



BALISE Φ ¹: L'ANALYSE DE CONTENU



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

ARISTOTE

1. Introduction

L'analyse de contenu (A.C.) peut être considérée comme une technique mixte, à la fois quantitative et qualitative. Son matériau est considéré comme qualitatif ; on y retrouve l'entretien, les documents, les lettres et témoignages. Son approche comme sa méthode reste généralement plus proche du quantitatif, un traitement numérique, quelques opérations mathématiques et une inférence à interpréter. Cet outil, à la fois complexe et riche, peut être utilisé dans le cadre de la plupart des démarches d'enquête.

Basée sur la déduction, l'inférence est au centre de la démarche de recherche et ces techniques balancent entre la rigueur de l'objectivité et la fécondité de la subjectivité. Il y a donc des choix ! Ses aspects pragmatiques, la méthode et son discours, permettent d'allonger le temps de latence entre les intuitions et les interprétations, entre l'hypothèse et sa validation. Elle s'inspire, et trouve donc ses origines, dans l'herméneutique² et, en particulier, l'exégèse biblique qui s'applique à rechercher les sens cachés des textes sacrés, à les interpréter. Dans la méthode et la patience qu'elle réclame, elle s'approche de l'archéologie. C'est face à cette aspérité-là que nombre de chercheurs se sont éloignés de cette pratique.

L'A.C. souligne, une fois encore, le caractère méthodologiquement « méfiant » du chercheur en particulier, à l'égard des prénotions et des évidences. Pour autant, il ne s'agit pas d'appliquer une technique pour se donner bonne conscience, de succomber à la magie des instruments comme au prestige de l'outil-gadget.

L'A.C. a deux fonctions indissociables : une fonction de découverte, heuristique³ et une fonction de preuve. L'analyse de contenu est pertinente, se construit donc par rapport à des objectifs et développé en rapport avec ceux-ci. Au demeurant, il existe des analyses de contenu s'adaptant aux différents types de « parole », de communication. Bardin signale

¹ Pendant dualiste de ψ , nous sommes arrivés à la lettre *phi*.

² Herméneutique a pour objet l'interprétation des symboles, des énigmes et des textes religieux ou philosophiques.

que « *l'analyse de contenu est un ensemble de techniques d'analyse des communications.* » Elle s'intéresse donc au contenu qui est un terme impropre, car incomplet. L'A.C. tend à devenir l'analyse de toute forme de communication verbale, écrite et même non-verbale : la gestuelle, l'image, ... Elle s'intéresse tant aux signifiés qu'aux signifiants, ces deux notions propres à la linguistique⁴ ; mais pareillement aux conditions de production de cette communication.

L'analyse catégorielle est la forme première d'analyse de contenu, simple à mettre en œuvre mais néanmoins fastidieuse. Elle se propose de découper l'entièreté d'un texte. Classification et dénombrement par fréquence de présence d'items de sens sont les premiers pas d'une analyse dite de contenu. Compter est relativement simple, délimiter les unités à comptabiliser est bien plus délicat. Une importance particulière⁵ est à accorder aux critères de répartition. Deux exemples peuvent aider à la compréhension, surtout lorsqu'ils sont « ingrats » ou, a moins, métaphoriques⁶ : les sacs à mains ou les poubelles en imaginant un certain nombre de boîtes dans lesquelles on répartit les objets. Ordonner le désordre initial ou au moins apparent peut résumer la démarche. Il vous reste néanmoins à déterminer le critère de répartition, c'est-à-dire l'étiquette de la boîte : valeur marchande, valeur fonctionnelle, ...

L'exercice n'a pas encore beaucoup d'intérêt : il faut encore inférer et interpréter.

2. Rapide survol de la technique de l'analyse catégorielle

Une description succincte de la technique nous permettra de mieux percevoir les éléments qui suivent. L'analyse de contenu est utilisée pour le traitement⁷ :

- des données d'un entretien,
- des questions ouvertes d'un questionnaire,
- d'un document écrit ou oral,
- des données de l'observation globale et narrative

³ Heuristique : Parle de la science qui a pour objet la découverte des faits.

⁴ La linguistique est la science des langues, considérée comme l'étude du fonctionnement et de l'évolution d'une langue. Selon Saussure, elle est la « *science qui a pour objet la langue envisagée par elle-même et pour elle-même* ». Ce même auteur a conceptualisé les deux notions dont il est question dans le texte. Le SIGNIFIANT est la forme concrète (image acoustique et/ou symboles graphiques) du signe linguistique renvoyant arbitrairement à un SIGNIFIÉ. Le signifié se définit comme le contenu sémantique, le concept, manifesté concrètement par le signifiant. On retrouve encore ces notions dans la psychanalyse (Lacan), dans l'anthropologie structurale (Levi-Strauss) et au cœur de la démarche critique de Roland Barthes.

⁵ Afin d'éviter les biais majeurs de cette formule.

⁶ Il y a néanmoins un message et donc communication, au moins sur la forme d'indices.

⁷ Dans le cadre de nos travaux...

L'A.C. consiste à lire un contenu et à lui attribuer du sens. Le travail d'A.C. consiste à :

- réaliser un découpage en unités de sens,
- procéder à un inventaire,
- opérer à une catégorisation,
- procéder à une codification avant d'effectuer l'analyse des résultats et leur interprétation.

