

LES FONDAMENTAUX DU RECUEIL D'INFORMATIONS

En bref

Nous sommes fréquemment amenés à faire des choix pour réaliser un projet, résoudre un problème, construire une représentation de la réalité. Les domaines concernés et les questions qui en découlent peuvent être très différents, mais chaque réponse sera construite à partir des données, des informations que nous possédons et du sens que nous leur donnons. Ces réponses doivent être le plus rationnelles possible. Elles le seront d'autant plus que les données qui fondent les choix sont riches, ciblées, pertinentes. Pour ce faire, un ensemble coordonné d'activités basées sur des méthodes et des outils peut être mis en œuvre afin de collecter des informations adaptées à la problématique.

Ce document a pour ambition de présenter les différentes méthodes de recueil, les outils associés, leur mise en œuvre, ainsi que leurs points forts et faibles, en suivant les trois grandes étapes de la conduite d'un projet :

- Cadrer pour définir, concevoir le projet de recueil,
- Conduire, c'est-à-dire organiser et mettre en œuvre la collecte des informations,
- Conclure en donnant du sens aux résultats et en les présentant.

(Voir à ce sujet le document « La conduite de projet », dans la rubrique « Outils » du RICF, sur intranet : <http://ricf.cedip.i2/>, sur internet : <http://www.3ct.com/ridf/>)

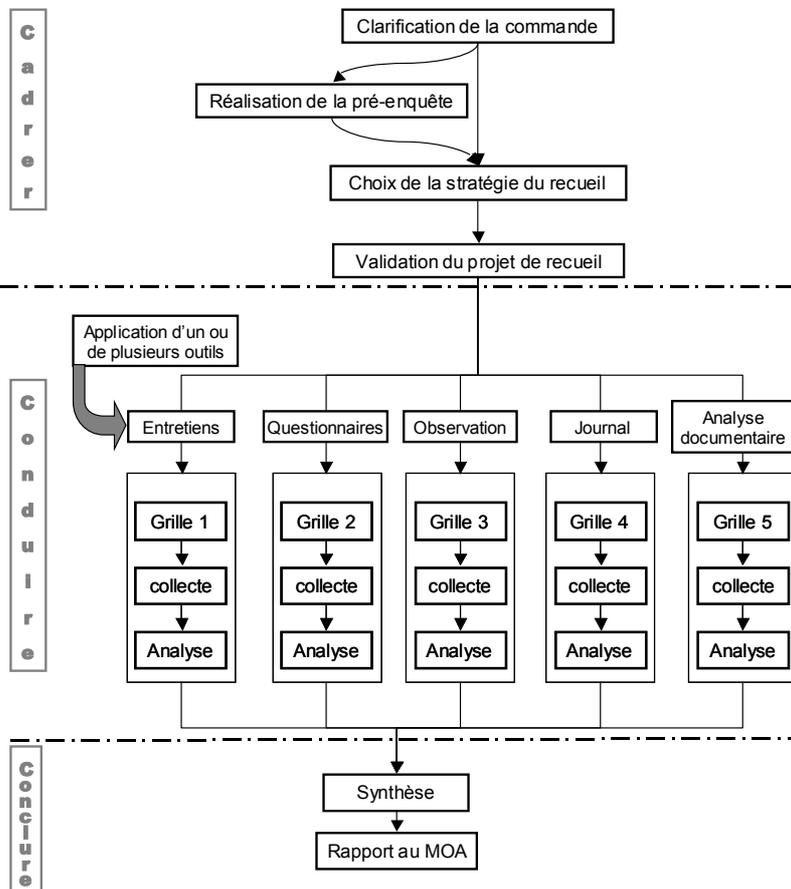
1. Processus de recueil d'informations

Un recueil d'informations ne peut être réduit à la seule phase de collecte des données par l'application d'un outil de recueil.

En effet, sans un travail préalable de préparation basé sur l'écoute des attentes du maître d'ouvrage (MOA), sans une définition précise des objectifs et du champ, le travail d'enquête serait dépourvu de sens.

