

METHODES D'ANALYSE DES DONNEES QUALITATIVES : PERSPECTIVES AUTOUR D'OUTILS MANUELS ET INFORMATISES

Pierre-Yves SANSÉAU
IAE de Lyon – Université Jean-Moulin Lyon III
15 quai Claude Bernard
BP 0638
69239 Lyon cedex 02 – France
courriel : sanseau.py@wanadoo.fr

INTRODUCTION

Dans un contexte de développement et d'innovation technologique permanent, le chercheur en gestion et plus spécifiquement en GRH se trouve confronté à des dilemmes qui ont trait aux postures méthodologiques adoptables et à adopter. Spécifiquement dans les approches qualitatives, des outils informatisés offrent un éventail de plus en plus large de possibilités de traitement et d'analyse de l'information recueillie sur le terrain. Ces nouveaux instruments offrent des possibilités nouvelles au chercheur et apportent un certain renouvellement aux méthodes éprouvées d'analyse dans le champ qualitatif. Mais, jusqu'où ces nouvelles perspectives peuvent-elles nous mener dans l'analyse et l'interprétation des données ? Les approches plus traditionnelles du traitement des données sont-elles obsolètes et à mettre définitivement de côté ?

Ce sont ces aspects que nous souhaiterions aborder dans notre communication. A travers l'expérience que nous avons très récemment vécue à travers un processus de recherche, nous avons été confronté à ces questionnements et à ces débats propres à l'utilisation des technologies les plus récentes pour la recherche et plus particulièrement l'analyse des données issues du terrain en GRH. La recherche qui sert de support à cette communication s'est réalisée à partie d'une stratégie de recherche spécifique : les récits de vie.

Pour l'exploitation des données, nous avons choisi deux voies : la première, volontairement très traditionnelle et non axée sur l'utilisation de l'outil informatique a permis à travers des analyses thématique et typologique poussées d'extraire une substance intéressante des données. La seconde, complémentaire, est axée sur l'analyse lexicale des récits de vie des personnes. Pour cela, elle utilise un logiciel informatique d'analyse du discours. Ces deux voies, différentes mais complémentaires, nous ont permis de mettre en lumière les apports des outils issus de la société de l'information mais également que les approches manuelles et traditionnelles gardaient toute leur pertinence et leur intérêt dans ce style de recherche.

1. UNE RECHERCHE SUR L'ARTT COMME SUPPORT A DIFFERENTS OUTILS D'ANALYSE DES DONNEES

1.1 Objet, problématique et positionnement de la recherche

Cette recherche a eu pour objet de mettre en relation deux variables principales : l'Aménagement – Réduction du Temps de Travail (ARTT) et les conditions de vie au travail et hors travail. Nous souhaitons connaître, comprendre et analyser à travers cette recherche les effets de l'ARTT sur les conditions de vie au travail et hors travail de salariés expérimentant et vivant des organisations du temps de travail issues de l'ARTT. Nous avons émis l'hypothèse générale initiale que l'ARTT n'a pas systématiquement des effets positifs sur les conditions de vie au travail et hors travail et que ces effets, quelle que soit leur nature, sont particulièrement liés aux dimensions personnelles des salariés.

Afin de mener à bien cette recherche, nous avons positionné un certain nombre de choix. Ces choix, aussi discutables soient-ils, apparaissent essentiels dans une telle démarche. Ils en constituent le caractère, le sens et la forme.

Premier choix, celui de nous pencher sur un cas unique : France Télécom. Nous avons retenu cette entreprise française pour deux raisons majeures. La première, tient au fait que cette organisation a introduit dès 1997 l'ARTT dans un certain nombre de ses services commerciaux. Ceci constituait un champ d'investigation potentiel prometteur qui cadrerait relativement bien avec le calendrier de la recherche. De plus, le fait d'être accueilli comme chercheur, au sein de cette entreprise pour une durée de trois ans, nous laissait espérer les meilleures opportunités pour la confrontation de la problématique aux réalités du terrain.

Deuxième choix, celui qui a trait à la stratégie de recherche et à l'approche retenue. Nous avons opté, dans une orientation qualitative, pour la méthodologie des récits de vie. Encore peu utilisée en sciences de gestion, elle constituait selon nous un outil particulièrement pertinent afin de recueillir, par rapport à la problématique de recherche, des données qui nécessitent l'établissement d'une relation de confiance et un processus longitudinal.

Troisième choix, l'approche théorique retenue. Il apparaît que deux perspectives peuvent être adoptées pour considérer les rapports entre éléments de vie au travail et vie hors travail. La majorité des recherches se situent le plus souvent dans une approche qui souhaite déterminer en quoi le travail et ses composantes (lieu et conditions d'exercice, tâches, rythmes, horaires et organisation du temps, etc.) modifient les activités et la vie hors travail. On peut également se positionner à l'inverse et chercher en quoi et comment la vie hors travail modifie la vie de/au travail. Une perspective différente peut être envisagée dans les rapports vie au travail - vie hors travail. Elle consiste à étudier ces rapports sous un angle tout autre. On ne se situe plus dans une sphère d'activité considérée alternativement soit comme cause, soit comme effet mais sur les rapports entre sphères d'activités, et précisément sur les processus qui les rendent interdépendantes. C'est cette seconde approche, empruntée à la psychologie du travail, qui constitue le cadre théorique de la recherche. Elle nous a paru comme étant celle qui nous fournirait les moyens d'observation, de compréhension et d'analyse de la réalité les plus riches et pertinents.

1.2 La stratégie de recherche comme élément orientateur des choix en matière d'analyse des données

Dans le domaine des sciences de gestion, la stratégie d'accès au réel n'est pas neutre puisqu'elle répond souvent aux exigences même de la problématique de recherche et de l'orientation définie par le chercheur.

