dans le cadre d'une discussion : le corpus qu'il permet de constituer est le produit d'interactions sociales (voir infra).

A.2.b Observation, expérimentation ou analyse clinique

On peut également ordonner les travaux qui utilisent l'entretien collectif sur un autre plan, construit à partir de trois pôles : l'observation, l'expérimentation et l'analyse clinique. Au fond, ce triangle est la résultante d'une double tension, entre l'expérimentation - entendue comme le fait d'assumer le caractère artificiel de la situation d'enquête - et la quête du naturel d'une part ; et l'expérimentation - comprise cette fois comme le fait d'assumer la spécialisation et la neutralité politique du travail scientifique - et le désir d'intervention d'autre part. On

trouvera ci-dessous, de façon schématique, le positionnement des exemples que nous avons choisis au regard de ces différenciations.



Le degré de construction de la situation que les entretiens collectifs mettent en œuvre constitue effectivement une autre façon de les différencier. Tandis que certains s'attachent à observer des situations de discussion telles qu'elles se manifestent dans la vie sociale, et à défaut, s'efforcent de recréer une situation la plus proche des conditions « ordinaires » ou « naturelles », d'autres assument et donc utilisent le caractère construit et artificiel de la situation créée par l'entretien.

De fait, l'observation des pratiques sociales effectives de discussion collective est difficile. Elle exige un fort investissement en temps pour des résultats souvent décevants parce que ténus et matériellement peu exploitables. Sauf à s'inscrire totalement dans une démarche ethnographique et à observer les discussions d'un groupe dont on est devenu familier comme a pu le faire Paul Willis (cf. encadré 3). Les usages ethnographiques de l'entretien collectif (Streiffeler 1982, Agar, Mac Donald, 1995) privilégient bien entendu cette recherche de « naturel », à travers les situations ou les groupes.

La position d'observateur fortuit, elle, produit très peu de résultats, comme nous l'ont enseigné nos tentatives pour envoyer des étudiants observer les discussions politiques dans les cafés, les manifestations ou autres lieux publics. Le résultat est extrêmement frustrant, fait de longs temps d'attente, de sentiment que rien ne se passe jamais et que lorsqu'une discussion s'amorce, la saisie – notes ou enregistrement – est à peine possible. Au total l'analyse ne porte, le plus souvent, que sur quelques bribes de conversation glanées après des heures d'observation.

Encadré 3. Learning to Labour de Paul Willis, l'entretien collectif de type ethnographique

Le livre de Paul Willis est un classique de la sociologie de la classe ouvrière, connu en France grâce à un article – une sorte d'extrait traduit - paru dans *Actes de la recherche en sciences sociales* en 1978. Faisant suite à un long débat public en Grande-Bretagne par la hausse, en 1972, de l'âge légal minimum de sortie de l'école, la recherche de Paul Willis se donne pour objet de rendre compte des raisons pour lesquelles les enfants d'ouvriers, de par leur comportement oppositionnel à l'école, participent à un processus de sélection sociale qui les conduit à occuper le même type d'emploi, au bas de l'échelle sociale, que leurs parents (Le livre a pour sous-titre : comment les enfants de la classe ouvrière obtiennent des emplois d'ouvriers – *How working class kids get working class jobs*).

Pour ce faire, il a mené une recherche ethnographique auprès d'un groupe de 12 jeunes, hommes, blancs, de famille ouvrière, ayant à l'égard de l'école un comportement oppositionnel. L'école elle-même avait été choisie pour sa bonne réputation, parmi les établissements situés dans un environnement ouvrier. Les jeunes se connaissaient et formaient un groupe d'amis. Paul Willis les a suivis une année et demi avant la fin de la scolarité, et accompagné le long des six premiers mois de leur vie professionnelle. Il a également observé, de manière moins approfondie, cinq groupes témoins, composés de la même façon d'une

douzaine d'amis, choisis soit dans la même école soit dans des écoles voisines de réputation différente (plus dures ou au contraire plus sélectives), les jeunes eux-mêmes étant tantôt oppositionnels, tantôt conformistes. Si à l'évidence la méthode mise en œuvre déborde la question de l'entretien collectif, il reste que l'essentiel du matériau mobilisé dans la démonstration est constitué d'extraits de discussions souvent suscitées ou animées par Paul Willis.

Le type d'explication mis en avant est de type culturel, au sens fort.

L'expérience du travail étant considérée comme un élément central du processus de transmission/adaptation de l'identité de classe, Paul Willis montre comment la décision d'occuper un emploi manuel est prise dans le cadre de la contre-culture scolaire des enfants d'ouvriers et que celle-ci est vécue par eux comme un processus d'affirmation et de résistance. Et de fait, ce comportement, même s'il équivaut, selon les mots de l'auteur, à une « damnation », repose sur une forme de perspicacité dans la compréhension de leur situation souvent très supérieure aux clefs de compréhension du monde que l'école et les autres institutions qui les entourent leur proposent.

A défaut de jouer les observateurs fortuits ou de se concentrer sur un groupe, les utilisateurs d'entretien collectif tentés par le naturalisme sont essentiellement conduits à recréer, autant que faire se peut, les conditions naturelles de la conversation. Le groupe est alors constitué de personnes d'interconnaissance – on parle alors de « groupes naturels » - telles que des amis ou des membres d'une même famille (Billig, 1998. Voir encadré 5, plus loin) et la conduite de l'entretien vise à susciter un type de conversation le plus spontané possible. D'autres praticiens de l'entretien collectif revendiquent au contraire la mise en œuvre de situation « construites » et « artificielles » et privilégient les observations recueillies « en laboratoire ». Ils insistent sur la nécessaire coupure avec les milieux sociaux et institutionnels qui sont en quelque sorte les milieux « naturels » des personnes concernées, afin d'éviter le « parasitage » (Giami,

1985 : 227), ou la production de discours marqué par des déterminations extérieures et des relations sociales non contrôlées.

Assumer le caractère construit de l'interaction à l'origine du discours qu'on cherche à analyser ne conduit pas directement à adopter une posture réelle d'expérimentation, mais s'en rapproche. Dans une véritable logique expérimentale (Moscovici, 2003), l'entretien collectif est un moyen de production de données susceptibles d'être mesurées et comparées. Les moyens mis en œuvre s'appuient sur une forte standardisation du dispositif et le contrôle des variables. Le raisonnement est hypothético-déductif dans les mesure où il suppose l'élaboration d'un système d'hypothèses portant sur les effets des changements introduits (telle variation devrait entraîner tel effet). L'analyse se consacre alors principalement à expliquer les relations entre effets attendus et effets observés. La psychosociologie travaillant sur les petits groupes fournit de nombreux exemples du travail expérimental. (à titre d'exemple, Van Bockstaele, 2002)

Pour l'essentiel, on l'a vu, ces « expériences » ne rentrent pas dans la rubrique des « entretiens collectifs » tels que nous les avons définis pour cet ouvrage, dans la mesure où l'objectif n'est pas la production et l'analyse d'un discours mais le recueil et la mesure de réactions. Toutefois, certains usages de l'entretien collectif s'inscrivent dans une démarche expérimentale. C'est évidemment le cas du *focused interview* selon la conception de Merton, Kendall et Fiske. D'autres exemples peuvent être trouvés parmi toutes les expériences de groupe qui se fondent sur une simulation et construisent un plan expérimental mais qui associent la mesure des résultats objectifs (les choix individuels ou les résultats de la négociation collective) à l'analyse du discours d'explication de ces choix. « L'entretien centré sur une tâche » lorsqu'il implique plus de deux personnes et qu'il porte sur l'études des pratiques de négociation en est une autre illustration (Cukrowicz 1988, 1993).

Une première tension oppose donc la pratique de type ethnographique à la pratique de type expérimental, mais une autre ligne de tension relie cette dernière à la pratique clinique. La démarche clinique, même utilisée dans un cadre scientifique et même si elle produit des données, vise surtout à intervenir sur le groupe. Le terme « clinique » renvoie à l'origine à un objectif thérapeutique : il s'agit de soigner les gens. Dans le contexte des sciences sociales, l'objectif devient social et politique, en tous les cas militant : il s'agit d'aider les participants à trouver les moyens de prendre en main leur destinée. Ces travaux sont donc le plus souvent assimilables à des « recherches-actions » et supposent sinon une demande, du moins l'adhésion des participants au projet. Une autre caractéristique des travaux conduits dans une perspective clinique est la profondeur du travail engagé, qui se déploie dans la durée et suppose un fort engagement du chercheur. Ce dernier place au cœur de ses préoccupations l'étude de la subjectivité et de l'expérience vécue. Mais surtout, il se fixe comme mission l'émancipation, la libération, la subjectivation, selon les termes employés, de l'individu ou du groupe par le travail sur soi et l'auto-analyse (Mendel, 1972, Gauléjac, 1993). Loin du laboratoire, qui apparaît alors comme lieu de contrôle et de standardisation de la production de données, l'entretien collectif de type clinique revendique la plongée dans les histoires vécues. Plus de plan expérimental ou d'analyse classificatoire par variables ; l'attention est portée au « cas » conçu comme le moyen de saisir à une petite échelle le phénomène étudié dans sa totalité. Enfin, il n'est pas question ici de distinguer la phase de recueil des observations de celle de leur analyse. La recherche prend la forme d'un travail continu de présentation et discussion des analyses aux participants du groupe, chacun est à fois sujet et objet de la recherche. L'élaboration des hypothèses de recherche est conçue comme un processus de co-production.

Selon ces critères, les travaux de l'école de « l'intervention sociologique » peuvent être considérés comme empruntant à la démarche clinique (Touraine,

1978). Ils se différencient toutefois de la « sociologie clinique » se revendiquant en tant que telle par l'attachement qu'ils manifestent à une grille de lecture exclusivement sociologique. En effet, la sociologie clinique s'inspire et mobilise largement l'interprétation psychanalytique. Elle se situe à la croisée de l'analyse du psychique et du social en tentant de mettre au jour les manières dont les déterminants sociaux et psychiques, interagissent à l'échelle individuelle, au niveau de l'inconscient en particulier. Les travaux de Vincent de Gauléjac illustrent bien cette préoccupation (Gauléjac, 1993). Ils se fondent sur un dispositif méthodologique de « groupes d'implication » construits autour de l'élaboration et de la discussion de récits de vie croisés et orientés sur des thèmes spécifiques : la trajectoire socio-idéologique (« ce que je crois), la trajectoire amoureuse (« roman amoureux et trajectoire sociale »), la généalogie familiale (« roman familial et trajectoire sociale ») (Gauléjac, 1999). L'entretien collectif conjugué ici à la méthode des récits de vie est utilisé comme un outil de travail du sujet sur sa propre histoire, travail sans doute d'autant plus efficace que l'introspection biographique, qui pourrait être engagée dans n'importe quel entretien individuel, et ici soumise au regard et à l'interprétation de l'ensemble du groupe.

A la marge du travail scientifique, le Théâtre de l'Opprimé, inventé par Augusto Boal dans les années soixante au Brésil d'abord, puis en Europe, utilise le théâtre comme moyen de connaissance et de transformation de la réalité intérieure, relationnelle et sociale. Il rend le public actif et lui propose d'explorer, de mettre en scène, d'analyser pour se donner les moyens de la transformer, la réalité qu'ils affrontent au quotidien. (Boal, 1996) Cette méthode peut être considérée comme un cas extrême de sociologie clinique, soulignant ainsi la porosité des frontières professionnelles, notamment pour ce qui est de la distinction entre les usages scientifiques et les autres, s'agissant en tous cas de l'entretien collectif.

A.3 Une méthode relevant d'horizons professionnels diversifiés

On l'a vu, à l'origine, le *focused interview* appliqué à un groupe est un outil créé par la recherche appliquée, à la croisée des logiques scientifique, politique et commerciale. Chronologiquement, de fait, la méthode s'est d'abord développée dans le secteur du marketing et des études, ce n'est que dans les années quatre-vingts qu'elle a été redécouverte dans le domaine des sciences sociales.

A.3.a Les usages dans le secteur des études

Aux États-Unis, les réunions de groupe ont été utilisées en marketing, dans le domaine de la grande consommation, dès la fin des années cinquante. Elles ont le plus souvent pour objectif de cerner les motivations profondes du consommateur, le postulat étant que ces motivations ne sont pas toujours conscientes et qu'il faut donc se donner les moyens d'y accéder. Pour illustrer le type d'information que cette méthode permet d'obtenir, on cite souvent l'exemple des préparations pâtisseries en boîte (Morgan, 1998). Lors de leur premier lancement sur le marché, ces préparations, constituées de sachets de poudre, ont été boudées par les ménagères américaines. L'organisation de *focus groups* a permis d'établir que l'idée de faire un gâteau à l'intention de sa famille était associée, de façon plus ou moins consciente, avec celle d'un minimum d'effort à fournir, et le respect d'un certain rituel. Casser un œuf condense ces deux impératifs et donne aux ménagères pressées le sentiment de faire vraiment de la pâtisserie. C'est pourquoi ce type de préparations exige toujours que l'on casse un œuf... Par la suite, l'organisation de *focus groups* s'est développée au point de devenir une branche d'activité en soi, occupant un nombre important de professionnels : selon un manuel récent, plus de mille américains vivent de l'organisation de groupes, chaque animateur conduisant en moyenne une centaine de groupes par an (Bloor et al., 2001). D'abord utilisé de façon lucrative dans une logique commerciale, l'entretien collectif sert aujourd'hui également dans le secteur public ou para-public pour programmer ou évaluer des

actions publiques (dans le secteur sanitaire et social en particulier, avec par exemple la mise en œuvre de groupes de soutien ou de groupes de patients dans les hôpitaux. Cf. Krueger, 1994). Ils peuvent aussi être utilisés dans la gestion des ressources humaines, la réorganisation des services, tant dans le cadre de l'élaboration des décisions que comme mesure d'accompagnement.

En France, les études qualitatives dans leur ensemble sont en croissance et parmi elles, les réunions de groupe semblent même être en plein essor (cf. numéro spécial de la *Revue française de marketing* 1998). Elles permettent de comprendre les motivations d'achats et de tester les stratégies de modifications des habitudes de consommation. On retrouve les mêmes pratiques dans le domaine de l'étude de médias. Les chaînes de télévision appuient leur stratégie de programmation sur ce type de méthode : une centaine de réunions de groupes financée par les chaînes de télévision serait annuellement organisée en France dans cet objectif (Granier 2003). Associés aux études quantitatives d'audience, ces réunions de groupe font maintenant partie intégrante du mode de production télévisuelle.

Dans la logique commerciale qui est celle des bureaux d'études et des instituts de sondage, l'investissement méthodologique sur l'entretien collectif se comprend d'abord d'un point de vue économique : il permet d'obtenir des résultats crédibles à un coût raisonnable (Krueger, 1994) dans la mesure où il autorise la prise en compte une variété suffisante de points de vue, dans des délais très courts (les délais de réalisation des études sont toujours brefs, souvent moins d'un mois). En outre, ces réunions peuvent être observées par le commanditaire (qui regarde derrière une vitre sans tain), lui fournissant encore plus rapidement des premiers éléments susceptibles de répondre aux termes de sa commande. Le succès des méthodes qualitatives en général répond aussi à une évolution des tendances au sein du marketing, les études s'attachant à la restitution et à la compréhension des expériences et tentant de saisir les mécanismes psychoaffectifs qui sont au fondement des pratiques de

consommation. Dans cette logique, l'entretien collectif est mené à l'aide de méthodes projectives qui visent à cerner la dimension imaginaire. Parmi elles, on retrouve des techniques éprouvées comme celle des associations d'idée ou du portrait chinois (« si c'était un... »). Ces dernières peuvent s'appliquer à un produit, à une émission (on demande alors, par exemple au groupe d'imaginer qui l'a conçue, qui la rejette et qui l'apprécie) (Granier, 2003) voire à un homme politique. L'analyse peut aussi mobiliser des grilles empruntées à la sémiotique ou à la psychanalyse.

Le secteur de la communication politique illustre bien le succès des entretiens collectifs et mérite que l'on s'y attarde. Dans les pays anglo-saxons, les *focus groups* font partie intégrante du paysage politique. Aux Etats-Unis, leur recours est d'ailleurs encouragé par la faible réglementation des campagnes électorales, et en particulier la possibilité donnée aux candidats de diffuser de la publicité négative à la télévision. Par exemple, lors de la compétition présidentielle de 1988 qui opposait George Bush (père) à Michael Dukakis, les conseillers en communication du candidat républicain organisèrent des *focus groups* afin de repérer les points faibles de l'action du candidat démocrate à son poste de gouverneur du Massachusetts. Ils constatèrent alors que nombre de participants étaient choqués par le fait que Dukakis était intervenu pour laisser en liberté conditionnelle un prisonnier coupable de meurtre, d'autant que celui-ci avait récidivé. Une publicité négative fut élaborée sur cet épisode (Morgan, 1998). Mais l'utilisation politique des *focus groups* n'est pas l'apanage des Etats-Unis. On attribue à Tony Blair la déclaration selon laquelle personne n'aurait plus de pouvoir qu'un membre de *focus group* (Barbour, Kintziger 1999). Philip Gould, conseiller du Parti travailliste depuis 1985, de Tony Blair et également de Bill Clinton, est un fervent défenseur de cette méthode. Dans son ouvrage *The Unfinished Revolution. How the Modernisers saved the Labour Party*, il témoigne de l'importance qu'il accorde à cet outil, qu'il ne considère pas seulement comme une technique de campagne électorale mais bien comme une

nouvelle forme de participation démocratique. Pour la campagne victorieuse de Tony Blair en 1997, un *focus group* a été organisé chaque semaine dans les trois années qui ont précédé, et la fréquence a été doublée à six semaines et demi du scrutin (soit un *focus group* par jour, sauf le dimanche !). L'importance de la méthode se mesure aussi aux fréquentes références qui y sont faites dans le débat politique britannique.

En France, le recours aux entretiens collectifs dans le domaine de la communication a été plus tardif que dans les pays anglo-saxons mais est maintenant tout à fait routinisé. Les grands instituts de sondage ont investi dans ce secteur et coexistent avec un très grand nombre de petites sociétés. Ce développement semble s'être produit dans la deuxième moitié des années quatre-vingt dix, la compétition qui opposa lors de l'élection présidentielle Jacques Chirac et Edouard Balladur constituant une sorte de point d'inflexion : la concurrence ne se jouant alors pas sur les programmes mais sur les images et les traits de personnalités des deux candidats, les entretiens de groupe sont apparus comme une méthode particulièrement appropriée pour en rendre compte. Depuis lors, la technique s'est banalisée, elle est utilisée aussi bien dans des études exploratoires, pour tester des slogans, des affiches et même des discours, que pour des bilans d'image ou d'action, par exemple à l'échelle municipale.

On peut signaler que l'usage des entretiens collectifs dans le secteur des études de marché se heurte à une difficulté s'agissant de la sélection des participants. Le recrutement est généralement sous-traité à des entreprises spécialisées qui doivent rapidement composer des groupes selon les critères qu'on leur fixe. Ces entreprises fonctionnent à partir de fichiers qu'ils ont constitués dont le renouvellement n'est pas garanti. Les groupes tendent de fait à rassembler des « habitués » pour qui cette activité constitue un revenu complémentaire. Conscients de biais, un certain nombre d'instituts de sondages ont décidé d'établir un fichier commun (contre-fichier Syntec Etudes Marketing Opinion)

permettant de repérer ces quasi-professionnels de la discussion du groupe qui sont sollicités pour donner leur avis sur tout, afin de s'assurer de la « fraîcheur » des participants, selon la terminologie employée.

A.3.b Les usages scientifiques

Encore marginal dans les sciences sociales françaises, l'usage de l'entretien collectif est de plus en plus répandu dans les pays anglo-saxons. Après la période de développement dans le champ des études et du conseil, la méthode a été réimportée et retravaillée en tant que méthode scientifique. On observe ainsi la parution, au début des années quatre-vingt dix, de manuels de méthode de sciences sociales appliquées (Stewart & Shamdasani, 1990 ; Krueger 1994), relayés quelques années plus tard par des manuels dédiés à l'utilisation scientifique du *focus group* (Morgan, 1997 ; Barbour & Kitzinger, 1999). Le passage des sciences sociales appliquées à la recherche s'est fait, d'une façon générale, avec facilité, comme en témoigne l'alliance des deux auteurs à succès de la méthodologie du *focus group*, Richard A. Krueger, évaluateur professionnel, et David L. Morgan, sociologue. Ces derniers sont les co-auteurs d'un *Focus Group Kit*, une série constituée de six petits volumes couvrant tous les aspects de la méthodologie de l'entretien collectif, mêlant volontairement les conseils et expériences venues des études et de la recherche.

Le succès actuel de l'entretien collectif dans les sciences sociales peut enfin se mesurer d'un point de vue quantitatif, par le nombre de publications scientifiques utilisant cette méthode. Les revues scientifiques de langue anglaise publient chaque année une centaine d'articles fondés sur des entretiens collectifs (Morgan, 1997). Il faut cependant noter que ces travaux restent axés sur quelques thèmes, qui correspondent pour l'essentiel aux secteurs de recherche appliquée ou de marketing dans lesquels l'entretien collectif est aussi utilisé. Ainsi, et puisque le *focus group* est né dans le domaine de l'étude de la communication politique et des médias et qu'il a été développé dans le secteur

des études d'audience (cf. supra), il n'est pas étonnant de constater que c'est justement dans ce domaine que des chercheurs se sont, en pionniers, saisis de cette méthode et l'ont fait évoluer. Par-delà les questions d'optimisation de la réception ou d'augmentation des taux d'audience, les entretiens collectifs ont été utilisés pour étudier les usages des médias et leur rôle dans la construction de la réalité sociale et politique. Ils ont permis de mettre en relief l'importance du contexte de réception sur les cadres d'interprétation des émissions télévisées, infléchissant dès lors la sociologie de la réception télévisuelle. Certains de ces travaux tentent plutôt de retracer, pour les étudier, les conditions « naturelles » de la réception médiatique. Nous citerons deux exemples français : l'enquête menée par l'équipe de Dominique Cardon et Jean-Philippe Heurtin sur le Téléthon (Cardon & Hertin, 1999), qui ont envoyé des étudiants observer des amis ou des parents regarder l'émission ; à la marge des travaux de réception, la thèse en cours de Pierre Lefébure qui utilise le stimuli de la télévision pour observer le contenu des conversations en matière de culture démocratique (Lefébure, 2002). Mais ce champ d'utilisation de l'entretien collectif a surtout été mis en œuvre dans le monde anglo-saxon et a donné lieu à de nombreuses enquêtes dont certaines assez classiques (Brunsdon & Morley, 1999 ; Liebes & Katz, 1993) et d'autres plus tournées vers l'expérimentation. Nous citerons comme exemple la recherche menée par Greg Philo, membre du *Glasgow University Media Group*, sur la façon dont les gens croient ce qu'ils voient aux informations. Greg Philo a réuni des petits groupes choisis dans des milieux contrastés et leur a demandé de construire une séquence d'information télévisuelle à l'aide d'une série de photos relatives aux grèves des mineurs. Puis il les a fait discuter, de façon plus classique, de la confiance qu'ils accordent aux informations que leur livre le journal télévisuel (Philo, 1990). A la marge de ce domaine, nous accorderons une attention particulière au livre de William Gamson, *Talking Politics*, sans doute l'ouvrage de sociologie politique le plus connu de ceux construits sur la base d'un corpus d'entretiens collectifs.

Encadré 4 : Talking Politics de William Gamson, un exemple d'usage scientifique dans la tradition des études de médias

Spécialiste américain des médias et de la mobilisation collective, William Gamson a rassemblé une équipe et mis sur pied un lourd dispositif au centre duquel se trouvaient des entretiens collectifs. L'objectif de la recherche était d'analyser les ressources et les cadres d'interprétation mobilisés dans leurs discussions par les citoyens, et plus particulièrement, ceux des couches populaires américaines (*working people*) dont on sait qu'ils disposent *a priori* de moins d'atouts que les membres des catégories plus éduquées pour se déterminer et s'exprimer sur des sujets de société. Gamson et son équipe ont fait parler ces groupes à propos de quatre sujets, choisis pour leur diversité : la crise industrielle, la politique de discrimination positive, l'énergie nucléaire et le conflit israélo-arabe (un heure de discussion était consacrée à chacun des thèmes). Parallèlement, ils ont mené une étude de contenu longitudinale portant sur la manière dont différents médias (la télévision et la presse écrite) traitaient ces quatre thèmes. Ce dispositif a permis de comparer les cadres d'interprétation construits par les médias et collectivement élaborés dans les discussions. Compte tenu de son intérêt pour les formes de mobilisation politique, Gamson s'est concentré sur les ressorts de l'engagement. Il a notamment comparé la place que les médias et les groupes confèrent à l'expression du sentiment d'injustice, la désignation de responsables, la place des acteurs collectifs et l'importance d'un cadre conflictuel - ces différents éléments étant considérés des leviers de l'engagement. Son analyse porte plus largement sur la manière dont les participants à la discussion prennent position et construisent leur argumentation. L'examen des ressources argumentatives mobilisées a permis d'évaluer le rôle des références aux sources d'informations (« je l'ai vu à la télévision »), à l'expérience personnelle (« moi, mon beau-frère... ») ou au registre dit de la sagesse populaire (« qui vole un œuf, vole un bœuf »).

L'autre domaine dans lequel l'entretien collectif a acquis ses lettres de noblesse est celui de la santé publique, et plus généralement, des risques. A l'instar des études menées sur la communication et les médias, le développement de cette méthode en sociologie de la santé et dans les études démographiques est une conséquence de son utilisation dans la recherche appliquée dans le secteur social (par exemple, dans les hôpitaux ou par le planning familial). L'entretien collectif est associé, dans la littérature scientifique de langue anglaise, à des travaux sur le veuvage, la mono-parentalité, les violences domestiques, l'expérience de la maladie et la perception du risque (maladies cardiaques, cancers du sein, drogues, SIDA, etc.). De plus, cette méthode est souvent employée pour des sujets touchant à la sexualité. On citera à titre d'illustration des recherches menées à partir d'entretiens collectifs sur les pratiques contraceptives dans les pays en voie de développement, sur l'apprentissage sexuel des jeunes garçons issus des classes populaires ou sur la prévention du SIDA dans les milieux homosexuels, etc. Il y a d'ailleurs un net décalage entre les méthodes employées sur ces questions en France et dans les pays anglo-saxons. Les recherches qualitatives effectuées en France sur les pratiques et représentations sexuelles ou spécifiquement sur le SIDA recourent essentiellement à des entretiens individuels approfondis ou à des enquêtes de type ethnographique – à quelques exceptions près, bien sûr, comme les travaux menés par Giami sur la sexualité des handicapés (Giami, 1983) – alors que sur les mêmes sujets, les travaux de langue anglaise privilégient l'entretien collectif. L'idée selon laquelle les personnes auraient plus de difficulté à parler de sujets intimes ou sensibles en groupe que dans une relation de face-à-face peut sembler *a priori* convaincante. Pourtant de nombreux chercheurs anglo-saxons défendent le point de vue inverse. Ils considèrent que cette méthode est particulièrement adaptée pour aborder des sujets sensibles (dont au premier chef la sexualité), pour étudier des populations stigmatisées, voire simplement minoritaires (homosexuels ou

lesbiennes, minorités ethniques, etc.). En effet, dans la mesure où ces entretiens sont menés auprès de personnes caractérisées par une même expérience, un espace commun est créé qui facilite l'échange des points de vue et contribue par entraînement à la divulgation de pratiques ou d'opinions généralement tenues sous silence.

