

# CRÉDOC

SEPTEMBRE 1998

N° 116

## LA PASSATION D'UN QUESTIONNAIRE : UN REGARD ETHNOGRAPHIQUE

Isa Aldeghi

Département Évaluation  
des politiques sociales

## SOMMAIRE

Introduction .....	7
<b>Premier Chapitre :</b> <b>Les attitudes face à la demande de questionnement :</b> <b>de la collaboration enthousiaste à la résistance.....</b>	<b>19</b>
<b>1. Des enquêtés qui acceptent de collaborer par adhésion.....</b>	<b>23</b>
1.1. <i>L'adhésion aux buts scientifiques de l'enquête.....</i>	23
1.2. <i>L'adhésion par sentiment de gratification.....</i>	25
1.3. <i>Adhésion et quiproquos.....</i>	26
1.4. <i>Accepter pour témoigner.....</i>	27
1.5. <i>L'acceptation par solidarité avec l'enquêteur.....</i>	28
1.6. <i>Accepter pour rompre l'isolement.....</i>	29
<b>2. L'acceptation par obligation.....</b>	<b>30</b>
2.1. <i>Soumission à l'autorité.....</i>	30
2.2. <i>L'acceptation par respect de l'Administration publique.....</i>	32
<b>3. La résistance : du malaise créé par le sentiment d'infériorité, à la peur des atteintes aux « territoires du moi ».....</b>	<b>33</b>
3.1. <i>Une forme extrême de résistance : le refus de réponse.....</i>	34
3.2. <i>Les résistances par crainte d'être un mauvais informateur : à l'origine, un malaise fréquent d'infériorité face à la culture de l'écrit.....</i>	35
3.3. <i>Les résistances par sentiment de disqualification sociale.....</i>	36
3.4. <i>Les réticences à répondre des exclus du mythe du Français moyen.....</i>	38
3.5. <i>La crainte des objectifs cachés de l'enquête.....</i>	38
3.6. <i>La résistance par hostilité à l'Administration.....</i>	41
3.7. <i>La résistance par manque de temps : un argument qui peut en cacher un autre.....</i>	42
3.8. <i>La résistance par réserve face aux risques d'« atteintes du moi ».....</i>	44
3.9. <i>Résister pour inverser le rapport de force enquêteur-enquêté.....</i>	45
3.10. <i>Des résistances le plus souvent vaincues.....</i>	46
3.11. <i>Un cas limite instructif : quand la négociation de la situation est remise en cause.....</i>	47

**Deuxième Chapitre : Les conditions de déroulement de l'enquête :  
Niveau d'implication de l'enquêté, topographie et interactions entre  
les participants ..... 51**

<b>1. La passation de questionnaire : de la création d'une ambiance à l'attention oblique....</b>	<b>53</b>
1.1. <i>Création d'une ambiance : accueil d'un ami ou réception d'un journaliste.....</i>	<i>54</i>
1.2. <i>Une autre façon de diminuer la prise du questionnement : l'attention oblique.....</i>	<i>55</i>
1.3. <i>Une formule intermédiaire : l'efficacité.....</i>	<i>57</i>
1.4. <i>Quelques interprétations de la topographie du questionnement.....</i>	<i>57</i>
<b>2. Les effets de la présence de l'enquêteur sur les réponses au questionnaire.....</b>	<b>61</b>
2.1. <i>L'impossible neutralité de l'enquêteur.....</i>	<i>61</i>
2.2. <i>Standardisation des questions, ou reformulation.....</i>	<i>63</i>
2.3. <i>L'intervention de l'enquêteur dans le choix d'une réponse.....</i>	<i>64</i>
<b>3. L'intervention des autres partenaires de l'interaction.....</b>	<b>65</b>
3.1. <i>Les couples étrangers : des situations contrastées où les compétences linguistiques n'expliquent pas tout</i>	<i>66</i>
3.2. <i>La division du travail de réponses dans les couples français : la complicité avant tout.....</i>	<i>67</i>
3.3. <i>Contredire son conjoint pour le requalifier.....</i>	<i>69</i>
3.4. <i>Quand la solidarité de l'équipe est rompue.....</i>	<i>70</i>
3.5. <i>Des ascendants qui se gardent bien d'intervenir dans le travail de réponse.....</i>	<i>73</i>