Cette décomposition doit être critique au sens où nous l'entendons dans ce cours et vise à :

- différencier les idées,
- abandonner les éléments non pertinents,
- réduire le contenu en fonction des objectifs de l'enquête,
- regrouper les mots, phrases et autres éléments de la communication en unités de sens prédéterminées et/ou construites a posteriori.
- regrouper les unités de sens en noyaux de sens, transversalement à l'enquête et à l'échantillon. Ce regroupement se fait progressivement sur base de l'indice qui différencie et les regroupe⁸.
- élaborer des catégories de sens suffisamment significatives.

Les catégories, dont nous donnerons plus loin les qualités, sont construites :

- en amont, en les dégageant de la définition de l'objet et des objectifs de l'étude ou autrement dit, par la démarche conceptuelle ;
- en amont, également, en les déduisant de l'hypothèse de recherche ;

On parle alors des attendus que l'expérimentation de l'enquête validera ou non.

- en aval, en les dégageant du recueil des données c'est-à-dire induites par le contenu.

On parle alors de l'inattendu.

Idéalement, le savant mélange des trois modes de catégorisation confère de la richesse⁹ et permet de respecter les critères méthodologiques de rigueur¹⁰. Reprenons le fil moins synthétique.

⁸ L'arbre des variables est à l'envers dans ce cas.

⁹ Dont l'interprétation peut être « compliquée » par l'inattendu, invalidant parfois les autres voies.

¹⁰ L'objectivité de la subjectivité ...

3. Définitions

Depuis que l'homme communique, il pratique ce que nous appelons communément l'analyse de contenu. Nous pouvons même penser, que toute relation vivante avec le monde extérieur nécessite une analyse et une interprétation des situations, mouvements, signes, informations reçus ou recueillis. C'est dire que l'A.C. est une démarche intellectuelle, plus exactement cognitive, courante et banale. Elle devient outil de recherche en sciences sociales quand, utilisée de façon méthodique, elle permet une recherche de sens ou une attribution de sens au discours émis.

Quelques définitions vont nous permettre d'avancer dans la démarche qui dépasse la seule technique. Cet aspect technique ne sera efficace que s'il est précédé d'un travail préliminaire qui consiste à mettre ces pratiques en rapport avec le contexte de la production du discours et à analyser leur pertinence en regard des objectifs poursuivis. La philosophie de l'A.C. qui préside le choix des approches techniques est aussi importante que l'étape opératoire elle-même.

- « *Analyser c'est reformuler les phases du langage ordinaire dont la forme grammaticale dérobe le sens.* » Si nous prenons appui sur cette conception de l'analyse, nous pouvons comprendre que l'A.C. n'a pas pour but de produire des énoncés nouveaux, mais d'apporter un sens, une signification aux discours
- « *L'analyse de contenu est une mise en ordre, systématique, objective, descriptive, quantitative du contenu manifeste des communications, ayant pour but de les interpréter*¹¹ ». Cette définition implique les remarques suivantes. Le discours est considéré comme un support, un contenant vide permettant de véhiculer un certain nombre de contenus. Il existe une idée préalable à l'ordre. L'A.C. est suivie et complétée par l'utilisation de méthodes statistiques.
- Plus récente est la définition de Laurence Bardin : « *L'analyse de contenu apparaît comme un ensemble de techniques d'analyse des communications utilisant des procédures systématiques et objectives de description du contenu des messages, à obtenir des indicateurs quantitatifs et/ou qualitatifs permettant l'inférence de connaissances relatives aux conditions de production (et de réception) de ces messages* ».

Le médecin qui déduit la santé de son patient par l'observation des symptômes et la mesure de certains paramètres fait de l'inférence. Une lecture approfondie et une critique

¹¹ Définition empruntée à Berelson, considéré comme le principal fondateur de cette méthode.

argumentée de celle-ci s'apparente à la démarche d'analyse de contenu. Nuance et complément : l'A.C. consiste ainsi à décoder un message à l'aide d'une technique construite par l'analyste. Cette opération permet d'obtenir une transcription des énoncés linguistiques en énoncés codés qui présentent l'énorme avantage d'être sans ambiguïté, sans polysémie, sans synonyme ou homonyme et sans implicite. Pour rendre possible ce décodage nous devons partir du postulat que le chercheur doit donner un sens à son code, c'est-à-dire une référence qui servira de substance et de norme pour le travail.

Il faut savoir cependant, que les significations extraites ne sont pas exhaustives. La seconde lecture que permet l'utilisation d'un code, impose des restrictions de fiabilité et validité. Toute analyse en effet est à relativiser, personne n'aura jamais complètement accès à la vérité de l'autre à travers une A.C. tout au plus, peut-il en faire une lecture. Ce qui est important, c'est que le code opératoire soit neutre par rapport à la production.

L'aspect technique de l'A.C. recouvre l'exploitation de documents utilisés en Sciences Humaines pour analyser une communication quelque soit la forme qu'elle revêt : questionnement, entretiens, presse, émissions radiodiffusées ou télédiffusées, archives, liste, documents officiels, travaux littéraires ou scientifiques, dossiers, correspondances, etc. . Le problème se pose à propos de tout le matériel non verbal possédant un contenu sémantique¹² tel que : films, images, publicité, dessin, etc. peuvent-ils être soumis à l'A.C. ? Certains auteurs limite l'A.C. à ce qui est dit ou écrit avec cependant cette ambivalence toute contemporaine : *« il semble difficile de refuser à l'énorme champ de communication non linguistique les bénéfices de l'A.C. »*.