Des arguments du même type sont mis en avant par les féministes qui utilisent fréquemment les entretiens collectifs dans leurs recherches (Wilkinson, 1999). Les *gender studies* ont ainsi donné lieu, en complément de leurs apports théoriques et politiques, à une critique des méthodes d'enquête traditionnelles. Celles-ci sont mises en cause en raison de la dé-contextualisation et de la hiérarchisation qu'elles mettent en œuvre : l'enquête quantitative tout comme l'entretien individuel saisissent les individus isolément et non dans le cadre de leur contexte social. La passation d'un questionnaire ou même le guide d'entretien reflète (et impose) les questions qui intéressent l'enquêteur et non celles qui préoccupent l'enquêté. En ce sens, l'intérêt de l'entretien collectif est d'être une méthode qui non seulement prend en compte le contexte mais tend à réduire l'impact de la hiérarchisation que suppose la division du travail d'interrogation. Les chercheuses féministes insistent, en effet, sur le fait que l'entretien en groupe réduit le contrôle exercé par l'enquêté et introduit un transfert de pouvoir de l'enquêteur vers le groupe. Par le seul fait que les femmes interrogées sont en groupe, elles acquièrent une influence sur la définition des questions pertinentes et sur la logique de la discussion qui leur échapperait si elles étaient interrogées individuellement (Frazer & Cameron, 1989). Cet effet « libérateur » de la méthode est d'ailleurs revendiqué plus largement (Johnson, 1996).

Encadré 5 : Talking About Femininity de Elizabeth Frazer, un exemple d'usage féministe

Elizabeth Frazer a publié une série d'articles (voir bibliographie) fondée sur l'exploitation de l'enquête qu'elle a réalisée pour son doctorat de sociologie auprès d'adolescentes sur leur expérience de la féminité, *Talking about femininity : The Concept of Ideology on Trial*. Son travail s'est appuyé sur un matériau constitué des propos tenus lors de discussions menées en groupe dans le cadre d'établissements scolaires anglais. Sept groupes ont été ainsi constitués afin de diversifier les types d'établissements et les âges concernés. Un des groupes était composé de filles participant à un programme d'animation sociale, ces adolescentes appartenaient aux milieux populaires et étaient d'origine immigrée (pour l'essentiel leurs parents étaient originaires des caraïbes). Trois autres groupes réunissaient des filles d'âges différents scolarisées dans des établissements secondaires publics, et les trois derniers incluaient des élèves d'établissements privés. Chacun de ces groupes était réuni une demi-douzaine de fois afin d'établir une certaine familiarité entre les différents protagonistes. L'animation du groupe incluait différents types de techniques : présentation d'un thème de discussion (la question de départ était la suivante : « qu'est-ce que vous aimez et n'aimez pas dans le fait d'être une fille ? »), différentes sortes d'exercices : jeux de rôles, méthodes projectives (il était, par exemple demandé, aux adolescentes de sélectionner cinq ou six mots pouvant les définir), lecture puis discussion d'un roman-photo, etc.

Cette recherche consacrée la construction de l'identité féminine met en œuvre une critique de la notion d'idéologie entendue comme un corpus cohérent et stable d'idées s'imposant aux individus. Elle privilégie, au contraire, une analyse des processus de construction discursive et met en avant la variété des « registres de discours ». Ainsi, si les propos recueillis peuvent sembler contradictoires (par exemple, les mêmes jeunes filles qui stigmatisent certains comportements féminins dénoncent, par ailleurs, cette stigmatisation), c'est

qu'ils relèvent de registres différents. L'idéologie ne fait donc par autorité, elle ne s'impose pas d'un seul bloc aux individus qui disposent de marges de manœuvre pouvant se manifester soit par une posture critique, soit par la maîtrise des changements de codes. Par exemple, quelle que soit leur position sociale, les jeunes filles se plaignent des contraintes de leur genre. En revanche elles n'adhèrent pas toutes aux discours féministes. Les adolescentes des classes aisées tiennent plus à distance que celle des classes moyennes le discours étiqueté comme « féministe » parce que celui-ci constitue à leurs yeux un discours repérable qu'elles savent socialement dévalorisé.

B. Choisir d'utiliser l'entretien collectif

L'entretien collectif a donc surtout été utilisé dans quelques domaines privilégiés, que nous avons évoqués. Mais le succès de son utilisation dépend essentiellement de son adaptation au type de questions posées par la recherche. Il est aussi fonction de la place attribuée à cette méthode dans le dispositif d'enquête.

B.1 Pour quels objectifs de recherche ?

Nous l'avons vu, les entretiens collectifs peuvent être utilisés dans des cadres épistémologiques différents. Toutefois, tout en sachant que certains chercheurs utilisent l'entretien collectif pour étudier des dispositions, des attitudes, voire des raisonnements individuels (Balme & alii, 2003), cette méthode nous semble plus particulièrement intéressante pour tous ceux qui mettent au premier plan de leur système théorique le fait que la pensée n'est pas déjà donnée, qu'elle résulte d'un processus de construction qui s'effectue via la parole, dans un contexte social, c'est-à-dire dans un cadre collectif et contradictoire. L'intérêt de l'entretien collectif paraît alors évident : il est de saisir les prises de positions en

interaction les unes avec les autres et non de manière isolée. Il permet à la fois l'analyse des significations partagées et du désaccord, grâce à la prise en compte des interactions sociales qui se manifestent dans la discussion.

B.1.a Le recueil des significations partagées

En choisissant de recueillir du discours dans le cadre d'un groupe, qui plus est dans le cadre d'un groupe partageant une expérience ou une identité communes, on peut, en toute logique, privilégier l'analyse de ce qui est partagé (ou de ce qui ne peut pas l'être) dans le groupe. L'entretien collectif permet d'accéder au sens commun, aux modèles culturels et aux normes. Les rares travaux permettant de comparer systématiquement les résultats obtenus par la méthode d'entretiens individuels et par celle des entretiens collectifs confirment d'ailleurs que ces derniers, par une sorte d'effet mécanique, tendent à renforcer les éléments communs au groupe. En fait, peu de recherches permettent de comparer directement les deux méthodes. Ce type d'expérimentation méthodologique reste coûteuse et peu professionnellement peu valorisé, elle est donc peu pratiquée. On cite généralement l'étude pionnière de Banks portant sur le changement organisationnel (Banks, 1979). Elle met en regard les résultats obtenus par la conduite d'entretiens individuels et collectifs menés auprès d'ouvriers sur leur lieu de travail. Même si le chercheur conclut – de manière assez rassurante - que l'on n'obtient pas des informations radicalement divergentes selon la méthode employée, il note cependant des différences significatives. Il remarque ainsi que la critique et l'hostilité à l'égard des mesures de la direction étaient sensiblement plus marquées dans le cadre d'entretiens collectifs qu'individuels. Les ouvriers en groupe se positionnaient plus facilement contre la direction de l'usine, soit qu'ils se soient sentis plus forts en groupe pour endosser une position critique, soit que l'hostilité à l'égard des patrons ait constitué un élément essentiel de cohésion du groupe. Inversement, les motifs de satisfaction personnelle, tels que ceux relatifs aux

augmentations de salaires, étaient essentiellement évoqués dans les entretiens individuels, comme s'ils étaient inavouables en groupe.

Une autre comparaison de cet ordre a été faite dans le cadre d'une enquête sur les expériences sexuelles des jeunes garçons des classes populaires écossaises (Wight, 1994). Wight procède à deux constats. Premièrement : alors que le discours tenu en groupe était fortement marqué par les normes sociales associées à la virilité, autrement dit par l'objectivation des filles et l'affirmation de la domination masculine, les propos tenus en face-à-face étaient nettement plus nuancés, les filles étant plus volontiers présentées comme des partenaires. Deuxièmement : l'écart entre les données recueillies par les deux méthodes était plus grand lorsque l'entretien individuel était réalisé avant l'entretien collectif. Autrement dit, dans le cas inverse, la discussion en groupe et l'impact des normes collectives qu'elle contribuait à asseoir marquaient même le discours tenu dans le cadre de l'entretien individuel.

B.1.b La prise en compte du désaccord et des interactions

Les rares recherches qui confrontent entretien individuel et collectif tendraient donc à montrer que l'entretien collectif est d'abord un outil approprié à la saisie du sens partagé. Mais d'autres utilisateurs de cette méthode considèrent que puisqu'elle permet de recueillir des positions plus tranchées que dans un entretien individuel, c'est un bon moyen de créer de la polarisation (Morgan 1997 : 15) et donc d'observer ce que les normes sociales rendent parfois difficilement accessible, à savoir l'expression du désaccord. Et de fait, ainsi que nous tâcherons de le montrer dans la suite de cet ouvrage, les résultats dépendent en grande partie de la composition du groupe, du mode d'animation de la discussion ainsi que du mode d'analyse des données recueillies. La plupart des manuels de langue anglaise valorisent la contribution de l'entretien collectif à l'analyse de la construction sociale d'un sens commun même si ce dernier n'est

pas nécessairement entendu comme un accord s'appuyant sur l'argumentation et résultant d'une délibération.

Pour notre part, nous avons été amenées à utiliser cette méthode dans la perspective d'une recherche sur la politisation des discussions pour laquelle l'analyse des moments d'expression du désaccord était essentielle. En effet, entamant une recherche sur les formes et les ressources de la politisation – au sens de l'accroissement de la « densité politique » des opinions (Duchesne & Haegel, 2001) -, il nous est rapidement apparu nécessaire d'abandonner la pratique des entretiens individuels approfondis que nous utilisions régulièrement. Nous avons donc expérimenté les entretiens collectifs. Ces derniers nous semblaient non seulement permettre de mieux cerner, analytiquement, le processus de politisation dans un cadre collectif et contradictoire, mais surtout de faire apparaître de façon « réaliste » ce qu'est la politisation en situation. Si parler politique, pour le sens commun, c'est courir le danger de ne pas être d'accord et de se disputer, c'est bien que cette activité engage un risque, celui d'entrer en conflit avec ses interlocuteurs. Ce conflit potentiel mettrait en jeu un partage entre visions du monde, une construction d'alliances, voire le ralliement à des camps. Sur quels thèmes, en mobilisant quels clivages, avec quels appuis, des personnes discutant politique prennent-elles position, au risque d'assumer leur désaccord avec les autres ? Cette question peut également être posée à l'envers : à quels moments et selon quels mécanismes le désaccord public est-il contourné ? En effet, si certaines sous-cultures spécifiques valorisent l'expression du désaccord, la norme sociale conduit plutôt à l'éviter. Dans cette logique, nous avons organisé trois discussions portant sur un sujet de société, la délinquance, dont nous suspicions qu'il susciterait l'intérêt d'un grand nombre de personnes. Travaillant sur la politisation des discussions, notre regard s'est porté tout autant sur le produit de la discussion (ce qui a été dit) que sur les processus de production (comment cela est dit) et donc sur les interactions sociales observables dans le groupe. Et

nous nous sommes intéressées tout autant à la production d'un sens partagé qu'à l'expression de ce qui sépare.

Michael Billig, psychosociologue anglais et utilisateur de la méthode des *focus groups* (cf. encadré 6) travaille, avec d'autres, à surmonter théoriquement l'apparente contradiction entre l'étude du sens commun et celle du désaccord. Dans ses différents travaux, il montre comment le sens commun est lui-même, par nature, ambivalent et contradictoire. La dynamique de la discussion conduit à des alternances de moments d'accord et de désaccord qui soulignent avec force les ambiguïtés dont sont chargées les significations reçues, celles qu'on appelle aussi des idéologies.

Encadré 6. Talking of the Royal Family de Michael Billig, un exemple d'utilisation pour l'analyse du sens commun, entre consensus et désaccord. Michael Billig est professeur de sciences sociales en Grande-Bretagne (Loughborough) et participe au courant promoteur de la « psychologie rhétorique », une conception de la psychologie sociale en lutte contre la conception traditionnelle d'attitude et favorable à une conception fondamentalement argumentative de l'idéologie et du sens commun. Il est plus connu en France pour son livre, *Banal Nationalism*. Celui qui nous intéresse rend compte d'une enquête menée entre 1988 (date de recueil des premiers entretiens) et 1992 (date de publication du livre). Il s'agit d'une recherche sur les représentations de la monarchie, qui porte sur 63 entretiens collectifs réalisés dans la même région d'Angleterre (Est Midlands), avec des groupes composés de membres d'une même famille (175 personnes interrogées au total). Les entretiens, animés par une professionnelle, étaient là pour recueillir l'opinion de la famille à propos de la famille royale. Ils ne portaient pas sur un guide d'entretien formel mais au contraire, suivaient autant que possible le déroulement de la discussion, censée reproduire le cours normal d'une discussion entre personnes familières.

L'analyse menée par Billig rompt volontairement avec les canons de l'analyse sociologique. Si les interviewers sont bien caractérisés par leur âge et leur profession, ils le sont surtout par le journal qu'ils lisent le plus volontiers, et la fréquence de sa lecture. Billig refuse d'imputer mécaniquement les idées véhiculées dans la discussion aux propriétés sociales des participants (il déclare vouloir contribuer à une psychologie sociale « peuplée » - *populated*). Il accorde autant d'attention à la dynamique des accords et désaccords, lesquels sont imputables à la fois aux rôles familiaux et aux impératifs de préservation du groupe, qu'à la présence de schèmes idéologiques préexistants. Mais la caractéristique de ces derniers reste l'ambivalence – et non la cohérence – ce qui ouvre la porte à de multiples configurations, (re)compositions, et confère aux locuteurs un rôle actif dans la création du sens.

Au total, le livre donne à voir les sentiments partagés des Anglais à l'égard de leur famille royale, mêlant fierté et colère, désir de distinction et d'égalitarisme, admiration et envie, identification et différenciation, le tout sur un fond de cynisme qui paradoxalement prévient toute dérive vers le républicanisme, et permet même aux interviewés de se conforter dans la chance qu'ils estiment être la leur, en tant que sujet de sa majesté Britannique.

Pour les partisans de l'entretien collectif, il est évident que dans un entretien individuel les interviewés ne s'expriment pas en toute spontanéité ; qu'ils agissent, là comme ailleurs, dans un espace social dont les effets se font sentir à la fois dans le rapport de force qui s'établit entre interviewer et interviewé, et dans l'influence des idéologies qui s'exerce sur les développements de l'interviewé – ainsi que sur les questions et relances de l'interviewer ! Plus dangereusement encore, ces pressions tendraient à s'exercer de manière implicite, incontrôlée (Streiffeler, 1982) et à échapper à l'analyse. Dans un entretien collectif, les interventions des uns et des autres, les arguments d'autorité et les stratégies d'influence, les tentatives de marginalisation de

certaines positions, l'évitement du désaccord sur certains sujets ou, au contraire, la facilité avec laquelle il est assumé sur d'autres permettraient au contraire de prendre la mesure des processus sociaux à l'œuvre. Cette prise en compte des interactions sociales est, on y reviendra, l'enjeu principal des décisions en matière d'animation ainsi que le défi premier de l'analyse de ce type de matériau. Mais c'est aussi son principal apport.

B.2 La combinatoire des méthodes

Récemment reconnu dans les sciences sociales, l'entretien collectif l'a d'abord été comme une méthode d'appoint, utilisé en complément d'autres méthodes qualitatives (enquête ethnographique ou entretiens individuels) ou quantitatives. Dans le recensement des publications s'appuyant sur des données recueillies en entretiens collectifs, Morgan (Morgan, 1996) a évalué que presque les deux tiers de ces publications combinaient l'entretien collectif avec d'autres méthodes ; mais il a également observé que de plus en plus de travaux le mobilisent comme l'unique méthode de recueil des données. La combinatoire des méthodes occupe une place de choix dans les manuels américains sur le *focus group*. Mais les enseignements qu'on tire de l'énumération des combinaisons envisageables ne nous paraissent pas très conséquents. Aussi, au lieu de présenter de manière exhaustive les différentes possibilités, nous contenterons-nous de signaler les deux dispositifs les plus fréquemment utilisés.

B.2.a Entretien collectif et entretien individuel

Le cumul dans une même enquête d'entretiens individuels et d'entretiens collectifs se justifie aisément, du fait de la complémentarité des deux types d'entretien. Certes, si l'on cherche à recueillir le plus d'informations ou des éléments très approfondis à l'échelle individuelle, mieux vaut procéder à des entretiens individuels ; tandis que si l'on vise la dimension sociale et collective des systèmes de significations, mieux vaut avoir recours à des entretiens

collectifs. Mais idéalement, n'est-ce pas vers ce double horizon que la recherche devrait tendre ? Travaillant sur « l'ordre social » intériorisé par les adolescentes (quels types de catégorisation les collégiennes mobilisent-elles pour se repérer et se classer ?), Mitchell (Barbour, Kitzinger, 1999) plaide pour la combinaison des deux méthodes au motif que dans tout entretien collectif, certaines personnes sont silencieuses et que le silence concerne le plus souvent les personnes minoritaires ou déviantes au regard des normes du groupe. Ainsi, dans les entretiens collectifs qu'elle a réalisés, les collégiennes les moins « populaires » auprès de leurs camarades, les plus mal « classées », ne s'exprimaient pas et leur expérience n'a pu être recueillie qu'en procédant à des entretiens de face-à-face. Le principal problème que pose alors ce type de combinaison est la lourdeur générée par la multiplication des types d'entretiens et la longueur et la complexité de l'analyse.

Mais de fait, comme on l'a vu, rares sont les études qui ont employé les deux méthodes sur les mêmes personnes et qui permettent effectivement de comparer le discours tenu en groupe des propos livrés en face-à-face. Généralement, quand les deux méthodes sont combinées, c'est plutôt en les appliquant à des populations différentes. L'entretien collectif est parfois réalisé après une campagne d'entretiens individuels quand il s'agit de vérifier des hypothèses. Mais plus généralement, l'entretien collectif constitue une première étape, l'entretien individuel intervient dans un deuxième temps pour explorer en profondeur des opinions ou des expériences spécifiques.

B.2.b La combinaison entre entretien collectif et enquête quantitative

La combinaison d'entretiens collectifs et d'une enquête quantitative est une configuration relativement fréquente mais dont la mise en œuvre peut se faire dans un ordre variable. De manière assez classique, on peut choisir de conduire des entretiens dans la phase exploratoire de la recherche, préalablement à l'élaboration d'un questionnaire. L'intérêt de l'entretien collectif est, comme

pour n'importe quelle méthode qualitative utilisée dans ces conditions, d'affiner les hypothèses de recherche. Mais, s'agissant plus spécifiquement des entretiens collectifs, l'avantage est également de fournir des éléments utiles dans le choix de la formulation des questions. En effet, l'entretien collectif permet bien mieux que l'entretien individuel, du fait de la maîtrise possible des termes mêmes de la discussion par le groupe, de connaître les mots, les expressions, les significations employés, admis et collectivement partagés par les personnes concernées par l'enquête, et donc d'aider à la rédaction du questionnaire. Ainsi, des chercheurs travaillant sur la perception du risque du SIDA chez des personnes homo ou bi-sexuelles (cité par Wilkinson, 1998 : 285) ont préféré réaliser des entretiens collectifs avant d'élaborer un questionnaire.

Un usage différent des entretiens collectifs et une autre chronologie sont également possibles. L'organisation d'entretiens peut intervenir après une enquête quantitative dans l'objectif d'approfondir un point ou de mieux cerner une population dont l'intérêt a été mis en lumière par l'enquête statistique, ou encore pour affiner l'interprétation. A titre d'exemple, un dispositif de ce type est mis en place par Morgan lui-même dans son étude sur l'expérience du veuvage (cité par Morgan 1997). Dans d'autres recherches s'appuyant sur des données démographiques, l'entretien collectif est utilisé pour comprendre des changements révélés par des données statistiques.

B.3 Vers une définition de l'entretien collectif

Cette première partie a eu pour objectif de présenter, de manière certes non exhaustive mais en couvrant cependant un champ assez large, les traditions et les usages de l'entretien collectif. Dans la suite de cet ouvrage, nous présenterons les choix et les règles de la méthode en matière de recueil (2^{ème} partie) puis d'analyse (3^{ème} partie). Par entretiens collectifs, nous entendons un type de pratiques que l'on peut, pour résumer, et en suivant pour l'essentiel les critères de Morgan (Morgan 1998), caractériser de la manière suivante :

a. Il s'agit d'abord d'*entretiens de recherche*, autrement dit de données discursives destinées à l'analyse, provoquées et recueillies par un chercheur sur des thèmes qu'il a déterminés et qui peuvent (nous serions d'accord pour dire « doivent ») bien évidemment aussi concerner les enquêtés. Ce premier critère exclut donc :

- les entretiens collectifs utilisés en dehors d'un *objectif de recherche* et, en particulier, à des fins commerciales (« groupe de vente »), de gestion (« groupe de décision »), de thérapie (« groupe de diagnostic »), de formation (« groupe de formation ») ou de participation au processus de décision ou d'évaluation en matière de politiques publiques (« conférences de consensus »), etc.

- l'*observation directe* de situations naturelles de discussion qui ne peuvent à proprement parler être considérées comme des « entretiens »

- les *expériences* en groupe qui ont pour objectifs d'enregistrer simplement des actes (une réaction à un stimulus, un choix ou une décision, un classement etc.) et non du discours.

En revanche, la notion d'entretien collectif recouvre des pratiques mixtes dans lesquelles des tâches spécifiques peuvent être confiées aux participants mais où, dans le même temps, l'explicitation de ces actes est recueillie sous forme discursive.

b. Ces entretiens sont *collectifs*. Ils mettent en scène plus de deux personnes. La relation sociale qui les caractérise ne se réduit pas au rapport enquêteur / enquêté et suppose donc une prise en compte des interactions sociales qui se jouent dans le cadre collectif de la discussion. Les participants peuvent former un groupe « naturel » d'inter-connaissance, ou un groupe d'appartenance doté d'une identité ou d'une expérience communes. Mais ils peuvent aussi rassembler simplement, le temps de la discussion, des personnes n'ayant pas de relations sociales préalables et peu d'expériences en commun.

Au-delà de ces deux caractéristiques – entretien et collectif – toute une série de décisions s'offrent à l'utilisateur potentiel, tant en matière de recueil que

d'analyse. Pour le guider dans ses choix, nous livrerons au lecteur le plus possible d'indications pratiques. Les cinq ouvrages que nous avons présentés nous serviront de témoins pour illustrer les conséquences scientifiques de ces décisions apparemment « techniques ».

DEUXIEME Partie : Questions de réalisation

La réalisation d'entretiens collectifs implique une série de choix, plus ou moins maîtrisés, concernant les procédures de recrutement et d'organisation de la discussion. Nous allons évoquer maintenant les possibilités qui s'offrent au chercheur et les quelques règles qui assurent la qualité des données recueillies. Pour ce faire, nous ferons référence à des publications utilisant l'entretien collectif et plus particulièrement, aux cinq ouvrages présentés dans la première partie. Toutefois, les indications méthodologiques publiées sont parfois trop succinctes pour permettent d'entrer réellement dans le processus de fabrication des données. C'est pourquoi nous avons aussi choisi de nous appuyer assez largement sur notre expérience directe de la méthode, afin de présenter le plus concrètement possible les enjeux de la réalisation d'entretiens collectifs.

À titre de remarque préalable, précisons que l'entretien collectif nécessite, plus sans doute que n'importe autre méthode, de travailler en équipe : comme on va le voir, le recrutement des participants, phase décisive, est très prenant et l'organisation de la discussion suppose au minimum un partage des rôles entre celui qui anime et celui qui observe. Il est donc raisonnable de déconseiller la méthode, dont la mise en œuvre apparaît très lourde, quand on travaille seul.

A. Le recrutement (un processus difficile)

Le recrutement des participants est une phase aussi essentielle que difficile. Que l'on travaille sur des données quantitatives ou qualitatives, la qualité du recrutement est un problème général dans la mesure où elle constitue un élément décisif de la fiabilité de l'enquête. Dans le cas des entretiens collectifs, l'enjeu est double. Car en recrutant, on construit non seulement un *échantillon*, selon des critères qui pèseront sur l'analyse, mais on construit un *groupe* dont les

interactions seront décisives pour la qualité du matériau. Bien sûr, les relations qui vont se nouer au sein du groupe relèvent toujours un peu de l'alchimie sociale et sont donc pour partie imprévisibles. Le recrutement qui permettrait d'anticiper et de contrôler tout ce qui va se jouer dans la discussion est donc illusoire (Bloor et al. 2001). Toutefois, cette marge d'imprévisibilité ne doit pas dispenser le chercheur d'accorder beaucoup d'attention à l'ensemble des paramètres que met en jeu le recrutement : ces paramètres sont essentiellement le degré d'interconnaissance, l'homogénéité, le nombre et la taille des groupes ainsi que les modalités de la mise en relation. Dans la mesure où cette phase de recrutement mérite beaucoup de soin, il nous paraît judicieux d'investir dans cette tâche une partie du budget éventuellement prévu pour cette recherche.

A.1 Groupe naturel ou artificiel

On l'a vu, les entretiens collectifs se pratiquent aussi bien avec des groupes de personnes totalement étrangères les unes aux autres (c'est en général le cas dans le domaine du marketing) qu'avec des groupes d'interconnaissance. Ainsi Billig a interrogé les membres d'une même famille, Gamson et Willis ont réuni des groupes d'amis. De façon intermédiaire, les entretiens peuvent être menés dans un contexte, local ou institutionnel, familier de tous les participants sans qu'ils partagent à proprement parler le même réseau de sociabilité. C'est ainsi que Dubet interroge les habitants d'un même quartier qui n'entretiennent pas toujours de relations entre eux, évitant même soigneusement de réunir des « bandes » déjà constituées. Frazer a rassemblé des élèves d'un même établissement scolaire, sans qu'elles soient nécessairement amies. Les partisans des groupes d'interconnaissance le justifient par le fait que la discussion revêt, de ce fait, un caractère plus proche de la réalité de la vie quotidienne. Et il est certain que la réunion quelques heures de personnes totalement inconnues les unes aux autres venues discuter d'un sujet général dans la salle d'une quelconque institution ou dans celle d'un hôtel a sans conteste un caractère

artificiel. Toutefois, le « naturel » est toujours relatif et il existe certains risques inhérents au recueil de données produites dans un cadre où la familiarité entre les acteurs est très forte.