**Troisième chapitre : Les façons de répondre : réponses ouvertes, secrets, omissions et  
imperfections ..... 75**

<b>1. Des réponses orientées vers leur interprétation.....</b>	<b>77</b>
1.1. <i>Bonnes et mauvaises réponses : la métaphore scolaire.....</i>	<i>78</i>
1.2. <i>La provocation : épreuve de vérité ?.....</i>	<i>78</i>
1.3. <i>Les commentaires en résistance à la simplification.....</i>	<i>79</i>
1.4. <i>Les commentaires comme justification.....</i>	<i>82</i>
1.5. <i>Le recours aux papiers : précision ou justification.....</i>	<i>86</i>
1.6. <i>Les stratégies de distinction.....</i>	<i>87</i>
1.7. <i>Ne pas se plaindre.....</i>	<i>90</i>
1.8. <i>Ne pas perdre la face.....</i>	<i>91</i>
1.9. <i>Le bluff et autres formes de présentation d'une image positive.....</i>	<i>92</i>

<b>2. Secret, omissions volontaires et oublis.....</b>	<b>95</b>
2.1. <i>Les conduites de secret dirigées vers les membres de la famille.....</i>	96
2.2. <i>Le secret par souci de cohérence.....</i>	97
2.3. <i>L'oubli du banal.....</i>	97
2.4. <i>Oubli ou invraisemblance par « refoulement » du désagréable.....</i>	98
2.5. <i>L'omission par le flou des catégories.....</i>	100
<b>3. Points difficiles et imperfections d'un questionnaire.....</b>	<b>102</b>
3.1. <i>Les questions qui provoquent des tensions.....</i>	102
3.2. <i>Catégories juridiques et situations concrètes.....</i>	105
3.3. <i>Les réponses par délégation.....</i>	107
3.4. <i>Des raccourcis qui n'en sont pas.....</i>	109
3.5. <i>Les difficultés à enregistrer les raisons d'un choix quand celles-ci sont multiples.....</i>	111
 Conclusion .....	 115
 Bibliographie des ouvrages et des articles cités .....	 123

## INTRODUCTION

L'expérience de collecte d'une enquête quantitative est une interaction sociale bien particulière, assez éloignée des expériences ordinaires de la vie sociale. Dans les statistiques qui en résultent, il est rarement porté attention aux conditions de collecte de ces chiffres. Le plus souvent, l'histoire des conditions sociales de production du chiffre ne donne lieu qu'à quelques notes en bas de page sur les modes de constitution de l'échantillon, sur le taux de refus et la conformité entre échantillon théorique et échantillon réalisé.

Le CRÉDOC, et plus particulièrement le département Evaluation des Politiques sociales, est amené à réaliser des enquêtes auprès de populations qui échappent souvent aux catégories habituelles prises en compte dans les enquêtes visant à représenter l'ensemble de la population française (sortants de dispositifs d'insertion, illettrés, personnes en situation de pauvreté, chômeurs, etc.). Les conditions sociales de recueil d'informations auprès de ces populations ont fait l'objet d'un travail d'analyse dans plusieurs des cahiers de recherche du CRÉDOC<sup>1</sup>. Mais pour toute enquête quantitative, y compris auprès d'une population moins ciblée, plus « représentative » de l'ensemble de la population française, deux questions restent posées : pourquoi accepte-t-on de répondre à une enquête par questionnaire, et comment y répond-on ?

Ce cahier de recherche se situe donc dans la lignée des approches qui visent à présenter les résultats des travaux en sciences sociales, non pas comme le simple reflet de catégories naturelles, mais comme le produit d'un travail de construction. Sous l'impulsion d'Alain DESROSIERES, et entre autres, à l'occasion de la refonte de la nomenclature des catégories socioprofessionnelles en 1982, le travail souvent implicite de construction du réel dans les nomenclatures sociales a été largement exploré<sup>2</sup>.

Les statisticiens, on l'a déjà dit, ont tendance à « lisser » par des méthodes de redressement les cas de refus de participer à l'ensemble de l'enquête ou les non-réponses à des questions

---

<sup>1</sup> On citera principalement :

Marie-Odile GILLES-SIMON : *Les spécificités des enquêtes quantitatives auprès de populations socialement marginales*, CRÉDOC, cahier de recherche n°68, Paris, 1995, et

Patrick DUBÉCHOT, Marie-Odile SIMON : *L'impensé rebelle. L'identification des facteurs d'incertitude dans les enquêtes sur fichiers*, CRÉDOC, cahier de recherche n°100, Paris, 1997.

On trouvera dans ces deux cahiers les références des rapports d'étude sur des populations spécifiques.