La stratégie d'accès au réel retenue pour cette recherche est la « méthode biographique » ou « histoires de vie » ou encore « récits de vie ». Elle nous a semblé, par rapport à notre problématique et à nos orientations de recherche, particulièrement adaptée. Afin de cerner aux mieux et de comprendre le réel, c'est-à-dire le vécu au quotidien de l'ARTT par des salariés, cette méthode nous a offert un instrument particulièrement pratique, maniable et complet. En demandant à ces personnes de « faire » le récit de leur vie à partir et autour de leur organisation du temps de travail, nous avons pu recueillir des témoignages particulièrement riches et creusés et des données très significatives et explicites. A travers les récits de vie, nous avons pu recueillir des réponses d'une dimension plus difficilement atteignable par l'approche par questions semi-directives par exemple.

L'utilisation de la méthode des récits de vie implique d'accepter des questionnements transversaux aux problématiques classiques qui caractérisent les sciences de la gestion (Wacheux, 1996). En sciences de gestion, l'organisation est au centre des préoccupations pour expliquer les résultats de l'unité d'analyse. L'approche par les récits de vie suppose d'analyser et de comprendre les situations à partir du vécu des individus. Aussi, son vécu et son passé ne se résument pas à un lien avec l'entreprise.

2. L'ANALYSE DES RECITS DE VIE, DES PERSPECTIVES MULTIPLES

2.1 Diverses approches d'analyse des récits de vie

Il apparaît que si l'on veut procéder à une analyse de fond des récits de vie, il convient de les enregistrer et de les retranscrire. C'est l'option que nous avons retenue. Bien qu'elle génère un travail lourd et parfois fastidieux, nous avons opté pour la retranscription intégrale du discours des personnes rencontrées. Cette démarche nous a plongé d'emblée dans l'analyse. En réécoutant les discours narratifs, nous revivions l'entrevue une seconde fois et nous étions en mesure d'identifier des structures, des modèles, des logiques d'action non décodées lors de la rencontre en direct. Ces retranscriptions nous ont fournis des verbatim formant un volume de mille pages environ.

Enfin, il convient de choisir la ou les méthodes d'analyse les plus appropriées. Cette détermination se fera en fonction du champ de recherche et de la connaissance de savoirs spécialisés que demandent certaines méthodes. Certaines sont courantes et largement utilisées, d'autres restent confidentielles sans doute en raison de la spécificité de leur application. Elles ont été développées par des chercheurs et font appel à des savoirs spécialisés, linguistiques, psychologiques ou psychanalytiques.

Pour l'analyse des récits de vie, on peut repérer les approches suivantes :

- L'analyse diachronique. Elle met l'accent sur la succession d'événements marquants qui se sont succédés dans le temps et tente d'éclairer les relations avant/après entre ces événements.
- L'analyse compréhensive. Il s'agit de se former une représentation des rapports et des processus qui sont à l'origine des phénomènes dont parle le récit recueilli. Cette dernière demande d'associer, dans sa mise en œuvre imagination et rigueur (Kaufmann, 1996).
- L'analyse thématique. Appliquée aux récits de vie, elle consiste à identifier dans chaque récit les passages touchant à différents thèmes afin de comparer ensuite les contenus de ces passages d'un récit à l'autre.
- L'analyse comparative. Elle consiste à élaborer progressivement un modèle de plus en plus précis et riche faisant apparaître des récurrences entre différentes situations.
- L'analyse structurale. Développée par les linguistes et les sociologues, elle a pour postulat, selon Demazière et Dubar (1997), que le sens subjectif recherché dans le récit n'est que la structure de l'ordre catégoriel qui organise la production du récit et la dynamique de son inscription dans cet ordre. Le sujet structure le sens de son monde social et le chercheur doit pouvoir procéder à son interprétation méthodique.
- L'analyse psychique. Cette approche tente de saisir l'articulation du psychique et du social mais également leur transmutation réciproque. La référence principale est constituée par l'ouvrage fondateur de Gaujelac (1987).
- L'analyse des parcours biographiques. Elle a pour objet d'élaborer des catégories biographiques tels que les « carrefours » ou les « moments charnières », « événements » ou « catastrophes ». Cette voie est en phase d'exploration par Schütze (1983), Legrand (1993) et Leclerc-Olive (1997).

2.2 Les trois options retenues

Pour l'analyse des récits de cette recherche, nous avons retenu trois méthodes : l'analyse thématique, l'analyse comparative et l'analyse lexicale. Ces trois approches nous ont permis d'exploiter de façon exhaustive nos données et de répondre d'une manière assez complète à notre question de recherche.

L'analyse thématique : le dilemme de l'utilisation de l'outil informatique

Les analyses de contenu constituent la base technique pour l'analyse des récits (Wacheux, 1996). Sur des récits biographiques possédant des caractéristiques communes, il s'agit de pratiquer la catégorisation avant la construction explicative. L'unité d'analyse (l'individu) recouvre alors l'unité de sens (la personne). L'extraction progressive d'une structure thématique des récits alimente le cadre explicatif.

Préalablement à la phase du début de l'analyse, nous avons réfléchi à la structure de base du système de stockage et de recouvrement de nos données. Etant donnée la masse d'informations à traiter, nous en avons discuté dans notre entourage universitaire et consulté différents ouvrages (Bardin, 1998 ; Levine, 1982 ; Werner, 1982). Nous nous sommes également penchés sur les écrits traitant de la recherche qualitative assistée par ordinateur (Strauss et Corbin, 1996 ; Fieldind et Raymond, 1998).

Huberman et Miles (1991) considèrent que la méthode classique des fiches et des chemises est bien adaptée lorsque le nombre de sites est réduit et le recueil de données limité. Mais leur utilisation devient de plus en plus périlleuse et interminable à mesure que grossit la base de

données. L'utilisation de l'outil informatique et l'option de l'analyse des données qualitatives assistée par ordinateur (ADQAO) constituait donc une voie très légitime pour notre travail. Le gain de temps annoncé, la capacité de structuration des données, d'extraction de régularités, la possibilité de traiter à la fois les cas et les variables sont des points forts parmi d'autres présentés par les utilisateurs et les concepteurs de l'ADQAO.