Sur le premier point, le matériau recueilli par Elizabeth Frazer auprès des collégiennes anglaises dissipe, à bon escient, l'illusion de la neutralité du dispositif d'observation. En exergue d'un chapitre de sa thèse consacré à la méthode, elle publie des propos de collégiennes qui témoignent sans ambiguïté que les participantes ont conscience de la situation particulière que constituent ces discussions. Bien qu'appartenant au même établissement scolaire, voire aux mêmes classes, et ayant donc l'habitude de parler entre elles, la situation leur paraît étrangère : « Nous ne sommes jamais assises comme ça avec tant de temps pour parler de ce que nous faisons » (Frazer 1988a: 87). Frazer reconnaît même cet apprentissage de la réflexivité créée par la situation de recherche comme un élément essentiel de l'échange qui s'instaure entre les « sujets » de l'enquête et la chercheuse.

Sur le deuxième point, l'argument avancé contre la pratique des entretiens collectifs avec des personnes se connaissant bien est le risque que la discussion se déroule dans le registre de l'implicite. Les personnes appartenant au même milieu social et partageant les mêmes codes de communication, voire les mêmes opinions et les mêmes croyances, n'ont pas besoin d'exprimer ce qu'elles ont en commun (Morgan, 1998). C'est le même type de constat que faisait Bourdieu à propos d'entretiens individuels réalisés avec des personnes de connaissance : une trop grande familiarité risque de conduire les enquêtés à considérer que leurs propos vont de soi et qu'elles n'ont pas besoin de les expliciter (Bourdieu, 1993). Un autre type d'argument souligne les effets pervers que l'interconnaissance peut entraîner sur la liberté de parole. Si les participants, non seulement se connaissaient avant, mais surtout vont être amenés à se fréquenter après la discussion, les risques d'auto-censure sont plus forts car la divulgation d'expériences et d'opinions intimes, sensibles ou conflictuelles peut peser sur

les relations interpersonnelles après l'entretien. Chose qui n'inquiète pas des participants assurés de ne jamais se revoir : en ce sens, l'anonymat peut être le gage d'une parole moins contrôlée.

Nous avons, quant à nous réunis, des personnes qui, même si elles relevaient d'univers professionnel *a priori* proches, étaient totalement des étrangères les unes aux autres car nous ne cherchions pas à étudier la discussion politique d'un point de vue ethnographique (par exemple, quand et comment parle-t-on politique dans la vie quotidienne ?). Nous voulions saisir les processus de politisation d'une discussion dans un cadre s'apparentant à un espace public, voire contradictoire. Prendre la parole sur un sujet de société dans le cadre d'une discussion avec des personnes dont on n'est pas familier et dont on ne sait pas ce qu'elles pensent devait permettre de saisir la politisation non pas dans le registre du privé ou de l'intime, mais dans un registre public.

A.2 Une règle d'or : l'homogénéité sociale des groupes

La sélection des personnes participant aux entretiens collectifs doit donc notamment contribuer à faciliter la construction du groupe, autrement dit, à favoriser la prise de parole de chacun. Or on sait bien que le rapport à la parole, c'est-à-dire tout à la fois le sentiment de légitimité, la propension à prendre la parole en public et la manière de le faire (les mots et le ton employés, la capacité à argumenter, etc.) sont socialement déterminés. Pour que la discussion ne manifeste pas seulement l'inégalité de ces rapports, il est nécessaire qu'existe un minimum d'homogénéité sociale entre les participants. Cette homogénéité, nécessairement relative, doit permettre d'éviter des situations où l'aisance et la maîtrise des uns inhibent les autres et les empêchent de prendre la parole. C'est pour cette raison que le principe élémentaire de l'organisation des entretiens collectifs est l'homogénéité de chaque groupe. Bien sûr, cela ne suffit pas à supprimer totalement les phénomènes de domination. Ceux-ci peuvent d'abord avoir des sources autres que sociologiques, d'ordre psychologique notamment.

Et surtout, les propriétés sociales des acteurs sont diverses et il n'est pas toujours possible ni souhaitable de tout homogénéiser. Par exemple, les groupes que nous avons constitués visaient une relative homogénéité socioprofessionnelle mais étaient mixtes. Et dans le groupe d'employés administratifs, les femmes se sont placées dans le sillage d'un des participants masculins, entérinant sa position dominante dans la discussion.

La sélection des participants renvoie aussi à une logique d'échantillonnage. Dans les enquêtes fondées sur des entretiens, qu'ils soient d'ailleurs individuels ou collectifs, la représentativité prend un sens différent de celui que l'on utilise pour les enquêtes quantitatives, par questionnaire. D'une part il n'est pas envisageable de prendre en compte l'ensemble des variables caractéristiques des participants ; et surtout l'objectif n'est pas de tenter de reproduire, en miniature, la structure de la population mère. Le principe est celui de la diversification maximale de l'échantillon, sur la base de quelques critères particulièrement pertinents. L'objectif est donc de construire des groupes permettant de saisir des situations diverses et contrastées au regard du thème de la discussion. D'où une logique de « segmentation » : chaque groupe est constitué sur un critère commun dont on pense qu'il est déterminant pour comprendre le sujet. Deux types de critères peuvent ainsi être mobilisés dans la construction de l'échantillon : les caractéristiques sociales, c'est-à-dire classiquement des critères socioprofessionnels, ethniques, d'âge, de genre ; ou des critères saisissant la position à l'égard du thème discuté. Généralement, ces derniers renvoient au type d'expérience et non aux types d'opinion. A titre d'illustration, sur la question de l'avortement on tendra à rassembler des femmes ayant des enfants, d'autres sans enfants, d'autres encore ayant avorté, etc. plutôt que des groupes construits sur des critères d'opinions (des groupes de personnes hostiles ou favorable à la libéralisation de l'avortement). Toutefois, on peut aussi construire un dispositif où co-existent des groupes de personnes sélectionnées selon leur type d'expérience et d'autres sélectionnées selon leur degré

d'implication au regard de la question traitée. A propos de l'avortement toujours, on peut alors prévoir de réaliser des discussions au sein de groupes de militants favorables à une libéralisation de la législation, de membres du Planning familial, de militants d'association pro-Vie, de membres d'association catholique, etc.

Cette logique de segmentation des groupes a deux incidences importantes. Elle détermine d'abord le nombre de groupes réalisés. La multiplication des critères de segmentation des groupes se traduit dans le nombre de groupes à réaliser et donc dans la lourdeur du dispositif.

Par ailleurs, la segmentation pèse également sur les logiques d'analyse en imposant une grille de lecture du matériau dans laquelle les différences de contenu des discussions sont imputées aux critères de constitution des groupes. C'est très directement perceptible dans les analyses menées par William Gamson et Elizabeth Frazer.

A.3 La prise de contact

La façon dont on entre en contact avec les participants, et donc dont s'opère la traduction des critères d'échantillonnage en choix de personnes, est le moment décisif – et difficile – du recrutement. Si l'on dispose d'un budget conséquent, on peut évidemment avoir recours à des sociétés spécialisées. Mais les risques qu'on encourt à sous-traiter une phase essentielle de la constitution du matériau nous paraissent énormes. On a d'ailleurs déjà souligné la tendance de ces sociétés à recruter des participants quasiment « professionnalisés ». Sinon, deux stratégies sont envisageables.

La première est de miser sur le choix de personnes ressources qui font office d'agent recruteur en puisant dans leur réseau de sociabilité pour construire le groupe dont ils feront partie. C'est la solution adoptée par Michael Billig et son animatrice, ainsi que Gamson et son équipe. Dans ce dernier cas, l'entrée en relation avec la personne contact s'est faite en se rendant présents ou en affichant leur demande dans plus d'une trentaine de lieux différents de la ville

de Boston : dans des équipements municipaux, à l'occasion de fêtes, de pique-niques, de marchés, etc. Ces personnes-contacts, qui se répartissaient équitablement entre des hommes et des femmes, des blancs et des noirs, étaient chargées d'organiser une réunion avec 5 personnes de leur choix. Si cette technique de recrutement assure une réelle familiarité entre les participants, elle ne permet pas au chercheur de contrôler complètement les critères constitutifs du groupe. Notamment, Gamson souligne la tendance des personnes-contact à inviter les personnes les plus qualifiées ou éduquées de leurs connaissances, et plutôt intéressées à la politique (Gamson 1992: 15-16). Au bout du compte, les groupes constitués se sont caractérisés par une forte homogénéité raciale (sur les 37 groupes, seuls 3 étaient multi-raciaux) et une relative mixité de genre (4 groupes étaient exclusivement masculins et 8 exclusivement féminins).

Une autre façon de faire est de s'appuyer sur une institution : Elizabeth Frazer et Paul Willis ont mené leurs entretiens collectifs dans le cadre d'établissements scolaires ou d'un programme de formation dans lesquels ils intervenaient régulièrement. Quand les personnes qu'on cherche à contacter sont plus ciblées, on peut aussi s'appuyer sur un réseau associatif, la presse spécialisée, des programmes d'action publique, etc. Dubet a ainsi recruté des jeunes usagers d'un club de moto, des militants de « La marche pour l'égalité » aux Minguettes, des adultes contactés par des associations, etc.

Encadré 7 : La rétribution des participants

La question de la rétribution est évidemment étrangère à la logique clinique puisque celle-ci s'appuie sur l'intérêt que les participants trouvent à investir dans un travail réflexif et sur l'échange et la co-production des interprétations et des résultats. La rémunération va de pair avec un dispositif qui entérine une division du travail entre les enquêtés et les enquêteurs. Même dans ce cas, si on a pour objectif de recueillir les propos de personnes concernées et motivées par un sujet, il n'est pas nécessaire de leur proposer de l'argent. Mais si l'on cherche à prendre en compte des personnes ne se sentant pas *a priori* impliquées par la

question posée, ces fameux « citoyens ordinaires », le dédommagement peut grandement faciliter la participation des gens les plus divers et notamment, de ceux qu'on trouve rarement représentés dans les enquêtes car leurs propriétés sociales ne favorisent pas la confiance en soi qui motive l'expression publique de ses opinions. On notera que la rémunération de la participation à une enquête est un procédé considéré comme normal et légitime dans le monde anglo-saxon, mais suscite de nombreuses réserves en France, où on se méfie des effets pervers qu'une motivation « intéressée » pourrait introduire dans l'enquête.

Par ailleurs, la rémunération ne va pas sans soulever d'autres problèmes, budgétaires bien sûr, mais aussi juridiques. Quel statut attribuer à cette rétribution ? Le versement d'environ 45 euros pour la participation à un groupe peut entraîner des formalités administratives rapidement dissuasives !

Pour les groupes sur la délinquance, nous avons choisi non seulement de rémunérer les participants aux discussions mais aussi, de les contacter par le biais de l'ANPE. Les annonces, élaborées en partenariat avec les employés de l'ANPE, étaient formulées en ces termes : « Centre d'étude recherche 8 personnes non diplômées, exerçant dans le secteur de l'industrie pour participer à un groupe de discussion sur un sujet de société. La discussion sera filmée à des fins d'analyse (film non diffusé). Elle se déroulera le ... de 9h30 à 13h.

Débutant accepté, salaire indicatif 45 euros la demi-journée ». Les autres annonces précisaient au contraire un niveau de qualification et un type d'emploi, administratif ou d'encadrement.

L'organisation d'une réunion à plusieurs est évidemment plus difficile que prévoir un rendez-vous individuel. Le premier contact avec des participants potentiels est l'occasion d'explicitier de manière assez générale l'objectif de projet et les convaincre d'y participer, sachant que le coût que cela représente est plus élevé en raison du déplacement que cela nécessite. Les défections sont donc un phénomène courant et les vieux routiers de l'entretien collectif conseillent de

penser aux moyens de maximiser la probabilité que les personnes se considèrent engagées à venir (Bloor et alii 2001 : 33-34) et de recruter systématiquement plus de personnes que le nombre voulu de participants (Morgan 1997: 42). Le moment de la prise de contact est encore l'occasion de fixer les conditions matérielles de la participation (fixation du rendez-vous, mais également condition de l'enregistrement afin d'éviter une défection de dernier moment si la personne refuse par exemple d'être enregistrée ou filmée).

Enfin, la prise de contact permet surtout de s'assurer, au moyen de quelques questions, que la personne correspond bien au profil souhaité pour le groupe considéré, et de se donner les éléments suffisants pour choisir entre différents participants et ajuster la composition du groupe. L'enjeu est de taille car si, dans le cas d'un entretien individuel, une erreur sur la sélection d'une personne peut au pire conduire à écarter l'entretien, dans le cas d'un entretien collectif, cela peut perturber toute une discussion.

A.4 Le nombre et la taille du groupe

Le nombre minimum de groupes dépend principalement du nombre de critères que l'on croit devoir prendre en compte dans la construction de l'échantillon. Dans le projet de comparaison franco-britannique sur la politisation des discussions, si nous voulons réaliser des groupes correspondant à des milieux socialement différenciés (par exemple, ceux des cadres, d'employés et d'ouvriers) – tout en choisissant, pour des raisons de fiabilité, de réaliser au moins deux entretiens par catégorie – et que par ailleurs, nous décidons de travailler à partir de deux thèmes différents (par exemple, la fiscalité et le genre), et que ce le dispositif est mis en place dans deux pays (la France et la Grande-Bretagne), alors le nombre minimum de groupes à réaliser sera de 24. Chiffre au demeurant tout à fait raisonnable si on le rapporte aux recherches mises en œuvre par Gamson ou Billig. Le premier a travaillé sur 37 groupes (rassemblant globalement 188 participants) et le second sur 63 groupes

(rassemblant 173 personnes). Mais il est vrai que le nombre de groupe nécessaire dépend aussi du degré de structuration et de standardisation de l'organisation de la discussion (voir infra). Plus la discussion est standardisée, moins on a besoin de multiplier le nombre de groupe. À l'inverse, moins la discussion est structurée, plus la variabilité des groupes est importante et plus on doit pouvoir disposer de cas afin de s'assurer que les différences constatées ne relèvent pas d'une dynamique spécifique, propre à chacun des groupes.

Cela dit, il n'y a pas de règle et la variété de pratiques en matière de nombre de groupes est grande. Tandis que Gamson et Billig s'appuient sur des corpus très importants, Morgan considère pour sa part qu'une enquête fondée sur 3 à 5 groupes est parfaitement légitime (Morgan 1997). D'autres travaux privilégient un travail continu sur un nombre plus restreint de groupe. Ainsi, Willis et Frazer, mais aussi Dubet préfèrent travailler sur quelques groupes réunis à plusieurs reprises. Dans le cas d'une intervention sociologique menée auprès de militants, le nombre de séances menées avec le même groupe devrait pouvoir s'élever à une vingtaine. Mais dans le cas de *La Galère*, l'intervention repose sur six à huit séances par groupe, les jeunes ne s'investissant pas longtemps. Le travail de Elizabeth Frazer repose également sur la conduite d'environ six séances par groupe. Dans le cas de l'enquête menée par Willis la durée de présence sur le terrain est nettement plus longue puisqu'elle se déroule sur près de 2 ans.

La taille optimale d'un groupe est également sujette à des appréciations diverses mais la variabilité est moindre. La plupart des spécialistes s'accordent pour établir que le nombre doit en général osciller entre 5 à 10 personnes mais les personnes réunies pour *Talking about the Royal Family* sont très rarement plus de quatre. La discussion dans un petit groupe peut « prendre » plus difficilement mais court le risque d'être moins animée, et riche, en raison de la moindre variété des points de vue représentés. Quant aux grands groupes, ils sont plus difficiles à animer. Ils exigent des compétences plus affirmées de la part de l'animateur qui doit contrôler la rotation des prises de parole et parfois faire

preuve de discipline. Plus les participants sont nombreux, plus est forte la probabilité que des conversations fractionnaires s'engagent. Sans compter l'impact sur la qualité de l'enregistrement : si la discussion tourne au brouhaha, l'exigence de naturalité sera sans doute comblée mais la restitution deviendra impossible ! Pour finir, la détermination de la taille du groupe dépend également de l'importance que l'on accorde aux données individuelles. Si l'on veut disposer d'éléments sur les prises de positions individuelles, non pas pour elles-mêmes (car dans ce cas, mieux vaut faire des entretiens individuels), mais pour analyser le plus finement les processus d'interactions individuelles qui sont à la base des processus de construction sociale du sens, il est préférable de travailler sur des groupes de petits effectifs.

B. l'organisation matérielle

Dans le cas des entretiens collectifs, l'organisation matérielle est importante, l'improvisation impossible en raison du nombre de personnes impliquées.

B.1 Les questions de lieu

Organiser des entretiens collectifs exige d'abord de disposer d'un endroit adapté à la réunion de 5 à 10 personnes. Il faut trouver une salle agréable, spacieuse et calme, dans un endroit neutre et relativement facile d'accès. L'espace est particulièrement nécessaire lorsque la discussion s'accompagne d'un certain type d'activité qui suppose des déplacements, comme utiliser des panneaux d'affichage, filmer, faire travailler les personnes en sous-groupe (cf. infra). On doit cependant signaler que certains travaux (cités par Stewart, Shamdasani 1990 : 47) ont établi que les petites salles faciliteraient les interactions et entraîneraient des processus de polarisation. Plus banalement, il faut rappeler que le lieu ne doit pas être un endroit de passage. Le transport représentant un coût pour les participants, il est donc aussi essentiel que l'endroit soit d'accès

rapide et facile. Reste le paramètre de la neutralité du lieu. Deux chercheuses travaillant sur la perception par les enfants des risques d'accidents ont tenté d'évaluer les effets du contexte de la discussion sur la production des données (Green, Hart 1999). Ayant organisé des entretiens collectifs avec des enfants dans des lieux officiels, comme l'école, et dans des lieux plus informels, comme dans des clubs de loisirs, elles ont pu constater des nettes différences entre les discussions obtenues dans ces contextes différents. Dans le cadre de l'école, l'animateur est assimilé à un professeur, il détient sans contestation le monopole sur l'établissement des règles de la conversation, la langue utilisée par les enfants est très formelle. Dans le cadre du club de loisir, la relation avec l'animateur est plus incertaine, les règles de la conversation plus floues et, en tous les cas, davantage contrôlées par le groupe de pairs, enfin le niveau de langage est plus naturel. Nous avons nous même ressenti l'impact du cadre quand, ayant organisé nos groupes sur la délinquance dans une salle spacieuse et confortable d'un des immeubles de Sciences-po, les participants nous ont manifesté combien ce lieu avait toutes les caractéristiques d'un lieu de pouvoir. Ainsi l'un des participants du groupe de manutentionnaires a insisté pour savoir combien nous gagnions dans l'objectif clair de signifier que nous ne faisons pas partie du même monde. Tandis qu'à l'inverse, les cadres ont mis en scène, de manière ostensible, une aisance destinée à marquer leur appartenance à ce type d'univers professionnel.

Les usages relatifs à la disposition spatiale des participants et de l'animateur sont eux aussi contrastés. Les praticiens du *focus group* conseillent plutôt que les participants et l'animateur prennent place autour d'une table. La structure circulaire signifierait l'absence d'ordre et de hiérarchisation, la table constituerait un élément de protection (Stewart, Shamdasani 1990 : 48, Morgan 1997 : 55). Si l'objectif est que le groupe se prenne en charge, ils suggère même au chercheur, qui n'a dès lors qu'à se consacrer à la prise de note et à l'enregistrement, de s'installer à côté. Mais ce laissez faire est très éloigné

de notre pratique, et la méthode que nous avons adoptée suppose une toute autre organisation spatiale. Il n'y a pas de table, et les participants sont assis en arc de cercle, tournés vers les grands panneaux sur lesquels l'animateur affiche par écrit ce qu'ils disent. Dans l'esprit de cette méthode, l'absence de table ouvre un espace destiné à faciliter la prise de risque. Une telle configuration spatiale ne recherche pas le naturel mais assume clairement la construction de la situation. Ce type de choix suppose alors d'être attentif, au moment de l'analyse, à la dimension spatiale des interactions : Comment les participants se sont-ils d'abord placés ? Puis comment évolue la distance corporelle entre les participants et entre ces derniers et l'animateur ? (Quand est-ce que l'on s'écarte de son voisin ? A qui l'on s'adresse ?), etc.

Encadré 8 : Présentation de la méthode Metaplan®

Metaplan® est le nom d'une société de conseil créée en 1972 en Allemagne. Il s'agit d'une entreprise familiale, constituée par deux frères, Wolfgang et Eberhardt Schnelle, qui se sont d'abord fait connaître par des travaux sur la communication interne et l'efficacité administrative, avant de développer une méthode de travail en groupe.

Implantée aujourd'hui en Allemagne, en France, aux Etats-Unis et en Suède, la société Metaplan® a développé une méthode originale d'animation de groupes de discussion qu'elle utilise comme méthode de changement socio-organisationnel. Elle permet d'orchestrer la négociation informelle entre des acteurs et d'aide à lancer une dynamique auto-entretenu, où les intéressés prennent eux-mêmes en charge leur propre évolution, tant au niveau des représentations qu'au niveau des pratiques professionnelles.

La méthode Metaplan® repose sur une grammaire visuelle, qui utilise des cartes de formes et de couleurs différentes pour noter sur des panneaux couverts de papier kraft toutes les phases de la réflexion d'un groupe, les diverses idées émises, ainsi que les divergences d'opinion. On retrace ainsi visuellement le processus de débat.

Des règles de formulation de questions ont été élaborées, fondées sur la maxime « le modérateur travaille avec des questions, pas avec des réponses ». Les questions doivent donc être assez ouvertes mais pas trop vagues, stimulantes mais pas bloquantes, et orientées vers l'expérience et l'action, plutôt que vers les connaissances.

La méthode repose également sur des techniques d'interaction diversifiées. On peut faire répondre à une question par oral, par écrit, avec une gommette placée sur une échelle graduée, avec plusieurs gommettes pour sélectionner des items déjà identifiés. On favorise les controverses en appliquant la règle de l'éclair (« en cas de désaccord, demandez qu'on indique un éclair près du passage incriminé, puis donnez votre commentaire ») et sa contrepartie : « qui ne dit mot consent ».

La méthode Metaplan® comprend également des règles pour construire le déroulement d'une séquence d'animation, qui organisent la succession des questions et le choix des techniques d'interactions adaptées, permettant d'organiser le débat, étape par étape, en emportant le groupe dans une réflexion qui l'amène à un objectif identifié au préalable. L'esprit de la méthode est ainsi plutôt « semi-directif » que purement « participatif ».

B.2 Les questions de temps

Dans la rubrique de l'organisation matérielle, il faut évoquer rapidement les moments qui encadrent la discussion proprement dite: Combien de temps l'entretien doit-il durer ? Comment débute-t-il ? Comment finit-il ?

Ici encore, les recommandations varient. Certains se réfèrent à des discussions d'une ou deux heures tout au plus (Morgan 1997), mais nous avons pratiqué, et conseillons de mettre en place, des discussions plus longues. Car il faut du temps pour que la discussion se mette en route, que les participants s'identifient et le groupe se constitue. Plusieurs heures sont nécessaires au recueil de données

permettant de saisir la dynamique des interactions. Il est vrai que nous avons recruté des personnes qui ne se connaissaient pas et que cette phase de mise en route est certainement moins longue pour les groupes d'interconnaissance. Encadrant la discussion proprement dite, les moments d'accueil des participants et de clôture de la réunion méritent une attention particulière. L'arrivée des participants est une phase délicate. Certains peuvent arriver en avance alors que les préparatifs techniques ne sont pas finis. Il faut donc prévoir le lieu et les conditions appropriées à l'attente. D'autres seront retardataires et rejoindront une discussion déjà engagée. Il faut décider par avance des conditions dans lesquelles on les accepte. Certains malentendus peuvent émerger sur l'enregistrement, voire le thème de la discussion. Il faut se donner les moyens de les désamorcer. De la même façon, la clôture de la réunion doit être préparée. En principe la durée de la discussion a été précisée auparavant ; il est important de respecter ce qui a été convenu. Mais si on envisage, une fois la discussion close, de faire remplir un court questionnaire afin de disposer d'informations complémentaires sur chaque participant, il faut alors réserver le temps nécessaire et prévoir les conditions matérielles pour le faire. Sans compter, le cas échéant, des problèmes liés à la rémunération (informations administratives et pièces d'identité à fournir, documents à remplir, etc.). Il faut aussi anticiper le fait que certains participants puissent manifester le désir de s'attarder un peu, poser des questions complémentaires sur le projet. Enfin il est tout à fait recommandé de prévoir un moment où les membres de l'équipe présents prennent le temps d'échanger et de consigner, à chaud, leurs impressions et le souvenir de détails qui, si on ne les fixe pas immédiatement, se perdront.

B.4 L'enregistrement

Dans la perspective de recherche qui est la nôtre, les questions d'enregistrement des données et de préservation des traces sont essentielles. Car ce qui a été produit dans la discussion va être analysé en profondeur. Or, l'enregistrement

des entretiens collectifs est une opération délicate qui mérite d'être préparée et testée. L'enregistrement d'une conversation est techniquement difficile et nécessite un matériel adapté. Et, dans ce domaine, on n'est jamais assez prudent. La question de l'enregistrement vidéo est controversée. L'argument en défaveur de ce mode d'enregistrement est son caractère intrusif et supposé refroidissant (Morgan 1997 : 56) : il entraverait la spontanéité des prises de parole. Nous avons effectivement rencontré un refus et pu observer comment, dans les premiers temps de la discussion, les regards se tournaient parfois vers la caméra, témoignant bien que les personnes la percevaient. Toutefois, tout comme le magnétophone dans un entretien individuel, elle finit par se faire oublier. Au point que le fait d'être filmé n'a pas empêché certains participants de déclarer qu'ils fumaient du haschich, qu'ils avaient commis un vol ou vivaient de petits trafics... Or, pour ce qui est des potentialités de l'analyse, l'enregistrement vidéo est particulièrement précieux, car il autorise un rendu des interactions sans commune mesure avec ce que les voix permettent de restituer. Reste qu'il soulève des enjeux déontologiques : il est très tentant de rendre public des extraits vidéo, mais le respect de l'anonymat des personnes interrogées s'y refuse, sauf à recueillir explicitement leur autorisation.

C. L'animation

L'entretien collectif ne peut pas être assimilé à une conversation ordinaire, telle qu'il s'en déroule dans la vie quotidienne. Même si l'encadrement de la discussion est minimal, il se manifeste toujours par la présence d'une personne qui impose aux participants le sujet de leur réflexion et veille à ce que la discussion suive son cours. Le degré de structuration de la discussion peut sembler *a priori* très directement lié à la directivité de l'animateur. Pourtant, un encadrement strict et une standardisation de la discussion peuvent aller de pair avec un mode d'animation relativement souple; et inversement, la discussion peut être très peu préparée et structurée à l'avance mais l'animateur intervenir

fréquemment, comme s'il prenait part à la discussion. Nous avons donc choisi de traiter les deux questions séparément.