<sup>2</sup> Sur l'histoire des nomenclatures professionnelles, on pourra se référer à :

Alain DESROSIERES, Laurent THEVENOT : *Les catégories socioprofessionnelles*, Editions la Découverte, Collection Repères, Paris, 1988,

et plus généralement pour une vision historique du développement d'outils de mesure et du recours à des enquêtes statistiques dans les sciences sociales, à :

Alain DESROSIERES : *La Politique des grands nombres. Histoire de la raison statistique*, Editions la Découverte, Paris, 1993.

précises. Ces attitudes de non-collaboration sont, selon François de SINGLY, perçues comme une transgression au présupposé que l'attitude « normale » est le désir de collaborer à toute enquête quantitative :

« On adhère trop fréquemment en effet au présupposé des sondages d'opinion qui veut que toute personne ayant une réponse à fournir a aussi le désir de la donner<sup>3</sup>. »

Les nombreux travaux sur les non-réponses tranchent justement avec cette approche, et cherchent à les interpréter non comme un dysfonctionnement mais comme une réponse porteuse de sens<sup>4</sup>.

Cette tendance à enfouir l'histoire de la recherche, et donc implicitement à présenter les résultats comme un donné, et non comme une construction, n'est pas propre à la statistique. Nombre d'ouvrages sociologiques s'appuyant sur des interviews sont peu disert sur les conditions de recueil des discours. On sait rarement par exemple qui a mené les interviews dont des extraits figurent dans des ouvrages, ni dans quelles conditions elles ont été menées.

Certains travaux font exception, comme le long récit de vie qui débute et clôt la thèse de Luc BOLTANSKI, et qui de l'avis même de l'auteur doit beaucoup - quant à la forme et au contenu - aux conditions sociales dans lesquelles il a été recueilli<sup>5</sup>. Michel PINÇON et Monique PINÇON-CHARLOT ont également publié leur journal d'enquête après plusieurs années de recherches auprès de l'aristocratie et de la grande bourgeoisie<sup>6</sup>.

Les chercheurs en sciences sociales qui recueillent des discours dans le cadre d'observation participante, qu'ils se disent sociologues<sup>7</sup> ou ethnologues<sup>8</sup>, sont plus sensibles à la question des

---

<sup>3</sup> François de SINGLY : « La gestion sociale des silences », *Consommation* n°4, revue du CREDOC, 1982, page 38.

<sup>4</sup> Par ordre chronologique, on peut citer :

Nicole TABARD : « Refus et approbation systématique dans les enquêtes par sondage », *Consommation* n°4, revue du CREDOC, Paris, 1975.

Pierre BOURDIEU : *La distinction. Critique sociale du jugement*, Editions de Minuit, Collection Le sens commun, Paris, 1979, particulièrement le chapitre "Culture et politique".

François de SINGLY : « La gestion sociale des silences », art. cit.

Nicole TABARD : *Analyse méthodologique d'une enquête d'opinion sur les déplacements urbains*, rapport CREDOC n°48, Paris, 1988.

<sup>5</sup> Luc BOLTANSKI : *Les Cadres. La formation d'un groupe social*, Editions de Minuit, Collection Le sens commun, Paris, 1982.

<sup>6</sup> Michel PINÇON, Monique PINÇON-CHARLOT : *Voyage en grande bourgeoisie. Journal d'enquête*, Presses Universitaires de France, Paris, 1997.

<sup>7</sup> Voir par exemple : Olivier SCHWARTZ : *Le monde privé des ouvriers. Hommes et femmes du Nord*, Presses Universitaires de France, Paris, 1990.

<sup>8</sup> Jeanne FAVRET-SAADA : *Les mots, la mort, les sorts. La sorcellerie dans le Bocage*, Editions Gallimard, Bibliothèque des Sciences Humaines, Paris, 1977.

Jeanne FAVRET-SAADA, Josée CONTRERAS : *Corps pour corps. Enquête sur la sorcellerie dans le Bocage*, Editions Gallimard, Collection Témoins, Paris, 1981.

conditions de recueil de l'information. Recourir à l'observation participante, c'est reconnaître que, contrairement aux sciences expérimentales, et sauf cas d'observation clandestine, l'observateur n'est pas extérieur aux phénomènes qu'il observe, et sa présence même contribue à remodeler les situations dont il doit rendre compte.

