



BALISE Φ : L'ANALYSE DE CONTENU



EXERCICES D'APPLICATION

« Dire quelque chose de quelque chose
c'est déjà dire autre chose ».

ARISTOTE

Il est difficile d'envisager des exercices grandeur nature mais nous tenterions toutefois de révéler certains aspects essentiels à l'utilisation de cette méthode d'investigation et d'analyse.

Exercice n° 1 : Analyse de réponses à des questions ouvertes.

Il s'agit de dépouiller les réponses à une enquête explorant les relations psychologiques que l'individu entretient avec l'automobile. Deux questions étaient posées :

- A : *à quoi peut-on comparer une voiture ?*
- B : *si votre voiture pouvait vous parler, que vous dirait-elle ?*

Le matériel :

Question A	Question B
A une machine infernale	Mon bon fonctionnement dépend d'un bon entretien
Un bolide	Va doucement
A son propriétaire, à son standing	Partons vers l'inconnu
A une femme, objet d'amour et de soins	Qu'elle est épuisée
A une femme	Qu'on se voit trop souvent
Un veau	Oh mon pauvre levier de changement de vitesse !
A un char	J'ai un moustique dans mon moteur
Une femme	Pousse pas trop je suis limitée
A l'argent	Laisse-moi au garage
Chevaux	Elle parlerait de tout comme un être humain
Animal puissant	Soigne-moi bien et ne maltraite pas
Boîte de conserve ambulante	(absence de réponse)
Un animal	Je suis fatiguée de rouler
Un être humain	Je suis fatiguée
A un objet qui permet de se revaloriser	Merde
A une grosse coccinelle	Qu'est-ce qui te fait jolie comme ça ?

A une femme (la prendre avec délicatesse)	De la mettre en retraite
A une tortue	Ne me maltraite pas et sois prudente
Moyen de transport	Elle me dirait à quel moment il faut lui donner de l'essence et je lui indiquerais les dangers à éviter
Moyen de locomotion, utilité	Plaintes, esclavagiste
A une femme, l'épouse	Elle me parlerait comme une personne, sa vie, ses ennuis, ses impressions
A une femme, à un fauve	Fais pas le fou
Un cheval, un tank	Ras le bol
A une personne	(absence de réponse)
A un autobus	Vivement ce soir qu'on se couche
Progrès, réussite	J'ai soif, donne-moi de l'essence, t'as fini de me ronger les freins
Une femme, un animal, un surnom	Pourquoi es-tu le maître ? Pourquoi es-tu l'esclave ? Qui de nous deux est le maître de l'esclave ? Tu n'es qu'un idiot de m'avoir achetée, tu ferais mieux de marcher à pied
A une seconde maison	Des critiques sur la façon dont elle est menée par son propriétaire
Une tortue	Elle guiderait mon chemin
A une amie qui peut nous permettre de voyager, soit pour le travail, soit pour l'agrément	Elle pourrait me parler du paysage ou m'indiquer lorsque je suis prudent en conduisant
Un animal	J'en ai assez des embouteillages, j'ai envie de petites routes de campagne
A un capital, un objet indispensable faisant partie de la famille	Se considérerait comme esclave et me traiterait de fainéant
On la compare à une maison ou à une prison	J'espère qu'elle me dirait « salut »
Un moyen d'évasion, de relation et l'on en fait une fin	Je n'arrive guère à imaginer les pulsions d'une voiture. Elle me dirait peut-être que je manque de créativité à moins qu'elle me traite d'« aliéné »
Virilité	Les pauvres !
Une femme	J'espère qu'elle me dirait que je ne la maltraite pas
Un tombeau	(absence de réponse)
Un cercueil	Ne donne pas le volant à ta mère
A un animal	Va-t-en. Je reste là. Tu peux compter sur moi

Au mâle	J'en ai marre d'être mal traitée
A une personne	C'est pas une vie de coucher dehors
Une femme	<i>Chi va piano, va sano...</i> regarde là-bas. Y a un beau pré. Arrête un peu quoi ... Je me fais vieille.
A une femme	De prendre plus de soin, elle est capricieuse
A un tigre	Qu'elle préférerait aller se balader à la campagne plutôt que de respirer les gaz de ses compagnes
A une baignoire	Que tu m'embêtes avec tes vitesses
A un bijou	Je suis fatiguée
Maison ambulante	Je me sens crevée
A un cheval, à une machine polluante, un objet de prestige	Je suis fatiguée, à boire
A un œuf, à une maison, à un fauteuil	Je t'emmène où je veux, on fait le tour du monde
A une boîte à sardines	Des insultes
A une femme	Tu devrais prendre soin de moi
A une femme	Sois prudente ! Pense à regarder si je ne manque pas d'huile. Pitié pour ma carrosserie, quand tu te gares. Lave-moi un peu plus souvent.
Gadget du XX ^{ème} siècle	Tue me fatigues. Laisse-moi un peu au garage. J'en ai marre de voir toujours les mêmes gueules.
Un cheval de courses	Ménage-moi
A une femme	Fais ce que tu veux de moi, je suis à ta disposition. Mais n'exagère pas.
Une boîte à savon	Y en a marre, on me néglige, je ne roule plus. Terminé.
A une femme si elle appartient à un homme ; à une maison	Je voudrais qu'elle me dise : « <i>tout va bien, je marche parfaitement bien et je t'emmène sans difficulté où tu veux</i> »
On compare souvent une voiture à une jeune mariée car elle est bichonnée par son propriétaire, lustrée et aimée.	Doucement, n'appuie pas si fort, je ne suis pas une Maserati
A une femme	Je suis fatiguée, laisse-moi dormir
Un tracteur	On va en forêt