4. Petite histoire de l'A.C.

Nous l'avons déjà souligné, l'A.C. n'est pas une science nouvelle puisque l'interprétation des textes, au sens symbolique que l'homme veut bien leur donner, a trouvé son épanouissement dans l'exégèse biblique et ce, depuis les premiers siècles de notre ère. On comprend mieux, que la portée majeure de l'herméneutique soit l'interprétation des symboles, paraboles et autres écrits religieux.

L'A.C. en tant qu'outil d'analyse scientifique de communication a émergé au début de XX^{ème} siècle aux Etats Unis. Elle fut essentiellement utilisée pour étudier des documents tels que : journaux intimes, lettres, rapports officiels, articles de presse. L'accent est surtout mis sur les éléments quantitatifs : comparaison, comptage. Lasswell, précurseur à

¹² Sémantique : Etude du langage du point de vue du sens, phénomène signifiant du langage.

la matière, a développé ses travaux sur la presse et la propagande subversive au cours de la première guerre mondiale. En Europe, les premières traces n'apparaissent que dans les années 40-50 bien que, dans le manuel de la Sociologie de Cuvillier, on ne retrouve pas ces termes ; on peut cependant y lire « *outre l'analyse critique des documents, on utilisera tous les procédés possibles d'inventaire ou d'enregistrement* ». Toute une partie de ce chapitre est consacrée aux enquêtes et à l'interprétation de leur résultat par la méthode statistique. Cuvillier quand il parle d'analyse critique des textes fait référence aux historiens, aux anthropologues et ethnologues en mentionnant que « *tous les procédés possibles d'inventaire et d'enregistrement doivent être mis en oeuvre pour permettre de comprendre la langue du groupe social étudié* ».

Les règles de l'A.C. vont être marquées par les travaux de Berelson et Lazarsfeld qui mettent l'accent sur les exigences de la rigueur et de l'objectivité. Des auteurs introduiront par leurs approches référentielles différentes des sens nouveaux à l'A.C. C'est le cas de Madeleine Grawitz dans le précis qu'elle a consacré aux méthodes des Sciences Sociales. Elle réserve tout un chapitre, soit une cinquantaine de pages, à l'A.C. Elle pose avec force l'idée que les matériaux en Sciences Sociales sont en grande partie composés de communication et donc, deux étapes sont nécessaires pour les analyser :

- la première consiste à avoir l'idée de ce que l'on cherche à préciser, c'est-à-dire l'objectif et à choisir les techniques en fonction de cet objectif,
- la seconde étant l'étape de quantification.

L'élargissement du champ des possibilités de l'A.C. se fait avec l'influence de la linguistique qui introduit la notion d'analyse du discours terme que certains préfèrent à celui d'analyse de contenu. Maingueneau¹³ exprime l'idée que dans la façon de parler une langue, on découpe des sons et que le découpage des sons entraîne celui des idées. C'est ainsi que des énoncés peuvent rendre compte d'une réalité sociale ; ce rapprochement n'est pas sans soulever des querelles d'école pour savoir ce qui dans l'analyse du discours relève de la linguistique et ce qui est du ressort de la psychosociologie. Les développements de l'A.C. se sont accélérés ensuite sous deux influences :

- l'avènement de l'informatique¹⁴ qui amène une évolution de la technique elle-même,
- l'intérêt pour la communication non verbale (image, son, signe, geste, attitude) et l'épanouissement de la sémiologie¹⁵.

¹³ Un linguiste, comme Saussure mais contemporain et proche (dans sa démarche structuraliste) de Levi-Strauss, l'anthropologue.

¹⁴ Technologie inaccessible pour les petits utilisateurs que nous sommes, mais en lien avec le second point.

5. Notions fondamentales

Il est nécessaire de rappeler quelques principes sur lesquels se fondent la démarche propre à l'analyse de contenu, le contenant étant la communication.

1. L'auteur d'un discours est dans le langage.

La linguistique s'y applique, l'A.C. l'utilise comme matériau : le langage fait toujours référence à une conception, à une représentation de la pensée. Les langues auraient comme, origine première l'effort de l'humanité pour représenter la pensée pour en constituer une image perceptible, un tableau. L'acte de parole s'expliquerait alors essentiellement comme l'acte d'une pensée qui cherche à se développer en place d'elle-même, pour s'explicitier et se connaître. Nous savons aussi qu'elle se colore de culture, s'imprègne de temporalité, de modernisme. Si la pensée n'est pas claire, la langue est floue, obscure, déviée. Elle provoque des transformations de l'ordre naturel des constitutions de l'énoncé. Un autre aspect de ce principe est de la révélation de ce que chaque individu est par la façon dont il s'exprime.

2. Rapporter le discours aux conditions de sa production.

Si nous voulons à partir d'énoncé faire une recherche de sens, il est primordial de connaître les conditions de la production de cet énoncé. Qui parle ? A qui ? Pour qui ? Quand ? Dans quelle situation ? Sur quoi s'appuie-t-on ? C'est sûrement en répondant à ces questions que le texte prendra un sens et qu'il nous rendra compte d'une réalité psychosociale. Un même mot, une même phrase prononcée dans des contextes différents peut revêtir des sens opposés¹⁶.