### Les objectifs de la démarche de réflexion sur la passation d'un questionnaire : trois « publics » potentiels

Ce cahier de recherche propose donc une lecture des conditions sociales de production des données quantitatives, à partir de la mise en forme d'observations qualitatives faites lors de la passation du questionnaire d'une enquête statistiques à dimension biographique (voir encadré n°1). Cette analyse vise à rendre compte des conditions de déroulement du questionnaire, des effets des interactions spécifiques (enquêteur-enquêté, enquêté-autres membres présents du ménage), et des stratégies de réponses sur les types de réponses obtenues puis enregistrées lors d'une enquête quantitative.

L'analyse de l'expérience singulière d'une enquête donnée fait apparaître des types de situations qui sont transposables à d'autres expériences de recueil des données (quantitatives ou non). Améliorer la connaissance sur les conditions de production de données quantitatives peut servir à trois grands types d'objectifs, qui sont autant de « publics » potentiels.

Les enquêteurs novices peuvent trouver à la lecture de ce cahier de recherche une familiarisation avec l'interaction enquêteur-enquêté qu'ils vont être amenés à pratiquer. Qu'ils soient débutants ou chevronnés, les enquêteurs peuvent trouver ici des éléments de réflexion leur permettant d'interpréter leur pratique professionnelle, et de passer d'une pratique implicite à une conduite plus explicite.

Les concepteurs de questionnaires auront à travers les récits des résistances, des quiproquos ou des difficultés spécifiques à cette opération mais finalement transposables à toute collecte, des éléments de réflexion qui peuvent être utiles lors de l'étape de rédaction d'un questionnaire.

Enfin, les utilisateurs d'enquêtes quantitatives pourront dans leur interprétation adopter une attitude moins naïve d'interprétation des résultats de l'enquête, en s'interrogeant sur la signification sociale de l'opération de questionnement pour les informateurs et ses effets sur les réponses obtenues.

Ce cahier de recherche n'a pas pour autant l'ambition de représenter un manuel complet de l'enquête par questionnaire, d'autres ouvrages occupant déjà fort bien ce créneau<sup>9</sup>, mais plutôt une réflexion systématique et approfondie sur une expérience singulière d'enquête, argumentée par des études de cas précis.

#### Encadré n°1

### L'enquête-source

Cette réflexion sur les conditions sociales de production de statistiques en sciences sociales est issue d'une expérience de participation à une enquête quantitative menée par la direction régionale d'Amiens de l'INSEE, auprès de toutes les personnes travaillant ou cherchant un emploi dans le bassin d'emploi de cette ville, et étant âgée de 38 ans l'année de l'enquête (1980). Cette enquête est multithème, elle porte essentiellement sur le milieu social d'origine, les trajectoires scolaires, professionnelles et résidentielles, et les conditions actuelles de vie. Les questions d'opinion sont rares. Celles qui figurent se rattachent directement par leur formulation à l'expérience personnelle de l'enquêté. En tout plus de mille personnes ont été interrogées. Cette enquête est une collaboration entre des statisticiens de l'INSEE et des sociologues, pour la plupart liés au laboratoire de Pierre BOURDIEU à l'école des Hautes Etudes en Sciences sociale.

L'enquête quantitative a été complétée par des entretiens semi-directifs auprès d'une sous-partie de l'échantillon, portant sur des thèmes ou des populations spécifiques (la carrière des techniciens et des ouvriers, l'insertion des enfants en âge d'entrer sur le marché de l'emploi, les trajectoires résidentielles, etc.)

### Des observations ethnographiques sur une démarche quantitative

Ce cahier de recherche propose une interprétation de la situation sociale de questionnement qui repose sur un travail d'observation directe de cette étape selon une approche ethnologique. Le fait que l'analyse de la situation d'enquête repose sur l'observation interne de ces interactions enquêteur-enquêté constitue une originalité par rapport à d'autres approches qui se basent sur des exploitations secondaires de données d'enquête. On a déjà évoqué les travaux sur les non-réponses. On peut également mentionner l'important travail de Jean-Paul GREMY sur

---

<sup>9</sup> Pour un énoncé succinct mais très complet des règles à suivre dans la production d'un questionnaire, on pourra se référer à :

François de SINGLY : *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*, Edition Nathan Université, Collection Sociologie 128, Paris, 1992.

l'inventaire des expérimentations françaises, souvent réalisées à l'INED, de variations dans la formulation des questions<sup>10</sup>. Ces expériences reposent en général sur le principe de l'échantillon partagé : une moitié des enquêtés se voit proposer une formulation donnée, et l'autre moitié une variante de la même question, afin de comparer les résultats obtenus selon la forme des questions. Une confrontation, par Thomas COUPPIÉ et Didier DEMAZIERE, des réponses données par 1 500 jeunes à trois années d'écart lors de deux enquêtes du CEREQ et portant sur leur calendrier mois par mois de situations vis-à-vis de l'emploi dans les trente mois qui ont suivi leur sortie du système scolaire, est l'occasion pour ces auteurs de s'interroger sur les fréquents écarts de déclaration et leur signification<sup>11</sup>.