D'un autre côté, l'approche informatique semble avoir aussi ses limites. Tout d'abord le codage devient un exercice long et parfois à risques. En effet, une élaboration trop poussée, comme l'option possible d'attribuer à chaque bloc des codes complexes et multiples, parce que l'opération semble simplifiée à l'écran, entraîne des complications certaines dans les résultats obtenus. Le codage informatisé peut ainsi s'avérer beaucoup plus gourmand en temps qu'un codage manuel. De plus, le deuxième principal danger tourne autour d'une atomisation et d'un détachement du contexte (Huberman et Miles, 1991). On s'achemine par cette voie à des impossibilités de compréhension du contexte sémantique et événementiel dans lequel apparaît le mot recouvert.

L'option retenue par nous-même a été l'analyse thématique manuelle. Elle est bien sûr discutable mais c'est celle qui nous a semblé la plus appropriée à notre problématique, à la stratégie de recherche retenue mais aussi par rapport à nos habiletés et attitudes vis-à-vis de la recherche. Se pencher sur des aspects de vécu, de ressenti, de perception d'acteurs, s'intéresser à des vies a fait naître en nous une impérieuse nécessité d'un contact physique avec les données. L'opération de codage manuel, de découpage et de mise en fiche des blocs codés a pleinement fait partie du cheminement émotionnel avec les personnes composant notre échantillon. L'ADQAO permettant de traiter des masses de données informatives, nous souhaitons pour notre part appréhender des sentiments dans le discours. L'utilisation de l'ordinateur et de l'ADQAO nous semblait déshumaniser notre travail. Cela nous a sans doute permis de maîtriser encore mieux nos données et de limiter les risques de perte de contextes.

L'analyse comparative et typologique

Le moment de l'analyse comparative est le cœur véritable d'une enquête ethnosociologique. La confrontation des données recueillies auprès des différentes sources et particulièrement dans les différents récits de vie permet l'élaboration dans l'esprit du chercheur d'un modèle de plus en plus riche et précis illustrant la façon dont s'articulent les « choses » (Bertaux, 1997). Lorsque l'on aborde l'aspect méthodologique des récits de vie, la question de la généralisation des résultats se pose tôt ou tard. Malgré l'intérêt et la richesse de ces « récits », il faut pouvoir passer du particulier au général, de l'aspect « micro » à l'aspect « macro ». Si la question ne se pose pas dans les mêmes termes pour un ethnologue, elle constitue un point crucial pour le sociologue et le chercheur en sciences de gestion.

L'analyse lexicale

Le troisième outil d'exploration et d'aide à la compréhension des données recueillies au travers des récits de vie retenu a été l'analyse lexicale. Ce type d'analyse a pour objet d'aller vers une meilleure connaissance du contenu d'un texte et autorise des éclairages pertinents sur le discours des personnes. Les deux principales étapes de l'analyse lexicale sont les suivantes : une extraction du lexique du texte puis le passage à la statistique lexicale qui a pour objet de dénombrer les associations de termes entre eux ou avec d'autres variables.

3. REGARDS SUR LES RESULTATS DE LA RECHERCHE A TRAVERS TROIS METHODES D'ANALYSE DES DONNEES QUALITATIVES

Les résultats de la recherche révèlent des dimensions très contrastées du vécu de l'ARTT par rapport aux conditions de vie au travail et hors travail. Ils soulignent en particulier la complexité et la dimension individuelle du vécu d'une nouvelle organisation du temps de travail. La typologie issue de la recherche identifie cinq types de vécus et d'attitudes par rapport à l'ARTT qui sont basés sur des critères de segmentation souvent peu considérés comme tels dans le champ de la GRH. De plus, les enseignements de la recherche nous invitent à porter un nouveau regard sur les approches de gestion sur les ressources humaines.

3.1 Enseignements de l'analyse thématique

Première étape de l'analyse des données, une analyse thématique du discours des 40 personnes constituant l'échantillon. La méthodologie de recherche retenue, soit celle des récits de vie, nous a permis de recueillir, sur une période de travail de terrain d'un an, une masse relativement importante de données. Le processus d'analyse mené nous a permis de faire émerger de nombreux thèmes. Après les avoir retravaillés en profondeur, nous avons été en mesure d'en « figer » douze qui apportent des réponses à notre problématique de recherche. Certains de ces thèmes se recourent au travers de sous-thèmes incontournables lorsque l'on traite du temps de travail.

Nous avons retenu les thèmes suivants : le contexte et les conditions de passage à l'ARTT, la perception de l'ARTT, le vécu et ressenti des différentes modalités qui y sont liées, les aspects relatifs à la vie personnelle des individus, les problématiques reliées aux enfants et à la famille, la spécificité de la journée du samedi, le vécu des week-ends et des jours de temps libre, les questionnements autour de l'alimentation, de la santé et des transports, l'aspect des conditions de travail, les stratégies au travail développées par rapport à l'ARTT et enfin un volet relatif aux évolutions souhaitées par les personnes.

A partir de l'ensemble des résultats qui se dégagent notamment de l'analyse thématique, nous avons pu émettre les conclusions suivantes :

L'ARTT a des effets plutôt globalement négatifs sur les conditions de vie au travail et hors travail des salariés ;

Ces effets négatifs doivent être considérés et interprétés à travers la complexité des aspects liés à l'ARTT et par rapport à une dimension très individuelle du vécu d'une nouvelle organisation du temps de travail ;

Le succès ou l'échec de la mise en place d'une organisation du temps de travail axée autour de l'ARTT sont conditionnés par leur phase préparatoire et reposent sur un certain nombre d'actes managériaux.