Exercice n° 2 : Analyse d'entretiens.

Le recours à l'entretien, plus « qualitatif » que le questionnaire procure un matériel verbal riche et complexe. Il y a plusieurs façons de mener un entretien ; leur degré de directivité est inversement proportionnel à la profondeur du matériel récolté. Afin de pratiquer une analyse valable et surtout valide¹, les entretiens seront enregistrés et transcrits intégralement ; y compris hésitations, rires, silences ainsi que les relances de l'interviewer.

On a donc affaire à une parole relativement spontanée, la subjectivité est toute présente. L'interviewé parle en disant « je », avec son propre système de pensées, ses processus cognitifs, ses systèmes de valeurs et de représentations, ses émotions aussi, son affectivité et même l'affleurement de son inconscient. On connaît la richesse de cette parole mais également, l'apparence parfois tortueuse, contradictoire nourrie de digressions incompréhensibles, de dénégations troubles, de retours en arrière, de raccourcis, d'échappées fuyantes ou de clartés trompeuses !

Le volume peut donc être important : un entretien de 30 minutes peut produire 30 à 40 pages qu'il faut multiplier par l'effectif de l'échantillon examiné, l'entretien de groupe de 6 ou 7 voix génère au moins la même ampleur. L'analyse du contenu d'entretiens exige donc un savoir-faire plus substantiel que dans le cas de questions ouvertes.

L'autre difficulté est issue du paradoxe même des entretiens. Face à un ensemble d'entretiens, l'objectif du chercheur est d'inférer au travers de ses paroles à propos d'une réalité représentative d'une population ou d'un groupe social. Mais il rencontre aussi des personnes dans leur unicité, dans leur singularité. Le dilemme n'est pas loin ! Faut-il faire une analyse catégorielle, fréquentielle sur tous les entretiens confondus ? La technique a fait ses preuves mais elle opère un laminage laissant dans l'ombre une partie fructueuse de l'investigation. Le compte rendu sera alors une abstraction négligeant l'original, le contextuel, l'architecture cognitive et affective des personnes interrogées. Cette modalité dite horizontale ou transversale, ne doit pour autant être rejetée puisqu'elle permet de mettre à jour les constances, les régularités². Il faut donc la compléter par une technique plus verticale³, entretien par entretien. Il est donc convenu d'utiliser simultanément ou successivement deux niveaux d'analyse afin d'accroître la productivité de cette méthode.

Le premier niveau consiste en une procédure de déchiffrement structurel centré sur chaque entretien. Ici la souplesse, l'empathie pour reprendre C. Rogers, sont nécessaires et cette attitude exige un effort de distanciation par rapport à soi-même, vos *a priori*, comme aux entretiens précédents⁴. Nous disons « premier » car il est préférable de débiter par cette phase pour les deux raisons mentionnées mais aussi parce qu'elle préparera la seconde en ajoutant aux thèmes relatés les types de structuration discursive.

¹ En particulier, la répétition de l'analyse, éventuellement multi-analystes.

² Dans le cours de statistiques, nous parlerions alors de moyenne.

³ Elle nous procurera nos écarts-types et les marges.

⁴ C'est le biais de contamination !

L'approche transversale supprime cette dimension qui est tout autant révélatrice que le seul contenu. Les premiers instants des entretiens sont souvent extrêmement contributifs sur ce point.

Pour le décodage, outre l'indispensable transcription, il est utile de prévoir une marge confortable des deux côtés du texte réservée aux annotations et d'organiser un système de symboles ou de codes de couleur. Le traitement de texte prend de l'intérêt : deux fichiers identiques par un entretien⁵, un pour chaque niveau d'analyse, du surlignage de couleur, du couper-coller, des symboles, de la fonction rechercher⁶, ...

Il faudra donc lire (et re-lire) ; mais lire et comprendre normalement ne suffit pas. Il faut avoir les questions suivantes en tête :

- Que dit vraiment cette personne ou que cherche-t-elle à signifier ?
- Comment cela est-il dit ?
- Qu'aurait-elle pu dire de différent ?
- Que ne dit-elle pas ?
- Que dit-elle sans le dire ?
- Comment les mots, les phrases, les séquences s'enchaînent-ils par rapport aux autres ?
- Quelle est la logique discursive de l'ensemble ?
- Puis-je résumer la thématique de base et la logique interne spécifique de l'entretien ?