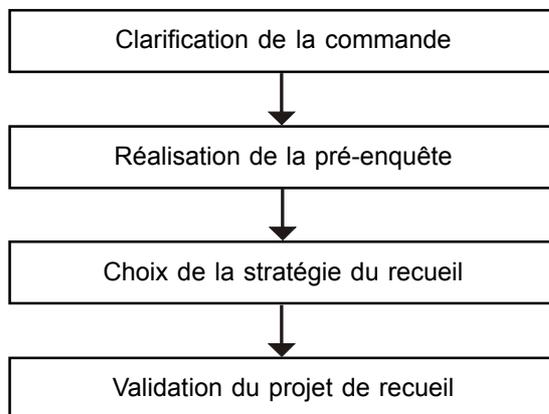
De même, la présentation des analyses au commanditaire termine le projet par une mise en perspective des résultats avec la problématique initiale. Cette dernière phase est, elle aussi, fondamentale, car l'évaluation de la qualité de l'ensemble du projet de recueil sera effectuée à l'aune de celle de la restitution finale.

Le processus de recueil, dans les phases de cadrage et de conclusion, ne présente que peu de différences. Il n'en est pas de même pour la phase de conduite dont l'ordonnement est fortement tributaire des choix en matière d'outil.



2. Cadrer

Cette phase se compose de quatre sous-parties :



- définition des objectifs, du champ, des moyens et de la durée,
- Elaboration du questionnement, d'hypothèses en lien avec la commande.

Recherche d'informations si nécessaire :

- Recherche documentaire
- Entretiens
- ...

- Définition des hypothèses en lien avec le recueil
- Choix de la méthode, des outils
- Définition du champ de l'étude (échantillon, sources documentaires).

Proposition d'un document contractuel au maître d'ouvrage.

A - Clarification de la commande

Les objectifs d'un recueil peuvent être très différents : il peut s'agir de réaliser un diagnostic d'une situation, d'élaborer des solutions à un problème, à un projet, de mesurer l'atteinte de résultats.

A titre d'exemple, pour une formation, des recueils peuvent être réalisés pour évaluer l'appropriation de savoirs (atteinte d'objectifs pédagogiques) et/ou l'acquisition de compétences (objectif de professionnalisation). Pour les premiers, remplir un questionnaire peut convenir de même que les entretiens, alors que pour les seconds, les compétences doivent être évaluées en situation sur le poste de travail. Plusieurs méthodes sont possibles : l'observation, les entretiens.

Le milieu concerné par le recueil, les données culturelles et les contraintes financières présentent également des caractéristiques très variables. Une réflexion est donc nécessaire afin de déterminer la méthode et les outils du recueil.

Un entretien avec le commanditaire doit apporter des réponses aux questions suivantes :

Quoi :

- Que cherche-t-on à montrer ?
- Quelle utilisation sera faite des données recueillies ?
- Que s'agit-il de montrer ? Est-ce un projet ? un problème ? un diagnostic ?
- Ces données relèvent-elles de représentations, de valeurs ? Sont-elles qualitatives et/ou quantitatives ? Les résultats portent-ils sur des tendances et/ou sur des résultats mesurés, quantifiés ? Faudra-t-il calculer des fréquences, des moyennes, des corrélations ?

Qui :

- Qui est le commanditaire ? En quoi est-il impliqué, motivé par cette démarche ?
- Quelle est la population mère ? Quel est son niveau ? Est-ce que les personnes concernées par l'enquête sont disponibles ? jusqu'à quel point ? Comment le recueil peut-il leur être présenté, légitimé ? En quoi peut-il les intéresser ?
- Y-a-t'il des personnes à contacter ? à prendre en compte ?
- Existe-t-il des sous-catégories ? Ce découpage est-il pertinent pour le projet ? Quelles sous-catégorie doit-on conserver, éliminer ?

Où :

- Est-ce que les personnes retenues sont proches du (des) enquêteur(s) ? les unes des autres ?

Quand : Quels sont les délais pour commencer, pour terminer ?

Pourquoi :

- Quel est l'enjeu ? la finalité ? Par quoi la demande est-elle motivée ?
- Comment se manifeste-t-elle ?

A l'issue de cet entretien, le chargé du recueil :

- dispose des objectifs du recueil, des moyens, des contraintes et d'éléments caractérisant le milieu ;
- a élaboré un questionnement : Il ne s'agit pas encore des questions que va poser l'enquêteur mais de celles que se pose le maître d'ouvrage. Ce document décline les objectifs en questions, en interrogations. Bien évidemment, le recueil doit apporter des réponses à toutes les questions. Les options prises pour les recueils sont faites pour répondre à cette exigence, depuis le choix de la méthode jusqu'au traitement des informations.

Cette étape est donc fondamentale, car le questionnement donne du sens à l'ensemble de la démarche et sa qualité conditionne celle des réponses apportées.