3. Il n'y a jamais un discours mais des discours.

Une autre idée : même lorsqu'il s'agit d'un monologue, l'individu parle toujours à quelqu'un, un « autre » individu symbolique ou une autre partie de lui-même. Les œuvres littéraires sont souvent construites autour de cette idée par le jeu des personnages mis en scène. Quand nous analysons un discours, il est important de se demander à qui s'adresse réellement le discours. Lorsqu'une personne âgée raconte ses souvenirs, pour qui parle-t-elle ?

4. Dans un langage il y a toujours pluralité de sens.

Nous l'avons déjà vu, un même mot peut revêtir, en dehors de toute homonymie, des sens différents pour deux personnes. Pour que le même mot revête des concepts quasi-

¹⁵ Sémiologie : Science qui étudie les systèmes de signes, langue, code, signalisation.

identiques, il doit y avoir consensus sur le sens. Nous ne sommes jamais tout à fait sûrs que l'autre pense comme soi avec les mêmes mots. Un des objectifs de l'A.C. est de mettre en évidence les équivoques d'épingler le mot et de voir ce qu'il a comme contenu.

5. Parler, c'est faire ; l'acte du langage n'est pas innocent.

Quand un locuteur parle, il modifie quelque chose au rapport en place¹⁷. Certains auteurs dégagent plusieurs niveaux dans l'acte de parole.

- L'acte de parole est locutoire¹⁸ : il permet la combinaison des sons, relie les mots suivant les règles de grammaire et de syntaxe¹⁹.
- L'acte de parole est illocutoire : l'énonciation est un acte. Nous choisissons de parler. Le choix signifie quelque chose et il est en lui-même un message, sans être absorbé par le contenu de ce que nous allons dire. La prise de parole ne se réalise que dans certaines conditions, elle relève de règles sociales, de cérémonial.
- L'acte de parole est perlocutoire : l'énonciation vise des fins qui ne sont pas obligatoirement connues des deux interlocuteurs. Nous ne sommes jamais assurés que le message aura les effets que nous escomptons. Posons-nous la question : que s'est-il produit ?

6. Parler, c'est aller au-delà de la parole.

On observe que, dans bien des circonstances, si ce n'est de façon systématique, il y a toujours un tiers absent entre deux personnes qui parlent. Il y a toujours un « substatinaire » aux échanges, un discours a toujours un sens plus ou moins caché, qui en réalité est le véritable sens que le locuteur voulait donner à ses paroles. C'est en termes de communication, le méta-message. Il est masqué d'une façon consciente ou non. Parfois assez repérable, il exige souvent un décodage.

Les grandes lignes générales et les quelques principes nous permettent de donner quelques bases à l'analyse de contenu dans sa phase opératoire.

6. Méthode

La méthode peut être décrite en trois étapes : la préanalyse, l'exploitation du matériel, le traitement des résultats, l'inférence et l'interprétation.

¹⁶ Voir notion de concept lorsque le discours est d'ordre méthodologique.

¹⁷ C'est le moins et le meilleur que je puisse vous souhaiter pour votre contenu à vous, votre TFE !

¹⁸ Locutoire : arrangement d'un groupe de mots fixés par la tradition ou formant une unité lexicale.

¹⁹ Syntaxe : Etude des règles qui président à l'ordre des mots et à la construction des phrases dans une langue.

1. La préanalyse :

Cette étape vise trois objectifs :

- le choix des documents à soumettre à l'analyse,
- la formulation des hypothèses et des objectifs et
- l'élaboration d'indicateurs afin de déterminer la technique à mettre en œuvre et ainsi les unités d'analyse.

Ces missions ne sont pas chronologiquement successives mais se développent mutuellement, elles sont concomitantes. Le choix des documents se fait *a priori* et une lecture « flottante » permet de dégager une impression d'ensemble, des orientations.

1.1. Choisir les documents :

Le matériel qui sert de support à l'A.C. peut avoir trois origines différentes :

- Le matériel non connu du chercheur.

Celui-ci doit s'effectuer, en fonction de consignes, plus que d'objectifs.

Exemple : résumer un article, découvrir les éléments nouveaux dans une communication scientifique, analyser toutes les interprétations possibles d'une affiche.

- Le matériel est rassemblé par le chercheur en vue de l'A.C.

Les objectifs sont clairs.

Exemple : analyse de coupures de presse des différents partis politiques après l'élection présidentielle, analyse de dossiers de soins pour y repérer le rôle propre infirmier, analyse de lettres adressées par les usagers au directeur du centre hospitalier pour hiérarchiser les thèmes caractéristiques.

- Le matériel est créé par le chercheur en vue de récolter un contenu précis.

L'élaboration de l'outil de recueil doit prendre en compte l'A.C. .

Exemple : analyse des réponses à un questionnaire d'enquête, analyse d'entretiens de recherche, analyse de discours de témoins privilégiés, analyse des réponses à une évaluation de cours, de session.

Quel que soit leur origine, les supports choisis doivent répondre à des règles :

- règle d'exhaustivité ou de non-sélectivité : tous les documents nécessaires doivent être pris en compte.
- règle de représentativité: si le nombre est trop élevé, il faut traiter les documents comme n'importe quelle population de recherche, il faut donc échantillonner.
- règle d'homogénéité : des questionnaires ne peuvent être dépouillés et analysés ensemble que s'ils sont identiques dans leur formulation. Les entretiens doivent être menés dans les mêmes conditions.

- règle de pertinence : les supports choisis doivent être adéquats comme sources d'informations pour répondre aux objectifs poursuivis.