C.1 Le choix de l'animateur

Le choix de l'animateur soulève la question de sa professionnalisation et celle de sa ressemblance avec le groupe.

Dans les travaux qui nous servent de fil conducteur à cet ouvrage, le recours à une animation professionnelle est variable. Willis a réalisé seul ses entretiens. Le travail de Dubet a été mené par une équipe de huit chercheurs dont trois d'entre eux – et François Dubet lui-même - ont participé à l'ensemble des opérations mais dans des rôles souvent différents. Elisabeth Frazer a pris en charge l'animation de l'ensemble des entretiens collectifs qu'elle utilise. Cependant, elle n'entretenait pas les mêmes liens avec les participants de différents groupes. Ayant travaillé comme éducatrice dans le cadre d'un programme d'action sociale pour les jeunes défavorisées, elle connaissait bien le premier groupe de filles qu'elle avait recrutées par ce biais ; alors qu'elle n'avait aucune familiarité préalable avec les élèves des établissements publics et privés formant les autres groupes. William Gamson et Michaël Billig n'ont pas réalisé eux-mêmes les entretiens collectifs qui constituent le matériau de leurs ouvrages. Le premier a confié la tâche à deux animatrices, une noire et une blanche, chacune animant les groupes de même couleur qu'elle. En cas de défection de l'une d'entre elles, elle était remplacée par femme de même couleur de façon à ne pas introduire de biais. Quant à Billig, il a sous-traité la réalisation de tous les entretiens à la même animatrice. Sur la question du recours à des professionnels, la position de Morgan nous paraît raisonnable (Morgan 1998) : il est faux de penser que seuls des professionnels sont capables d'animer convenablement des entretiens collectifs, mais il ne faut pas sous estimer les compétences que requiert la fonction. Inutile de se laisser impressionner par la liste des qualités requises établie par certains manuels (cité par Stewart,

Shamdasani 1990: 79), pour l'essentiel, ces qualités sont celles que l'on doit attendre de tout intervieweur. Elles tiennent moins à des propriétés psychologiques qu'à des intérêts professionnels : il faut privilégier la compréhension et éviter les jugements, et pour cela, apprendre à intervenir en priorité afin de faciliter l'explicitation que les participants peuvent faire de leurs propos (Barbour, Kitzinger 1999 : 13).

Pour notre part, nous préférons ne pas sous-traiter l'opération de recueil des données et assumons la dimension artisanale que revêt inévitablement le *do it yourself*. Mais nous conseillons vivement de ne pas se lancer dans l'animation sans formation et expérience préalables. Nous avons suivi une formation à la méthode que nous avons utilisée, bénéficié de l'aide d'une professionnelle. Certes, animer exige de l'énergie, beaucoup d'attention et de confiance en soi, mais quoi de plus passionnant pour un chercheur que d'être au cœur de la production de ses données ? Une fois encore, le fait de travailler en équipe est un atout majeur. La comparaison de nos manières d'animer témoigne évidemment de différences de style liées sans doute à des types de personnalité. Mais surtout, l'expérience nous a permis de prendre conscience de certains penchants communs façonnés par nos habitudes professionnelles. Initialement formées à la conduite d'entretiens individuels non pré-structurés, habituées donc à adopter une attitude la moins directive possible, nous avons appliqué la méthode assez différemment de notre collègue animatrice professionnelle. Cette propension à la non-intervention, renforcée par notre volonté de recueillir le plus de traces possibles de ce qui était dit, a produit une sorte de détournement de principes de la méthode, mais produit, en retour, des données particulièrement riches.

La question de l'impact des propriétés sociales de l'intervieweur sur ce que dit ou ne dit pas l'enquêté – le fameux « effet enquêteur » - se pose dans tout entretien, qu'il soit individuel ou collectif. Il est vrai qu'il est préférable de ne pas introduire de décalage trop visible comme, par exemple, de faire animer un groupe composé entièrement de femmes par un animateur masculin. Mais d'une

part ce principe se heurte à un autre, celui de favoriser l'homogénéité de la conduite des entretiens en limitant le nombre d'intervieweurs. De plus, on considère généralement que la question du profil social de l'enquêteur se pose avec moins d'acuité dans le cas des entretiens collectifs que dans celui des entretiens individuels car l'existence du groupe est censé produire un transfert de pouvoir de l'intervieweur aux interviewés. Ces derniers étant en nombre, le rapport de force se trouve modifié à leur profit (voir supra). Dans le cas d'entretiens menés auprès de personnes culturellement ou socialement minoritaires ou dominées, la dimension collective atténuerait donc la relation de domination sociale qui peut se manifester dans le face-à-face interviewé / intervieweur. Il demeure que, la division sociale du travail d'interrogation étant ce qu'elle est, on ne neutralise jamais totalement l'ensemble des effets « enquêteur » (Barbour, Kitingner 1999: 14-15). On ne peut que s'efforcer d'atténuer les décalages et surtout, s'attacher à prendre en compte, lors de l'interprétation, cet effet du profil social de l'animateur sur la constitution du groupe et la production des données. La présence d'un animateur ne partageant les mêmes position ou expérience sociales que les participants peut d'ailleurs jouer dans le sens du renforcement de la cohésion du groupe. La constitution d'un « nous » procède notamment de la désignation d'acteurs extérieurs, et ceux-ci peuvent s'incarner dans la figure de l'animateur. Un mécanisme de cet ordre est repérable dans la dynamique du groupe de manutentionnaires que nous avons constitué. Malgré l'hétérogénéité relative de ce groupe et les tensions qu'elle aurait pu générer, l'effort collectif a été consacré à construire une identité commune qui s'est appuyée sur une forte démarcation vis-à-vis de l'équipe d'animation.

C.2 Les différents rôles

Nous l'avons indiqué déjà, la méthode des entretiens collectifs requiert la mise en place d'une équipe et est assez mal adaptée au travail solitaire. Le bénéfice

du nombre est particulièrement fort lors de réalisation des entretiens. La conduite d'entretiens collectifs s'appuie sur un système de rôles qui inclut évidemment un animateur mais aussi, de préférence, un observateur ou secrétaire, parfois un caméraman, voire éventuellement un intervenant se faisant passer pour un participant, ce qu'on a coutume d'appeler un « compère ». L'animateur occupe les devants de la scène et mène la discussion. L'observateur est en retrait ; il regarde et note toutes ce qu'il peut observer du comportements des participants et de l'animateur, les petits incidents, les interactions non verbales et tout ce qui passe « en coulisses », hors de portée de tout enregistrement. Si l'on choisit de filmer la séance, le cameraman doit disposer d'un matériel mobile et léger. Enfin, dans la logique de certaines expériences de socio-psychologie, on peut imaginer de faire intervenir un « compère », une personne faisant partie de l'équipe de recherche mais qui se fait passer pour un participant et introduit dans le groupe des *stimuli* prévus et contrôlés (Van Bockstaele 2002).

Notons que dans le dispositif de l'intervention sociologique, un système de rôle sensiblement différent est prévu. Dans le vocabulaire originel d'Alain Touraine (Touraine 1978 : 243 et suivantes), on distingue les rôles d'« agitateur » et de « secrétaire ». Le premier dirige les séances en cherchant à promouvoir l'auto-analyse du groupe, il se place généralement du côté du groupe (en particulier lors des séances dites de confrontation) ; le second prend des notes et assure l'enregistrement. A mesure que l'auto-analyse se met en place, il est amené à intervenir davantage et à adopter parfois une position critique par rapport au groupe. Dans l'ouvrage de Dubet, on retrouve bien cette répartition des rôles mais sous une autre dénomination puisqu'il désigne pour sa part, « l'interprète » comme étant « plus proche de la sensibilité des acteurs » et « l'analyste » comme « celui qui parle du 'dehors' » (Dubet 1995 : 446-447).

À l'exception bien évidemment de l'éventuel « compère », les autres membres de l'équipe doivent être introduits aux participants. Tout comme il est nécessaire

de prévoir que les participants se présentent, il faut également penser à la manière dont chacun des membres de l'équipe sera introduit. Dans notre cas, la présentation des participants se faisait dès leur arrivée par l'inscription sur un panneau de leur prénom et d'informations sommaires (il est parfois d'usage de demander aux personnes quelques renseignements sur qui elles sont en incluant des éléments sur leurs goûts, leurs loisirs, etc.). Puis chacun des participants collait un morceau de scotch blanc avec son prénom sur son vêtement ; nous portions nous aussi une étiquette avec notre prénom et débutions la séance en nous présentant et en précisant nos objectifs et la tâche de chacun.

C.3 Ce qu'animer veut dire

Animer revêt des significations variées puisque pour certains, l'animateur est seulement là pour faire en sorte que la discussion se déroule sans embûches alors que pour d'autres, il l'organise véritablement. En anglais, les termes de *facilitator* ou de *moderator* témoignent de cette conception souple de la fonction d'animation : il s'agit bien de faciliter la discussion, voire de temporiser en désamorçant les tensions et conflits. Dans cette logique, l'objectif principal de l'animateur est que la discussion se déroule avec une certaine fluidité, que le plus grand nombre de personnes y participent et que l'on traite du sujet proposé. C'est ainsi que Billig rend compte de la mission confiée à l'animatrice à qui il a confié les entretiens. Cela suppose à la fois de mettre en confiance les participants, de répartir les tours de parole, de tâcher de solliciter ceux qui restent silencieux, de relancer, voire de recadrer la discussion si nécessaire. Mais le rôle de l'animateur peut être conçu de façon plus exigeante, comme dans la méthode que nous avons utilisée. Il exige de la présence physique : l'animateur se tient debout et se déplace face aux participants, il se trouve donc exposé à leur regard. Il est aussi garant du bon déroulement de la discussion : il veille au respect du temps et du guide d'entretien, et doit également faire attention à la dynamique du groupe. Mais, en plus, il lui est demandé de noter

sur des fiches l'essentiel des propos entendus et de les afficher sur un panneau disposé face aux participants. Cette technique d'affichage est souvent utilisée dans le secteur des études parce qu'elle permet à la fois de favoriser la synthèse au sein du groupe et d'établir des documents susceptibles de donner rapidement un aperçu du contenu de la discussion. Peu utilisée dans la recherche, elle est même déconseillée par certains (Bloor et al. 2001: 49) au motif qu'elle donne trop d'importance à l'animateur. L'affichage renforce effectivement beaucoup l'influence de l'animateur puisque c'est lui qui sélectionne ce qui est affiché – sous le contrôle de ceux dont il note les propos et dont il sollicite chaque fois l'approbation. Cette technique impose une activité matérielle d'abord difficile à maîtriser : écrire lisiblement, épingler les fiches sur le panneau, déplacer si nécessaire les panneaux d'affichage... Mais elle a l'avantage de confronter directement le groupe à ses propres propos en créant un effet de miroir fort utile pour rendre visibles les points d'accord et de désaccord. D'autant qu'une des tâches de l'animateur et de clore chaque séquence de la discussion en relisant les fiches affichées sur le panneau et en sollicitant la discussion sur tous les points qui font l'objet d'une réserve, quelle qu'elle soit, d'un au moins des participants.

C.4 Les modalités d'intervention

Pour que la discussion « prenne », il faut que les participants ne se contentent pas de faire connaître successivement leurs points de vue à l'animateur, mais entament entre eux un véritable échange. Pour ce faire, l'animateur doit inciter chacun à s'adresser à l'ensemble du groupe. Il doit intervenir pour renvoyer ce qui est dit à tous les participants et les amener à découvrir, ensemble, les liens ou des différences pouvant exister entre leurs interventions et à les commenter. A cette fin, Gamson a ainsi donné comme directives aux animatrices avec lesquelles il a travaillé de briser le plus rapidement possible, dans les limites des règles de politesse, le contact visuel avec la personne qui finissaient de parler et de porter le regard sur les autres participants (Gamson 1992 : 17).

La recherche d'une répartition équitable des temps de parole suppose de canaliser ceux qui auraient tendance à parler trop et de solliciter ceux qui demeurent silencieux. On peut pour ce faire poser d'entrée de jeu des règles de discussion qui interdisent de dépasser un certain temps de parole et d'interrompre celui qui parle. Il reste que dès que la discussion « prend », si l'animateur se refuse à faire respecter ces règles, elles seront rapidement bafouées. Les retranscriptions d'entretiens collectifs témoignent de toutes façons de la fréquence des interruptions et du chevauchement des tours de parole (cf infra). La détermination de l'attitude de l'animateur vis-à-vis de ceux qui cherchent à monopoliser la parole ou, à l'inverse, de ceux qui restent silencieux exige de s'être préalablement interrogé sur ce que l'on cherche. Si l'on privilégie l'analyse des interactions, du processus même de la discussion, les manifestations de leadership et d'influence ainsi que les mouvements de retraits et le silence au sein du groupe seront considérés comme des informations pertinentes et non comme des inconvénients (Streiffeler 1982 : 6). Il n'est alors pas utile que l'animateur intervienne trop directement pour contrecarrer ces mouvements, sinon pour préserver la possibilité de la transcription (impossible si tout le monde parle tout le temps en même temps). Si par contre on cherche à recueillir la plus grande variété de points de vue ou si l'on s'intéresse à l'expression des opinions contradictoire et que la discussion en vient à être monopolisée par quelques uns, l'animateur doit intervenir. Cela exige évidemment un certain doigté. Il est tout aussi difficile de solliciter directement quelqu'un qui n'a jusqu'alors pas pris la parole que d'en rabrouer un autre qui parle tout le temps. De ce point de vue, la variation des modalités de réponse - réponses individuelles, en binôme, ou en petit groupe (voir infra) - permet de casser ce type de dynamique. De même que l'affichage des propos qui rend très apparente le débordement verbal d'un participant et légitime l'autorité de l'animateur.

La méthode des entretiens collectifs, nous l'avons souligné dans la première partie de cet ouvrage, est spécifiquement adaptée à l'étude de la construction sociale des significations. Mais encore faut-il savoir si on s'intéresse plutôt à l'analyse du sens commun, ou à celle des désaccords. Cette distinction a un effet immédiat sur les manières d'animer une discussion. Les interventions de l'animateur peuvent pousser les participants à construire un consensus, à établir des points d'accord, à faire valoir ce que leurs expériences ont de commun, ou au contraire à mettre au jour leurs incompréhensions, leurs désaccords, à laisser paraître ce qui les oppose. Sachant que la pente naturelle d'un groupe est généralement (certaines sous-cultures font exception) d'éviter les questions qui fâchent, il est nécessaire, si l'on veut faire émerger les désaccords, de prévoir un guide d'entretien (voir infra) et un mode d'animation conçus à cet effet. L'animateur devra insister, dès le début, pour que chacun se sente libre de dire ce qu'il pense, y compris s'il n'est pas d'accord avec les autres. On a pu constater que le désaccord entre les participants passait par des hésitations, des précautions rhétoriques (par exemple, l'agrément partiel préfigure le désaccord selon la formule usuelle «je suis d'accord mais... ») et qu'il s'exprimait plus frontalement lorsque les propos étaient adressés à l'animateur plutôt qu'à un autre participant (Myers 1998). L'animateur peut être considéré comme un médiateur dans l'expression du désaccord : en reprenant à son compte certains propos, il peut susciter des prises de positions qui, sinon, ne se révéleraient pas. La méthode que nous avons utilisée dispose d'un outil d'animation utile pour faciliter l'expression publique du désaccord. Il est indiqué aux participants, en début d'entretien, qu'ils doivent signaler leur incompréhension ou leur désaccord, même minime, par le mot « éclair ». L'animateur dessine à la demande, sur la fiche concernée, un éclair rouge, puis la discussion se poursuit. Et lorsqu'en fin de séquence il relit les fiches collées sur le panneau, il s'arrête sur celles qui comportent un éclair pour qu'elles soient commentées. D'une part, l'expression du désaccord est explicitement valorisée (l'animateur accueille avec

satisfaction toute utilisation de l'éclair) et dédramatisée ; d'autre part, le traitement différé des éclaircs permet de revenir spécifiquement sur les questions gênantes ou qui clivent le groupe et de les faire émerger plus clairement. Dernière responsabilité de l'animation, la gestion des moments délicats que peut constituer l'expression de l'agressivité de certains participants, de la fragilité apparente d'autres ou encore de la divulgation, dans le feu de la discussion, d'informations que la personne pourra regretter d'avoir livrées publiquement. Là ce sont des considérations éthiques qui entrent en jeu, et que rencontrent tout particulièrement les chercheurs travaillant sur des thèmes « sensibles », liés à des expériences intimes ou difficiles. En effet, quelle doit être la réaction de l'animateur quand une personne fait des révélations sur elle-même, sur des personnes présentes ou connues des participants (l'enjeu est particulièrement vif dans des groupes d'interconnaissance), qu'elle se met dans une position inconfortable ou déstabilisante pour elle ou pour les autres ? Ici, la formation et l'expérience confèrent à l'animateur des moyens pour tenter de répondre à ce type de situation. Mais dans tous les cas, la règle déontologique exige de tout mettre en œuvre pour protéger les participants de l'inconfort.

D- Guide d'entretien collectif

Les entretiens collectifs ne reposent pas toujours sur un guide d'entretien pré-structuré et standardisé, notamment pour ceux qui sont réalisés dans le cadre d'une enquête ethnographique. La manière de faire Paul Willis en est une bonne illustration. A la lecture des extraits publiés, on voit bien comment ses interventions (d'ailleurs assez nombreuses) s'adaptent au cours pris par la discussion en cherchant à obtenir des explicitations, des précisions ou des mises en relations avec d'autres informations ou observations. Un extrait d'entretien mené par Willis et publié en français (Willis 1978 : 54) permet de saisir sa manière de faire :

Joey : - « Tu sais que dois aller en classe aujourd'hui, si t'as pas le moral, y'a un pote qui te regonfler. On peut passer dix minutes dans cette boîte sans qu'il y ait de quoi se marrer.

PW : - Est-ce que vos potes sont vraiment ce qui compte en classe ?

- Ouais

- Ouais

- Ouais

Joey - C'est vraiment ce qu'il y a de plus chouette

Spanksey - On aime bien aller en classe pour rien branler. Il faut dire qu'on s'emmerde à la maison. C'est mieux de venir ici ; y'a un club des jeunes, y'a toujours un truc à faire.

Joey – Faut toujours faire gaffe de pas s'faire choper (quand on sèche) et y'a toujours quequ'chose dont on peut causer...

PW – Qu'est-ce qui vous empêche de vous emmerder ?

Joey- Causer, on pourrait causer à perte de vue, quand on est ensemble, on cause, on cause, on cause »

Mais dans les autres exemples sur lesquels nous nous appuyons, la discussion obéit en général à une certaine standardisation. Celle-ci peut porter non seulement sur le un fil conducteur de la discussion, mais aussi sur la détermination *a priori* d'une variété d'exercices ou de modalités de réponse. En effet, les utilisateurs des entretiens collectifs sont plus imaginatifs que la plupart des chercheurs utilisant l'entretien individuel et ils emploient toute une panoplie de techniques et de *stimuli* pour susciter et entretenir la discussion.

D.2 Questionnaire ou dramaturgie

Dans un entretien collectif, le guide utilisé par l'animateur ne doit pas être conçu comme une version orale d'un questionnaire, comme une liste de questions dont on attend une série de réponses. Disons-le encore une fois : l'objectif n'est pas de recueillir le maximum de réponses mais de saisir la manière dont un thème

est traité, discuté ; même s'il n'est pas exclu (voir infra) de prévoir, en alternance, des moments où l'accent est mis sur la discussion collective et d'autres où les réponses sont produites individuellement. Mais, étant donné que la discussion prend la forme d'une succession de prise de parole et risque toujours de livrer des points de vue éclatés, le guide d'entretien a pour fonction de recentrer de temps à autres les propos sur le thème de recherche. Il vise aussi à introduire une dynamique et une progression dans la discussion. Voilà pourquoi certains préfèrent parler de « dramaturgie ». L'élaboration du guide d'entretien exige donc de s'interroger au préalable sur le fil directeur que l'on veut donner à la discussion et d'en prévoir les ressorts et les étapes.

De même qu'en entretien individuel, deux principes élémentaires s'imposent. Le premier constitue la règle d'or de tout mode d'interrogation, et mérite donc toujours d'être rappelé : on ne pose pas aux enquêtés les questions que l'on se pose en tant que chercheur. Il faut trouver les questions qui livreront dans les réponses les indicateurs dont on a besoin pour valider (ou non) les hypothèses. Le deuxième principe est d'aborder au début les questions les plus générales et les plus ouvertes pour n'aborder les thèmes plus précis que progressivement, et finir en mettant à l'épreuve les hypothèses les plus spécifiques de la recherche. Deux types de guide d'entretien nous serviront d'illustration.

Les entretiens collectifs réalisés par l'équipe de Gamson portaient sur quatre thèmes (la crise industrielle, la discrimination positive, l'énergie nucléaire, le conflit israëlo-palestinien), introduits successivement dans la discussion. Pour chacun d'entre eux, le débat démarrait par une question ouverte rappelant que cette question, largement traitée par les médias, suscitait des divergences d'opinions, et demandant aux participants ce qui leur venait à l'esprit à propos de ce thème. Puis des questions plus spécifiques étaient posées, destinées à livrer les informations nécessaires à valider les hypothèses sur les éléments constitutifs d'un cadre collectif d'action (injustice, identité et capacité d'action). Il s'agissait d'abord d'évaluer le degré de proximité et d'implication des personnes (on leur

demandait donc si le thème considéré les affectait elles-mêmes ou des personnes proches ?) et de voir comment ces thèmes pouvaient être liés à la perception de clivages sociaux (Est-ce que des groupes plus larges étaient concernés par cette question et quels seraient, selon eux, les gagnants et les perdants des politiques mises en œuvre ?). Enfin, dans le but de faire apparaître les modes de cadrage (*framing*) du thème débattu, des dessins humoristiques issus des journaux étaient présentés aux participants. Et pour finir, avant de passer au thème suivant, on demandait ce que tous pensaient qu'on pouvait faire pour régler le problème.

Le guide d'entretien que nous avons élaboré pour encadrer les discussions sur la délinquance (encadré 11) est du même ordre, sinon qu'il introduit des variations dans les modalités de réponse. Il débute également par une question destinée à laisser les participants délimiter le champ de la discussion et fournir au chercheur des éléments sur le cadrage du thème. La deuxième séquence permettait d'aborder la question des déterminations et des responsabilités dont on faisait l'hypothèse qu'elle était décisive pour saisir les mécanismes de politisation. Elle se concluait par un exercice destiné à hiérarchiser l'importance de ces causes. Après la pause, la deuxième partie de la discussion était relancée par un exercice d'élaboration de scénario de délinquance par sous-groupes. Un fil conducteur leur était fourni pour raconter l'histoire, autour de la désignation des acteurs concernés et des actions à entreprendre. Cet exercice avait le mérite d'offrir l'occasion aux participants de proposer eux-mêmes au groupe des scènes à discuter. La discussion était close par un vote sur une affirmation portant sur l'incapacité d'action des citoyens dans le domaine de la lutte pour la délinquance. Cette grille d'organisation de la discussion nous apparaît, aujourd'hui avec le recul, largement perfectible. Reste qu'elle permet (comme celle de Gamson) de souligner que l'organisation d'un entretien collectif gagne à être pensé comme un « drame », qui comporte un début, des événements et une fin. La variation des types d'exercices constitue un moyen efficace pour introduire ces ressorts dramatiques.

Encadré 11 : La grille d'organisation de la discussion

L'organisation des entretiens sur la délinquance reposait sur un guide relativement élaboré. Il s'appuyait sur une « dramaturgie », un scénario de discussion rythmé par des questions et des exercices différents. Il prévoyait des manières de répondre différentes à chaque étape. Le canevas de la discussion était le suivant :

9h45 : *La délinquance, c'est quoi pour vous ?*

Question d'appel : les participants répondent à voix haute et l'animatrice note et affiche au fur et à mesure sur le poster

10h15 : *Qu'est-ce qui fait qu'on en arrive là ?*

Question carte : les participants, par groupes de deux ou trois, rédigent quelques cartes - en 25 minutes - qui sont ensuite affichées et débattues par le groupe réuni)

11h05 : *Quelles sont les trois causes/raisons sur lesquelles il faut faire quelque chose ?*

Question de pondération : on distribue à chaque participant trois gommettes qu'il ira coller sur le panneau sur les fiches affichées sur le panneau élaboré lors de la séquence précédente. On discute du résultat.

11h15 : pause

11h30 : *Discussion autour d'un scénario*

Scénario 1 : « A la sortie d'un supermarché, un vigile demande à un couple d'ouvrir son sacs et constate qu'ils ont volé un téléphone portable ... (pour les groupes manœuvre et cadres)

Scénario 2 : « Une vieille dame se fait arracher son sac en sortant de la poste par deux jeunes en mobylette. (pour le groupe employés).

Questions guidant la discussion du scénario :

Qu'est-ce qui se passe après ? Quels sont les personnages de cette histoire ? Qui est impliqué/concerné ? Qui devrait intervenir ? qu'est-ce qu'il faudrait faire ?

11h45 : *Elaboration en demi-groupe d'un autre scénario*

12h15 : présentation du premier scénario devant l'ensemble du groupe et discussion

12h30 : présentation du second scénario devant l'ensemble du groupe et discussion

12h45 : *Question de thèse* : Une phrase est inscrite sur le panneau, en l'occurrence « Dans la lutte contre la délinquance, nous on n'y peut pas grand chose ». Chacun vote sur une formule inscrite au tableau, indiquant s'il est plus ou moins d'accord (à l'aide d'une gommette s'il va coller sur des cases comportant les signes ++, +, - ou – dessinés au tableau), puis on explicite les vote.

D.3 les types de questionnement

La préparation du guide d'entretien inclut la détermination du thème, de l'ordre mais aussi du type de questions que l'on va poser. Car en entretien collectif plus encore qu'en entretien individuel, une grande variété de modes d'interrogation et de formes de réponses a déjà été expérimentée. S'agissant des modes d'interrogation, en plus des questions de formulation traditionnelle, sur laquelle nous ne nous appesantirons pas, les autres procédés couramment utilisés oscillent entre le *stimulus*, simplement destiné à déclencher une réaction des participants, et l'exercice proprement dit, qui demande aux participants d'assumer une tâche, voire réaliser ou produire quelque chose.