B - Réalisation d'une pré-enquête

La pré-enquête utilise les outils de recueil, mais les méthodes sont simplifiées par l'enquêteur afin de les adapter à l'objectif central de cette étape. Il s'agit pour lui, de se construire une représentation du milieu dans lequel il va intervenir.

Cette étape est quasiment indispensable dans le cadre du questionnaire. En effet, cette grille de recueil ne peut être établie sans une bonne connaissance du milieu, notamment en termes de culture. Elle l'est moins pour les autres outils.

C - Choix de la stratégie de recueil

La stratégie du recueil, créée à partir d'hypothèses, se décline en méthodes et outils.

Les hypothèses visent à examiner la situation sous des angles différents, en supposant une relation pertinente entre des éléments significatifs (ex : la participation à la formation continue diminue avec l'augmentation de l'âge, avec l'éloignement des centres de formation, avec le nombre d'enfants ...). Elles sont en fait des liens que le chargé de l'enquête pense être possibles et qu'il faudra vérifier. Ils ne seront pertinents que si l'enquêteur a une bonne connaissance de la problématique, du milieu.

Les hypothèses peuvent être rédigées au cours d'une séance de créativité (utilisation de méthodes telles que le remue-méninge, le diagramme des affinités).

Chaque hypothèse est ensuite formulée en questions qui constituent la grille de questions de l'intervention (exemple : Combien de journées de formation avez-vous suivies depuis septembre 2003 ? Quelle est votre année de naissance ? ...).

Par exemple, face à un emploi peu connu du point de vue des missions, de la culture, il est possible avant l'administration d'un questionnaire :

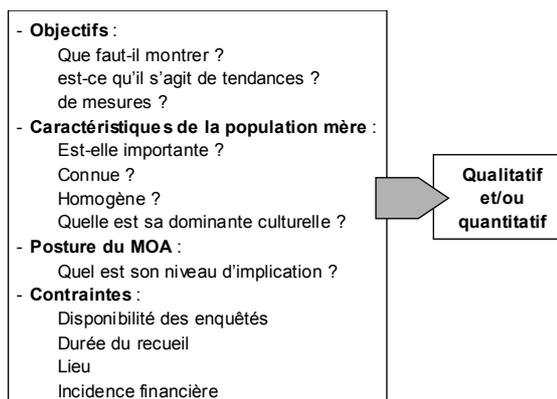
- de rechercher des sources documentaires susceptibles de contenir des informations pertinentes : textes législatifs, hebdomadaires spécialisés, Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (ROME), Répertoire des métiers territoriaux, presse interne ...

- de réaliser quelques entretiens avec un échantillon très réduit et/ou avec des responsables ...

La méthode peut être définie comme un ensemble coordonné et organisé d'opérations, de moyens mis en œuvre afin de recueillir le maximum d'informations cohérentes avec l'atteinte des objectifs. Elle sera le résultat d'une réflexion, chaque recueil doit être considéré comme particulier, unique, compte tenu notamment des résultats attendus et du milieu dans lequel il est réalisé.

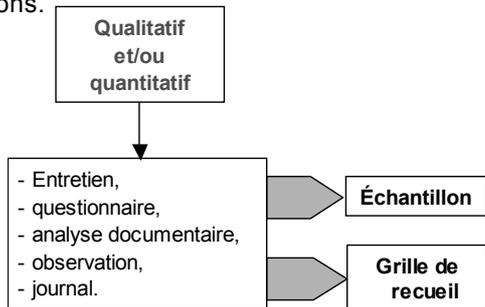
Plusieurs approches étant toujours possibles, la méthode doit être choisie en fonction d'éléments déterminants, parmi lesquels figurent les objectifs visés. Faut-il dégager des tendances, c'est-à-dire des orientations communes à un ensemble de personnes, ou bien faire preuve d'objectivité en donnant une représentation exacte, impartiale ?

Les contraintes, autre élément déterminant, doivent être inventoriées et intégrées très tôt dans la définition du projet, notamment pour ce qui concerne les moyens financiers et les capacités d'investissement des ressources humaines (RH). Il reste enfin à prendre en compte des critères stratégiques qui conduisent à associer et/ou interviewer certains acteurs, à prendre en compte l'impossibilité d'accéder à d'autres ...



Une étude qualitative repose sur de solides savoirs en matière de recueil et de milieu, car elle ne résulte pas de méthodes standardisées. L'enquêteur doit ajuster, créer une méthode à partir des possibilités qu'offrent un certain nombre d'outils techniques. Il faut donc investir du temps et de l'énergie sur le cadrage, la définition de l'étude. Cette flexibilité est de règle y compris pendant la réalisation du recueil. L'ajustement doit être accepté, il fait partie de ce type de recueil. A contrario, un recueil quantitatif s'appuie sur la rigueur des démarches statistiques.