3.2 L'analyse typologique

Tableau récapitulatif de la typologie

	Récalcitrants	Nostalgiques-décus	Convertis	Opportunistes	Inconditionnels
Attitude initiale par rapport à l'ARTT	Attitude de rejet ou acceptation forcée	Attitude de volontariat	Attitude initiale de rejet	Attitude de volontariat ou de semi-volontariat	Attitude de volontariat forte
Effets de l'ARTT sur la vie au travail	<i>Effets très négatifs</i> : pénibilité accrue, stress, démotivation, troubles de santé	Pénibilité accrue par les longues plages horaires	Pénibilité accrue par les longues plages horaires Apparition d'une certaine adaptation à terme	Pénibilité accrue par les longues plages horaires mais compensée par le temps libre	Effets ressentis comme plutôt positifs car moindre temps de présence au travail
Effets de l'ARTT sur la vie hors travail	<i>Effets très négatifs</i> : déstructuration de la vie sociale, culturelle, familiale, perte des repères	Tentatives de gestion du temps libre mais à terme, effets plutôt négatifs sur la vie personnelle et familiale	Effets initialement perçus comme négatifs mais exploration d'un nouvel équilibre de vie	Effets considérés comme particulièrement positifs par rapport à la situation personnelle vécue	Nouvel équilibre, nouveau rythme de vie. Possibilité de vivre selon un rythme personnalisé et décalé
Sentiment et vécu par rapport au temps libre dégagé	Temps inexploité et inexploitable Décalage par rapport aux rythmes sociétaux Ne compense pas le temps traditionnel du W-End	Temps apprécié mais à terme sentiment de perte d'une certaine qualité de vie	Découverte d'une nouvelle organisation du temps et des opportunités offertes par le temps libre	Temps apprécié et parfois utilisé à 100%	Vécu très positif d'un temps décalé et hors normes
Souhaits d'évolution d'horaires	Retour immédiat sur des horaires classiques	Retour à terme sur des horaires classiques avec possibilité de quelques aménagements peu contraignants	Maintien des horaires et de l'équilibre trouvé	Evolution souhaitée en fonction des éventuels changements dans la vie hors travail	Retour sur des horaires traditionnels non désiré, maintien d'aménagements très personnalisés
Répartition de la population (n=40)	25 %	25 %	8 %	30 %	12 %

L'analyse typologique se situe dans le processus de passage de l'aspect « micro » à l'aspect « macro » donc dans la perspective de généralisation des caractéristiques d'un monde social. C'est une dimension essentielle en sciences de la gestion où l'on se doit d'opérationnaliser les fruits de la recherche et de les orienter vers l'action. Mieux comprendre les logiques et les comportements peut offrir des opportunités et des clés au gestionnaire afin d'optimiser son management.

L'identification de types de comportement et de vécu de l'ARTT chez France Télécom repose sur un processus longitudinal de douze mois de travail de terrain. Les cinq catégories identifiées se sont dessinées avec le temps, les processus de rencontre avec les acteurs et les phases de réflexion formelles et plus informelles, de confrontation et d'échange avec des acteurs non impliqués directement dans le processus de recherche. On a pu assister en quelque sorte à une émergence lente et progressive dont les tendances n'ont fait que se confirmer avec le temps. Notre typologie est donc de type inductive.

Les catégories qui ont émergé et qui se sont confirmés tout au long du processus longitudinal sont les suivantes : « Les Récalcitrants » presque farouches opposants à l'ARTT ; « Les Nostalgiques déçus » dont les espoirs fondés par rapport à l'ARTT ont pu être en deçà de leur vécu ; « Les Convertis » qui semblent avoir découvert avec le temps des vertus dans l'ARTT ; « Les Opportunistes » qui ont su saisir dans l'ARTT tout ce qui pouvait leur être favorable et enfin « Les Inconditionnels » pour lesquels l'ARTT ne paraît comporter que des vertus. Le tableau récapitulatif proposé permet de spécifier et de résumer les caractéristiques comportementales principales.

3.3 L'analyse lexicale du discours : apports de l'utilisation de l'outil informatique dans une démarche qualitative

3.3.1 La statistique lexicale et ses outils de mise en œuvre

L'outil informatique est utilisé de façon de plus en plus fréquente pour des tâches qui nécessitent la saisie et le traitement de grands ensembles de textes. La démarche que nous mettons en œuvre ici, l'analyse lexicale, s'appuie sur les travaux d'un courant aux multiples dénominations (statistique lexicale, statistique linguistique, linguistique quantitative, etc.) et sur un des courants de la statistique moderne, la statistique multidimensionnelle (Maingueneau, 1991; Malaret, 1991; Lebart et Salem, 1994).

La méthode statistique s'appuie sur des mesures et des comptages effectués à partir des objets que l'on veut comparer. Pour notre part, nous avons réalisé une exploration lexicale à travers deux principales étapes : l'analyse lexicale proprement dite et l'étape suivante que l'on qualifie de statistique lexicale. Préalablement, nous avons dû créer une base de données exploitable informatiquement. Nous avons construit la base de données à partir du corpus textuel d'environ 1000 pages (verbatim des récits de vie recueillis pendant la phase de terrain). Nous y avons introduit les variables de contexte suivantes relatives à l'identité de l'interviewé : appartenance à une catégorie spécifique (nous avons utilisé les catégories issues de l'analyse typologique), sexe, âge, type d'activité professionnelle (Agence Commerciale ou Service Clients par Téléphone).

L'analyse lexicale repose sur l'extraction du lexique du texte afin d'avoir une meilleure idée de son contenu. Cette phase consiste principalement en des comptages réalisés à partir du corpus général étudié. Nous avons donc extrait, à l'aide de l'outil informatique, les 100 premiers mots du lexique et les segments répétés.

Etape suivante, la statistique lexicale permet de dénombrer les associations de termes entre eux ou avec d'autres variables. Dans cette optique, nous avons réalisé un bilan lexical, établi la liste des mots spécifiques par catégorie (selon les catégories d'appartenance issues de la typologie pré-établie). Ensuite, nous avons construit un tableau lexical mettant en évidence les

différences d'usage de vocabulaire selon les catégories de locuteurs, tableau visualisable grâce à l'établissement d'une carte d'analyse factorielle des correspondances.

Cette partie présentant un exemple d'analyse de données qualitatives à l'aide d'un outil informatique est volontairement plus détaillée que les deux précédentes. Elle a pour objet d'illustrer un cas concret de mise en œuvre d'analyse et de statistique lexicale et de laisser juger de l'intérêt et de la valeur ajoutée de ces techniques.