Il est rare qu'une démarche ethnologique soit menée de front avec une approche quantitative. Le cloisonnement des deux approches en est en grande partie responsable. Les chercheurs qui ont une pratique du terrain n'ont presque toujours accès qu'aux résultats chiffrés des enquêtes quantitatives, qu'ils utilisent le plus souvent pour fournir de simples données de cadrage. La production de statistiques est une opération lourde qui implique une grande spécialisation des tâches. Cette division du travail fait que seuls les enquêteurs sont en contact avec les enquêtés. Au mieux les producteurs du questionnaire observeront l'échange enquêteur-enquêté dans quelques cas, mais le peu d'interactions observées directement par eux rend difficile l'émergence de traits constants et de logiques d'interaction qui comportent un caractère généralisable.

### Les enquêteurs et les stratégies de réponse des enquêtés

Les enquêteurs, ces professionnels de la collecte, sont souvent témoins des stratégies de réponse. Ils savent que le stimulus d'une question entraîne généralement une réaction plus complexe que ce qui est enregistré dans le questionnaire : des commentaires, des demandes de précision, des discours de justification, des demandes de rectification ou de nuances dans les réponses prévues...

---

<sup>10</sup> Jean-Paul GREMY : « Les expériences françaises sur la formulation des questions d'enquête », *Revue Française de Sociologie*, Volume XXVIII, Paris, 1987.

Dans un article plus récent, ce même auteur présente d'autres expériences françaises et évoque la littérature américaine sur cette question :

Jean-Paul GREMY : « Questions et réponses : quelques résultats sur les effets de la formulation des questions dans les sondages », *Sociétés Contemporaines* n°16, IRESO, Paris, 1993.

<sup>11</sup> Thomas COUPPIÉ, Didier DEMAZIERE : « Se souvenir de son passé professionnel : appel à la mémoire dans les enquêtes rétrospectives et construction sociale des données », *Bulletin de Méthodologie Sociologique* n°49, IRESO, Paris, décembre 1995, pp. 23-56

Les enquêteurs développent des stratégies pour contrer les éventuelles résistances des enquêtés à endosser le statut d'informateur afin d'obtenir le rendez-vous nécessaire à la passation de l'enquête.

Il est de pratique courante de réunir tout ou partie de l'équipe d'enquêteurs avec les personnes qui ont rédigé un questionnaire ou qui vont l'exploiter. De telles rencontres chercheurs - enquêteurs ont eu lieu dans le cas de cette enquête. L'intérêt de telles réunions est limité par l'absence d'objectifs clairs : que cherche-t-on à faire apparaître ? Les enquêteurs livrent une liste hétéroclite de petits événements qui gardent un caractère anecdotique et anodin faute de points de repères. De plus, ces réunions sont fortement influencées par le statut de contractuels des enquêteurs qui les pousse à insister sur leur capacité à vaincre les résistances pour obtenir de bons taux d'acceptation de l'enquête. Le critère essentiel sur lequel ils sont jugés est leur taux de réalisation. Les enquêteurs privilégient donc dans leurs récits les situations où le maintien du statu quo (« Je vous pose des questions et vous répondez ») est menacé.

#### Les écarts entre faits et déclarations : à la recherche de leur sens

Les enquêteurs, pour convaincre les enquêtés de l'intérêt du questionnaire, se doivent d'adhérer en partie au moins aux objectifs de l'enquête. L'attention portée aux phénomènes se passant à la marge de la collecte risque d'avoir une fonction désacralisante pour les enquêteurs. Les observations d'écart manifeste ou probable entre les déclarations des enquêtés et les faits qui se sont produits, sont souvent rendues sous la forme de la mauvaise foi, du mensonge, de la mauvaise volonté. Ces explications semblent inadéquates pour rendre compte de ces stratégies de réponse. Toute réponse prend un sens par rapport à l'interaction dans laquelle elle se développe. Ce cahier de recherche part de l'hypothèse que ces « n'importe quoi » ne sont pas des résidus mais ont un sens auquel un observateur extérieur n'a pas toujours accès. Toute réponse se construit en partie dans la question telle qu'elle est posée mais aussi dans l'interaction enquêteur-enquêté et en réaction à toutes les situations antérieures que cette interaction réactive. Dans notre démarche, nous nous sentons proches de Thomas COUPPIÉ et Didier DEMAZIERE quand ils interprètent les différences de réponses sur la situation face à l'emploi pour une même période lors de deux enquêtes successives. Thomas COUPPIÉ et Didier DEMAZIERE parlent d'« écart de mémoire » plutôt que d'erreur de mémoire, et voient dans ces écarts les signes que les déclarations biographiques se construisent à la fois dans la relation d'enquête et par rapport à l'ensemble du cursus passé, présent, à venir des personnes interrogées :