Les outils : Il ne peut être question de les hiérarchiser, chacun possède des avantages et des inconvénients. On peut d'ailleurs combiner différents outils pour obtenir et/ou enrichir des informations.



La composition de l'échantillon fait lien avec le degré de représentativité qui doit être accordé à telle catégorie au regard de son importance au sein de la population mère. Cette composition est notamment liée aux choix faits en matière d'outils, elle sera examinée au chapitre 2.

Les moyens consacrés par l'organisme du chargé de recueil doivent être également pris en compte. A ce stade, les RH à consacrer à la collecte des données et à leur analyse, les moyens informatiques, les frais d'imprimerie et d'envoi sont connus. La vérification de la faisabilité du projet peut être effectuée, il est encore possible de procéder à des ajustements.

D - Validation du projet de recueil

La validation par le commanditaire est, à ce stade, utile voire indispensable afin de vérifier la pertinence du projet et son adaptation au contexte. Afin de recueillir son avis, un document contractuel pourra être rédigé (ex : convention de partenariat, ...).

3. Conduire

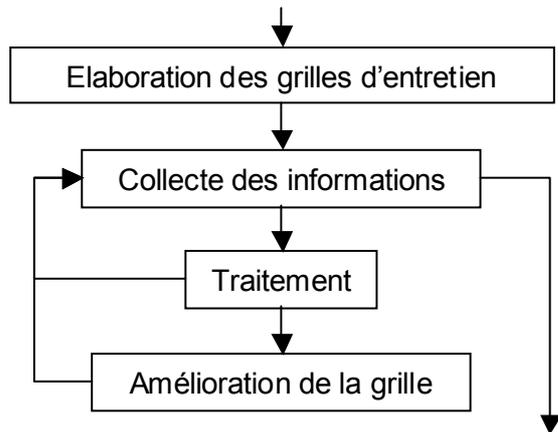
Les entretiens, les questionnaires, l'analyse documentaire, l'observation directe et le journal personnel sont les outils de recueil les plus couramment utilisés. Les grilles de recueil sont également des outils, elles sont différentes pour chaque technique.

A - Le recueil par entretien

L'entretien révèle les « comment », c'est-à-dire les logiques d'action, les rationalités des acteurs.

C'est une formule interactive de recueil de l'information qui s'effectue généralement dans une relation de face à face, plus rarement à distance, avec le téléphone, les TIC.

Pour conduire chaque entretien, l'enquêteur dis-



pose d'une grille de recueil qui peut prendre la forme d'un guide qui lui laisse plus de liberté, de latitude dans la conduite et la formulation des questions. Toutefois, afin de pouvoir analyser plusieurs entretiens, une homogénéité, une cohérence doit être assurée. La relation entre enquêteur et interviewé(s) permet de préciser, d'expliquer les questions, de vérifier par reformulation la compréhension d'une réponse. Il n'est pas nécessaire de tester la grille, car

chaque mise en œuvre est l'occasion de vérifier l'outil.

Les entretiens sont relativement faciles à organiser et les informations qualitatives recueillies par cet outil sont très riches. Ce dernier peut être administré même sans connaissance du milieu dans lequel l'étude est pratiquée.

Pour d'évidentes raisons de coût et de disponibilité, l'échantillon est beaucoup plus réduit que dans le cadre de l'administration d'un questionnaire. Toutefois, il doit reproduire les caractéristiques essentielles de la population afin que les renseignements tirés de l'étude puissent être généralisés à l'ensemble de cette population. Les éléments qui composent l'échantillon sont **sélectionnés** afin de constituer un modèle réduit de la population mère par la représentation proportionnelle de toutes les catégories (ou sous population) qui présentent un intérêt au regard de l'étude.

La collecte des informations conduit à mener un ensemble d'entretiens, d'où la tendance à rechercher des regroupements appelés entretiens collectifs. A priori, les entretiens de groupe semblent plus riches de contenu du fait des interactions entre les membres du groupe, mais ils sont difficiles à organiser et on ne peut pas toujours contrôler les phénomènes de groupes qui interviennent avec la récolte des faits.

.../...