1.2. Formuler des objectifs et éventuellement des hypothèses :

L'analyse de contenu s'inscrit dans un processus de recherche qui a donc des objectifs précis, voire des hypothèses à vérifier. Le chercheur doit toujours se poser la question : que veux-je démontrer ? Quel est l'intérêt ? Que mettre en évidence dans le texte ? C'est seulement après avoir répondu à ces questions qu'il choisira « sa » ou « ses » techniques d'A.C. . Cependant, il faut noter que certaines analyses sont sans objectifs précis, elles sont dites exploratoires elles ne sont généralement pas très productives.

Le chercheur doit rester flexible, ouvert c'est-à-dire prêt à introduire de nouvelles procédures, et plus loin, de nouvelles catégories, pour ne pas se priver d'éléments pertinents. Les procédures dites closes sont souvent réductrices car s'inspirant de méthodes expérimentales.

Choisir la pratique de l'A.C., c'est être systématique et précis sur la méthode en se « contentant » d'être exploratoire. La procédure exploratoire peut être le précurseur de la seconde, sans pour autant introduire d'échelle de valeur entre les deux modalités.

1.3. Choisir les unités d'analyse et la technique qui sera mise en œuvre :

On trouve dans les manuels une grande quantité de techniques qui peuvent porter sur les thèmes, les mots, la syntaxe, le discours sous-jacent, la locution²⁰, etc. : c'est ce qu'il est convenu d'appeler des unités d'analyse. Ces unités correspondent, dans le cas des procédures closes, à l'item du questionnaire, relevant d'indices, d'indicateurs et de variables de l'hypothèse testée.

Ces unités ou indices peuvent être traitées en analyse catégorielle, en analyse de l'énonciation, en analyse de l'expression.

2. L'exploitation du matériel :

Si les opérations de la préanalyse ont été soigneusement accomplies, cette phase n'est que l'administration systématique, voire mécanique, des décisions prises. Cette phase longue et fastidieuse consiste en opérations de codage, décompte ou énumération des catégories en fonction des consignes préalablement formulées.

²⁰ silences, redondances, etc.

3. Traitement des résultats obtenus et interprétation :

L'analyse statistique peut permettre de faire parler de manière significative et/ou synthétique ces résultats. Le travail du chercheur n'en est pas moins terminé puisqu'il doit encore proposer des inférences et avancer des interprétations à propos des objectifs prévus ou concernant des découvertes imprévues. L'analyse de contenu est un instrument efficient d'induction pour rechercher les causes à partir des effets ; elle l'est nettement moins lorsqu'il s'agit de prédire les effets à partir de facteurs connus. Comme nous le soulignerons encore, l'approche quantitative ne doit être exclusive.

7. Les différentes analyses.

1. L'analyse catégorielle

La plus utilisée, elle repose sur l'utilisation d'un code et peut se définir comme une réorganisation sous forme résumée du contenu. Le codage correspond à une transformation des données brutes du texte effectuée selon des règles précises. Ce découpage-agrégation-dénombrement permet d'aboutir à une représentation du contenu.

Les étapes sont :

- le découpage : choix des unités ;
- l'énumération : choix des règles de comptage ;
- la classification et l'agrégation : choix des catégories.

A- Choix des unités

Ces unités d'enregistrement peuvent être :

- le mot : l'ensemble des mots du texte ou une catégorie de mots. A titre d'exemples, forts, l'analyste peut choisir les verbes actifs ou les verbes exprimant un ressenti²¹, les substantifs, les adjectifs qualificatifs ou encore les mots clés ou les mots thèmes. Il s'agira alors d'établir des quotients.
- le thème : c'est ce que beaucoup d'auteurs appellent une analyse thématique qui consiste repérer dans le texte des noyaux de sens, des concepts énoncés par des mots ou des locutions. La difficulté de cette analyse est dans le repérage du thème qui peut être contenu dans un mot ou dans un paragraphe entier. Il peut être masqué et n'apparaître que par allusion ou encore, il peut être

²¹ *j'aime, je pleure...*

complètement absent et cette absence peut être lourde de sens. Prenons un exemple : un entretien de recherche où le chercheur posait la question à des infirmières « *comment accompagnez-vous des malades mourants ?* ». Certaines infirmières ont occulté le mot « mourant » et décrit comment elles accompagnaient des malades.

De plus, la difficulté de l'analyse thématique réside aussi dans le fait qu'isoler des thèmes implique leur reformulation. Or, cette opération risque d'entraîner un changement de point de vue ou d'éclairage. Reprenons l'exemple : l'infirmière interviewée parle du « *malade qui va mourir* », le chercheur reformule « *le mourant* ». Ces deux termes bien que voisins n'ont pas la même connotation. Notons au passage les effets sur le déroulement de l'entretien de cette reformulation apparemment banal !

Un autre obstacle à l'analyse thématique est l'appauvrissement du texte. En effet, un thème peut être insignifiant, peu signifiant, quand il est seul, mais son articulation avec un autre thème lui donne toute sa richesse, sa pertinence. De la sorte, dans ce découpage thématique, l'association faite par le locuteur risque de disparaître.

Ces restrictions posées sur l'analyse thématique peuvent la faire taxer de subjective, comme toute la démarche de l'A.C.. Cependant, certains auteurs n'hésitent pas à inclure dans cette analyse de contenu « l'insaisissable » basé sur les non-dits, les hésitations, les lapsus, les répétitions, etc.

