

---

## TABLE DES MATIÈRES

<i>Introduction générale</i> .....	7
Chapitre 1	
<b>RÉSISTER À LA COMMANDE, CO-CONSTRUIRE LA DEMANDE</b> .....	13
Introduction .....	13
Faire enquête en réponse à des demandes .....	15
La construction d'une pratique de l'enquête en réponse à des commandes .....	16
Le tournant praticien.....	18
Quelles demandes de sociologie dans le monde du travail? .....	19
<i>Interpréter pour réagir</i> .....	21
<i>Objectiver pour anticiper</i> .....	26
<i>Comprendre pour soutenir</i> .....	27
Les enjeux du travail « sur commande ».....	29
De la demande à la commande, en pratique .....	31
La rencontre entre deux systèmes .....	32
<i>Le système client</i> .....	32
<i>Le système intervenant</i> .....	36
<i>L'entretien avec le commanditaire</i> .....	37
L'analyse de la demande.....	40
La formalisation de la demande .....	45
Conclusion.....	45
Chapitre 2	
<b>PRÉPARER SON ENQUÊTE, SE PRÉPARER À FAIRE ENQUÊTE</b> .....	49
Introduction .....	49
Préparer l'enquête.....	50
Se préparer à devenir enquêteur.....	50

<b>La pré-enquête, le temps de l'exploration</b> .....	52
Formuler une question de départ pour guider vos investigations .....	52
Se documenter sur le thème de l'enquête et le milieu observé .....	55
Mener des entretiens exploratoires .....	57
<i>Présenter l'enquête et se présenter pour susciter la confiance</i> .....	57
<i>Accepter les contradictions et paradoxes pour progresser dans l'enquête</i> .....	61
<i>Constituer un panel de pré-enquête</i> .....	63
<i>Réaliser les entretiens exploratoires</i> .....	63
Observer pour contextualiser les entretiens exploratoires .....	64
<b>La problématisation, le temps des choix et de la structuration</b> .....	68
Formuler une énigme .....	68
Circonscrire des hypothèses .....	71
Établir un échantillon significatif, définir une population d'étude .....	78
<b>Conclusion</b> .....	81

### Chapitre 3

## **CONDUIRE LES ENTRETIENS, SE METTRE À L'ÉCOUTE** .....

### **Introduction** .....

#### **Organiser l'enquête** .....

    S'appuyer sur des relais .....

    Prendre rendez-vous avec le terrain .....

    Constituer un corpus de plusieurs dizaines d'entretiens .....

#### **Construire le guide d'entretien** .....

    Élaborer une douzaine de thèmes .....

    Ordonner les thèmes .....

    Accepter de faire évoluer le guide .....

    Rédiger le guide de manière relativement sommaire .....

#### **Conduire l'entretien** .....

    Choisir le bon lieu .....

    Se présenter et présenter son enquête .....

    Écouter et relancer .....

#### **Transformer ses entretiens en matériaux** .....

    Prendre des notes au plus près de ce qui est dit .....

    Enregistrer ses entretiens .....

    Retranscrire l'entretien .....

#### **Conclusion** .....

### Chapitre 4

## **CONJUGUER LES MÉTHODES, SURMONTER LES ÉPREUVES** .....

### **Introduction** .....

#### **S'appuyer sur des techniques complémentaires** .....

    L'entretien collectif .....

    L'observation directe .....

    La pratique photographique .....

    L'usage d'autres médias dans le recueil de données .....

La collecte documentaire .....	130
<b>Surmonter les épreuves</b> .....	132
Avec le commanditaire .....	132
<i>Une demande d'aide en cours d'enquête</i> .....	132
<i>Une forme d'instrumentalisation</i> .....	133
<i>Une forme de désintérêt pour l'enquête elle-même</i> .....	134
Avec les enquêtés .....	135
<i>Les enquêtés professionnels</i> .....	135
<i>Les enquêtés qui parlent peu et ceux qui parlent « trop bien »</i> .....	136
<i>Les refus d'entretien</i> .....	137
Pour le sociologue .....	138
<i>Les difficultés d'un engagement maîtrisé</i> .....	138
<i>Une exigence de réflexivité</i> .....	139
<b>Conclusion</b> .....	142

## Chapitre 5

### **ANALYSER LES DONNÉES, TISSER LES FILS DE L'INTERPRÉTATION** .....

147

#### **Introduction** .....

147

#### **Procéder à une analyse de contenu thématique** .....

148

    Une méthode d'objectivation des matériaux .....