*« (...) Nous préférons utiliser la notion d'écart de mémoire plutôt que celle d'erreurs de mémoire, et mettre ainsi l'accent sur les processus de construction sociale de l'information*

*relative à l'insertion professionnelle des entrants dans la vie active. » (...) « Dans cette perspective, les effets de la mémoire sur les déclarations seront moins considérés comme un problème de fiabilité des données que comme des manifestations de processus de construction de données rétrospectives. » (...) « La mémoire n'est pas préconstituée, immanente; elle est générative, procède par reconstruction ou construction imaginative. » (...) « [Les processus sociaux de remémoration] sont inscrits dans une interaction sociale entre l'enquêteur et l'enquêté, de sorte que s'y joue la production d'une histoire et d'une identité dans la relation à autrui. » (...) « La reconstitution du passé a toutes les chances d'être aussi une mise en cohérence, ou du moins une construction dépendant de la situation présente, voire des anticipations d'avenir<sup>12</sup>. »*

### La face cachée d'une collecte de données quantitatives

Cette analyse repose sur la rencontre directe avec une centaine d'enquêtés à l'étape de remplissage des questionnaires. Des « cahiers de terrain » ont servi à noter tout ce qui paraissait pertinent pour rendre compte de la face cachée d'une enquête quantitative, c'est-à-dire toutes les informations susceptibles d'apporter un éclairage sur la situation sociale de l'interaction, et qui n'apparaissaient pas en tant que telles dans le questionnaire. Ces notes portent sur l'avant (la négociation de la prise de rendez-vous), le pendant et l'après (la petite discussion informelle qui suit le remplissage du questionnaire) du recueil standardisé de données. Elles reposent essentiellement sur les réminiscences de l'interaction, secondairement sur une lecture de notes prises en marge du questionnaire.

Enregistrer en plus des réponses aux questions les façons de répondre (hésitations, rectification d'une première réponse, recours à des papiers ou au conjoint pour répondre, communication non verbale telle que rires, rougissements, signes d'impatience ou d'ennui par exemple) est une transgression de la règle implicite de l'interaction qui est de se limiter aux cases prévues. Noter plus que les informations demandées par le questionnaire peut être interprété à juste titre comme une rupture du protocole d'accord<sup>13</sup>, certains enquêtés s'asseyant parfois à côté de l'enquêteur

---

<sup>12</sup> Thomas COUPPIE, Didier DEMAZIERE : « Se souvenir de son passé professionnel : appel à la mémoire dans les enquêtes rétrospectives et construction sociale des données », art. cit., pp. 27, 29 et 31.

<sup>13</sup> Une situation analogue s'était produite lors d'un des entretiens semi-directifs qui ont fait suite à l'enquête quantitative, entretien réalisé avec Michel GOLLAC. Le technicien rencontré cherchait à contrôler la conduite de l'entretien. Par exemple, il imposait son rythme de réponse, revenant en arrière quand il était interrogé sur une période ultérieure de sa trajectoire, ou faisait remarquer aux interviewers que leurs questions étaient inappropriées. Vers la fin de l'entretien, interrogé sur les classes fréquentées par ses enfants, il avait alors interpellé sa femme qui était dans la pièce voisine pour le savoir. L'enquêté s'est alors aperçu que le recours au conjoint avait été noté par l'un des interviewers. Cette découverte avait créé un malaise terrible : rougissement, bafouillage, signe de colère rentrée... Il avait vraisemblablement eu l'impression soudaine que l'entretien se transformait en test de ses compétences à répondre, alors qu'en fait c'était davantage l'observation du partage des domaines dans le couple qui avait motivé la prise de note de l'intervention du conjoint dans le travail de réponse. Cette transgression remettait en cause ses efforts de contrôler l'interaction en général et l'impression qu'il souhaitait donner de lui aux

pour vérifier le sérieux du travail de transcription.