L'analyse thématique est très utilisée dans les études d'opinion, d'attitude, de comportement, de motivation, recueillies par entretiens semi-directifs ou libres et par les questions ouvertes d'un questionnaire.

- L'objet ou référent : On peut, dans un entretien, choisir un référent comme unité d'enregistrement. Le chercheur va regrouper autour de ce référent tout ce que le locuteur exprime sur ce sujet. C'est un « super-thème », le réductionnisme est de ce fait encore plus grand.
- La personne : voisine du référent, elle se caractérise cependant par le fait qu'elle peut être associée d'un thème, qu'elle représente. Nous pourrions dire « personnage²² ».

²² Dan un entretien avec des élèves infirmières sur les personnes qu'elles côtoient en stage : la surveillante gestionnaire ou la surveillante contrôle ou la surveillante conseillère, etc..

- L'évènement : il s'agit du même procédé que dans les deux cas précédents, mais ici, les récits sont découpés en unités d'action autour de l'évènement. On regroupe tout ce qui est dit par différentes personnes ou journaux et on opère un classement. L'intérêt de cette classification, c'est qu'elle peut s'opérer par rapport à une chronologie en fonction de l'évènement.
- L'unité de contexte : elle sert d'unité de compréhension pour coder l'unité d'enregistrement. Il peut s'agir : de la phrase pour le mot, du paragraphe pour le thème, des réponses à d'autres questions pour une question ouverte. Il peut être utile de « mesurer » la surface de ce contexte²³. L'unité de contexte est en fait le segment de message indispensable pour saisir la signification exacte de l'unité d'enregistrement. Il arrive souvent que sans cette unité de contexte l'unité d'enregistrement ne prenne aucun sens. D'une part, la fréquence est significative tout autant que d'autre part, le sont aussi les associations significatives. Nous parlerons de co-occurrences plus loin.
- L'unité de numération : c'est l'unité qui va servir à la quantification des résultats. Elle ne recouvre pas forcément l'unité d'enregistrement. Par exemple, on peut à propos d'un thème, l'unité d'enregistrement, le classer en positif ou négatif et comptabiliser les unités de numérotation positives ou négatives.

B- Règles d'énumération :

Il faut distinguer unité d'enregistrement, ce que l'on compte, et règle d'énumération, la manière de compter. A l'aide d'un exemple, étudions les possibilités d'énumérer : *a, d, a, e, a, b* sont les unités repérées dans un contenu.

- La présence ou l'absence : l'absence peut être aussi significative que la présence, elle véhicule du sens (*c, f*).
- La fréquence, généralement utilisée dont le postulat n'est pas toujours valable. L'importance d'une unité d'enregistrement, et donc le sens qui y est associé, croît avec sa fréquence d'apparition. Cette régularité quantitative d'apparition sera considérée comme significative si chaque item a la même valeur.

Exemple:

<i>a=3</i>	<i>b=1</i>	<i>c=0</i>	<i>d=1</i>	<i>e=1</i>	<i>f=0</i>
------------	------------	------------	------------	------------	------------

²³ Mais qu'est-ce qu'un con-texte ?

- La fréquence pondérée permet parfois de résoudre la remarque faite précédemment. On affecte dans l'exemple un coefficient de pondération double pour les items *b* et *d*. Le résultat devient :

$a=3 \times 1=3$	$b=1 \times 2=2$	$c=0$	$d=1 \times 2=2$	$e=1 \times 1=1$	$f=0$
------------------	------------------	-------	------------------	------------------	-------

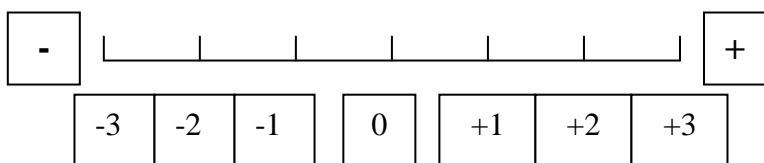
- L'intensité consiste à affecter des degrés différents à un item. Cette intensité est liée à la modalité d'expression d'une même unité d'enregistrement. Pour notre exemple, on confère trois niveaux d'intensité à chaque unité ainsi à chaque niveau d'intensité une note différente est affectée. Cette manière de procéder est indispensable dans l'analyse des valeurs et des attitudes.

$a^1=1$	$a^2=2$	$a^3=3$	$b^1=1$	$b^2=2$	$b^3=3$	etc.
---------	---------	---------	---------	---------	---------	------

Dans le texte, on relève : $a^1, d^3, a^3, e^1, a^3, b^1$. La mesure sera la suivante :

$a=1+3+3=7$	$b=1$	$c=0$	$d=3$	$e=1$	$f=0$
-------------	-------	-------	-------	-------	-------

- La direction relève d'un système bipolaire allant de favorable (+) à défavorable (-) en passant par neutre (0) ou ambivalent (+). Les extrémités du continuum sont choisies en fonction du thème exploré.
- Il est possible de croiser direction et intensité sur une échelle menant à l'élaboration d'un profil.



La direction marque le sens de l'opinion et l'intensité signe alors la force ou le degré de conviction exprimée. Ce type de règles est utilisé, en particulier, dans l'analyse de l'évaluation ou dans la mesure des attitudes.