On distingue trois grands types d'entretiens :

- **L'entretien non-directif** laisse une liberté d'expression quasi totale à l'interviewé. Celui-ci s'exprime autour d'un grand thème qui lui a été soumis par l'enquêteur. Ce dernier soutient l'entretien, note le discours de l'enquêté, ne pose pas de questions y compris sur les aspects non abordés. La grille de recueil se réduit à un thème, la question initiale.

- **L'entretien directif** guide totalement l'expression de l'interviewé qui répond à une liste préétablie de questions, dans l'ordre prévu.

- **L'entretien semi-directif** se base sur un guide d'entretien. Ce type d'entretien est assez flexible, l'interviewé doit répondre à toutes les questions de la grille de recueil, mais il est libre de l'ordre dans lequel il les aborde. L'enquêteur pose des questions notamment en fin de séance pour compléter les réponses.

Conclure un recueil par entretien :

L'information est soit écrite (comptes rendus d'entretiens) soit orale (enregistrements) ; elle reste difficile à analyser systématiquement. L'analyse de contenu des données recueillies va dégager du sens en fonction des hypothèses préalablement établies. Il s'agit donc d'une lecture sélective, interprétative, visant à simplifier, afin de produire des résultats satisfaisant les objectifs de l'étude.

Plus rarement, les entretiens peuvent être utilisés à des fins quantitatives (nombre d'utilisations d'un mot, d'une idée, ...).

Un compte rendu des entretiens doit être réalisé, adressé aux participants et joint au rapport final en veillant à la délicate notion de confidentialité.

B - Le recueil par questionnaire

C'est une méthode qui permet de définir et de quantifier des éléments identifiés au préalable. Le questionnaire est un outil, une grille de recueil standardisée, utilisé pour recueillir le « pourquoi ».

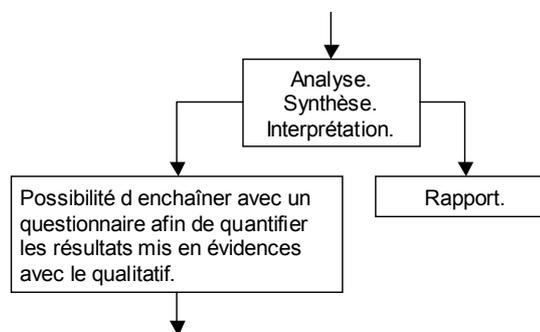
Il est pensé et créé dans une double perspective :

- obtenir les réponses attendues au regard des objectifs ;
- mettre à disposition des répondants une grille facile à renseigner, qui consomme peu de leur temps. Pour cela, toutes les questions doivent avoir du sens au regard des objectifs et être effectivement utilisées lors du dépouillement.

Le questionnaire impose de connaître le milieu dans lequel l'étude est pratiquée. Une pré-enquête doit souvent être effectuée afin d'établir un questionnaire adapté. Le niveau culturel va être déterminant, certaines personnes peuvent rencontrer des difficultés à s'exprimer par écrit. Par ailleurs, selon les milieux et les cultures, la crainte de se prononcer par écrit peut expliquer le fait que certaines questions restent sans réponses.

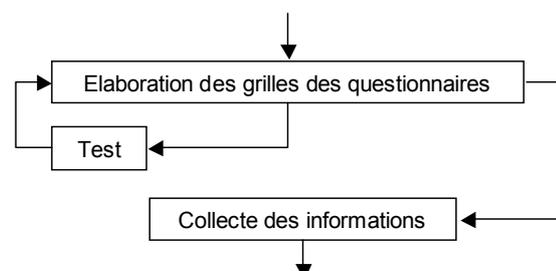
A cela, il faut ajouter de possibles stratégies d'acteurs qui souhaitent survaloriser leurs actes par exemple.

Certaines personnes peuvent avoir des difficultés à décrire leur tâche ou bien peuvent biaiser l'information pour valoriser leur travail, par exemple. Il s'agit d'enregistrer du déclaratif, aussi est-il possible soit de croiser les informations en interrogeant d'autres agents (encadrement, collaborateurs, partenaires, ...), soit en demandant à voir les résultats énoncés. Cette dernière voie est toutefois délicate à mettre en œuvre.



De plus, les questions répondent à un ensemble d'exigences sur les enchaînements (progressivité, logique) et la formulation (clarté, pertinence, neutralité). Les négations (simples ou doubles), les effets de halo sont à éviter.

Etablir ce type de grille de recueil est donc délicat. Tester la grille sur un petit nombre d'agents est donc vivement conseillé afin de valider les choix de fond et de forme, car dans le cadre de l'administration d'un questionnaire sur un échantillon important, il est quasi impossible de recommencer l'opération.