L'utilisation de *stimuli* est une technique largement employée depuis l'origine de la méthode. On se rappelle que le *focused interview* inventé par Merton et son équipe (voir supra) faisait réagir les participants à des extraits de films ou de slogans. La méthode est beaucoup utilisée pour toutes les études sur la réception des médias (en particulier de la télévision). Les matériaux présentés peuvent être de toutes natures. Elizabeth Frazer a présenté un roman photo aux membres de ses groupes et la discussion qui a suivi la lecture a permis de saisir à la fois la

façon dont elles réagissaient aux stéréotypes de la féminité transmis par ce type de publication, et le rapport entretenu avec ce type de media. Elizabeth Frazer montre ainsi comment les adolescentes pratiquent une lecture « paresseuse » de ce type de magazine et comment elles s'y impliquent peu. Elles savent en effet mettre le contenu à distance en l'identifiant et le traitant comme une fiction. Gamson, lui, a utilisé des dessins humoristiques (*cartoons*) récoltés dans la presse. Chaque dessin était accompagné d'une proposition d'interprétation, l'objectif étant de mettre en rapport les modes de traitement de l'actualité par les groupes avec ceux qui avaient été préalablement identifiés dans la presse (Gamson 1992 : 202-214). Dans le même registre, on peut faire réagir les groupes à des scénarios, réels ou hypothétique (ce que la littérature anglo-saxonne appelle des *vignettes*). Contrairement aux règles qui pèsent sur la formulation des questions, le flou ou l'ambivalence sont recommandés dans l'utilisation de matériau projectif car ils ouvrent le champ à un plus grand éventail d'associations et d'interprétations et permettent d'accéder aux contradictions éventuelles des systèmes de représentations (Bloor 2001 : 45). Ces tests projectifs accordent plus ou moins d'importance aux dimensions affectives, cognitives ou normatives. Les exercices d'associations (« si c'était... », « si vous étiez dans tel situation... »), très utilisées dans le marketing, exigent des participants qu'ils expriment ce qui leur vient immédiatement à l'esprit. Elizabeth Frazer, lors de son premier contact avec les élèves des établissements privés, leur demande de citer les mots qu'elles associent à la féminité. Elle recueille la liste suivante : « cheveux longs, longues jambes, teint éclatant, humble, soumise, élégante, mince, hauts talons, gracieuse, inintelligente, attentionnée, effrayée par les araignées... » (Frazer 1988a: 116). L'objectif est de déclencher une prise de conscience des représentations sociales dominantes de la féminité.

On demande aussi fréquemment aux groupes de produire des hiérarchies. Les participants doivent classer, par ordre d'importance, un certain nombre de

causes ou de raisons expliquant le phénomène étudié (voir encadré 11). Dans une enquête sur la perception des messages médiatiques sur le SIDA, Kitzinger a présenté un certain nombre de cartes désignant des groupes (homosexuels, personnel soignant les malades, personnes ayant de nombreux partenaires sexuels, donneurs de sang, etc.) et demandé aux participants de les classer selon leur degré d'exposition au virus (cité par Bloor et alii 2001). On peut encore mettre les participants en position de choisir, voire, comme nous l'avons fait, leur demander de voter. Si l'on amène le groupe à prendre une décision collective, il faut de préférence le faire en fin d'entretien parce que cet exercice fixe les positions et ferme l'interaction.

A un degré supplémentaire de sophistication, l'élaboration de « cartes mentales », de scénarios, ou de tout autre produit peut-être prévue. L'enquête de Elizabeth Frazer fournit, à nouveau, une illustration de cette diversification des modes d'interrogation. Elle a aussi demandé aux adolescentes de faire un schéma de la structure de classe de la société (Frazer 1988b). Dans un registre similaire, Hubert Cukrowicz fait dessiner des villes ou des quartiers, ou encore, fait procéder à la simulation du peuplement d'un logement HLM pour étudier les représentations normatives du voisinage (Cukrowicz, 1993). Nous-même avons demandé aux participants à nos groupes d'élaborer des scénarios de délinquance. Un premier scénario était présenté à tous, essentiellement dans la perspective de les rôder à l'exercice. Le groupe était ensuite scindé en deux et chaque sous-groupe devait écrire un scénario original qui était ensuite présenté à l'ensemble groupe et discuté. Les différents groupes ont pris en charge l'exercice de façon très différente, tant pour le registre discursif adopté (fiction, histoire vécue ou symbolique) que pour la façon dont ils se sont positionnés par rapport au problème (identification au délinquant, à la victime ou au spectateur). Les exercices proposés peuvent être encore beaucoup plus raffinés, comme le prouve l'enquête de Greg Philo et la façon dont il a fait réaliser des séquences de journal télévisé aux participants.

Notons enfin que la diversification des formats de réponse peut jouer sur l'alternance entre réponse en groupe, en sous-groupe, ou même, réponse individuelle. Le type de formats (principalement écrit ou oral) des réponses sollicités peut également varier. On peut faire répondre les participants par écrit, seuls ou en petit groupe, de façon à obtenir des réponses simultanées qui sont ensuite lues et discutées par tous. Enfin tous les autres exercices proprement dits – classements, votes, dessins, réalisation de scénarios, etc. – supposent évidemment des formats de réponses diversifiés.

Cette diversité des modalités d'interrogation permet de valoriser pleinement ce qui fait la force de l'entretien collectif : le développement d'une dynamique de la discussion qui entraîne chaque participant à exprimer des opinions qui trouvent leur origine dans l'échange des points de vue au moins autant que dans son propre système de représentation. Mais savoir interpréter ce qui se joue dans ces interactions n'est pas facile, et suppose la mise en œuvre de méthodes d'analyses qui, sans être spécifiques à l'entretien collectif, devront être appliquées avec un soin tout particulier.

TROISIEME Partie : problèmes d'analyse

Trop souvent, les manuels de méthodes restent succincts sur l'analyse des entretiens (le livre de Jean-Claude Kaufmann consacré à *l'Entretien compréhensif*, dans cette même collection, fait exception à la règle). Dans le cas de l'entretien collectif, le déficit en la matière est renforcé par l'influence que la recherche appliquée, voire la consultance et le marketing, ont eu sur son développement. Car comme en témoignent bien les experts sollicités dans le volume du *Focus Group Kit* consacré à l'analyse, celle-ci est le plus souvent réduite à sa plus simple expression, essentiellement pour des raisons de coût et de temps. Au mieux, les entretiens sont transcrits au fur et à mesure, sommairement, et l'expert passe quelques journées à couper et coller afin d'organiser le compte-rendu des propos échangés. Au pire, le rapport est fait sur la base de la transcription non pas des entretiens eux-mêmes, mais des sessions de *debriefing* organisées dans la foulée de chaque groupe (Krueger 1998, ch. 8). Plus que d'analyse, c'est effectivement de rapports dont il est question, l'objectif étant de livrer au client une image synthétique et claire des propos recueillis. Cette partie consacrée à l'analyse se heurte donc d'abord à la difficulté liée au fait que les acquis méthodologiques, en particulier anglo-saxons, sont beaucoup moins conséquents que pour tout ce qui touche à la préparation et à la réalisation des entretiens collectifs. A titre d'exemple, en 1996, dans un article de présentation de l'état de l'art en matière de *focus group*, David Morgan (Morgan, 1996) ne recensait qu'un article d'une dizaine de pages consacré à l'analyse publié d'ailleurs dans une revue de recherche appliquée (Bertrand & alii, 1992). Morgan lui-même n'abordait la question que dans sa conclusion dédiée aux orientations futures en la matière. Les autres textes existant sur le sujet, tous très brefs, relèvent de la sociologie de la santé (Carey & Smith, 1994 ; Kitzinger, 1994) Par ailleurs, il est impossible de parler des méthodes d'analyse

des entretiens collectifs sans renvoyer d'une manière ou d'une autre à celles des entretiens « en général ». Certes, il n'y a pas de méthode consensuelle, « déposée », d'analyse des entretiens mais il y a *des* façons de faire, plus ou moins explicitées, certaines inscrites plus nettement que d'autres dans des courants épistémologiques et théoriques spécifiques, et donc plus ou moins facilement transposables pour d'autres usages.

A. Le matériau à analyser

L'analyse des entretiens collectifs se distingue d'entrée de jeu par la diversité potentielle du matériau disponible. Un entretien classique se traduit matériellement par les notes éventuellement prises pendant l'entretien, les cassettes et leur transcription. Même si les chercheurs ne s'accordent pas tous sur le caractère indispensable de la transcription (Kaufmann, 1998), pour l'essentiel, les méthodes d'analyse proposées dans les manuels reposent sur l'analyse du texte. Dans le cas de l'entretien collectif, cette réduction au texte est plus difficile à opérer.

A.1 L'irréductible diversité des matériaux

Les notes prises au cours d'un entretien collectif sont d'une toute autre ampleur que celles que l'on élabore lors d'un entretien individuel car elles ne sont pas seulement focalisées sur les propos échangés. Elles visent plutôt à conserver la trace de ce qui se passe et s'échange en dehors de l'interaction verbale, les apartés, retraits, manifestations diverses qui pourraient échapper à l'éventuelle camera. Elles contiennent non seulement des notations de fait, mais aussi des commentaires, des remarques qui n'ont pas nécessairement leur place dans la transcription. Ces notes sont souvent accompagnées – c'est un conseil que donnent tous les manuels – par les commentaires échangés « à chaud » par les deux ou trois chercheurs qui conduisent le groupe. Elles sont proches en fait de

celles que prennent les chercheurs faisant de l'entretien dans le cadre d'une enquête de type ethnographique, mêlent éléments factuels et impressions. Elles s'ajoutent à la transcription.

Par ailleurs, on a vu que les entretiens collectifs sont propices à une diversification des modes d'animation. Ce faisant, cela contribue aussi à produire un matériau complémentaire, celui que le groupe lui-même élabore à la demande de l'animateur. Dans cette logique, Elizabeth Frazer, soucieuse de faire bénéficier de sa recherche les jeunes filles qu'elle a réunies, les a aidées, selon leurs souhaits, à réaliser un roman-photo. Ce roman-photo, présenté en annexe de la thèse, devient ainsi une source d'analyse indépendante des entretiens eux-mêmes. Dans notre propre recherche, le matériau d'analyse incluait aussi les panneaux de papier sur lesquels étaient affichés, au fur et à mesure, les propos échangés.

Reste enfin la dernière source, fascinante et foisonnante, d'information sur les groupes : l'enregistrement vidéo. Ces cassettes vidéo constituent une aide précieuse à la transcription. Si le film a été bien fait, elles permettent de régler la question de l'identification des locuteurs. Mais la richesse de l'information portée par les images est telle qu'on peut alors difficilement se contenter de cet usage. Le film permet effectivement d'enregistrer l'attitude de ceux qui écoutent, les mimiques, les sourires et les soupirs, les différents mouvements du corps indiquant l'implication et l'accord, le retrait et/ou l'indifférence. Dans nos groupes toujours, le racisme d'un des participants, qui a des conséquences lourdes sur le déroulement de la discussion entre des participants d'origines ethniques différentes, apparaît évidemment assez peu dans les mots échangés mais se manifeste dans son comportement. On le voit s'écarter petit à petit de son voisin, maghrébin, et pendant que celui-ci raconte, longuement, une agression raciste dont il a été témoin, il entreprend de façon frappante de s'essuyer, se nettoyer, se frotter des pieds à la tête, comme pour repousser la parole qu'il n'ose pas contredire verbalement.

Cependant, travailler directement sur la vidéo demande un savoir-faire spécialisé. Chaque image est tellement saturée d'information qu'il est illusoire d'espérer procéder à une analyse extensive des groupes en faisant simplement défiler les cassettes sur un magnétoscope ordinaire. La solution la plus simple pour analyser la diversité des supports générés par les entretiens collectifs est de concentrer l'analyse systématique et méthodique sur le texte issu de la transcription des discussions, et de traiter le reste comme de l'information contextuelle et de l'illustration. On confronte alors les intuitions nées de la relecture des notes et du spectacle vidéo par exemple, aux résultats de la codification du texte, et on utilise les panneaux ou autres productions du groupe pour illustrer les résultats. Cela dit, comme on va le voir, le développement de nouveaux outils informatiques d'aide à l'analyse va permettre d'évoluer vers une prise en compte complète du matériau.

A.2 La transcription, un vrai travail

Si la transcription reste l'élément essentiel du corpus, il importe donc qu'elle rende compte le plus finement possible de ce qui se joue pendant les entretiens. Et cela ne va pas sans difficultés. Point n'est besoin d'avoir expérimenté l'entretien collectif pour imaginer la difficulté qu'il y a à rendre le feu roulant d'une conversation entre une demi-douzaine de protagonistes. Comment traiter les interruptions, les recoupements et les recouvrements de voix, les apartés etc. ? Le degré de précision de la transcription dont on a besoin dépend évidemment du type d'analyse que l'on entend mener. En poussant les choses à l'extrême, on a vu que les consultants, qui cherchent essentiellement à rendre compte des thèmes évoqués au cours de la discussion, ont à peine besoin de la transcription. Dans le domaine scientifique, William Gamson, raconte comment il avait d'abord choisi de faire transcrire les entretiens en utilisant de façon extensive les procédures mises au point par les tenants de l'analyse conversationnelle, pour se rendre compte ensuite que nombre des conventions

ne lui étaient, en fait, pas nécessaires. Étant donné le coût supplémentaire que représente ce type de transcriptions, il a finalement opté pour une transcription plus standardisée et pris le parti de se référer aux enregistrements en cas d'hésitation.

Encadré 9 : L'analyse conversationnelle

L'analyse conversationnelle est plus qu'une technique, c'est bien une méthode de recherche au sens plein, avec son épistémologie, ses objectifs, ses matériaux privilégiés, ses techniques et ses disciples. Inscrite dans la famille élargie de l'ethnométhodologie, elle découle des travaux conduits par Harvey Sacks dans les années soixante (Sacks, 1995). Elle vise à rendre compte systématiquement de la façon dont la parole, et tout particulièrement la parole en interaction, la conversation, est construite par les interlocuteurs. Toutes sortes de conversations ont été étudiées, depuis les conversations les plus ordinaires, à table par exemple, jusqu'à des conversations tenues à la télévision, les interviews du journal télévisé par exemple, ou au contraire, des séances de thérapie. L'analyse conversationnelle procède par une attention extrême aux détails les plus infimes dont elle a prouvé que les interlocuteurs se servaient – au sens où ils les entendent, les interprètent et les utilisent couramment pour se faire comprendre. On a ainsi pu montrer que les « mm mm » et les « yeah », qui parsèment les conversations, manifestent certes que quelque chose a été compris, mais remplissent en fait des fonctions différentes.

L'analyse conversationnelle fait l'objet du même type de critique que l'ethnométhodologie, à qui elle emprunte ses réfutations : on lui reproche souvent de négliger l'inégalité des rapports sociaux en accordant dans l'interaction verbale le même pouvoir de création à tous les protagonistes. Quoiqu'il en soit, les apports de l'analyse conversationnelle sont évidemment à prendre en compte lorsqu'on s'intéresse à la discussion. Cependant, ceux qui s'en servent la réservent généralement aux discussions non-provoquées par le

chercheur. Les techniques mises en œuvre sont en effet trop lourdes pour permettre de rendre compte du contenu d'un corpus d'entretiens collectifs.

Le débat sur l'exhaustivité et la fidélité d'une transcription existe aussi à propos de l'entretien individuel. Les utilisateurs de l'entretien dit « non-directif » insistent généralement sur l'importance qu'il y a à inscrire dans le texte les silences, les hésitations et les diverses manifestations de l'interviewé et de l'interviewer. Ils ont toutefois bien conscience du coût correspondant de la transcription. Ce coût ne se justifie que si la méthode d'analyse tient effectivement compte de ces raffinements, ce qu'une analyse de contenu classique, par exemple, ne fait pas. Il reste que dans le cas de l'entretien collectif, sauf à négliger vraiment l'interaction, on peut difficilement faire l'impasse sur quelques conventions élémentaires, notamment celles qui indiquent dans le texte la succession des prises de parole. Car comme le montre bien Celia Kitzinger en s'appuyant justement sur les acquis de l'analyse conversationnelle, le laps de temps qui s'écoule par exemple entre une question et une réponse indique beaucoup plus clairement le sens effectif de la réponse que les mots utilisés (Kitzinger, 1999). Autrement dit, ce n'est pas en disant « non » qu'on exprime son désaccord, mais en hésitant avant de répondre. Par écrit, l'indication de ce temps d'hésitation devient alors indispensable.

Il nous semble que les conventions retenues par Michael Billig, dont les réserves à l'égard de l'analyse conversationnelles sont publiques (Billig, Schlegoff, 1999), constituent un bon compromis (Billig, 1998 : 24) :

= est indiqué à la fin de la prise de parole d'un des participants et au début de celle d'un autre pour indiquer que le second reprend la parole sans laisser d'interruption, voire l'interrompt, et que le premier lui laisse la place.

[est utilisé pour montrer que deux personnes parlent en même temps

(.) indique une pause courte. Mais si la pause est suffisante pour être mesurée en secondes, alors on l'indique dans la parenthèse (à noter qu'en analyse conversationnelle, on mesure en dixième de seconde...)

... signale une omission ou quelques chose d'inaudible

{ } pour toutes formes de précisions, souvent relatives au ton ou à des gestes

Enfin on souligne les mots pour marquer une insistance, et on met en lettres majuscules les moments où les voix se font particulièrement fortes.

Ce qui, utilisé pour retranscrire un moment du groupe de cadres réuni pour discuter sur la délinquance, donne ceci :

Modératrice C'est un acte gratuit [non de toutes façons c'est toujours gratuit ?

Guillaume [ouais

Guillaume (.) Non heu pas forcém... non au contraire (.) c'est c'est jamais gratuit quoi

Modératrice =d'accord

Guillaume y'a... y'a toujours une raison (.) que ce soit pour (.)

Aline pour se venger [pour ... remercier {*elle continue, inaudible, rit*}

Guillaume [ouais y'a toujours une raison de toutes facons c'est... {*bredouille*} c'est c'est pas un acte gratuit mais mais si on parle de la dé... de la définition c'est comment... {*toux*} {*se tourne vers sa gauche pour voir le nom d'Aline, qu'elle porte comme tous les autres collé sur son tee-shirt*}

[comme Aline dit quoi c'est

Colline {*comme en aparté, à se voisins*} [enfin quand on dit on n'a pas

Guillaume [peut-être la délinquance mais c'est c'est c'est le délit quoi

Colline [on n'a pas faim en France c'est pas (.) ...

Guillaume [donc on peut s'en tenir la {*il rit*} Celui qui a commis un délit

Colline [je suis pas je suis pas d'accord hein

Guillaume c'est un délinquant et puis voilà. (.)

Modératrice {*en souriant*} Bon c'est pas grave si on est pas tous d'accord

{*Tout le monde sourit, Colline en particulier*}

Mais on le voit, ce type de transcription rend la lecture opaque pour le non initié. Aussi le fait d'utiliser ces conventions pour la transcription ne signifie-t-il pas qu'on doive les faire figurer dans la publication des résultats. Les extraits cités alors sont là pour emporter la conviction du lecteur. Si celui-ci n'est pas habitué à cette transcription, il perdra simplement l'intelligibilité des citations et l'objectif sera manqué. Il faut donc leur redonner un style plus littéraire, de la même façon que ceux qui travaillent les entretiens individuels à partir de transcriptions exhaustives réécrivent les extraits pour les citer, sous peine de donner au lecteur peu habitué à ces notations l'impression que les interviewés sont exceptionnellement hésitants et confus. L'extrait ci-dessus serait sans doute traduit de cette façon :

Modératrice (*Reprenant ce qui vient d'être dit, vers la fin d'une discussion dans laquelle le groupe peine à séparer définition de la délinquance et motivation des délinquants*) C'est un acte gratuit : non. De toutes façons c'est toujours gratuit ?

Guillaume Non forcément, non au contraire, c'est jamais gratuit quoi.

Modératrice d'accord

Guillaume y'a toujours une raison, que ce soit pour (*hésite*)

Aline pour se venger, pour (*inaudible*)

Guillaume ouais y'a toujours une raison de toutes façons c'est...

(*bredouille*) c'est pas un acte gratuit mais si on parle de la définition (*en insistant*) c'est ce que (*il cherche son nom*) Aline a dit, c'est peut-être (*parle en même temps que Colline*) la délinquance mais, c'est le délit quoi, donc on peut s'en tenir là. (*il rit*) Celui qui a commis un délit, c'est un délinquant et puis voilà

Colline (*qui réagit à un argument avancé par Guillaume précédemment*)

enfin quand on dit ... On n'a pas faim en France , c'est pas, je suis pas d'accord.

Modératrice (*souriant*) Bon c'est pas grave si on est pas tous d'accord

| *(Tout le monde sourit)*

B. Les enjeux de l'analyse

Traite-t-on les entretiens collectifs comme des entretiens individuels ? Sans doute pas tout à fait, mais nous pensons que les méthodes d'analyse devant être mises en œuvre dans les deux cas ne relèvent pas de logiques radicalement différentes. Ou plus précisément, que la forme collective de l'entretien ne fait guère plus qu'amplifier les enjeux méthodologiques inhérents à l'analyse des entretiens en général.

B.1 Quand finit le recueil et où commence l'analyse ?

Dans une conception positiviste de la démarche scientifique, la phase de recueil des données et celle de leur analyse se succèdent théoriquement sans beaucoup d'interférences. Mais cette succession des séquences est généralement mise à mal. Soit parce que, de fait, l'interprétation s'introduit avant la fin du recueil des données, le chercheur ne pouvant s'empêcher d'anticiper sur l'explication ; ou bien parce que, pour des raisons épistémologiques, il récuse la distinction des opérations de recherche ; soit encore parce que d'un point de vue déontologique, il considère que les enquêtés doivent participer au travail d'interprétation ou que le travail du chercheur doit contribuer à les transformer (ces trois raisons n'étant pas exclusives les unes des autres). Parmi les travaux qui nous servent de fil conducteur, la relation entre recueil et analyse des entretiens s'établit de façon très diversifiée. Autant les livres de William Gamson et Michael Billig permettent bien de distinguer entre recueil et analyse, autant ceux de Elizabeth Frazer, Paul Willis et François Dubet entremêlent largement les deux tâches. L'exemple de François Dubet est, à cet égard, le plus significatif puisque l'intervention sociologique n'est pas considérée comme une procédure de

collecte de données et d'informations que le chercheur devra, dans un deuxième temps, analyser, mais qu'elle est centrée sur le travail d'auto-analyse du groupe. Elle « repose sur une opération intellectuelle appelée conversion, qui consiste à proposer aux acteurs une analyse de leur pratique en termes de mouvement social, afin qu'ils interprètent eux-mêmes leurs actions en ces termes » (Dubet, 1995 : 447). Les interprétations sont discutées « à chaud » par les chercheurs participants à l'intervention, elles sont mises à l'épreuve lors des discussions avec le groupe.

On retrouve la même confusion volontaire entre le moment de la réalisation de l'entretien et le travail d'analyse sociologique dans le cas de l'entretien individuel cette fois, sous la plume de Pierre Bourdieu. Dans *La Misère du monde*, Bourdieu récuse la distinction entre compréhension et explication et décrit la façon dont le sociologue entraîne l'interviewé dans « l'auto-analyse provoquée et accompagnée » en utilisant les mêmes termes que ceux de l'école tourainienne. Mais la similitude s'arrête là, la conception et la pratique des entretiens défendues par Bourdieu se différencient de celle de Dubet sur deux points au moins. Le premier porte sur le type d'entretiens réalisés : Dubet s'appuie sur des entretiens collectifs répétés, l'équipe de Bourdieu sur des entretiens individuels. Or, le travail d'auto-analyse n'a certainement pas la même signification quand il est engagé collectivement et sur la durée ou individuellement et de manière ponctuelle dans la mesure, tout simplement, où le rapport de forces entre le chercheur et les enquêtés n'est pas le même. Un groupe a plus de réactivité et sans doute de marges de résistance vis-à-vis des interprétations qui lui sont soumises qu'un individu, surtout si celles-ci émanent d'une personne disposant d'une autorité intellectuelle évidente.

La deuxième différence porte sur le choix éditorial de présentation des entretiens. La frustration qui peut naître de la lecture d'un ouvrage comme *La Galère* tient au peu de visibilité du matériau recueilli : les nombreuses séances d'intervention sociologique tendent à disparaître derrière le modèle général

d'interprétation. Le lecteur dispose de très peu de moyens pour saisir les fondements ou mettre à l'épreuve les interprétations qu'on lui livre. Le projet éditorial de *La Misère du monde* prend le parti inverse puisqu'il donne à voir ce travail d'analyse en action en publiant les entretiens, après un lissage de la transcription, quelques coupes et un texte de présentation. Dès lors, il fournit la possibilité de s'appropriier au moins partiellement le matériau et parfois de critiquer les interprétations qui en sont faites. Mais *La Misère du Monde* est une performance d'édition difficile à entreprendre sans la notoriété de son coordonnateur, et elle est plus difficilement concevable avec des entretiens de groupe tant la lecture des ceux-ci (nous y reviendrons) est malaisée.

Dans le cas de Paul Willis, les entretiens collectifs apparaissent au moins autant comme un matériau illustratif que comme la base même de l'analyse. Au fond, tout se passe comme si sa longue présence sur le terrain lui permettait d'élaborer des interprétations qu'il soumettait, au fur et à mesure, au groupe de jeunes.

Dans la première partie du livre, intitulée « *Ethnography* », des comptes-rendus de la façon dont les choses se passent dans la vie de ces jeunes alternent avec des extraits d'entretien où les questions de Paul Willis font clairement état de ce travail de confirmation, auprès de son groupe de jeunes, des intuitions tirées de l'observation. Dans la deuxième partie, intitulée « *Analysis* », Willis s'intéresse à élucider la façon dont les institutions contribuent à cette reproduction de la contre-culture et leurs conséquences sur la perpétuation du sort professionnel des enfants d'ouvriers. Très peu d'extraits d'entretiens y sont mobilisés. Enfin, en annexe, Willis publie un extrait de la discussion qu'il a organisée après avoir distribué aux enquêtés des exemplaires de son manuscrit. Le dernier mot de l'ouvrage est donc celui du groupe de jeunes parlant de la manière dont ils ont perçu l'enquête, l'enquêteur et ce qu'il a écrit sur eux. On trouve une dynamique un peu similaire dans le travail de Elizabeth Frazer. Elle explique dans un chapitre intitulé « *Democratic research* » comment elle a transcrit et analysé les entretiens au fur et à mesure puis a mis en discussion dans les sessions

ultérieures certaines des conclusions, afin de développer les capacités réflexives des filles formant les groupes.