148

    Quatre grandes étapes .....

151

*Coder les entretiens* .....

153

*Repérer les thèmes et établir une grille de dépouillement* .....

155

*Dépouiller les entretiens* .....

157

*Analyser chaque thème et synthétiser son contenu sous forme de fiche* .....

160

    Une méthode de classement utile pour l'ensemble des matériaux recueillis .....

166

#### **Identifier les voies de l'interprétation** .....

168

    Faire des liens .....

169

*Construire les fils de l'interprétation* .....

169

*Faire le choix d'une trame* .....

172

        ... *En évitant de faire « grigner » le tissu* .....

173

    Construire la narration .....

174

*Le modèle de l'exploration : travailler sur les écarts... par petites touches* .....

175

*Le modèle systémique : combiner des grilles d'analyse éprouvées* .....

177

*Le modèle des éclairages pluriels : convoquer des registres variés* .....

179

*Le modèle d'une histoire évolutive : donner à voir un avant et un après* .....

182

#### **Conclusion** .....

186

## Chapitre 6

### **RESTITUER L'ENQUÊTE TENDRE UN MIROIR, SOUTENIR L'APPROPRIATION** .....

189

#### **Introduction** .....

189

#### **Mettre en forme une analyse sociologique** .....

190

    Une séquence spécifique de communication .....

191

La démonstration : une réponse à l'énigme de départ .....	191
L'intérêt d'une répétition en « chambre » .....	194
La rédaction du diagnostic sociologique .....	195
<b>Analyser le système récepteur, activer des capacités de mobilisation</b> .....	197
Trois registres d'écoute .....	197
<i>Une dynamique cognitive</i> .....	197
<i>Une dynamique stratégique</i> .....	198
<i>Une dynamique culturelle</i> .....	200
Des enjeux différents selon les publics .....	201
<i>Le commanditaire</i> .....	201
<i>Les enquêtés</i> .....	203
<i>Les acteurs hiérarchiques opérationnels</i> .....	206
<b>Élaborer une stratégie de restitution</b> .....	208
La conception de la stratégie de restitution .....	208
La composition des publics .....	209
L'histoire de l'enquête et le diagnostic comme ressources pour définir une stratégie de restitution .....	211
<b>Appréhender la restitution comme séquence de recherche-action</b> .....	215
L'observation de la restitution .....	215
Le <i>debriefing</i> des restitutions d'enquête .....	218
<b>Conclusion</b> .....	221

## Chapitre 7

### **IDENTIFIER UN DEVENIR POSSIBLE, SOUTENIR UN CHANGEMENT SOUHAITABLE** .....

223

#### Introduction .....

223

#### **Intégrer une approche pronostic** .....

225

  Prédiction, prospective et pronostic .....

226

  Les travaux fondateurs de R. Sainsaulieu appliqués au champ de l'organisation .....

227

  Qu'est-ce qu'un pronostic ? .....

229

*Une projection du diagnostic* .....

229

*Un basculement dans l'action* .....

229

  Les trois hypothèses de l'approche pronostic .....

230

*L'hypothèse de la continuité* .....

230

*L'hypothèse de la réaction* .....

233

*L'hypothèse de créativité* .....

238

#### **Problématiser le changement** .....

241

  Vers un scénario plausible d'évolution .....

241

  La problématique de changement .....

244

#### **Conclusion** .....

253

#### *Conclusion générale* .....

257

#### *Table des fiches-outils* .....

261

#### *Table des exemples* .....

263