Un questionnaire peut être :

- Auto-administré : la grille à renseigner est envoyée (poste, internet) aux répondants qui remplissent le cadre eux-mêmes. Le coût est faible. Cette technique est bien adaptée à des populations homogènes et pour des envois en nombre. Toutefois, cette manière de procéder est impersonnelle et elle introduit une distance entre l'action de remplir le cadre et le futur résultat de l'enquête.

- Administré individuellement par un enquêteur soit en situation de face à face (enquête d'opinion dans la rue par exemple), soit par téléphone. Cette solution, d'un coût plus élevé, est intéressante pour des objets d'études plus compliqués ou bien pour assurer un nombre de réponses (l'enquêteur doit pouvoir motiver les interviewés).

Les questions sont :

- **Soit ouvertes** : une grande liberté est laissée au répondant qui peut utiliser ses mots, ses codes, sa logique. Les réponses sont riches mais, en contrepartie, elles sont souvent difficiles à interpréter car trop vagues et leur analyse est longue, fastidieuse surtout dans le cadre d'un envoi en nombre.

- **Soit fermées** : l'enquêteur établit les modalités de réponse pour chaque question (dichotomie, à choix multiples, à classement ordonné, à échelle ...). La simplification apportée par la définition préalable des réponses permet de répondre rapidement. De plus, l'analyse est facilitée par l'usage d'outils adaptés (Informatique, TIC). Ces technologies contribuent à la réduction de son coût.

Ce type d'enquête permet de recueillir des informations auprès d'un grand nombre de personnes. Si un questionnaire mobilise peu individuellement, il n'en est pas de même collectivement. Il s'ensuit qu'un questionnaire doit être administré sur un échantillon qui doit être le plus réduit possible, mais qui soit en même temps représentatif de la population interrogée.

Conclure un recueil par questionnaire :

Chaque possibilité de réponse pour chaque question doit être référencée, codifiée afin de pouvoir traiter informatiquement les données recueillies. Ce traitement conditionne le format des réponses (numérique, texte, échelle, ...). La codification des réponses est d'autant plus importante que le nombre de questionnaires administrés est élevé.

Les tableaux des données quantitatives obéissent à des règles de présentation, notamment si l'exploitation de ces données porte sur des variables croisées.

Sa constitution résulte d'un compromis entre :

- le degré de fiabilité recherché,
- le budget de l'étude,
- le nombre de catégories (sous-ensembles de la population mère).

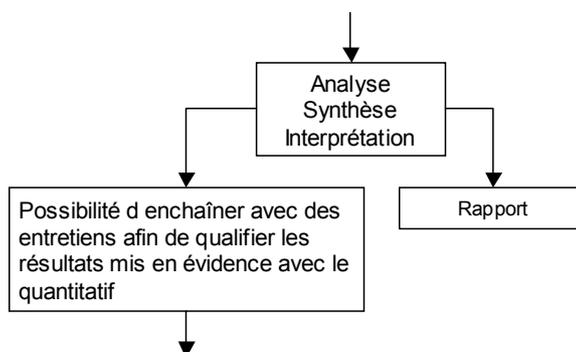
Vouloir travailler de manière quantitative et extraire des résultats fiables (corrélations, pourcentages, médiane, écart-type ...) impose de respecter les lois de la statistique lors de la constitution de l'échantillon. La taille de celui-ci est déterminée par des procédés mathématiques qui sont détaillés dans les ouvrages spécialisés (voir bibliographie).

Cet échantillon peut être constitué de plusieurs manières :

- aléatoire, les éléments qui le constituent sont choisis au hasard,
- stratifié, la population mère est divisée en catégories ; dans chacune, un nombre d'éléments proportionnel est tiré,
- systématique, les éléments sont retenus selon un ordre (un tous les n),
- en grappe, parmi les sous-groupes, un est choisi au hasard et les éléments qui le composent sont étudiés.

Il convient de s'assurer de la qualité des résultats attendus pour constituer un échantillon pertinent, efficient. Faut-il décrire des tendances ou bien être objectif (cf. §2.3.B) ? La recherche de l'objectivité impose de respecter les règles de la statistique et l'échantillon comporte alors un nombre élevé d'éléments. S'il faut dégager des tendances, sa composition est plutôt dictée par la connaissance du milieu et le bon sens.