Ces réflexions ont également été alimentées par les discussions avec les autres enquêteurs, soit lors des réunions de travail qui ont suivi la collecte, soit de rencontres informelles et plus nombreuses avec certains des enquêteurs qui étaient étudiants en Sciences sociales. Elles ont été enrichies de la lecture de remarques faites en marge ou à la fin des questionnaires où une page invitait les enquêteurs à livrer leurs observations sur les conditions du déroulement de la collecte.

### Quelques influences sur la conceptualisation d'une expérience de collecte

En plus des ouvrages et articles déjà évoqués qui proposent une réflexion méthodologique sur la situation sociale du questionnaire à partir de traitements secondaires de données d'enquête, le travail de conceptualisation du matériau recueilli a été influencé par divers auteurs. On peut citer en premier, toujours dans le prolongement des analyses reposant sur la méthode de recueil d'information par questionnaire, les contributions de nombre des chercheurs ayant participé à la journée d'étude Sociologie et Statistique organisée par l'INSEE et la Société Française de Sociologie au CNRS à Paris le 15 Octobre 1982 ont également été utiles pour organiser ces informations. En particulier, François de SINGLY étudie des stratégies de constitution d'une identité face au questionnaire, qui vont orienter les réponses. Le repérage des logiques de réponses se fait en étudiant *a posteriori* des cohérences entre réponses<sup>14</sup>.

Les concepts qu'Erving GOFFMAN a forgés pour rendre compte des interactions dans la vie quotidienne se sont révélés d'une grande portée heuristique dans l'analyse de la collecte de données quantitatives<sup>15</sup>. Cette dernière situation diffère sensiblement de celles qu'illustrent les propos de GOFFMAN : elle ne présente pas de caractère anodin et quotidien mais plutôt un aspect exceptionnel. De plus, alors que GOFFMAN décrit essentiellement des observations clandestines, où l'observateur n'est pas là explicitement à ce titre, ici la situation est provoquée directement par la présence de l'enquêteur. Toutefois la situation créée se ramène bien à une interaction en face à face comme celles analysées par GOFFMAN, et en de nombreux cas les enquêtés puisent (sans le savoir bien sûr) dans le répertoire des conduites repérées par cet auteur.

---

chercheurs. La relation de cet incident est une illustration du propos de sociolinguiste Pierre ENCREVE à un séminaire en mai 1982 à l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales : « *Toute question comprend une part d'évaluation sociale* ».

<sup>14</sup> François de SINGLY : « Le répertoire figuratif des personnes interrogées », *Contribution à la journée d'étude Sociologie et Statistique*, Société Française de Sociologie - INSEE, Paris, 15 octobre 1982.

<sup>15</sup> Erving GOFFMAN : *La mise en scène de la vie quotidienne - Tome 1 : La présentation de soi, Tome 2 : Les relations en public* Editions de Minuit, Collection Le sens commun, Paris, 1973.

GOFFMAN analyse l'immédiateté des interactions sans tenir compte de l'histoire sociale des personnages dont il décrit les interactions. Pour les deux sociolinguistes, Pierre ENCREVE et Michel de FORNEL, qui interprètent les formes de questionnement lors d'une émission de télévision, la prise en compte des trajectoires des personnes interrogées comme de celle de l'intervieweuse est essentielle :

« (...) il ressort que dans le couple question-réponse, c'est en quelque sorte une histoire sociale qui questionne et une histoire sociale qui répond<sup>16</sup>. »

Le matériau analysé est la bande-son d'une émission de télévision suisse-romande où les réalisateurs sont allés interroger sur leurs goûts et leurs pratiques culturelles cinq couples choisis pour leur hétérogénéité sociale. A l'intérieur de ce corpus, les sociolinguistes focalisent leur attention sur le phénomène du questionnement. Ils remarquent que, bien que la questionneuse se réfère à une liste constante de questions, elle les formule différemment selon le rang social des personnes interrogées. Les réponses sont étudiées en fonction des questions. On repère des stratégies de réponses différentes selon les couples. Un des enjeux est la prise de contrôle de l'espace de parole. La prise en compte d'un public (imaginé en partie) va orienter la production linguistique. Cette interaction est très théâtralisée, puisqu'il s'agit d'une représentation télévisuelle. Cette émission de télévision constitue une forme paroxystique du questionnement comme classement social. Chacun des cinq couples interrogés est érigé en archétype de sa classe sociale.

La façon dont ces sociolinguistes interprètent le couple question-réponse et leur mobilisation des informations sur les trajectoires individuelles et familiales des agents pour interpréter leurs réponses se sont révélés d'une grande portée heuristique pour analyser les conduites de réponses dans cette situation elle aussi quasi-expérimentale de questionnement que constitue l'enquête quantitative.