3.3.2 *L'analyse lexicale*

Seul l'outil informatique semble permettre de mener une analyse lexicale sur un corpus de texte volumineux dans de bonnes conditions. L'analyse lexicale informatisée donne la priorité aux mots et de ce fait ignore la syntaxe de la phrase. L'informatique permet de dresser la liste des formes graphiques contenues dans un texte. Une forme graphique correspond à une suite de caractères ne comportant pas de séparateur (blanc, apostrophe, caractères de ponctuation). Nous utiliserons ici l'appellation mot pour illustrer une forme graphique.

Ce type d'analyse permet de donner une approximation utile du contenu du texte par le seul examen des formes graphiques les plus fréquentes. Cependant, il faut souligner que l'analyse lexicale repose sur une approximation et peut être trompeuse du fait des polysémies possibles et des significations composées (par exemple : bien=pas mal). On peut tenter de compenser cette approximation en recherchant d'une part les segments répétés afin de restituer les locutions et les expressions répétées dont chaque élément pris isolément peut induire un contre-sens. L'informatique offre également l'option très utile de la lemmatisation dont nous précisons les spécificités ci-après.

Regards sur les mots caractéristiques à un discours sur l'ARTT : spécificité et absence de certains mots

Dans un premier temps, portons notre attention sur les cent premiers mots du lexique. Le lexique que nous utilisons ici est une version réduite du lexique global. Cette réduction permet d'obtenir des résultats plus exploitables et significatifs. Pour ce faire, nous avons sélectionné un certain nombre d'options de réduction : non prise en compte des mots de moins de deux lettres, des nombres et des mots-outils tels que a, à, afin, alors, après, aucun, etc.

Les 100 premiers mots du lexique ainsi issus du traitement informatique sont présentés dans le tableau ci-dessous. Ils nous apportent une connaissance des mots les plus utilisés par les personnes dans leur discours sur le thème de la recherche.

Première observation, l'amplitude des écarts. En effet, si les trois premiers mots sont utilisés plus de 1000 fois, on descend très rapidement de 800 à 700, 600 puis 500 mots. Par la suite, les mots se situant dans les tranches de 300, 200 et 100 mots sont beaucoup plus nombreux. Les cinq premiers mots (fait, faire, heures, temps, horaires) ont un poids sensiblement égal aux dix mots suivants (là, deux, va, avait, faut, samedi, peut, travail, jours, semaine). Le discours des personnes est ainsi fortement axé autour d'une dizaine de mots clés.

Deuxième observation, la nature des mots. On observe que le verbe « faire », décliné autour de « fait » et « faire » constitue le mot le plus fréquent dans le corpus. Largement utilisé par tous, il illustre un discours illustrant l'action vécue ou contrainte dans un contexte de vie au

travail et hors travail. Dans le discours courant oral, il est très utilisé dans la langue française. Cet aspect est certainement illustratif de la nature même de la méthodologie employée dans la recherche, à savoir les « récits de vie ». Cette place du verbe « faire » aurait sans doute été moindre dans des discours recueillis à partir d'entretiens semi-directifs.

Suivent ensuite des mots qui permettraient de reconnaître le thème de la recherche. Les mots « heures » et « horaires » sont largement représentés dans le discours illustrant le fait que les horaires et les heures de travail aient été une préoccupation lorsqu'il s'agit de traiter de l'ARTT. Le mot « temps » illustrant le temps de travail, le temps disponible, la notion de temps plus généralement, se situe également parmi les plus fréquents. Les repères temporels de la journée (« matin », « midi », « soir »), de la semaine (jours de la semaine cités, « week-end ») ou de l'année (« jour », « journée », « mois », « an ») illustrent le fait que les individus traitent du déroulement du temps, de leur temps personnel au quotidien et sur le plus long terme.

Troisième observation, l'absence de certains mots. En effet, par rapport au thème de la recherche, on peut s'attendre à la présence de mots « typiques » dès lors que l'on traite de l'ARTT. Les mots « aménagement » et « réduction » ne figurent pas dans le tableau. A notre sens, ce n'est pas une surprise car le vocabulaire utilisé par les salariés de France Télécom pour traiter de l'ARTT est spécifique. On parle en termes maison « d'horaires élargis » ou « d'HAC » (Horaires d'Accueil Clients). On retrouve les mots horaires (816 fois) et élargis (237 fois) dans les 100 premiers mots.

Le discours des personnes étant teinté d'une nette difficulté par rapport au vécu de l'ARTT, il aurait été pensable de retrouver, en proportion importante, dans les 100 premiers mots des termes relatifs à la fatigue, à la pénibilité, à la longueur des plages travaillées en ARTT, à la contrainte. Or, il n'en est rien. Le seul mot dans cette tonalité présent est « difficile » (151 fois) et il se situe presque en fin de liste. Dans la même perspective, des mots illustrant les loisirs, le temps libre, le repos, la vie hors travail, la famille, très présents dans les discours, ne sont pas très fréquents dans le tableau. On y retrouve l'expression « week-end » décomposée sous la forme de deux mots, les mots « vie » (232 fois), « enfants » (205 fois) et « maison » (158 fois).

Liste des 100 premiers mots du lexique réduit

	Nb		Nb		Nb		Nb		Nb
fait	1552	chose	426	mal	302	Lyon	226	vendredi	176
faire	1299	choses	416	sais	301	téléphone	226	tard	170
heures	1154	Télécom	415	jour	293	demi	220	agence	169
temps	840	mois	408	travaille	290	trouvé	214	huit	169
horaires	816	soir	394	week	287	personnes	213	service	168
là	793	gens	377	vrai	278	jamais	212	lundi	165
deux	703	arrive	374	heure	271	rentre	209	semaines	163
va	686	matin	374	aller	269	commercial	207	maison	158
avait	675	vais	367	travailler	267	commencé	206	vois	158
faut	661	niveau	362	part	266	enfants	205	envie	156
samedi	614	passé	359	monde	265	prendre	205	personne	153
peut	607	fois	351	peux	261	rapport	201	difficile	151
travail	594	petit	351	midi	260	cinq	195	change	147

jours	572	maintenant	339	demandé	250	non	193	année	146
semaine	535	client	328	end	250	jusqu	191	minutes	145
trois	531	journée	318	dire	244	boulot	185	place	145
toujours	530	pense	312	ici	243	début	185	veux	145
fais	493	quatre	312	élargis	237	impression	183		
dit	462	vraiment	312	vie	232	reste	180		
France	443	voir	308	partir	231	côté	178		
ans	432	clients	306	aime	227	moment	176		

Des mots aux expressions : mise en exergue des préoccupations des salariés en ARTT

Nous avons jusqu'à présent travaillé sur la base unitaire des « mots ». Le traitement informatique nous autorise également à repérer les segments de mots les plus courants : les segments répétés. Un segment répété illustre toute séquence de formes graphiques répétée à l'identique dans le texte. La recherche des segments répétés permet de faire apparaître dans le corpus les expressions les plus utilisées, les formules courantes.