- L'ordre d'apparition des unités d'enregistrement peut être un indice pertinent. Si *a* arrive au premier rang et que *d* lui succède peut avoir une signification plus importante que si *d* précède *a*. On peut imaginer un ordre de succession significatif, c'est-à-dire porteur d'un sens particulier ($a \rightarrow d \rightarrow a$).
- La co-occurrence est la présence simultanée de deux ou plusieurs unités d'enregistrement dans une unité de contexte. L'analyse de contingence²⁴ rend compte de la distribution des éléments, concentration *versus* dispersion, et de l'association de ceux-ci.

²⁴ Autre appellation de cette manière de procéder.

Il existe différentes modalités de cette co-occurrence :

- association : l'élément *a* apparaît avec l'élément *b* ;
- équivalence et substitution : l'élément *a* ou l'élément *c* apparaissent dans un contexte identique ;
- opposition et exclusion : l'élément *a* n'apparaît pas avec *c*.

Ces règles d'énumération doivent être choisies de manière pertinente et cohérente en lien avec la ou les hypothèses poursuivies. Ces règles peuvent être encore étayées par des indices complémentaires comme la surface ou le temps utilisé, le choix des caractères, des titres, de la couleur, le niveau sonore de parole, etc.

Nuance terminale : l'analyse quantitative ne résout pas tout la problématique de la recherche ; il est donc nécessaire de se détacher de cette croyance en la signification de la régularité²⁵. L'événement, l'accident, le rare, les marges ont quelquefois un sens très fort qu'il ne faut pas étouffer. L'interprétation est certes plus inconfortable sur le plan méthodologique.

C- Catégorisation :

Quand le chercheur a choisi son ou ses unités d'enregistrement, il doit opérer des catégories. « *Une analyse de contenu vaut ce que valent ses catégories* » a dit Berelson²⁶. Une catégorie est une notion générale représentant un ensemble ou classe de signifiés. Les unités de sens, déterminées et différenciées précédemment, doivent être réparties en catégories par regroupement : le jeu des analogies. Ce regroupement des unités de sens prélevées dans le contenu mène alors à l'élaboration de rubriques sous un titre générique ou conceptuel, l'étiquette.

Les critères de catégorisation définis doivent être étroitement liés aux objectifs de la problématique afin de procéder, outre l'inventaire, à une organisation de ces éléments : leur ordonnancement. Le travail d'inférence et celui d'interprétation seront effectués sur ce néo-matériel, ce matériel d'enquête reconstruit après la classification. Les biais les plus puissants, les plus nocifs à l'intégrité de la démarche et des résultats sont générés lors de cette catégorisation.

²⁵ Voir à ce propos et en parallèle la discussion autour de la loi normale (statistiques).

²⁶ Traduction libre.

Deux démarches, éventuellement complémentaires, sont envisageables :

- le système de catégories est donné, c'est la procédure par « boîtes ». Le système est préexistant à l'enquête ou les fondements théoriques et/ou hypothétiques le fournissent directement ;
- le système de catégories est la résultante de la classification analogique et progressive, c'est la procédure par « tas » ; ici, le titre conceptuel n'est défini qu'en fin de procédure.
- Une formule intermédiaire est souvent opportune : la liste d'attente.

De « bonnes » catégories²⁷ prennent en compte :

- l'exclusion mutuelle : une unité d'enregistrement ne peut être classée dans plusieurs catégories, il faut travailler le codage pour éliminer toute ambiguïté.
- l'homogénéité²⁸ : chaque catégorie ne doit recouvrir qu'une seule dimension.
- l'exhaustivité : épuiser la totalité du texte.
- la pertinence : les catégories doivent répondre aux questions que posent la recherche et correspondre aux caractéristiques du message.
- l'objectivité et la fidélité : des codeurs différents²⁹ doivent obtenir les mêmes résultats de catégorisation. Les distorsions éventuelles signent une catégorisation ou un codage à revoir.

Chaque analyse de contenu entraîne l'élaboration de ses propres catégorisations, basées sur les grilles de dépouillement. Des études antérieures ont eu pour objet de mettre au point des grilles de catégorisation standards³⁰ qui peuvent être utilisées dans des cas précis et limités.

2. L'analyse de l'énonciation.

Nous avons vu précédemment l'importance du discours, de la façon dont il est émis dans un contexte, les conditions de sa production. L'analyse de l'énonciation met en évidence qu'au-delà de la phrase et de son sens, l'articulation du discours est significative. Cette analyse se prête bien, en complément bien souvent de la première,

²⁷ Principe du mot clé à la bibliothèque, sur Internet ou pour le micro-TFE.

²⁸ « On ne mélange pas les torchons et les serviettes. »

²⁹ Démarche intéressante dans le pré test ou à titre d'expérimentation pour l'apprenti-analyste.

³⁰ Exemple : méthode d'évaluation de dossiers médicaux ou de soins basée sur l'A.C.

à l'analyse de contenu des entretiens non directifs³¹. La parole, le discours, la communication est plus qu'une donnée, elle est processus.

La conception maîtresse de cette forme particulière d'A.C. est que le discours n'est pas un produit fini, n'est pas la transposition transparente d'opinions et de représentations. Elle considère le discours comme un moment dans un processus d'élaboration avec ses contradictions, incohérences, inachèvements. L'entretien non-directif où s'affrontent, dans une production à la fois spontanée et contrainte par la situation, les motivations, désirs, investissements du sujet et les contraintes imposées par le langage et les conditions de production³². Cette parole devient discours « tant bien que mal » ; il se construit au fil de l'entretien.