Pour l'exemple et l'exercice, un seul entretien court se trouve en page suivante.

⁵ Pensez aussi à coder vos entretiens, à les paginer.

⁶ N'hésitez pas à en reparler dans vos cours d'informatique.

- Les vacances, pour vous, c'est quoi ?
- Les vacances ? Euh... Pour moi... Mon avis sur les vacances... ?
- Oui, les vacances, pour vous, ce que ça représente ?
- Oh ! C'est fantastique bien sûr...Oui... Euh... Enfin, c'est pour tout le monde pareil, d'ailleurs. Enfin, du moins, je pense. Oui, euh ! On en rêve... On les attend... Euh, euh.
- Oui, on les attend...
- Ben oui, on attend que ça. Du moins à certains moments. Par exemple, maintenant c'est gris, c'est triste, tout le monde est plutôt malade, avec la crève. Et bien ! pour moi, les vacances, c'est tout en couleurs. Du bleu, la mer, le ciel. Et puis le sable tout doré. Chaud, c'est chaud. Le sable chaud. Et puis les cocotiers (*rire*). Enfin, c'est un peu une carte postale ce que je raconte. Mais c'est ça quoi ! Le rêve. Même si c'est le ski, c'est en couleurs quand même. Bleu, soleil, blanc mais du blanc qui brille, les gens bronzés, gais. Voilà.
- Pour vous les vacances, c'est les couleurs...
- Oh ! mais pas... Aussi... Euh... On fait rien pendant les vacances. Je veux dire pas de travail. Plutôt on fait ce qu'on veut pour le plaisir. Pas de contraintes. On se lève à midi. On traînasse. C'est pas la course. Et pas de bruit. Pas de téléphone qui sonne. Calme. Le silence. Enfin... Oui. Bon. Euh ! ça c'est surtout bien pour les premiers jours. Car il ne faut pas s'ennuyer non plus. En fait... Euh... Euh... Non... Il faut changer. Les vacances, c'est le changement. On change de « tête », de coin, d'habitudes. On voit autre chose. Moi j'aime bien découvrir des choses pendant les vacances. Bon ça peut être un pays que je ne connais pas, ou bien apprendre à faire de la poterie... Ou... Je ne sais pas moi ... perfectionner mon revers avec un stage de tennis. Mais surtout, tout laisser tomber. La valise, hop ! et c'est fini. Plus de factures, plus tous ces gens qu'on connaît trop. Autre chose quoi. Plus faire toujours les mêmes gestes. Et puis, en général, ben, on vit plus sainement en vacances, plus près de la nature. En ville, il faut porter des vêtements, porter des... J'allais dire des sourires. Moi, je me sens serrée, guindée, en ville, pas à l'aise. J'ai pas l'impression de pouvoir respirer à fond. En vacances, on court, on rit, on se dépense. Comme des gosses. Peut-être que c'est ça les vacances... Enfin pour moi, c'est comme ça que je le ressens... l'innocence... tout neuf... ! Les vacances, quand on était enfant, alors ça c'était des vacances. Parce qu'il faut bien le dire, quelquefois, on est déçu. Faut les réussir les vacances. Parfois on est tellement crevé qu'on a pas le courage de les organiser. Ou alors, on avait prévu quelque chose et bon... ça foire... Ouais, ça rate. Les gens avec qui on devait partir, y veulent plus venir. Ou bien, on prévoit de partir avec quelqu'un... On organise... et au moment de partir, on s'aperçoit qu'on n'a plus envie de partir avec ce type. Ou bien... on part avec une copine, une bonne copine... Enfin on croyait jusque-là que c'était une bonne copine... On s'entendait bien avec elle... Sympa... marrante... et hop, pendant le voyage, c'est un monstre d'égoïsme. Ou bien on s'aperçoit qu'elle panique dès qu'il y a un pépin. En fait, on ne sait pas très bien ce qu'on va trouver pendant les vacances... C'est le poker ! On peut découvrir... se faire de nouveaux amis... rencontrer l'âme-sœur (*rire*). Ou bien... Euh... rien, le trou... l'ennui. Ou les ennuis. Ca fiche un peu la frousse avant de partir. Faut pas rater son coup. Des vacances ratées, ça peut être sinistre. Oui. Euh... Euh... Oui... oui...ça peut être raté des vacances. Oui, et moi ça m'angoisse toujours un peu... avant. J'aime bien partir... mais en fait... Euh... Euh. Par exemple j'ai horreur de préparer ma valise... Alors ça... Vraiment horreur... Je fais ça toujours en panique au dernier moment. Comme ça, sur un coup de tête... je pars arpenter le désert. Enfin ça, je ne l'ai pas encore fait, mais je compte bien le faire un jour. Et puis en général, ça réussit très bien l'impromptu (*rire*).