Ces travaux ont en commun le fait de recueillir les entretiens dans le cadre d'un travail de longue durée et en organisant des séances répétées avec les mêmes participants. Dès lors, même si cela n'était pas prévu *a priori*, ils créent une sorte « d'effet enquête » : les mêmes personnes se réunissent, parlent des mêmes sujets, reviennent sur ce qu'elles ont dit précédemment. L'enquête et l'enquêteur induisent donc des transformations de relations et d'opinions et la dimension d'intervention sur le groupe apparaît alors inévitable. Toutefois, ces travaux mêlent, selon un dosage spécifique à chacun deux, la logique clinique d'intervention et la logique ethnographique d'observation que nous avons présentées dans la première partie de cet ouvrage. Pour Dubet et Frazer, de manière explicite, l'imbrication continue des phases de recueil et d'analyse renvoie à des choix éthiques, voire politiques, tout autant qu'épistémologiques. Ces choix sont motivés par la volonté de faire participer les enquêtés, voire de leur fournir une grille de lecture sociologique. Willis s'inscrit, pour sa part, dans la tradition de l'enquête ethnographique. Investissement de longue durée, imbrication des phases de recueil et d'analyse des données, le travail d'analyse dans l'enquête de terrain suit des règles propres. Ne les ayant pas pratiquées avec ce type d'entretiens, nous nous appuyons pour en parler sur les travaux de la *grounded theory* ; mais nous envoyons aussi d'ores et déjà au guide de Stéphane Beaud et Florence Weber sur l'enquête de terrain. Eux-mêmes ne préconisent pas explicitement l'usage d'entretiens collectifs mais n'excluent pas d'en réaliser quand l'occasion se présente (Beaud & Weber, 199 : 200). Pour le reste, les développements qui vont suivre seront plus largement destinés à ceux qui, comme Gamson ou Billig, font principalement du travail d'analyse une étape postérieure à la réalisation des entretiens, s'appuyant alors sur un corpus fini et surtout, non réactif.

B.2 Le jeu sur les niveaux d'analyse

L'analyse des entretiens collectifs peut se focaliser sur le groupe pris dans sa globalité ou prendre comme unité d'analyse les interactions entre les participants. Concrètement, cela revient, en fait, à choisir entre centrer l'analyse sur le contenu des opinions collectivement exprimées ou au contraire, sur la manière dont elles sont élaborées. Dans le premier cas, on caractérisera d'abord chacun des groupes, puis l'on synthétisera le contenu de ce qu'il a exprimé, enfin l'on comparera les groupes entre eux. Tandis que dans le second cas, on sera amené à individualiser les participants pour mieux comprendre ce qui se joue à chaque moment de la discussion.

Cette tension n'est pas propre à l'entretien collectif. Dans bien des cas, l'entretien individuel nécessite aussi de considérer les propos de l'interviewé dans la relation changeante qu'il noue avec l'intervieweur. C'est d'ailleurs ce constat qui nous a incitées à expérimenter les entretiens collectifs. Lors d'une recherche précédente menée auprès d'habitants de la Cité des 4000 Logements de la Courneuve (Duchesne & Haegel, 2001), nous avons été frappées de l'échange très inégal qui s'instaurait, dans ce contexte de cité stigmatisée, dans le face-à-face entre l'enquêté et l'enquêteur. Les propos tenus n'avaient de sens que par rapport à l'interviewer à qui ils étaient adressés, sans que l'on ait toujours les moyens de comprendre ce que celui-ci représentait aux yeux de l'interviewé. Pourtant, quand on utilise les entretiens individuels, une fois les précautions d'usage rappelées, on considère généralement qu'ils se prêtent tout naturellement à une analyse de contenu. Dans le cas d'un entretien collectif, la question se pose avec une toute autre acuité puisque, par construction, les opinions recueillies sont produites en interaction, mais là encore, plusieurs stratégies se présentent au chercheur.

Dans l'ouvrage de Paul Willis, les individus apparaissent bien puisque chacun des garçons du groupe qu'il a étudié est désigné par un prénom. Toutefois, il ne livre jamais une analyse individualisée. Après avoir passé plus de deux années

en leur compagnie, nul doute qu'il ait développé des relations spécifiques avec chacun d'eux et pris connaissance de données personnelles les concernant. Pourtant, il n'introduit de différences entre eux, que ce soit en termes de caractéristiques socio-démographiques, d'idées ou de comportements, pas plus qu'il ne s'intéresse à leurs influences réciproques. Dans une logique propre à l'analyse culturelle, son objet est ce qu'ils ont en commun. Les douze jeunes sont considérés ensemble en tant qu'éléments constitutifs du groupe et au-delà, comme autant d'exemples des garçons de la classe ouvrière. De la même façon, alors pourtant que le matériau et le type d'analyse sont fort différents, William Gamson s'appesantit peu sur les interactions au sein des groupes qu'il étudie. Dans les extraits qu'il cite, il présente les protagonistes et il commente ce qui se passe, expliquant le cas échéant la prise de position de l'un ou de l'autre dans la discussion. Mais les conclusions sont toujours reprises au niveau des groupes, caractérisés alors par leur composition sociale. Enfin, la modélisation finale repose sur un codage effectué à partir de cadres d'interprétation attribués au groupe dans son ensemble (voir infra).

A l'inverse, les analyses proposées par Elizabeth Frazer et Michael Billig mettent largement l'accent sur l'interaction entre les participants. Loin de synthétiser le contenu des propos échangés, Elizabeth Frazer met ainsi en évidence les contradictions et les ambivalences qui caractérisent ces échanges et qui justifient que l'analyste maintienne le regard au niveau des tours de parole. Quant à Michael Billig, il présente chaque extrait en identifiant le locuteur à partir de son rôle au sein de la famille. Il montre alors comment les opinions exprimées dans ces entretiens sont le résultat d'un enchaînement et se nourrissent non seulement d'éléments explicités dans la discussion mais, au-delà, des positions revendiquées ou attribuées à chacun dans le long terme de la vie familiale. On le voit, le choix d'unité principale d'analyse (le groupe ou les participants) renvoie au choix d'objet (le contenu des discussions ou la dynamique des interactions) et dépend *in fine* des objectifs de la recherche.

Mais ce choix ne peut être que relatif, sous peine d'attenter à la qualité des données. On distingue classiquement deux critères de qualité des données en sciences sociales, leur validité et leur fiabilité (*validity* et *reliability*). Le premier critère renvoie à l'adéquation entre les données et les hypothèses. Issu de l'épistémologie quantitative, il suppose de vérifier que la mesure employée pour rendre compte d'un concept en constitue effectivement un indicateur acceptable (à titre d'exemple, il suffit de penser aux discussions sur le QI : indicateur d'intelligence ou d'adaptation sociale ?). Le second critère touche à la stabilité et la cohérence des mesures adoptées et a pour objectif d'assurer la reproductibilité de l'enquête, par-delà la subjectivité du chercheur. La pertinence de ces critères pour l'analyse qualitative a fait couler beaucoup d'encre (Cefaï, 2003 : 591 et ss.). De nombreux critères de substitution ont été proposés, sans qu'aucune terminologie ne s'impose avec la même continuité que le couple validité-fiabilité. Nous en resterons donc à ces deux grandes catégories pour réfléchir aux moyens d'évaluer la qualité des entretiens collectifs au moment de les analyser.

On a vu comment le succès croissant de l'entretien collectif est allé de pair avec la reconnaissance de son utilité dans le recueil d'opinions exprimées dans un cadre collectif. Certains auteurs en sont donc venus à défendre l'idée que seul le groupe pouvait constituer un niveau d'analyse valide dans la mesure où les opinions recueillies étaient définitivement marquées par le contexte collectif de leur élaboration (Crabtree et alii, 1993). En termes de validité, une telle position se justifie, l'entretien collectif ne pouvant effectivement être considéré comme une méthode adaptée au recueil d'opinions individuelles ; mais en terme de fiabilité des données, la prise en considération des deux niveaux est indispensable (Carey & Smith, 1994). On sait que même si l'entretien collectif peut générer des effets d'entraînement (la dynamique du groupe va pousser certains à exprimer des points de vue qu'ils ne livreraient pas dans un autre contexte), il induit également des effets de censure et de conformité (certaines

personnes vont taire en groupe ce qu'elles exprimeraient dans un entretien individuel, voire conforter un point de vue majoritaire dont ailleurs elles se distancieraient) (Albrecht & alii, 1993). Dès lors, l'analyse des opinions individuelles consiste essentiellement à observer qui dit quoi, et quand. Elle est donc d'abord destinée à essayer de comprendre pour quelles raisons certain(e)s parlent peu ou pas du tout et si ces silences couvrent ou non des opinions minoritaires ou dissidentes. Cette vérification est une condition indispensable à la fiabilité du matériau, afin d'éviter de prendre les propos de quelques participants actifs pour ceux de l'ensemble du groupe. Il faut donc s'interroger sur le caractère fortuit ou non des effets de censure et compléter les données de l'entretien proprement dit avec l'interprétation de tout ce que la discussion a laissé de côté. Le chercheur a ensuite toute liberté de mettre l'accent sur l'un ou l'autre des deux niveaux (sur le sens commun dégagé par le groupe ou sur la succession d'évènements que constitue la discussion) du moment qu'il a procédé à ce double examen et fait précéder une éventuelle analyse de contenu d'une interprétation approfondie des échanges.

B.3 Interprétation et prise en compte des contradictions, des tensions et des ambivalences

Considérer le groupe dans son unité incite donc à porter l'attention sur ce qu'il y a de commun, à homogénéiser les différences individuelles et donc à construire de la cohérence. Cette cohérence est généralement attribuée à des caractéristiques sociales et culturelles, critères ayant présidé à la composition des groupes. Cette logique est, par exemple, suivie par Willis et Gamson. A l'inverse, s'attacher plus spécifiquement à l'enchaînement des prises de positions individuelles va de pair avec l'attention portée aux contradictions, aux tensions et au bout du compte, aux ambivalences. Là, ce sont les travaux de Frazer et Billig qui illustrent le mieux cette perspective.

Ici encore, la comparaison avec les entretiens individuels fait apparaître des éléments communs, au moins pour ce qui est de la tradition des entretiens non directifs telle qu'elle s'est établie en France. Ainsi, dans un texte souvent cité (Michelat, 1975), Guy Michelat explique comment l'analyse procède en deux temps. La première étape consiste à saisir le « plus individuel », c'est-à-dire à interpréter, le plus précisément possible, le sens que l'interviewé donne aux mots qu'il utilise, aux anecdotes qu'il raconte, aux opinions qu'il émet. Elle procède d'une attention aiguë aux émotions que révèlent les lapsus, les silences, les hésitations et conduit à repérer toutes les ambivalences et les contradictions qui caractérise tout système de représentation individuel (Donegani & alii, 2002). La deuxième étape se consacre à l'établissement de modèles collectifs qui font émerger des structures communes et à la mise à jour des articulations entre les significations.

Dans un entretien non directif, le processus d'exploration, prise en charge par l'interviewé et induit par l'attitude de l'interviewer, tend à émousser les efforts de mise en cohérence. La caractéristique et l'intérêt de ce type d'entretien sont justement sa capacité à éviter le discours de rationalisation et à favoriser, au contraire, l'expression des tensions et des ambivalences. Dans un entretien collectif, ce n'est pas la lenteur du rythme de l'introspection mais au contraire, la rapidité des échanges qui bouleverse le travail de mise en cohérence car en discutant, chacun réagit de façon presque instantanée à ce qu'il a, personnellement, entendu, compris et/ou retenu.

Concrètement, il importe donc, au moment d'analyser des entretiens collectifs, de prendre le temps de confronter les traces que l'on a de la discussion, de comprendre ce qui s'y passe car le plus souvent, le sens n'est pas donné. Cette exigence d'interprétation se glisse dans les moindres détails. Reprenons, comme exemple, l'extrait cité plus haut à propos de la retranscription. Cet échange porte sur les « raisons » de la délinquance et précisément sur le fait que l'on puisse ou non considérer que la faim, en France, puisse justifier le vol. Elle se conclut sur

un désaccord apparent entre Guillaume et Colline sur un point qui n'est d'ailleurs pas au cœur de la discussion. L'idée de la gratuité de l'acte est évoquée dans la mesure où certains considèrent que les délinquants ne transgressent pas la loi parce qu'ils sont dans le besoin. A l'appui de cette argumentation, Guillaume affirme : « On n'a plus faim en France de toute façons ». A la fin de la séquence, Colline revient sur cette phrase pour la récuser. Or l'impression de ce qui se joue dans ce désaccord diffère sensiblement suivant que l'on se reporte aux enregistrements audio ou vidéo. L'enregistrement audio, du fait de la position du micro, laisse penser que l'opposition des points de vue est fortement exprimée. Au contraire, dans l'enregistrement vidéo, le mouvement de Colline semble furtif, sa voix est très faible, comme si elle n'émettait là, en aparté, qu'une légère réserve. Seule la réaction de l'animatrice - « Bon c'est pas grave si on est pas tous d'accord » - permet de supposer que la prise du magnétophone donne une impression plus fidèle de l'interaction. L'analyse individualisée détaillée de l'ensemble de la discussion conduit, en fait, à faire une hypothèse intermédiaire : l'opposition de Colline et Guillaume est réelle. Mais à ce stade de la discussion, elle n'est sans doute encore qu'à peine perceptible même s'elle renvoie en fait à certains éléments du systèmes de significations sur lesquels ils vont être conduits à s'opposer – la faim est, dans un système de valeurs traditionnel, un élément important, fortement associé à la valeur du travail, alors que tous les deux sont dévalorisés dans les modes de pensée qu'on qualifie d'ailleurs de « post-matérialistes ». Mais ni Colline ni Guillaume, pas plus d'ailleurs que les autres participants, ne décodent encore ces associations.

Cet exemple confirme ce que l'on a vu précédemment : quel que soit l'objectif final de l'analyse, le travail sur le contenu des discussions ne saurait faire l'économie d'une interprétation détaillée préalable. Mais cet exemple vise aussi à souligner tout l'intérêt qu'il y a à placer l'analyse de ce type d'entretiens dans un cadre problématique qui fait de la variabilité et de l'ambivalence, voire de la

contradiction, un élément central du discours. En effet, sauf consigne expresse à l'animateur d'agir en ce sens, la cohérence des propos tenus n'est pas la norme, loin s'en faut. On s'en rend bien compte d'ailleurs au moment de choisir les extraits d'entretiens collectifs. Il se révèle souvent difficile de faire apparaître une argumentation tant celle-ci se déforme au rythme de l'échange; sauf à couper beaucoup ou citer (trop) longuement, et risquer ainsi de perdre l'attention du lecteur. Les tenants de l'analyse conversationnelle ont d'ailleurs bien montré comment dans les *focus groups* le sujet de la discussion se transforme d'une réponse à l'autre (Myers & Macnaghen, 1999) – un peu comme dans le jeu dit du « téléphone arabe ». Les ambivalences qui marquent toute discussion et limitent souvent la compréhension entre interlocuteurs, sans que ceux-ci en aient toujours bien conscience, acquièrent pour l'observateur d'un entretien collectif une grande visibilité. Pourtant l'incompréhension, qui saute aux yeux de l'analyste, glisse dans la discussion sans freiner les échanges. C'est le cas dans cet extrait d'un de nos groupes de discussion sur la délinquance, en l'occurrence celui des manutentionnaires. Le rythme de prise de parole est très rapide, tous les participants sont tournés vers l'animatrice et chacun y va de son affirmation, comme si elle venait renforcer la précédente. Pourtant les lecteurs repèreront trois points de vue très différents, qu'on pourrait presque qualifier d'antagonistes, sur les rapports entre les parents, les enfants et la société :

Sékou : J'avais dit aussi c'est quand on nous empêche d'éduquer nos enfants comme on veut. On les prend [*pour les mettre*] à l'assistance sociale.

Karim : Faut le dialogue ! [*sous-entendu : entre parents et enfants*]

Manu : C'est qu'ils assument pas. Il faudrait un bon coup de pied au cul.

Y'a des parents qui ont trop de problèmes à régler et ne s'occupent pas de leurs enfants.

Sékou : La vraie question, c'est que ça les empêche de faire ce qu'ils veulent faire avec leurs enfants. Aucun parent va dire à son enfant : va braquer une banque. Ils ont peur de perdre leurs enfants.

Karim : Ils démissionnent !

On voit bien tout l'intérêt de porter attention aux ambivalences et aux contradictions. Elizabeth Frazer utilise aussi les entretiens collectifs qu'elle a réalisés pour critiquer la notion d'idéologie, à laquelle elle reproche notamment de supposer la cohérence et la stabilité des opinions. Elle montre la diversité des sens et des jugements de valeurs que revêt la notion de féminité dans les discussions qu'elle anime et la très grande variabilité des usages que les filles en font d'une discussion à l'autre, voire d'un échange, d'une réplique à l'autre. Elle développe en retour le concept de registres discursifs qui, lui, permet de rendre compte des fortes ambivalences qui caractérisent les échanges de ses groupes. C'est le cas aussi de Michael Billig. Psychologue, Billig est une personnalité reconnue de l'école britannique d'analyse critique du discours, fondée elle sur une remise en cause de la notion d'attitude et de tout ce qu'elle suppose comme fixité et univocité des systèmes de valeurs et d'opinion (Potter & Wetherell, 1987). Dans *Talking about the Royal family*, Billig met en cause l'idée répandue selon laquelle il y aurait d'un côté quelques valeurs profondes, que l'on s'efforcerait de mettre à jour, et de l'autre, une multitude d'arguments destinées à justifier les opinions dérivées de ces valeurs. L'étude fine des modalités de la discussion qu'il mène dans cet ouvrage montre, au contraire, comment les arguments tournent et comment les justifications sont appliqués à des objets différents et mobilisées à des fins contradictoire. Il compare alors le sens commun et l'idéologie populaire à un kaleidoscope dont les éléments colorés et brillants changent constamment de position (Billig, 1992, p. 48). Dans un autre texte fondé sur l'exploitation du même corpus, il montre combien l'expression « holding strong views » (avoir des opinions arrêtées) est trompeuse car elle laisse entendre que ces opinions préexistent au travail d'argumentation. Alors que l'analyse détaillée qu'il fait de l'entretien d'une famille dans laquelle le père est considéré comme fermement opposé à la famille royale montre au contraire

comment, pour assumer sa réputation, le père doit se livrer à un travail constant, jamais achevé, d'élaboration d'arguments nouveaux qui s'accompagne d'une très forte variabilité des opinions qu'il exprime. (Billig, 1991)

Nous même enfin, dans l'analyse des discussions sur la délinquance, avons placé l'étude des différences et de la variabilité des opinions exprimées au centre du dispositif, à travers cette fois l'étude des processus de conflictualisation et d'implication. Mais nous allons y revenir plus précisément dans la dernière section, où nous essaierons de proposer quelques éléments pratiques pour guider l'analyse des entretiens collectifs.

C. Que faire ? Quelques propositions pratiques illustrées

On l'a déjà largement souligné : l'analyse d'entretiens collectifs doit être précédée par un long travail de déchiffrage et d'interprétation de tout ce qui s'y est dit. Ici pas de règles de méthode particulières, seulement quelques principes fondamentaux :

- s'interroger d'abord et avant tout sur ce qu'on ne comprend pas,
- ne jamais écarter une intervention au motif qu'elle est « hors sujet », chercher plutôt à comprendre comment et par quoi elle est reliée à la discussion
- toujours postuler la pluralité du sens de chacune des interventions

Cette phase d'interprétation est aussi une phase d'imprégnation, qui doit permettre de s'approprier les entretiens. Elle suppose donc d'utiliser tout le matériau et notamment, lorsqu'on en dispose, des enregistrements vidéo. Cette phase d'interprétation peut d'ailleurs se combiner avec la vérification de la transcription. Concrètement, à chacun de trouver sa façon de faire, d'évaluer quelle trace matérielle il veut en garder : notes sur les transcriptions, journal de recherche, fiches (Kaufmann, 1996), schémas... Peu importe, dès lors que le support choisi permet au chercheur de sortir du mode de lecture rationalisant et synthétisant qui est le mode lecture spontané, « naturel », de ceux qui ont dû en

passer par de longues années d'études. A noter que, pour celui qui en a les moyens, l'utilisation d'un des nouveaux logiciels d'analyse qualitative de données est évidemment à recommander (voir encadré 10).

A ce stade, loin de réduire et d'ordonner le matériau, ou de chercher à démêler ce qui est important de ce qui ne l'est pas, ce qui est « significatif » de ce qui paraît fortuit, il faut tenter d'en appréhender toute la complexité. Même si l'on s'est lancé dans la recherche avec un cadre théorique et des hypothèses assez formalisées, il faut se donner les moyens, pendant cette première étape, de les mettre à distance. Il faut tenter d'oublier un peu ce qu'on cherche à résoudre avec ces discussions de groupe pour comprendre ce qui se joue pour les participants. Car ce sont eux en somme les fils directeurs de cette première étape. L'idée n'est pas du tout de reconstruire une cohérence aux interventions de chacun. Comme on l'a suggéré plus haut, il s'agit notamment d'assurer la qualité du corpus. Cela suppose donc à la fois de vérifier la fiabilité des données en prenant la mesure des effets de conformité et de censure, et dans le même temps, de se contraindre au niveau d'analyse qui en préserve la validité. Or l'observation des interventions individuelles conduit nécessairement à remarquer la variabilité du comportement et des interventions de chaque participant. De sorte qu'on se pose inévitablement sur chacun d'eux bien des questions dont les entretiens ne fournissent pas les éléments de réponse. C'est sans doute là le meilleur garde-fou contre toute tentation d'analyse des opinions individuelles. Et de même qu'on a bien insisté sur la nécessité de réaliser à plusieurs les entretiens collectifs, de même on ne saurait trop recommander, au stade de l'interprétation tout du moins, de ne pas travailler seul. Confronter son interprétation avec un autre chercheur permet notamment de faire apparaître toute la part de suppositions que génère le déchiffrement de ces échanges.

Encadré 10 : outils informatiques d'analyse des entretiens collectifs.
L'élaboration d'outils informatiques a accompagné le développement de l'analyse du discours des trente dernières années. L'analyse des entretiens en

général et des entretiens collectifs en particulier n'a pas manqué d'en être influencée. Deux types de logiciels ont vu le jour, qui correspondent grosso modo l'un à une tradition française, l'autre à une tradition anglo-saxonne. La tradition française, forte de l'outil statistique que constitue l'analyse des correspondances, a donné naissance à des programmes qui traitent eux-mêmes les données textuelles, avec plus ou moins d'intervention du chercheur. Ces logiciels diffèrent notamment selon la part qu'ils réservent aux différents types d'analyse linguistique : lexicale (centrée sur le vocabulaire utilisé), morpho-syntaxique (intégrant la dimension grammaticale et notamment la structure de la phrase) ou sémantique (recherchant derrière les mots le sens du discours). Ils diffèrent aussi suivant le type de méthode statistique utilisée pour la classification. Mais tous contribuent à produire des classes de mots destinées à rendre compte des systèmes de significations latents dans le discours. Spad-T, Sphinx, Tropes, Alceste sont parmi les logiciels les plus souvent cités, mais ne sont pas les seuls sur le marché (Marchand, 1998).

La tradition anglo-saxonne à l'inverse, a développé des logiciels conçus simplement comme des outils – et non plus des méthodes – pour aider le chercheur à opérer lui-même l'analyse qualitative de son corpus. Ces logiciels sont désignés par l'acronyme CAQDAS (*Computer Aided Qualitative Data Analysis Systems*). On citera notamment Nudist (et maintenant N6 et Nvivo), MaxQDA ou Atlas.Ti. Ces logiciels ont d'abord et avant tout pour fonction de faciliter l'accès au corpus, ainsi que le codage des données. Ils ne contiennent pas, ou peu, d'intelligence artificielle. Ils se contentent d'enregistrer les opérations faites par le chercheur en conférant au codage une souplesse extraordinaire, qui en transforme profondément l'usage. On trouve peu de référence en français sur ces logiciels encore très peu utilisés par la recherche française en sciences sociales. Pour plus d'informations, nous renvoyons donc à un site britannique qui sert de point de repère pour le développement de l'usage de ces outils : <http://caqdas.soc.surrey.ac.uk/>

La première série de logiciels nous paraît de peu d'utilité dans l'analyse des entretiens collectifs car le discours produit est trop déstructuré pour se prêter aisément à des traitements qui suppose une certaine stabilité des significations des mots employés. Par contre, la seconde série d'outils constitue un atout très important dont nous ne saurions trop recommander l'usage. Mais en sachant que ceux-ci étant encore pratiquement inconnus en France, cela exige des chercheurs qu'ils aillent se former dans le monde anglo-saxon et qu'ils se prêtent à un travail d'explication complémentaire au moment de la diffusion de leurs résultats.

Au terme de cette phase d'imprégnation et d'interprétation, le traitement du texte proprement dit peut commencer. Le processus fondamental de traitement systématique des données textuelles est le codage, lequel peut obéir à deux logiques très différentes. Mais on peut aussi, de façon moins systématique, analyser le corpus en privilégiant l'analyse minutieuse de moments choisis et en construisant une grille de lecture.

C.1 L'analyse systématique du corpus : le codage

Le codage est très certainement la méthode la plus répandue pour analyser systématiquement un corpus, surtout si celui-ci est constitué de transcriptions. Il obéit à trois principes essentiels. D'abord il rend possible la falsification de l'analyse en permettant, théoriquement, la vérification de chaque codage. C'est moins le principe technique de contestation possible de l'attribution d'un code à un élément qui compte ici, même si cela peut entrer en ligne de compte dans le cas de grosses opérations de recherche où une partie au moins du traitement des données est délégué, comme dans le cas de *Talking politics*. Ce qui importe surtout, c'est le fait que ces codes donnent à voir précisément pour quoi, ou en quel sens, chaque unité de texte a été mobilisée dans l'analyse. Ils rendent donc

discutable ce qui est au cœur du traitement du texte : comment chaque morceau du corpus a-t-il été interprété et utilisé pour parvenir aux conclusions ? De plus, le codage impose effectivement un traitement systématique du corpus et permet donc de lutter contre la tendance à sur utiliser dans l'analyse certains morceaux du corpus dont le contenu serait plus conforme aux hypothèses.

Enfin, le codage remplit la fonction essentielle de mise en relation des différents morceaux du corpus les uns par rapport aux autres. Toute la dynamique de l'analyse procède de ce mouvement : de la comparaison systématique de chaque moment de chaque entretien les uns avec les autres et de la recherche de liens, de proximité des uns aux autres. Le codage est une façon médiatisée – la médiation étant le système de catégories ou de codes qui incarne les liens et ce qui est commun à des éléments différents du texte – de procéder à la déstructuration et au brassage du corpus qui sont au principe de l'analyse. Mais le codage peut être utilisé de deux façons profondément différentes.

C.1.a le codage qualitatif ou la quête des catégories

Le codage peut être utilisé de façon qualitative, au sens où l'objectif même du codage est l'élaboration de catégories permettant de rendre compte de façon fine et détaillée du phénomène capturé par les données. Le principe est donc de parcourir systématiquement les données en attribuant des codes conçus sur le principe de la comparaison et de la répétition. Réfléchir au code que l'on entend attribuer à un segment de texte implique de le comparer avec les autres segments déjà codés, par similitude et différence. Le système de codes est volontairement évolutif, car au fur et à mesure que l'on balaye le corpus, les catégories grossières posées au début sont affinées, subdivisées, tandis que de nouvelles émergent. L'objectif n'est pas de classer les données pour pouvoir évaluer l'importance quantitative de chaque catégorie dans le corpus. Il est dans l'émergence des catégories elles-mêmes, lesquelles constituent à proprement

parler le résultat l'analyse, car elles rendent compte de façon conceptuelle et pas seulement descriptive du contenu du corpus.