L'analyste doit essayer de retrouver ce qui chez la personne qui parle, ou dans ses écrits, structure son discours y compris les ambivalences, les conflits, l'incohérence de son inconscient que le locuteur tentera de maîtriser. Cette structure signale l'implicite ; « on ne parle jamais directement » !

Ainsi, plusieurs approches sont possibles afin d'approcher la dynamique de l'entretien en dépassant le seul contenu sémantique de la parole rendue :

- l'analyse syntaxique et paralinguistique : l'étude porte sur les structures formelles grammaticales et en particulier, les figures de rhétorique³³ utilisées par l'interviewé.
- l'analyse de la logique du discours qui cherche à mettre en évidence l'articulation des différentes propositions et séquences du discours.
- l'analyse des concomitantes qui vise à dégager dans le même discours des représentations cooccurrentes ou antagonistes. On essaie alors de déterminer quelle signification véhicule la présence simultanée de deux thèmes ou au contraire le fait qu'ils ne soient jamais associés, les non-occurrences.
- l'analyse des éléments formels atypiques se sont par exemples les omissions, les silences, les lapsus, les redondances, les ré-occurrences, les illogismes, les alibis, les lieux communs, les jeux de mots, etc.
- l'analyse du style : confus ou contrôlé, soutenu ou simple,

³¹ Ceux récoltés dans le cadre d'une méthode clinique, par exemple.

³² Votre présence d'interviewer.

³³ Pour les amateurs de pure rhétorique, lire de la poésie. Utiliser la rhétorique, c'est construire un texte qui véhicule plus que le sens des mots utilisés (la sémantique). Cela nécessite un minimum de distance et d'aisance dans les usages langagiers. Deux grandes catégories de figures : la conjonction et la réduction. Le paradoxe et l'hyperbole sont des conjonctions alors que la métaphore et la métonymie sont des réductions.

- l'analyse structurale recherche l'ordre immuable sous le désordre apparent du discours.

Exemple : lors d'entretiens non directifs auprès d'infirmières portant sur leurs conditions de travail, on a pu mettre en évidence que les discours étaient pratiquement tous structurés autour d'oppositions :

- vie personnelle / vie professionnelle ;
- satisfaction sur la finalité du travail / insatisfaction des conditions de travail ;
- motivation personnelle / démotivation collective ;
- action des syndicats / aucune entreprise personnelle,
- etc. .

3. L'analyse de l'expression

Elle utilise différents indicateurs qui ont pour objet d'étudier la richesse lexicale d'un discours, son degré de stéréotype ou le niveau de trouble dans la parole. Retournons lire l'étymologie d'*ex-expression* ! La théorie sous-jacente est qu'il existe une correspondance étroite entre le type de discours, les caractéristiques du locuteur et le contexte de production, son environnement *hic et nunc*.

Dans l'analyse de l'expression, on trouve :

- l'analyse des indicateurs lexicaux :
Exemples : nombre de mots différents ou totaux qui permet d'évaluer la richesse ou la pauvreté du vocabulaire ; l'utilisation de verbes actifs qui permet de repérer les intentions du sujet tout comme le niveau de celles-ci en lien avec le temps de conjugaison utilisé.
- l'analyse des indicateurs phrastiques :
Exemples : longueur de la phrase³⁴, la structure de la phrase avec l'inclusion des subordonnées.
- l'analyse projective nous invite à dépasser le niveau des systèmes de représentations tels qu'ils sont véhiculés dans les entretiens, pour atteindre au niveau de résonance que certains noyaux thématiques ont chez le sujet. Les résonances intimes s'appréhendent essentiellement à travers les défenses, développées par le sujet confronté à un matériel visuel ou auditif activant ce noyau thématique. Technique délicate³⁵, l'analyse projective vise donc à repérer, en fonction d'un thème abordé, la résonance affective qu'il a chez le sujet en mettant

³⁴ Les phrases courtes étant particulières aux classes sociales intellectuellement pauvres.

³⁵ Un peu trop, sans doute !

en évidence son comportement ou les mécanismes de défense qu'il met en place soit dans ses paroles, ses silences, son attitude.

Pour conclure sur ces techniques d'analyse, il faut souligner que pour rendre compte et « épuisier » les données, un texte, un discours, elles doivent être multipliées dans leurs approches en fonction des objectifs de l'analyste. La panoplie des techniques de l'A.C. est très vaste. Seule, la confrontation à la pratique peut permettre au chercheur de saisir à la fois l'intérêt et les limites de la technique utilisée et de la compléter par le choix d'une autre approche.

9. Conclusion

Le champ d'application de l'analyse de contenu est immense ; utilisée uniquement et directement comme outil de recherche ou en tant qu'auxiliaire d'autres outils. La méthode de l'analyse de contenu a une portée majeure pour l'ensemble des sciences humaines en général et des soins en particulier. Nombreuses sont les disciplines utilisatrices de cette méthode. Il ne faut cependant pas en ignorer les limites scientifiques. Le chercheur n'est jamais sûr d'avoir fait une « bonne analyse » de contenu.

Mais, ce qui semble important, au-delà de sa conception scientifique, c'est d'évaluer l'analyse de contenu comme une pratique, inscrite dans une pragmatique, mise en jeu pour un besoin précis, et insérée dans un processus qui la dépasse et la surdétermine, lui conférant ses critères de pertinence. Cela dépasse notre cours de méthodologies !