Les résultats obtenus dans le repérage des segments répétés apparaissent, d'après nous, comme étant particulièrement révélateurs de la nature et du contenu des discours recueillis. Ils nous apportent un tout autre éclairage par rapport à l'analyse lexicale sur les mots vus précédemment.

Premier enseignement, on observe, comme pour les deux précédents tableaux lexicaux, des écarts marqués. On passe de près de 400 représentations à 200 puis à 100 sur quatre segments seulement. On note la sur-représentation de trois segments : « france télécom », « week-end » et « horaires élargis ».

Deuxième enseignement riche de sens, les personnes citent très largement la dénomination de leur entreprise d'appartenance puisque le segment « France télécom » est répété 399 fois dans le corpus global. Cela constitue un segment repère, qui se trouve lié à une multitude de thèmes comme nous avons pu le voir dans les points d'analyse précédents. : recrutement, intégration, vécu, expériences, collègues, travail, horaires de travail, perception de l'entreprise, avenir dans l'entreprise, etc.

Troisième enseignement, certains segments illustrent les préoccupations des personnes vis-à-vis de l'ARTT.

D'une part, la valorisation (et l'inquiétude quant à une éventuelle menace) des périodes de fin de semaine sont illustrés par la fréquence du segment « week-end ». L'ARTT tel qu'il a été décliné chez France Télécom a produit une certaine rupture par rapport au rythme classique des week-end. Ces derniers peuvent être décalés, de 5, 3 ou seulement 1 jour (segments « quatre jours », « trois jours », « cinq jours »).

D'autre part, on observe une richesse du discours par rapport aux vacances longues et tardives de travail (segments « 20 heures », « huit heures » et « 19 heures », « dix heures ». Le travail sur de nouveaux jours de la semaine (segments « samedi matin » et « travailler samedi ») entraîne des changements qui sont largement illustrés dans le discours. La durée de trois ans sur le même poste imposée aux jeunes recrutés travaillant en ARTT est aussi très présente dans leur discours et se retrouve ici (« trois ans », « deux ans », « cinq ans »).

Enfin, des segments relatifs à une nouvelle formule d'organisation du temps de travail, la semaine en quatre jours, sont très présents. La semaine en quatre jour, largement abordée dans le discours des personnes, valorisée et crainte à la fois, se trouve illustrée à plusieurs reprises : « quatre jours », « semaine quatre jours ». Des formules plus traditionnelles et déjà expérimentées, qui restent très valorisées par une grande partie de l'échantillon sont également très représentées. On trouve ainsi des segments relatifs à la semaine en cinq jours: « cinq jours », « 17H30 », etc.

50 principaux segments répétés (texte réduit et non lemmatisé)

france télécom	399	18 heures	59	dix heures	39
week end	287	17 heures	57	centre commercial	38
horaires élargis	227	18H30	57	trois heures	38
20 heures	158	fait deux	57	accueil physique	37
quatre jours	134	heures demi	55	cinq heures	37
huit heures	130	temps faire	53	vais faire	37
trois jours	92	faut faire	49	deux trois	36
19 heures	91	là bas	49	faire horaires	36
samedi matin	91	semaine quatre	49	grand chose	36
trois ans	91	trois semaines	49	six heures	36
deux ans	90	17H30	46	cinq ans	35
aujourd'hui	74	deux mois	46	deux jours	35
neuf heures	70	semaine 4 jours	46	travailler samedi	35
temps temps	63	peux faire	45	trois mois	35
deux heures	62	va faire	41	faire choses	34
cinq jours	61	faire chose	40	quinze jours	34
peut faire	60	demi heure	39		

3.3.3 La statistique lexicale

Si l'analyse lexicale nous a permis certaines déductions et confirmations sur le contenu du discours des personnes, la statistique lexicale autorise d'aller plus loin afin de mettre à jour des spécificités lexicales selon des contextes particuliers. Nous rappelons que nous avons introduit, dans le corpus du texte, les variables de contexte suivantes relatives à l'identité de l'interviewé : appartenance à une catégorie spécifique (nous avons utilisé les catégories issues de l'analyse typologique), sexe, âge, type d'activité professionnelle (Agence Commerciale ou Service Clients par Téléphone).

Visualisation de la spécificité des mots utilisés selon les catégories de salariés en ARTT