La thèse d'Elizabeth Frazer constitue un bon exemple du type de résultats que produit ce genre de codage, même si la procédure qui y a conduit est peu explicitée – le codage notamment n'est pas rendu visible, contrairement à d'autres de ses travaux. Mais on peut supposer que les entretiens ont été codés au fur et à mesure de leur réalisation de façon à rendre compte de la façon la plus fine possible de la multiplicité des significations et des valeurs attribuées à la féminité d'abord, puisqu'il s'agissait de l'objet premier de la recherche, et toutes catégories relevant du même domaine : genre, sexisme, maternité, sexualité, etc. Mais ont également été codés toutes sortes d'éléments également présents dans le corpus, comme la classe sociale, l'ethnicité, ou encore la lecture, les livres, les magazines, etc. à mesure qu'ils intervenaient dans la discussion. L'objectif n'est pas de mesurer l'importance respective dans le corpus de chacune des catégories. Il ne s'agissait pas par exemple de conclure si oui ou non les filles avaient une image plus négative que positive de leur féminité. A un niveau intermédiaire de l'analyse, cela impliquait bien une forme d'évaluation de l'importance respective de certaines de ces catégories : comme par exemple de discuter si la classe semblait constituer un repère au même titre que le genre par exemple pour certains des groupes – et lesquels. Mais le but final de l'analyse, on l'a vu, se situe à un degré supplémentaire d'abstraction puisque le constat de la diversité des catégories mobilisées par les filles pour rendre compte de leur féminité et du caractère souvent contradictoire des valeurs qui y sont associées conduit Elizabeth Frazer à élaborer le concept de « registre de discours » en remplacement à celui d'idéologie.

Le codage qualitatif consiste donc à repérer, en s'efforçant de les catégoriser, à la fois la diversité et les éléments communs des idées, des significations et des valeurs évoquées dans le corpus. On notera qu'il n'y a aucune définition préalable d'unité de codage ou d'analyse, que chaque segment de texte peut être

affecté de plusieurs codes à la fois, lesquels ne se recouvrent qu'en partie. Ce type de codage est donc particulièrement propice à l'entretien collectif et à la polysémie du discours qui le caractérise. L'objectif est à la fois de se donner les moyens de décrire finement le contenu des entretiens mais aussi et surtout de comprendre comment les catégories ainsi construites sont organisées entre elles de façon à élaborer des théories qui en rendent compte.

Dans l'exemple de codage ci-dessous, appliqué à un extrait de discussion dans le groupe des manutentionnaires, les codes renvoient non seulement à des catégories non exclusives, mais surtout à différentes dimensions de l'analyse. Les uns portent sur le sujet de la discussion, la délinquance. Ici c'est la question de l'âge des délinquants et de la gravité de l'acte qui est évoquée, ailleurs, on verrait apparaître la préméditation, le degré d'illégalité, voire la façon dont les médias ou l'opinion qualifient l'acte. Une autre série de codes a trait au processus de conflictualisation. Alliance, refus d'alliance, prise de position, tout cela concourt à la séquence codée plus largement comme expression d'un clivage. On repère également dans cet extrait des éléments relatifs aux systèmes de valeurs mobilisés dans le processus de conflictualisation, ainsi qu'une référence au système institutionnel, en l'occurrence la police. Enfin le processus d'implication donne lieu lui aussi à un codage, l'élargissement de l'expérience, qui repère le passage de l'évocation personnelle – ici tout repose sur une anecdote que Manu dit avoir vécue – à une prise d'appui sur un groupe plus large.

[Un des sous-groupes de manutentionnaires vient de présenter aux autres le scénario de délinquance qu'il a écrit et qui rend compte en fait d'une anecdote que Manu dit avoir vécue :]

Manu : c'est pas un bel exemple de délinquance, je suis en train de repenser, maintenant qu'on en reparle à fond, parce que c'est gamin. C'est de la délinquance juvénile.

Michel : est-ce qu'on a des regrets ? des remords...

Ma : Ben non, parce que c'est comme quand on a un six en maths alors qu'on a des lignes (*inaud.*)

Karim : (*intervient*) c'est un délire d'un soir !

Ma : oui, voilà.

Mi : C'est les 400 coups. (*Quelqu'un intervient* : Quoi ?)

Ma : oui voilà.

Mi : c'est les 400 coups. Ils avaient volé la machine à écrire et finalement ils l'ont rapporté.

Ma : Je sais pas mais à mon avis y'a pas beaucoup d'entre nous qui ont fait... qu'on fait des conneries de gamin comme ça. Qu'ont pas fait des conneries de gamin comme ça. Ca m'étonnerait.

Sèkou : (*difficilement audible*) Jamais fait des conneries. C'est complètement différent quoi. Faut pas mélanger (*Brouhaha*)

Ma : après ça dépend de la personne, y'en a, voler une mobylette, ça commence à devenir hyper grave. Parce c'est à quelqu'un, il peut peut-être s'en servir pour aller travailler... Chez certaines personnes ça va paraître grave.

S : (*en même temps*) D : Ah oui ! Ca c'est ça c'est très grave.

Ma : mais moi, dans mon milieu c'est... une bouffonnerie

Mi : c'est très grave même et les parents ils ont raison d'avoir passé (*inaud.*) Aucun parent ne souhaite pas que son fils ait des problèmes avec les flics quoi. C'est tout à fait logique. Non seulement c'est comme tu disais, l'enfant il est mineur..

Ma : (*le coupe*) Je me retrouvais pas en garde à vue tous les trois quatre matins non plus

S : Ca arrivé qu'une fois, même. Le fait même que c'est arrivé, les parents ils vont pas dire, bon...

Ma : En tous cas je connais pas beaucoup de familles qui ont des enfants de mon âge et qui ont jamais été les chercher chez les flics. J'en connais pas beaucoup

S : Ah bon (*inaud.*)

Ma : à coups de pied au cul

(*Animatrice pose les cartes qu'elle a notées pendant la discussion. Commentaires rapides. Silence, rires*)

S : (tourné vers Alan, puis vers Sinaoui) Oui, c'est grave, c'est très très grave

Définition de la délinquance. Age
Gravité
Valeurs
Anti autoritaires

Alliance sur clivage libéral autoritaire

Refus d'alliance

Expression d'un clivage
Prise de position

Institutions : police

Ambivalence

Élargissement de l'expérience

Valeurs autoritaires

Cette procédure de catégorisation a longtemps posé des problèmes pratiques redoutables. D'abord parce qu'il est matériellement difficile de gérer ces repérages multiples. Mais aussi parce que le principe même de la création et d'affinement du système de codes supposait un travail infini de relecture et de recodage du corpus, de façon à vérifier en permanence la validité de l'évolution du système de catégories sur la partie du corpus déjà analysée. Les logiciels évoqués plus haut d'aide à l'analyse qualitative (CAQDAS) sont en train de transformer radicalement les choses en permettant au chercheur d'accéder en permanence à l'ensemble des parties du corpus affectées du même code, et à pouvoir donc à chaque instant vérifier les effets de transformation du système de catégories sur le corpus déjà traité. Ils permettent également d'avoir une vision beaucoup plus claire du système de codes générés et des relations entre les catégories. Nul doute que l'usage de ce type de logiciel va contribuer à asseoir plus encore ce type d'analyse, particulièrement adaptée à l'entretien collectif. D'autant que les générations les plus récentes de ces logiciels permettent de traiter indistinctement toutes formes de matériaux audiovisuels. On trouvera là la solution au problème soulevé à l'entrée de cette partie sur l'analyse : comment traiter de façon extensive tous les types de données produits par les entretiens collectifs ? Rien n'empêche plus de coder de la même façon les transcriptions, les panneaux de papier et l'enregistrement vidéo. Le chercheur découpe dans le fichier vidéo, accessible dans les mêmes conditions que le fichier texte comportant la transcription, la séquence qui lui paraît appropriée. Cette séquence est mémorisée affectée d'un code. Une recherche à partir de cette catégorie rapportera pêle-mêle des citations et des extraits vidéos, voire, le cas échéant, des images – photo extraite de la vidéo ou d'un panneau de papier -, ou d'autres extraits de textes provenant par exemple des notes d'observation ou de la séance de débriefing.

Encadré 11 . La Grounded Theory

Barney Glaser et Anselm Strauss sont les principaux promoteurs du courant sociologique désigné par la « *grounded theory* ». Un de leurs apports essentiels est d'avoir fait valoir les capacités de production théorique de l'analyse qualitative. On tendait en effet à considérer le qualitatif comme un dispositif d'exploration, et à réserver au quantitatif les capacités d'administration de la preuve considérées comme indispensables à l'élaboration de propositions théoriques. Eux ont proposé un modèle de recherche qualitative dans lequel le travail de catégorisation, inscrit dans un processus dynamique de vérification, permet effectivement d'afficher des prétentions théoriques.

Les publications portant sur la *grounded theory* sont nombreuses, nous n'entrerons donc pas ici dans le détail (Cefaï, 2003). Disons seulement par rapport aux intérêts qui sont les nôtres qu'elle se caractérise par un refus de la césure entre recueil des données et analyse : à chaque étape, des données nouvelles sont produites pour mettre à l'épreuve la catégorisation et la théorie tirées du corpus précédent. Elle recommande de traiter indistinctement toutes les sortes de données obtenues sur le terrain. En ce sens, ce n'est en rien une méthode spécifique à l'analyse des entretiens, sans parler des entretiens collectifs. Elle place au cœur du travail sociologique la comparaison et la réflexivité. Les deux outils de la *grounded theory* sont le codage et l'écriture de « memos », lesquels permettent de retracer l'évolution du système de catégories. On observera que les logiciels CAQDAS ont tous intégré ce second outil et proposent tous, en parallèle des outils de codification, des modalités souples d'enregistrement de mémos. Si la méthode est détaillée au niveau des principes et des procédures, leur adaptation reste souvent assez abstraite, y compris dans le manuel qu'Anselm Strauss a écrit avec Juliet Corbin (Strauss & Corbin, 1990). En ce sens, le travail d'explicitation de Jean-Claude Kauffman dans *l'Entretien compréhensif* doit être salué. Pour finir, on notera que les promoteurs de la *grounded theory* recommandaient vivement le travail en équipe.

C.1.b Le codage quantitatif, préalable au traitement statistique ou à la modélisation

L'analyse des entretiens collectifs a également donné lieu à un autre type de codage, très différent dans son inspiration et dans sa pratique. Reposant sur les enseignements et les développements de l'analyse de contenu (Bardin, 2003), il consiste à réduire le corpus à des codes pouvant être soumis à des traitements statistiques plus ou moins sophistiqués, et ce afin d'en inférer une interprétation. A l'origine, Berelson décrivait la méthode, baptisée « analyse de contenu », comme devant aboutir à la « description objective, systématique et quantitative du contenu manifeste de la communication ». Cette visée a été soumise à un feu nourri de critiques depuis plus d'un demi-siècle. Il n'en demeure pas moins que le codage auquel procède l'analyse de contenu conserve une ambition descriptive et systématique très éloignée des aspirations des adeptes de la *grounded theory*. Aujourd'hui, l'analyse de contenu reste un outil privilégié des spécialistes des médias. C'est ainsi qu'on trouvera un très bon exemple d'application à propos de l'enquête dirigée par Dominique Cardon et Jean-Philippe Heurtin pour le compte du centre de recherche de France Télécom, et portant sur la réception des émissions du Téléthon (Cardon & Heurtin, 1999). Leur équipe a mené en parallèle une exploration de l'émission Téléthon et une étude de réception, en faisant réaliser par des étudiants plus de soixante entretiens collectifs de téléspectateurs. Ceux-ci, réunis sur une base d'interconnaissance, étaient encouragés à commenter l'émission à voix haute, pour le magnétophone. Le corpus a fait l'objet d'une double codification systématique : l'une sur les thèmes abordés dans la conversation, mais codés en faisant apparaître essentiellement la source première du sujet abordé. Il s'agissait juste de savoir si les commentaires portaient sur ce qui était vu à la télévision ou sur l'expérience vécue, ou si un lien était établi entre les deux. La deuxième codification portait sur le niveau de distanciation du commentaire par

rapport à l'émission et sur l'évaluation du programme. Ces deux codages ont été ensuite soumis à une analyse statistique de classification hiérarchique qui a permis de classer les entretiens collectifs en quatre types distincts de réception de l'émission : les engagés, les pragmatiques, les ironiques et les critiques. Cette analyse a été complétée par une analyse factorielle qui a fait apparaître deux principaux axes de différenciation : soutien *versus* critique du Téléthon d'une part, et distance ironique à l'égard du monde télévisuel *versus* émotion à l'égard du monde des malades, d'autre part.

Les ouvrages que nous avons choisis comme fils directeurs de ce manuel contiennent aussi un exemple de codage et traitement systématique du corpus : *Talking politics*. On se rappelle que l'entreprise menée par William Gamson relève aussi pour partie de la sociologie des médias puisque les entretiens collectifs qu'il a fait réaliser visent au fond à évaluer si les gens sont très directement influencés par la façon dont les médias traitent l'actualité ou s'ils disposent au contraire, comme le souhaite explicitement Gamson, d'une part d'autonomie. Une analyse préalable a permis de repérer les cadres d'interprétation de l'actualité proposés par les médias. Pour chacun des sujets soumis à la discussion, l'analyse consiste à rendre compte des cadres d'interprétation effectivement mis en œuvre dans les groupes, et à faire apparaître les ressources mobilisées dans la discussion. Mais Gamson cherche surtout à savoir dans quelle mesure ces différentes ressources facilitent ou non le développement de « cadres d'action collective ». Il s'agit des cadres d'intelligibilité de l'actualité qui comportent les éléments que la sociologie des mouvements sociaux a identifiés comme nécessaires à la mobilisation : le sentiment d'injustice (*injustice*), l'identification aux personnes concernées (*identity*) et la croyance qu'il est possible de faire quelque chose (*agency*). Gamson a donc fait procéder à un codage des conversations en ce sens : pour chaque groupe et chaque sujet traité, on a codé les ressources mobilisées et la présence ou non des trois éléments constitutifs d'un cadre d'action collectif. Un

simple tri croisé lui permet donc ensuite de montrer d'une part, que les caractéristiques sociodémographiques des groupes ne sont pas directement prédictives de leur capacité à élaborer un cadre d'action collective car cela varie très largement d'un sujet à l'autre. D'autre part, Gamson utilise le programme d'algèbre booléenne élaboré par Charles Ragin, spécialiste des questions de comparaison qualitative (Ragin, 1996), pour montrer comment un cadre d'action collectif survient essentiellement lorsque les trois types de ressources sont mobilisées de façon concomitante, l'expérience personnelle et la sagesse populaire en même temps que l'information médiatique.

Ces deux exemples montrent qu'un codage systématique des données est possible même avec l'entretien collectif. Il reste que cela ne va pas sans poser problème, notamment ceux qui ont trait au découpage des séquences qui fondent la codification d'une part, et à l'absence éventuelle d'homogénéité du groupe au regard des critères de codage.

En effet, l'analyse de contenu suppose de définir, avant même la grille de codification, l'unité de codage. Ce pourra être le mot, la phrase, le paragraphe, le texte, peu importe, mais il faut une unité permettant d'affecter le code à un individu statistique. Dans le cas de Gamson, le problème est résolu par un guide d'entretien relativement rigide qui découpe la discussion en séquences de 20 minutes consacrées aux quatre sujets d'actualité. Dans le cas de l'enquête Cardon/Heurtin, il n'y a pas d'équivalent et ils rapportent comment leur codage les a conduit à distinguer des séquences d'entretien de longueur très variable, chose qui n'a pas été sans poser problème au moment de l'analyse statistique, puisqu'il leur a fallu générer une pondération de ces codes évidemment très arbitraire. Même un codage thématique, qui permet d'assumer ces effets de variation de l'unité de codage, n'irait pas sans poser problème en entretien collectif car on a vu que le sujet change souvent d'un interlocuteur à l'autre sans nécessairement dessiner de séquence temporelle (Myers & Macnaghten, 1999). La seconde difficulté importante que l'on se retrouve à gérer lorsqu'on s'efforce

d'appliquer l'analyse de contenu à l'entretien collectif est évidente : comment faire quand le groupe est hétérogène au regard de ce que l'on cherche à coder ? Dominique Cardon et Jean-Philippe Heurtin expliquent ainsi que dans le codage des séquences d'appréciation et surtout de justification, ils ont choisi de coder positivement ou négativement l'échange en fonction de l'avis de celui qui l'avait initié. Quant à Gamson, il explique que le codage de la présence ou de l'absence des trois éléments constitutifs d'un cadre d'action collectif a été facilité par le fait que l'animation du groupe créait une dynamique qui poussait les membres du groupe vers un cadre d'interprétation commun. Cependant, il reconnaît avoir considéré qu'un cadre commun était présent dès lors que deux au moins des participants avaient concouru à son élaboration sans avoir été ouvertement contrés par d'autres, ou quand une contestation posée par un autre participant n'avait remporté aucun soutien et avait été traitée explicitement comme un point de vue minoritaire par le groupe (Gamson, 1992 : 128).

Les difficultés d'application de l'analyse de contenu à l'entretien collectif ne sont donc pas insurmontables et pour qui voudrait s'y essayer, le chapitre que Laurence Bardin (Bardin, 2003) y a consacré récemment est une très bonne introduction. Il reste que ces difficultés existent et nous poussent plutôt à recommander une stratégie de codage inspirée de la *grounded theory*. Mais on peut aussi analyser des entretiens collectifs à partir d'un outil plus souple et moins systématique, la grille de lecture.

C.2 Grille de lecture et mise à l'épreuve des hypothèses

On l'a suffisamment souligné, après avoir saisi toute la richesse du discours, il faut maîtriser et organiser cette complexité. La méthode la plus simple est alors d'établir une grille de lecture. Outil polymorphe, la grille de lecture consiste en une série plus ou moins longue et détaillée de questions que l'on pose au matériau. Elle peut aller de l'énumération thématique qui prépare au

couper/coller à une liste complexe d'éléments à repérer et articuler en réponse à des hypothèses très spécifiées. La grille de lecture construit *ex post* l'homogénéité du questionnement, qui permet à son tour d'ordonner la lecture et l'analyse du discours. Elle se distingue de la codification mise en oeuvre par la *grounded theory* par le fait qu'elle est construite à partir du questionnement théorique, alors que la codification opérée par la *grounded theory* vise à élaborer la théorie à partir des données. La grille de lecture sert à collecter de façon organisée l'information contenue dans les entretiens – c'est cette information qui, selon qu'elle valide ou invalide les hypothèses, constitue à proprement parler le résultat de la recherche. Tandis que dans le cas de la *grounded theory*, c'est le système de code généré par l'analyse, et la construction théorique qu'il incarne, qui est le « vrai » résultat de la recherche.

C.2.a Élaborer et utiliser une grille de lecture

L'élaboration de la grille de questions que l'on pose au groupe suppose, comme pour tout entretien, un double processus de traduction : traduction des questions théoriques qui président à la recherche en une liste d'indicateurs qui permettraient de tester les hypothèses ; puis traduction de cette liste en une série de questions simples, non équivoques, susceptibles de fournir les indications attendues mais le plus ouvertes possibles. L'élaboration de la grille de lecture que l'on applique aux entretiens collectifs une fois transcrits suppose de refaire le chemin inverse, mais en s'adaptant aux déformations que la réalité des réponses n'a pas manqué de faire subir à la liste d'indicateurs convoités.

Autrement dit, ce n'est pas au niveau de la grille de questions que la précision ou le degré d'élaboration des hypothèses crée la différence, mais au niveau de la grille de lecture.

Au début des années quatre-vingt dix, une équipe de chercheurs britanniques et américains a réalisé dans leur deux pays une série d'entretiens collectifs assez fortement structurés. L'objectif était d'évaluer le bien fondé des affirmations

relatives aux caractéristiques comparées des citoyens britanniques et américains, affirmations mobilisées dans les débats entre communautaristes et libéraux (Conover & alii, 1993). L'interprétation qu'ils ont publiée de ces entretiens reprend très directement les hypothèses qui ont servi à élaborer les questions qu'ils ont effectivement posées : par exemple, lesquels, des citoyens britanniques et américains, mobilisent le plus une argumentation en matière de devoirs ou de droits ? Il est rapidement apparu que les argumentations des Britanniques aussi bien que celles des Américains mélangent très largement les genres et empruntent aussi largement au registre libéral qu'au registre communautariste. Or les auteurs n'ont pu que constater ce mélange et conclure à l'erreur des prédictions qui sous-tendent le travail des théoriciens car le guide de questions qu'ils ont utilisé, relativement fermé, n'a pas produit de discours permettant d'analyser ces mélanges d'argumentation. A l'inverse, Michael Billig, en programmant la série d'entretiens collectifs sur la famille royale britannique, a largement ouvert le jeu puisqu'il a enjoint à l'animatrice de suivre le cours des discussions telles qu'elles s'établissaient. Les discussions enregistrées ont effectivement balayé un ensemble de thèmes très diversifiés. Mais l'analyse est construite à partir d'un petit nombre de thèmes : l'identité nationale, l'injustice, la morale, la famille, les médias, dont l'exploration répond très clairement à des considérations théoriques.

L'élaboration d'une grille de lecture obéit aux principes suivants.

(1) On élabore la grille dans un rapport, variable, entre attendus théoriques et contenu empirique. On repart des hypothèses et, si cela n'a pas été fait avant l'élaboration de la grille de questions, on liste de façon la plus complète et la plus détaillée possible les éléments d'information que l'on espère obtenir des discussions.

(2) Cette étape a été précédée de la phase d'imprégnation et d'interprétation des entretiens. Il y a donc déjà moyen d'anticiper un peu sur les conditions d'application de la grille au matériau. L'objectif est d'adapter la liste des indices

que l'on veut recueillir au contenu des entretiens, en la formulant dans des termes qui autorisent la saisie.

(3) Une fois établie une première liste d'éléments que l'on veut apercevoir et retenir de chaque entretien, on teste la grille sur deux ou trois entretiens choisis pour être les plus différents possibles les uns des autres (Cette procédure de test n'a de sens bien sûr que pour les gros corpus). On vérifie d'abord que la façon dont on a formulé les catégories d'information recherchée est appropriée ; et on vérifie en même temps que ce que l'on retient de chacun des entretiens ne laisse pas de côté des choses qui paraîtraient essentielles pour comprendre l'intérêt de chacun d'eux.

(4) Le cas échéant, on reformule certaines catégories et on en ajoute, même si l'on ne sait pas encore très bien comment ces nouveaux éléments vont venir s'insérer dans la démonstration.

La grille de lecture peut prendre des formes assez variables selon le degré de précision que permet l'élaboration théorique de la recherche.

Dans le cas d'entretiens exploratoires, la grille peut être élaborée à partir d'un petit nombre d'entretiens, sélectionnés eux aussi sur la base de la plus grande diversité. La difficulté réside dans l'effort pour rester exhaustif tout en homogénéisant. C'est un état vers lequel on tend, mais que l'on ne peut atteindre.

C.2.b Tirer parti des « cas déviants »

Les promoteurs des méthodes de recherche qualitatives luttent depuis longtemps pour faire reconnaître les canons de scientificité des recherches qu'ils mènent.

Une des méthodes mises en avant comme un équivalent fonctionnel des fonctions de vérification statistique utilisées par la recherche quantitative est *l'induction analytique*, autrement désignée comme principe du cas déviant. Le principe, dont la formalisation est parfois attribuée à Znaniecki, plus souvent cité en France comme co-auteur du *Paysan polonais en Europe et en Amérique*,

est simple. Puisqu'elles reposent sur un petit nombre de cas, les enquêtes qualitatives ne peuvent se contenter de démonstrations probabilistes. Les prétentions théoriques supposent de vérifier systématiquement les propositions énoncées sur tous les cas soumis à l'analyse et d'accorder une attention toute particulière au « cas déviants », autrement dit aux cas qui ne rentrent pas dans la grille de lecture préalablement établie, à ceux qui réfutent les hypothèses élaborées. La focalisation sur les « cas déviants » est alors érigée en méthode d'interprétation : les propositions théoriques doivent être revues, raffinées, précisées, améliorées en somme, au fur et à mesure que se rencontrent ces éléments qui contredisent le cadre théorique de départ.

Rapporté à ce qui nous préoccupe – l'analyse des entretiens collectifs à l'aide d'une grille de lecture – le principe du cas déviant nous conduit à placer l'analyse dans une perspective dynamique et, de ce point de vue, elle met en jeu la même logique que la *grounded theory*. Mais à la différence de cette dernière, elle n'exige pas une imbrication entre la phase de recueil et celle d'interprétation, l'analyse des cas déviants peut être menée *ex post*, une fois le recueil achevé. De plus, la spécificité de cette méthode d'analyse est évidemment d'orienter la focale sur ce qui paraît hors norme ou contrecarre les intuitions premières. Ce type de logique scientifique peut être illustrée rapidement à partir de notre recherche sur la politisation. Le corpus, présenté déjà à plusieurs reprises, est constitué d'entretiens collectifs portant sur la délinquance. L'enjeu de la recherche est d'échapper au cercle vicieux dans lequel enferme la définition exclusive du politique par la spécialisation et la compétence. Celle-ci nous semble, en effet, condamner tout observateur à constater sans relâche la distance qui sépare les citoyens profanes de ce politique, et sans apporter d'éléments de connaissance susceptibles d'améliorer la compréhension du rapport que les citoyens entretiennent quand même avec leur communauté politique, et dont témoigne la persistance des systèmes politiques démocratiques. Nous appuyant sur de solides références théoriques,

nous avons donc posé que le rapport des citoyens au politique relevait de deux dimensions, que nous avons désignées comme spécialisation et conflictualisation. D'un côté, le rapport au politique doit effectivement être saisi en mesurant la distance (ou la proximité) des citoyens à l'arène spécialisée où s'exerce l'activité des représentants : la spécialisation. Dans le cadre de nos entretiens collectifs, cette spécialisation devait pouvoir être repérée par l'évocation dans la discussion d'acteurs du système politique et la mobilisation de séquences d'argumentation élaborée sur la scène politique. Par ailleurs, le rapport au politique doit aussi tenir compte du positionnement (ou non) de ces citoyens par rapport aux conflits majeurs qui caractérisent toute communauté politique, ce que nous avons choisi de désigner par conflictualisation. Dans nos entretiens, cette conflictualisation devait pouvoir être repérée par des prises de position conflictuelle des participants les uns par rapport aux autres, ou ensembles par rapport à un autrui extérieur.