Un panel est un échantillon permanent, représentatif, utilisé surtout pour connaître les besoins, les goûts des consommateurs. Un intérêt particulier lié à la permanence du panel est d'autoriser la mesure de l'évolution du phénomène étudié.



C - Le recueil par l'analyse documentaire

Cette phase se décompose en deux sous-parties : dans un premier temps, un traitement vise d'abord à retrouver rapidement et facilement les matériels retenus en les condensant et les indexant. Pour chaque source, le QQQQCP peut être utilisé (Qui est l'auteur ? A qui s'adresse ce document ? Quoi : idée centrale, synthèse... Quand a-t-il été créé ? ...)

Ensuite, chaque document est exploité par l'analyse de contenu, utilisée pour discerner de façon logique les caractéristiques répondant à l'étude. L'ambition de cette méthode est de rationaliser l'activité de lecture, d'éviter la subjectivité, la superposition de représentation en utilisant une grille de lecture. Cette analyse peut être qualitative : on s'intéresse alors à la présence ou non d'une caractéristique, et/ou quantitative : dans ce cas, c'est la fréquence d'apparition qui sera analysée.

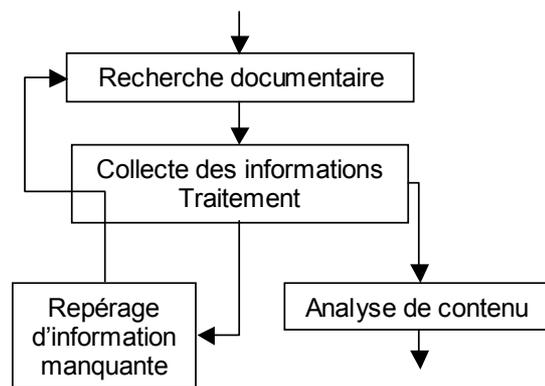
Un échantillonnage classique doit être effectué en prenant en compte les hypothèses. Celles-ci peuvent faire lien avec la date de parution, avec les auteurs, le lieu... De nombreux fonds documentaires s'avèrent très riches en informations et le choix des matériels à retenir est souvent difficile à faire. La masse de documents à traiter peut parfois être impressionnante et l'analyse nécessite de monter une équipe projet. La mise en commun des synthèses est un exercice difficile qui amène le chef de projet à rencontrer fréquemment les membres de l'équipe. A contrario, une fois le premier traitement effectué, il n'est pas rare que des déficits d'informations apparaissent. Dans ce cas, la collecte doit être reprise, puis le traitement. Il s'agit donc d'une démarche itérative.

Conclure un recueil par analyse documentaire :

L'analyse documentaire est souvent utilisée en début de projet, mais elle ne fait alors l'objet d'une réelle analyse de contenu que très rarement.

Elle permet d'acquérir une connaissance du milieu, de poser un premier diagnostic et de disposer des éléments nécessaires pour établir une proposition au commanditaire.

Utilisée seule, elle donne lieu à un rapport de présentation des résultats classiques.



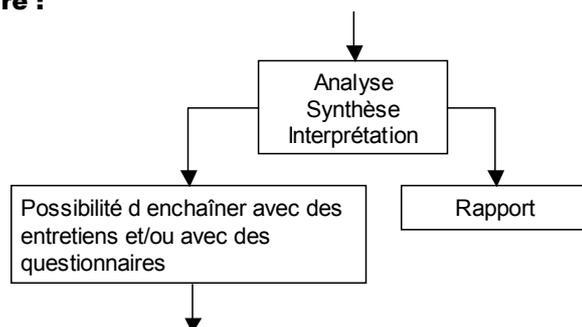
A titre d'exemple, pour réaliser un recueil concernant le travail prescrit :

- Les documents internes à l'entreprise (missions de même type réalisées et capitalisées, grilles d'évaluations...);
- Le ROME de l'Agence Nationale Pour l'Emploi (ANPE);
- Les textes législatifs;
- Des articles de revues spécialisées ou non ...

Outre les écrits, d'autres matériels sont exploitables dans ce cadre comme les supports audio (enregistrement d'entretiens individuels, de réunions...) et aussi, plus rarement, de supports vidéo (film en situation...).

Le coût est lié au temps passé pour collecter, traiter et analyser les informations. Dans la mesure où les matériels sélectionnés sont raisonnablement abondants, ce coût est peu élevé

L'utilisation de cette méthode demande de la rigueur dans la vérification de la qualité des informations (sont-elles exactes, périmées...) et de fortes compétences en matière de repérage et de synthèse.