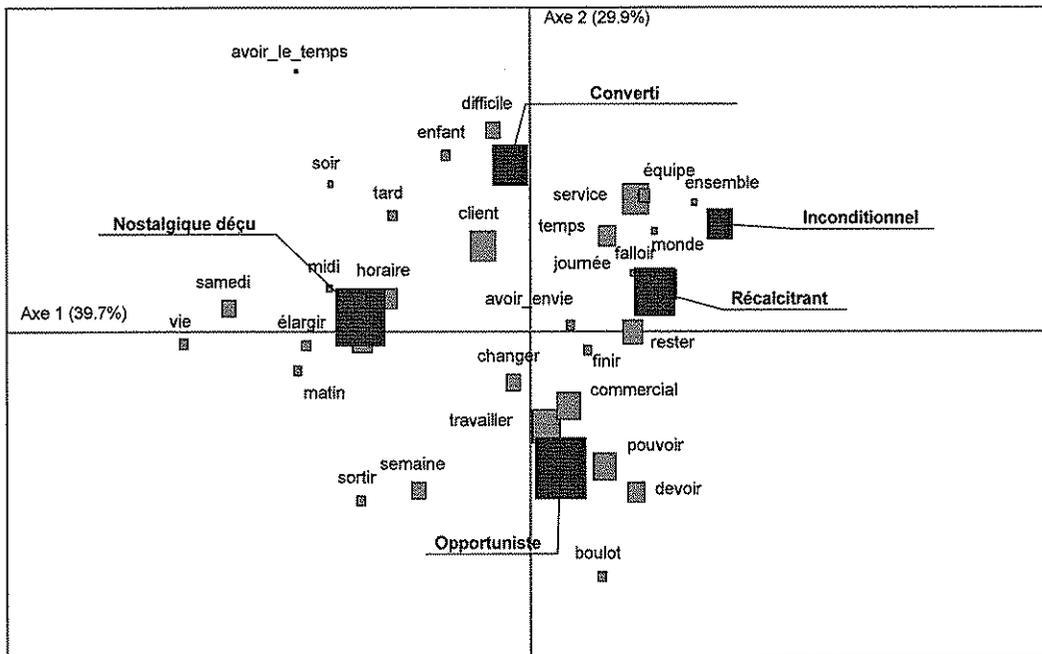
Nous avons dans un premier temps opéré la construction d'un tableau lexical. Ce tableau permet de mettre en évidence les différences d'usage d'un certain nombre de mots caractéristiques du thème de la recherche et du vocabulaire utilisé dans les discours recueillis. Nous avons retenu 32 éléments lexicaux (à partir du lexique réduit et lemmatisé) pour leur diversité et leur illustration du thème de la recherche.

Nous présentons, à partir des résultats issus de ce tableau lexical, une visualisation des profils. En effet, on peut donner une représentation plus « visuelle » des écarts à l'indépendance par la

technique de l'analyse factorielle des correspondances (AFC). L'interprétation se révèle plus aisée à partir de la visualisation.

Cette technique conduit à tracer une carte qui dispose les modalités des deux variables en fonction des écarts à la situation d'indépendance. Sur la carte d'AFC présentée, chaque modalité est représentée par un pavé de surface proportionnelle à son effectif. Les modalités ne sont pas situées sur la position centrale de la carte et donc signalent des profils relativement originaux.

Carte d'analyse factorielle des correspondances (AFC)



La carte d'AFC nous révèle cinq profils différents et assez spécifiques quant aux mots utilisés selon les catégories dans les discours sur l'ARTT et ses effets sur les conditions de vie au travail et hors travail.

Les Nostalgiques déçus ont un discours dans lequel les mots « heures » et « horaires » sont très présents, reflet d'une préoccupation pour l'organisation du temps et du temps de travail. Les repères temporels de la journée « matin », « midi », « soir » sont également largement utilisés dans le discours. Ils révèlent un attachement à une structuration et aux découpages sociaux de la journée qui peut expliquer dans une certaine mesure leur désenchantement par rapport à l'ARTT. Les mots « vie », « tard » et « samedi » confirment une préoccupation mise en évidence dans l'analyse typologique pour la préservation d'une certaine qualité de vie allant de pair avec des horaires de travail non tardifs et n'incluant si possible pas le samedi.

Les Convertis confirment, à travers le vocabulaire utilisé, un profil partagé qui va avec le temps vers une adhésion à l'ARTT. On observe une préoccupation pour l'activité travail et sa réalisation dans les meilleures conditions d'organisation du temps (« équipe »,

« service », « client ») et des craintes formulées par rapport à l'ARTT et ses possibles conséquences (« difficile », « enfants », « avoir le temps »).

Les Inconditionnels révèlent un vocabulaire moins spécifique qui confirme nos observations tirées du tableau lexical. Il ressort de leur discours une idée de globalité, de partage et de communauté au travail : « ensemble », « monde », « équipe », « service ».

Les Récalcitrants, de leur côté, se positionnent autour d'un vocabulaire bien particulier qui illustre des sentiments de contrainte (« falloir », « finir », « rester », « dur »), de durée (« temps », « journée ») et de désir personnel (« avoir envie »)

Les Opportunistes se rapprochent pour leur part des mots qui évoquent le monde de l'entreprise (« boulot », « travailler », « commercial », des verbes qui expriment des mouvements entre le monde du travail et la vie hors travail (« finir », « sortir », « changer », « rester ») ainsi qu'un sentiment de partage entre le « devoir » et le « pouvoir ».

Il est intéressant de noter les proximités des différentes catégories sur la carte. Les Nostalgiques déçus se situent à l'opposé des Récalcitrants, bien qu'ils constituent les catégories les plus « opposées » à l'ARTT mais pas dans le même esprit. Les catégories les plus éloignées sont les plus proches au niveau des mots employés : Inconditionnels et Récalcitrants nous offrent des profils très proches sur la carte. Ils se rejoignent dans le vocabulaire utilisé et c'est un fait qui se manifestait dans les étapes d'analyse lexicale précédentes, mais avec moins de clarté.

CONCLUSION

La confrontation de différentes méthodes d'analyse des données qualitatives nous a permis de mettre en exergue les aspects suivants par rapport au cas précis de la recherche servant de support à cette communication.

Les techniques de l'analyse et de la statistique lexicale mises en œuvre à l'aide de l'instrument informatique ne sauraient en aucun cas constituer un support suffisamment large et complet pour se substituer à d'autres méthodes d'analyse des données. Elles ne sont qu'à nos yeux que des techniques complémentaires visant à compléter les deux autres phases d'analyse (thématique et typologique) effectuées dans cette recherche. En exploitant statistiquement le discours issu des récits de vie, nous avons été en mesure d'éclairer les portraits mis en relief dans la typologie. C'est l'objet central de l'analyse et de la statistique lexicale : opérer des distinctions entre les locuteurs rapport au vocabulaire employé. Après avoir étudié l'ensemble du corpus recueilli et montré ses caractéristiques principales, nous nous sommes attachés à faire émerger les traits propres à chaque catégorie en fonction du discours. En plus des caractéristiques qui sont spécifiques à chaque catégorie, les mots utilisés par chacune d'entre-elles confirment des traits déjà soulignés ou nous apportent de nouveaux éclairages.