Pour repérer et analyser le rapport de cette deuxième dimension du politique à la première, nous avons construit une première grille de lecture qui identifiait les étapes (hypothétiques) successives du processus de conflictualisation. La montée en conflit supposait principalement un élargissement ou une généralisation du point de vue au-delà des cas personnels et la référence à des clivages entendus comme des lignes de partage qui séparaient la communauté politique en camps (Duchesne & Haegel, 2001). Les tentatives d'application de cette grille aux groupes de discussion sur la délinquance l'ont rapidement faite voler en éclat et les hypothèses qui sous-tendaient cette grille ont été remises en cause sur quatre points (Duchesne & Haegel, 2004) :

1. Il a tout de suite été évident que la conflictualisation ne procédait pas d'un mouvement de progression linéaire. Conflictualisation et déconflictualisation n'étaient pas des phénomènes séparables parce qu'ils étaient le plus souvent imbriqués. Constatant que l'on avait le plus souvent à faire à des tentatives avortées, à des à coups marqués par des flambées puis des retombées dans

l'expression des conflits, il nous est apparu nécessaire d'abandonner l'idée d'un processus gradué ou d'une montée par niveaux.

2. La distinction des deux niveaux d'observation des interactions que sont les groupes et les individus nous a obligées à construire deux concepts différents pour rendre compte de cette deuxième dimension du politique : nous avons conservé le terme conflictualisation pour le niveau collectif – ou plus précisément, la conflictualisation de la discussion – et utilisé la notion d'implication à propos des individus. Cette distinction a fait apparaître la complexité du jeu des solidarités et d'alliance entre les participants qui est au fondement même de la conflictualisation. Ces notions étaient totalement absentes de nos hypothèses, lesquelles avaient été élaborées en confrontant une construction théorique à des entretiens individuels.

3. L'idée selon laquelle la conflictualisation supposait l'élargissement du point de vue au-delà des cas personnels nous est apparue non pas fausse mais schématique dans la mesure où, dans de nombreux cas, la révélation d'une ligne de conflit allait de pair avec l'expression d'un récit biographique doté d'une valeur exemplaire. Nous avons donc été amenées à formuler de nouvelles hypothèses sur le travail politique de lecture de l'expérience personnelle.

4. Enfin nous avons pu constater de nombreuses références au politique institutionnel dans ces moments de conflictualisation (la police notamment, et ce de façon attendue, compte tenu du thème de la discussion). Cela nous a conforté dans l'intérêt d'analyser les relations qui s'établissent entre les deux dimensions du rapport au politique. Mais nous avons constaté d'une part, que ces évocations de la scène institutionnelle portaient moins sur la scène politique au sens étroit que sur les agents de l'action publique. Et d'autre part, que la ressource principale utilisée dans ce type d'évocation pouvait bien être qualifiée de compétence. Mais que cette compétence ne relevait pas, sens classique, de la connaissance, elle relevait de l'expérience qui se manifeste à travers l'évocation des contacts avec des agents publics ou des conséquences de l'action publique.

D'où notre intention de poursuivre cette expérience de groupes sur d'autres thèmes pour affiner cette catégorie de l'expérience de l'action publique comme ressource de la politisation.

On le voit, l'application de notre grille d'analyse a rapidement rencontré nombre de situations non conformes à nos attentes, qui nous ont obligées à repenser et affiner nos hypothèses. Dans notre cas, l'attention aux « cas déviants » a pris la forme d'une focalisation sur des moments de l'entretien pour lesquels nous avons procédé à des observations très détaillées, proche des méthodes de l'analyse conversationnelle et d'une micro-analyse des échanges. La question du repérage de ces séquences qui s'avèreront décisives dans l'interprétation est évidemment particulièrement importante. S'adossant sur une analyse synthétique de l'ensemble de chaque discussion, ces séquences étaient d'autant plus faciles à isoler qu'elle apparaissaient comme relativement exceptionnelles : l'expression du conflit n'est pas la norme dans les conversations. Un premier moyen de repérage a été possible grâce aux indicateurs que nous avons élaborés, cette grille de conflictualisation – même si elle s'est rapidement avérée dépassée- a donc joué son rôle pour déterminer des séquences de la discussion où, selon nos critères, une forme de politisation était mise en œuvre. Mais il faut bien le reconnaître, la délimitation de ces séquences a également mobilisé d'autres indices moins objectivables, renvoyant à la densité émotionnelle des échanges : les personnes qui expriment des opinions qui risquent d'ouvrir un conflit avec leurs interlocuteurs s'engagent effectivement et manifestent leurs émotions. Une grille complémentaire de repérage de ces moments « sensibles » permettrait de prendre plus systématiquement en compte le langage corporel, certaines façons de s'adresser aux autres mais aussi de s'en protéger, ainsi que les codes syntaxiques utilisés pour signifier le désaccord. Nous étés très intéressées de voir que Jenny Kitzinger, un des auteurs anglo-saxon dont le nom est régulièrement associé à la volonté d'améliorer la méthode du *focus group*, recommande dans leur analyse, de réserver une attention particulière aux

moments repérables chargés en émotion. Car dit-elle, « si les discussions de groupe normales révèlent l'éventail du discours acceptable, alors les moments sensibles en dessinent les frontières » (Kitzinger & Farquhar, 1999 : 156).

Conclusion

L'entretien collectif n'est, pas plus qu'aucune autre méthode, porteur de solutions miraculeuses aux difficultés qu'éprouvent les sciences sociales à trier la complexité du réel. Nous espérons, dans le cours de cet ouvrage, avoir fait la preuve qu'il peut donner lieu à des travaux de qualité et qu'il est au cœur de débats scientifiques stimulants, notamment parce qu'il met le chercheur au défi de saisir l'imbrication du collectif et de l'individuel. Nous avons toutefois tenu à ne pas dissimuler le fait que cette méthode est lourde et complexe. Nous ne la recommandons pas à des chercheurs débutants et solitaires. L'entretien collectif requiert beaucoup de moyens pour être utilisé de façon scientifique. Mais la complexité de l'outil stimule l'originalité des chercheurs qui l'utilisent. La diversité des usages que nous avons présentés, pour une méthode tout de même relativement peu employée, en est la preuve. L'inventivité mise en œuvre dans la réalisation des groupes ne nous semble cependant pas encore avoir trouvé de pendant au niveau de l'analyse. A ceux que cette conclusion n'aurait pas découragés, nous conseillons donc d'apporter un soin tout particulier à réfléchir sur les modes d'analyse qu'ils entendent mettre en œuvre pour traiter de l'entretien collectif, ainsi qu'à en rendre compte de façon détaillée. La réflexivité de la pratique est, en dernier ressort, le critère essentiel de qualité des méthodes de sciences sociales. Améliorer cet outil innovant qu'est l'entretien collectif supposera plus de transparence sur ce que les chercheurs en font effectivement.

BIBLIOGRAPHIE

La bibliographie contient beaucoup de références en anglais. Cela est dû au fait que l'usage de l'entretien collectif est beaucoup plus fréquent dans le monde anglo-saxon, où de plus, les ouvrages de méthode sont beaucoup plus répandus. On a essayé de guider le lecteur en sélectionnant quelques références essentielles.

I. Ouvrages essentiels

A. Épistémologie et méthode de l'entretien collectif

BARBOUR R S., KITZINGER J. Eds. (1999), *Developing Focus Group Research. Politics, Theory and Practice*, London, Sage.

Cet ouvrage fait le point sur les tendances les plus récentes en matière d'utilisation des *focus group* dans le secteur scientifique. Il accorde notamment une place de choix aux apports de la perspective féministe. Il pose des questions essentielles en matière de réalisation des entretiens mais aussi, chose plus rare, de leur analyse.

GIAMI, A. (1985), « L'entretien de groupe » in BLANCHET A. et alii, *L'entretien dans les sciences sociales*, Paris, Dunod : 221-233.

Premier chapitre sur les entretiens collectifs paru en français dans un livre sur l'entretien qui fait office de référence. Il s'inscrit dans la tradition psychosociologique et expérimentale.

KRUEGER R.A (1994), *Focus Group: A Practical Guide for Applied Research*, London, Sage.

R.A Krueger est un des auteurs les plus prolifiques en matière de méthodologie du *focus group*. Travaillant lui-même dans le secteur de l'évaluation universitaire, il mobilise de nombreux exemples venus de la recherche appliquée et insiste beaucoup sur la façon dont le *focus group* s'inscrit dans une forme de renouvellement des modes de consultation et de délibération.

MARKOVA I. (2003), « Les focus groups », in MOSCOVICI S., BUSCHINI F. dir., *Les méthodes des sciences humaines*, Paris, PUF : 221-242.

Depuis Giami, la seule publication de méthode en français sur le sujet. Un chapitre qui rend essentiellement compte des réflexions anglo-saxonnes, et les mêle à des éléments venus du cadre d'analyse forgé par S.Moscovici.

MERTON R. K. with FISKE M. et KENDALL P. L. (1990), *The Focused Interview. A Manual of Problems and Procedures*, New-York / London, The Free Press, First ed. 1956.

Ouvrage considéré comme fondateur dans la tradition anglo-saxonne et d'où provient la terminologie du *focus group*. Consacré en fait à une technique d'entretien centré sur la discussion d'une expérience, il contient un chapitre qui traite de l'application de cette méthode à un groupe. Mais l'intérêt de l'entretien collectif est essentiellement envisagé comme vecteur d'expression des opinions individuelles.

MORGAN D. L. (1997), *Focus Groups as Qualitative Research*, London, Sage.

BARBOUR R. S., KITZINGER J. Eds. (1999), *Developing Focus Group Research. Politics, Theory and Practice*, London, Sage.

GIAMI, A. (1985), « L'entretien de groupe » in BLANCHET A. et alii, *L'entretien dans les sciences sociales*, Paris, Dunod.

KRUEGER R.A (1994), *Focus Group: A Practical Guide for Applied Research*, London, Sage.

MARKOVA I. (2003), « Les focus groups », in MOSCOVICI S., BUSCHINI F. dir., *Les méthodes des sciences humaines*, Paris, PUF, p.221-242.

MERTON R. K. with FISKE M. et KENDALL P. L. (1990), *The Focused Interview. A Manual of Problems and Procedures*, New-York / London, The Free Press, First ed. 1956.

MORGAN D. L. (1997), *Focus Groups as Qualitative Research*, London, Sage, *Qualitative Research Methods* v. 16 (second ed.).

MORGAN D. L. (1996), "Focus Group", *Annual Review of Sociology*, 22 : 129-152.

TOURAINE A. (1978), *La voix et le regard*, Paris, Seuil.

C'est le manuel de référence dans le monde anglo-saxon, celui que citent tous les utilisateurs. Il présente l'histoire du *focus group* et a en quelque sorte fixé la tradition. Il discute de façon très pertinente de l'intérêt scientifique et des enjeux pratiques que soulève l'entretien collectif. Mais la réflexion sur l'analyse est encore bien peu avancée.

MORGAN D. L. (1996), "Focus Group", *Annual Review of Sociology*, 22 : 129-152.

Cet article est en somme la synthèse du livre précédent. Nous l'avons sélectionné ici car il nous a semblé plus facile d'accès pour les lecteurs français.

TOURAINÉ A. (1978), *La voix et le regard*, Paris, Seuil.

Seul ouvrage présentant non seulement le cadre théorique mais aussi les questions pratiques posées par l'intervention sociologique, laquelle représente la contribution francophone la plus aboutie à l'usage de l'entretien collectif en sociologie.

B. Exemples d'utilisation de l'entretien collectif

Cette rubrique reprend les ouvrages qui ont servi de fil conducteur à notre livre. Chacun a fait l'objet d'un encadré, nous ne les représenterons donc pas. On y trouvera aussi d'autres références qui nous ont plus particulièrement intéressées.

BILLIG M. (1992), *Talking of the Royal Family*, London, Routledge.

Cf. Encadré 6

CARDON D & HEURTIN J.-P. (1999), "Les formats de la générosité. Trois explorations du Téléthon" in *Réseaux* n.95 : 15-105.

Solide enquête sur l'émission du Téléthon qui met en regard une recherche sur la fabrication de l'émission, une analyse de son contenu et une étude de la réception fondée sur une série d'entretiens collectifs, en l'occurrence, des discussions

entretenu après de membres d'une même famille, d'amis ou de voisins en train de regarder l'émission. La méthodologie, y compris l'analyse, est rigoureuse et bien expliquée.

DUBET F. (1995), *La Galère : Jeunes en survie*, Paris, Le Seuil, Coll. Points (éd. Originale 1987)

Cf. Encadré 2

DUCHESNE S., HAEGEL F. *et al.* (2003), « Politisation et conflictualisation : de la compétence à l'implication » in PERRINEAU P. (éd.), *Le désenchantement démocratique*, La Tour d'Aigue, Éditions de l'Aube : 107-130.

Texte de synthèse d'un groupe de travail autour de la discussion politique à partir de « terrains » différents et utilisant notamment deux recherches à base d'entretiens collectifs, celle de Pierre Lefébure sur les représentations démocratiques et la nôtre sur la politisation des discussions.

DUCHESNE S., HAEGEL F. (2004), « L'implication dans les discussions, ou ce que permet de (mieux) voir la dimension conflictuelle du politique », contribution à paraître dans les actes du colloque *Confiance, conflit, démocratie*, Nouvelle Université Bulgare (en ligne www.mfo.ac.uk voir recherche/chercheurs CNRS/Sophie Duchesne)

Première version des résultats de l'analyse de nos groupes sur la délinquance.

FRAZER E. (1987), "Teenage girls reading *Jackie*", *Media, Culture and Society*, 9 : 407-425.

FRAZER E. (1988), "Teenage Girls Talking about Class", *Sociology*, 22(3) : 343-358.

FRAZER E. (1989), "Feminist Talk and Talking about Feminism: teenage girls' discourses of gender", *Oxford Review of Education*, 15(3) : 281-290.

FRAZER E et CAMERON D.(1989), "Knowing What to Say: The Construction of Gender in Linguistic Practice", *Social Review Monograph*, 36 : 25-40.

Cf. Encadré 5

GAMSON W A. (1992), *Talking Politics*, Cambridge/New York, Cambridge University Press.

Cf. Encadré 4

GAMSON J. (1998), *Freaks talk back: tabloid talk shows and sexual nonconformity*, Chicago, The University of Chicago Press.

Recherche menée par le fils de William Gamson et portant sur la façon dont les *talk-shows* mettent en scène la marginalité sexuelle et construisent le genre et la normalité aux États-Unis. Croise une analyse de contenu de talk-shows invitant des homosexuels, bi sexuels et transsexuels avec les propos recueillis dans une douzaine de *focus groups*, la majorité d'entre eux réunissant des hétérosexuels sélectionnées sur des critères classiques de diversification sociales, et quelques groupes de lesbiennes, gays et transsexuels. Une recherche foisonnante, au ton vif, menée avec beaucoup de moyens.

LIEBES T. & KATZ E. (1990), *The Export of Meaning. Cross Cultural Readings of Dallas*, Oxford, OUP

Recherche sur la réception de l'émission Dallas en Israël, comparée avec les États-Unis et le Japon (où l'émission n'a pas marché). Les groupes israéliens sont constitués sur un critère d'hétérogénéité ethnico-culturelle (Arabes citoyens d'Israël, Juifs d'origine marocaine vivant en Israël depuis longtemps et Juifs d'origine Russe récemment immigrés) et réunis pour discuter, en direct, le visionnage d'un épisode de la série. La méthodologie est solide et fine de bout en bout, et très bien expliquée.

PHILO, G.(1990), *Seeing and Believing. The Influence of Television*, London, Routledge.

Enquête sur la foi que les spectateurs accordent aux informations diffusées au journal télévisé, réalisée par un chercheur britannique appartenant à un des centres de recherche les plus actifs en matière d'analyse de la réception. Il a utilisé une méthodologie très originale, demandant aux groupes de réaliser eux-mêmes une séquence d'information en utilisant des photos se rapportant aux

conflits opposant les mineurs anglais au gouvernement. La méthode utilisée pour l'analyse est moins convaincante, mais les données produites passionnantes.

WILLIS P. (1978), « L'école des ouvriers, *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°24, novembre 1978 : 51-61.

WILLIS P. E. (1977), *Learning to Labour. How Working Class Kids get Working Class Jobs*, Westmead, Saxon House.

Cf. Encadré 3

II. Autres références utilisées

A. Epistémologie et histoire de l'entretien collectif et des méthodes qualitatives

AEBISCHER V., OBERLE D. (1990), *Le groupe en psychologie sociale*, Paris, Dunod.

AGAR M., McDONALD J. (1995), "Focus Group and Ethnology", *Human Organization*, 54(1) : 78-86.

ANZIEU, MARTIN (1969), *La dynamique des groupes restreints*, Paris, PUF.

BION W-R.(1965), *Recherches sur les petits groupes*, Paris, PUF (pour la traduction française).

BLANCHET A. et alii (1997), *L'entretien dans les sciences sociales*, Paris, Dunod (ed. originale 1985)

BOURDIEU P. dir. (1993), *La Misère du monde*, Paris, Éditions du Seuil.

CEFAÏ D. ed. (2003), *L'enquête de terrain*, Paris, Le MAUSS/La Découverte

DOISE W., DESCHAMPS J-C. (1979), *Expériences entre groupes*, Paris, Mouton.

KAES R. (1999), *Les théories psychanalytiques du groupe*, Paris PUF/Que sais-je.

LEWIN K. (1948), *Resolving Social Conflict. Selected Papers on Groups Dynamics*, New York, Harper and Row.

MAISONNEUVE J. (2002), *La dynamique des groupes*, Paris, PUF/Que sais-je?

- MENDEL G., (1972), *Sociopsychanalyse 1*, Paris, Payot.
- MERTON R. K. (1987), “The focused Interview and Focused Groups : Continuities & Discontinuities”, *Public Opinion Quarterly*, 51(4), Winter : 550-566.
- MICHELAT G. (1975), “Sur l’utilisation de l’entretien non-directif en sociologie”, *Revue française de sociologie*, XVI : 229-247.
- MOSCOVICI S., PEREZ J.-A. (2003), “La méthode expérimentale”, in MOSCOVICI S., BUSCHINI F. dir., *Les méthodes des sciences humaines*, Paris, PUF : 59-83.
- MOSCOVICI S. (1979), *Psychologie des minorités actives*, Paris, PUF.
- MOSCOVICI S., DOISE W. (1992), *Dissensions et consensus. Une théorie générale des décisions collectives*, Paris, PUF.
- STREIFFELER F. (1982), “L’interview de groupe », *Revue suisse de sociologie*, 8(30) : 567-590
- WILKINSON S. (1998), “Focus Group Methodology: A Review”, *International Journal of Social Research Methodology*, 1(3) : 181-203.
- WILKINSON S. (1999), “How Useful are Focus Group in Feminist Research?” in BARBOUR R. S. & KITZINGER J. eds (1999), *Developing Focus Group Research. Politics, Theory and Practice*, London, Sage : 64-78.

B. Recueil de l’entretien collectif et des données qualitatives

- BERTRAND J. E., BROWN J. E. & WARD V. M. (1992), “Techniques for Analysing Focus Group Data”, *Evaluation Research*: 198-209.
- BLOOR M., FRANKLAND J., THOMAS M. & ROBSON K. (2001), *Focus Group in Social Research*, London, Sage.
- GREEN J. & HART L. (1999), “The impact of context on data”, in BARBOUR & KITZINGER eds, *Developing Focus Group Research*, Sage publication : 21-35.
- JOHNSON, A. (1996), “‘It’s good to talk’: The Focus Group and the Sociological Imagination”, *The Sociological Review*, vol.44(3) : 517-538.

- MERTON R. K. et KENDALL P. L. (1946), "The Focused Interview", *American Sociological Review*, 56(6), May : 541-557.
- MITCHELL L. (1999), « Combining focus groups and interviews : telling how it is, telling how it feels » in BARBOUR & KITZINGER eds, *Developing Focus Group Research*, Sage publication : 36-46
- MORGAN D L. (1998), *The Focus Group Guidebook*, Thousand Oaks (Ca), Sage Publications, The Focus Group Kit vol. 1
- MYERS G. (1998), "Displaying opinions : Topics and disagreement in focus groups", *Language in Society*, 27 : 85-111.
- STEWART W & SHAMDASANI P.N. (1990), *Focus Group. Theory and Practice*, London, Sage.

C. Méthodes d'analyse des entretiens collectifs et des données qualitatives

- ALBRECHT T. L., JOHNSON G. M. & WALTHER J. B. (1993), "Understanding Communication Processes in Focus Groups", in MORGAN D. L. (ed.), *Successful Focus Groups: Advancing the State of the Art*, Newbury Park, Sage : 51-64.
- BARDIN L. (2003), « L'analyse de contenu et de la forme des communications » in MOSCOVICI S. & BUSCHINI F eds., *Les méthodes des sciences humaines*, Paris, PUF : 243-270.
- BEAUD S. & WEBER F. (1997), *Guide de l'enquête de terrain*, Paris, La Découverte.
- BILLIG M., SCHLEGOFF E. A. (1999), "Critical Discourse Analysis And Conversation Analysis: An Exchange Between Michael Billig And Emanuel A Schlegoff" in *Discourse and Society*, vol. 10(4) : 543-582.
- BILLIG M. (1991), *Ideology and opinions*, *Studies in Rhetorical Psychology*, ch. 7 "The Argumentative Nature of Holding Strong Views", London, Sage : 168-194
- CAREY MA.& SMITH MW (1994), "Capturing The Group Effect In Focus Group : A Special Concern In Analysis", *Qualitative Health Research*, vol.4(1) : 123-127.

- CRABTREE B. F., YANOSHIK M. K, MILLER W. L. & O'CONNOR P. J. (1993), "Selecting Individual or Group interviews", in MORGAN D. L. (ed.), *Successful Focus Groups: Advancing the State of the Art*, Newbury Park, Sage : 137-149.
- DONEGANI J. M., DUCHESNE S. & HAEGEL F. (2002), "Sur l'interprétation des entretiens de recherche » in *Aux frontières des attitudes. Entre le religieux et le politique. Mélanges offerts à Guy Michelat*, Paris, L'Harmattan : 273-295.
- DUCHESNE S., HAEGEL F. (2001), « Entretiens dans la cité. Ou comment la parole se politise » in *EspacesTemps Les Cahiers*, n°76/77 : 95-109.
- KAUFMANN J.-C. (1996), *L'entretien compréhensif*, Paris, Nathan, coll.128.
- KITZINGER J. & FARQUHAR C. (1999), "The Analytical Potential of 'Sensitive Moments' in Focus Group Discussions" in BARBOUR R S., KITZINGER J. Eds., *Developing Focus Group Research. Politics, Theory and Practice*, London, Sage: 156-172.
- KITZINGER C. (1999), « Just Say No ? The Use Of Conversation Analysis In Developing A Feminist Perspective On Sexual Refusal" in *Discourse & Society*, vol. 10(3): 293-316.
- KITZINGER J. (1994), "The Methodology of Focus Group: The Importance of Interaction Between Research Participants", *Sociology of Health & Illness*, 16(1): 106-121.
- KRUEGER R.A., *Analyzing and Reporting Focus Groups Results, Focus Group Kit*, Sage 1998.
- MARCHAND, P (1998), *L'Analyse du discours assisté par ordinateur*, Paris, Armand Colin.
- MYERS G. & MACNAGHTEN P. (1999), "Can Focus Groups be Analysed as Talk?" in BARBOUR R. & KITZINGER J. eds, *Developing Focus Group Research*, Sage publications : 173-185.
- POTTER J. & WETHERELL M. (1987), *Discourse and Social Psychology*, London, Sage.

- RAGIN C. (1996), « Comparaison, analyse qualitative et formalisation », *Revue Internationale de Politique Comparée*, vol. 3(2) : 383-403.
- SACKS, H. (1992), *Lectures on conversation*, Oxford, Blackwell.
- STRAUSS, A & CORBIN, J (1990), *Basics of Qualitative Research. Grounded Theory Procedures and Techniques*, Newbury Park (ca), Sage Editions.

D. Usages de l'entretien collectif

- BALME R., MARIE J.-L., ROSENBERG O. (2003), « Les motifs de la confiance (et de la défiance) politique : intérêt, connaissance et conviction dans les formes du raisonnement politique », *Revue Internationale de Politique Comparée*, vol. 10(3).
- BANKS J A. (1979), « Sociological Theories, Methods, and Research Techniques. A Personal Viewpoint », *Sociological Review*, 27(3): 75-84.
- BOAL A. (1996), *Le Théâtre de l'Opprimé*, Paris, Éditions La Découverte, Poche/Essai.
- BOY D. (2003), « Les nouveaux modes de délibération », in PERRINEAU P. (éd.), *Le désenchantement démocratique*, La Tour d'Aigues, Éditions de l'Aube : 291-307.
- BRUNSDON C. & MORLEY, D. (1999), *The Nationwide Television Studies*, London, Routledge
- CONOVER P., LEONARD S. & SEARING D. (1993), « Duty is a four-letter word: Democratic Citizenship in the Liberal Polity » in Marcus G. & Hanson R. eds. *Reconsidering the Democratic Public*, University Park (PA), The Pennsylvania State University Press: 147-171.
- CUKROWICZ H (1993), « Choisir ses voisins ? », *Revue Française de Sociologie*, XXXIV : 367-93.

- CUKROWICZ H. (1988) (avec le concours de C.Baichere), *Négocier l'altérité. Analyse d'entretiens collectifs centrés par une tâche : la gestion d'un problème d'immigration*, rapport du CLERSE.
- GAULEJAC (de) V. (1993), *Sociologies cliniques*, Paris Hommes et Perspectives/Desclée de Brouwer.
- GAULEJAC (de) V. (1999), *L'histoire en héritage : roman familial et trajectoire sociale*, Paris, Desclée de Brouwer.
- GIAMI, A. et al. (1983), *L'ange et la bête : représentations de la sexualité des handicapés mentaux par les parents et éducateurs*, Paris, Editions du CTNERHI.
- GRANIER J-M. (2003), « La télévision comme je la regarde : les études qualitatives et le discours du téléspectateur ordinaire », *Esprit*, n°293 : 169-182.
- LEFEBURE P. (2002), “Beyond the Crisis of Representative Government: How Ordinary Citizens Assess and Discuss Democracy”, Paper presented at ECPR Joint Sessions , Workshop 24, Turin.
- Revue française de marketing* (1998), « Études qualitatives », n.168-169.
- VAN BOCKSTAELE J., VAN BOCKSTAELE M. (2002), « La patience expérimentale : de l'expérience des groupes radio à la socianalyse », *Aux frontières des attitudes. Textes en hommage à Guy Michelat*, réunis par DUCHESNE S., DONEGANI J.-M., HAEGEL F., Paris, L'Harmattan : 241-260.
- WIEVIORKA M. (1992), *La France raciste*, Paris, Seuil.
- WIGHT, D. (1994), “Boys’ Thoughts and Talks About Sex in a Working Class Locality of Glasgow”, *The Sociological Review* n. 42: 702-37.