D - Le recueil par l'observation directe

Il est basé sur l'observation d'un (d') individu(s) en train de réaliser des activités. Cette méthode est assez simple à réaliser, mais elle demande beaucoup de temps. Elle est donc réservée à de petits échantillons. C'est une méthode souvent utilisée en complément. En effet, l'observation directe peut donner des informations très riches sur les conditions de travail (bruit, pénibilité...). Néanmoins, des études ayant montré que la présence de l'expérimentateur peut parfois être gênante, une grande discrétion est donc nécessaire. Deux postures sont alors possibles : informer l'observé ou non, ce qui renvoie à l'éthique et à l'utilisation des informations recueillies.

Cette méthode est adaptée aux situations de travail à dominante manuelle ou relationnelle car les activités sont, dans les deux cas, observables. Par contre, pour l'observation des activités dites « de bureau », cette méthode s'avère généralement inadaptée. En effet, ces activités sont à dominante intellectuelle et elles ne sont pas observables.

L'observation sert un (des) objectif(s), elle est orientée, sélective. Sans ce cadrage, l'observateur ne serait pas en mesure de sélectionner les informations utiles car ses cinq sens sont sollicités.

E - Le recueil par le journal personnel

L'agent note sur une feuille tous les événements qui font lien avec l'objet de l'étude, par exemple les activités réalisées, les dysfonctionnements, les problèmes et le temps passé. Cet outil modifie le travail effectué puisqu'il impose d'arrêter la production pour prendre des notes. De plus, il n'est pas totalement fiable, certaines activités peuvent être omises. Cette méthode n'est évidemment pas adaptée aux tâches d'exécution répétitives, aux tâches manuelles, aux agents travaillant en extérieur, aux catégories professionnelles qui n'ont pas l'habitude de s'exprimer par écrit.

En outre, l'analyse des données recueillies est délicate et le classement des tâches décrites souvent difficile.

Elle est bien adaptée pour des cas simples d'analyse de travail comme pour un standardiste, le temps passé en renseignement sur erreur d'appel, ou bien le nombre de fois ou un photocopieur ne fonctionne pas pour un reprographe. Les possibilités qu'offrent l'informatique permettent, selon les activités, d'automatiser ces journaux.

4. Conclusion

Selon la méthode utilisée, le stade du projet de recueil, les compétences sont très différentes. En amont du projet, le chargé de recueil doit être capable de poser un diagnostic en distinguant l'essentiel de l'accessoire, en déterminant les enjeux, la finalité du recueil. Il peut faire une proposition argumentée quant aux choix qu'il fait en matière de stratégie, d'outils... Lorsqu'il utilise la méthode de recueil par entretien, l'intervieweur doit disposer de compétences spécifiques d'écoute, de relance, de prise de notes et de fortes capacités d'imagination, d'adaptation. S'agissant des questionnaires, il doit disposer de solides savoirs pour établir la grille, pour coder, pour exploiter des données en utilisant les statistiques...

En fait, dans un environnement professionnel connu, les recueils sont souvent simples, qualitatifs. Il ne s'agit plus de posséder une expertise dans ce domaine, mais de conduire un projet en respectant les étapes. Par exemple, déterminer l'ensemble des acteurs et leur positionnement, apprécier l'intérêt et la faisabilité du recueil.

On ne peut pas dire qu'une méthode soit a priori supérieure aux autres. La méthode d'analyse doit

être choisie de manière réaliste et adaptée à la commande, au contexte. En fonction de l'importance de l'étude, il peut être pertinent de combiner plusieurs méthodes : recherches documentaires, observations et conduite d'entretiens, par exemple.

En règle générale, il faut se méfier des « usines à gaz » et se rappeler que la fiabilité des résultats, à partir d'un certain seuil, n'augmente qu'au prix de gros investissements. L'abondance des questions n'est pas forcément signe de richesse de résultats. Le foisonnement conduit à une perte volontaire ou non d'informations. Il est donc indispensable de bien cerner le champ, de formuler des hypothèses pertinentes, d'apporter un appui au maître d'ouvrage pour concevoir un questionnement qui soit au bon niveau (éviter de « tomber » dans la (les) solution(s) toute(s) faite(s), dans des analogies inadaptées ...)

En conclusion, réaliser un recueil dans son milieu professionnel suppose des capacités d'adaptation afin d'agir avec bon sens, tout en faisant preuve de rigueur dans le suivi du projet et dans l'application des méthodes de recueil.

■ **Michel Denjean - CEDIP**