Cependant, il convient de souligner que seuls les logiciels informatisés d'analyse du discours permettent la manipulation de masses de données lourdes et difficilement exploitables autrement. Comment procéder sans l'aide de logiciels perfectionnés à une analyse de mille pages de discours ? Ce type de travail titanesque, toujours possible dans une version manuelle, peut devenir un gouffre d'énergie et de temps pour le chercheur. De plus, les résultats resteraient au stade de l'analyse lexicale. Le passage de l'analyse lexicale vers la statistique lexicale constitue à nos yeux tout l'intérêt et la richesse de la démarche. La statistique lexicale et les possibilités de visualisation des résultats et des profils n'auraient pas été envisageables autrement dans le cas de notre recherche.

Nous tenons à mentionner que l'appropriation des logiciels d'analyse lexicale (comme tout autre logiciel d'analyse d'après les échos d'autres utilisateurs) nécessite une période plus ou moins longue selon la familiarisation avec ces types d'outils. Chaque logiciel a ses règles et principes de fonctionnement. Il convient de les intégrer et d'en saisir les logiques sous-jacentes afin d'en optimiser l'utilisation. De prime abord, l'utilisation est aisée. Mais à l'usage, on découvre qu'il faut opérer des tris préalables et sélectifs dans les données si l'on veut obtenir des résultats ayant du sens et étant interprétables. Les phases de réduction de la masse des données, de lemmatisation sont essentielles afin de générer des résultats faisant du sens. Le tâtonnement est donc le chemin préalable et sans doute nécessaire que chaque utilisateur doit vivre afin que le logiciel utilisé soit un outil potentiel et non une contrainte.

Enfin, pour procéder à une analyse de contenu, les outils informatisés offrent au chercheur de nouvelles perspectives. Il est désormais possible d'effectuer ce type d'analyse en se servant uniquement de logiciels. Nous en avons mesuré l'intérêt pour notre processus de recherche et l'importance de la masse de données à traiter. Mais, nous avons choisi une autre alternative, la plus traditionnelle et éprouvée : l'analyse thématique manuelle. Gourmande en temps et en énergie pour le chercheur, elle comporte selon nous encore de nombreux avantages par rapport à ce que nous proposent les logiciels disponibles. Ce positionnement est bien sur le nôtre et il est critiquable. Il nous semble cependant que le contact physique avec les données reste déterminant dans la compréhension d'histoires de vie sans leur enlever leur aspect humain et vécu. Confier à un logiciel ce rôle revient selon nous, laisser à une tierce personne le soin de procéder à l'analyse et à l'interprétation des données. L'idéal dans notre cas aurait été de mettre en œuvre les deux techniques, d'en comparer les résultats et enfin de les utiliser de manière complémentaire. Nous n'en n'avions malheureusement ni le temps, ni les moyens.

Finalement, il apparaît que le choix des outils d'analyse des données doit répondre à la fois aux exigences de la problématique (ce fût déterminant dans notre choix d'analyse thématique manuelle dans la présente recherche), à la stratégie de recherche développée mais aussi à la familiarité, aux habiletés et aux attitudes dont le chercheur fait preuve. Ses expériences précédentes en matière de terrain, d'exploitation et d'analyse des données, ses contacts et échanges avec ceux qui ont testé tel ou tel outil informatique ou instrument d'analyse l'ont façonné et le façonneront encore dans ses orientations et ses choix d'outils d'analyse des données. Il ne saurait y avoir d'instruments manuels, anciens et désuets et d'autres instruments issus de la société de l'information et de tous ses dérivés et processus informatisés. Il s'agit avant tout pour chacun de peser la valeur ajoutée de chaque option et d'ajuster ses choix en fonction de ses priorités et de sa stratégie de recherche.

BIBLIOGRAPHIE

- BARDIN, L. 1988. *L'analyse de contenu*. Paris : PUF.
- BERTAUX, D. 1997. *Les récits de vie*. Paris : Nathan.
- DEMAZIERE, D. et DUBAR C. 1997. *Analyser les entretiens biographiques. L'exemple des récits d'insertion*. Paris : Nathan.
- FIELDING, N. G. et RAYMOND M. L. 1988. *Computer Analysis and Qualitative Research*. London : Sage.
- GAUJELAC (de), V. 1987. *La Névrose de classe*. Paris : Hommes et Groupes.
- HUBERMAN, A.M. et MILES, A.M. 1991. *Analyse des données qualitatives : recueil des nouvelles méthodes*. Bruxelles : De Boeck.
- KAUFMANN, J.-C. 1996. *La Description ethnographique*. Paris : Nathan.
- LEBART, L, SALEM, A. 1994. *Statistique textuelle*. Paris : Dunod.
- LECLERC-OLIVE, M. 1997. *Le Dire de l'événement (biographique)*. Villeuneuve d'Ascq : Presses universitaires de Septentrion.
- LEGRAND, M. 1993. *L'Approche biographique : théorie, clinique*. Paris : Desclée de Brouwer.
- LEVINE, H. G. 1982. *Data storage and retrieval systems for use in participant-observation research*. American Anthropological Association.
- MAINGUENEAU, D. 1991. *L'analyse de discours*. Paris : Hachette.
- MALARET, G. 1991. *Statistiques appliquées aux sciences humaines*. Paris : PUF.
- PENEFF, J. 1990. *La méthode biographique*. Paris : Armand Colin.
- SCHÜTZE, F. 1983. « Biographieforschung und Narrative Interviews ». *Neue praxis* 3, pp. 283-293.
- STRAUSS, A. et CORBIN J. 1996. *Basics of Qualitative Research*. London : Sage.
- WACHEUX, F. 1996. *Méthodes Qualitatives et Recherche en Gestion*. Paris: Economica.
- WERNER, O. 1982. *Microcomputers in cultural anthropology : APL programs for qualitative analysis*. BYTE, 7, 250-280.