On pourrait attribuer à Jeanne FAVRET-SAADA cette citation de Pierre ENCREVE et Michel de FORNEL : « *La question, bien qu'elle se présente comme une demande d'information, est aussi une prise effectuée sur un autre sujet parlant qu'elle constitue, quoi qu'il fasse, en répondeur virtuel - ne serait-ce que pour établir qu'il refuse de répondre. Elle est une mainmise d'ordre symbolique sur le corps, le temps, la parole de l'autre, du simple fait qu'elle brise le*

---

<sup>16</sup> Pierre ENCREVE, Michel de FORNEL : « Le sens en pratique. Construction de la référence et structure sociale de l'interaction dans le couple question/réponse », *Actes de la Recherche en Sciences sociales* n°46, Paris, 1983, page 23.

La bande-son analysée provient d'une émission qui se veut une illustration de l'article de :

Pierre BOURDIEU, Monique de SAINT-MARTIN : « Anatomie du goût », *Actes de la Recherche en Sciences sociales* n°5, Paris, 1976.

*silence et ouvre un espace verbal (...). »<sup>17</sup>*

Lors de sa recherche sur la sorcellerie dans le Bocage normand<sup>18</sup>, Jeanne FAVRET-SAADA n'a pu conserver un statut neutre. Pour ses informateurs potentiels, cette place d'observateur extérieur ne pouvait exister. Seule sa participation, non volontaire au départ, dans le système de la sorcellerie - soit parce qu'on la diagnostiquait comme victime des sorts, soit parce qu'on lui prêtait le pouvoir de guérir - rendait sa position de demande d'information possible à tenir. Les résistances très fortes de la part de la population locale à endosser le rôle d'informateur que Jeanne FAVRET-SAADA a rencontrées dans les premiers mois de son travail de terrain sont analysées par elle comme relevant de deux raisons principales. D'abord, pour parler de ce système symbolique, il faut soit en faire partie, soit prendre le risque d'être « pris » à son tour. Il n'y a donc pas de position publique d'énonciation. Ensuite la population concernée sait que ce système symbolique d'explication du malheur n'est pas légitime dans la culture dominante, culture que eux-mêmes connaissent et pratiquent - par exemple en allant d'abord chercher le vétérinaire si leur troupeau est victime d'une épidémie. Dans ces conditions, admettre à des personnes extérieures son adhésion au système symbolique des sorts, c'est courir le risque d'être présenté - notamment dans la presse si le demandeur d'information est un journaliste - comme un vestige d'une paysannerie attardée et imbécile. Ce que dit Jeanne FAVRET-SAADA des attitudes de non-coopération avec l'ethnologue et de leur sens, toutes ses réflexions sur les multiples significations d'une communication d'information, son analyse des situations de quiproquo qui font qu'on accepte de lui parler qu'à la condition préalable de lui attribuer une autre place que celle de l'ethnologue qu'elle revendique, (par exemple la place du désensorcelleur, ou encore celle d'une ensorcelée), présente des analogies avec certains des faits et attitudes qu'on peut observer lors d'une passation de questionnaire.

### Une méthode d'analyse inductive

Toutes ces observations recueillies au stade de la collecte l'étaient sans protocole de recherche bien précis. La méthode suivie pour l'analyse a été inductive<sup>19</sup>, c'est la confrontation et les rapprochements entre situations qui a permis de faire une grille de dépouillement de ces observations. La méthode empirique suivie a été d'organiser les matériaux recueillis suivant des systèmes d'opposition et de ressemblance. Ce travail de formalisation d'un matériau très hétérogène a été grandement influencé par la connaissance de travaux de recherche évoqués plus

---

<sup>17</sup> Pierre ENCREVE, Michel de FORNEL : « Le sens en pratique. Construction de la référence et structure sociale de l'interaction dans le couple question/réponse », art. cit., page 7.

<sup>18</sup> Jeanne FAVRET-SAADA : *Les mots, la mort, les sorts. La sorcellerie dans le Bocage*, op. cit.

<sup>19</sup> Sur la démarche inductive, voir :

Didier DEMAZIERE, Claude DUBAR : *Analyser les entretiens biographiques - L'exemple de récits d'insertion*, Edition Nathan, Collection Essais et recherches, Paris, 1997, pages 274 et suivantes.

haut, et qui ont fait apparaître des modèles d'interprétation des interactions généralisables à une situation de recueil de données en Sciences sociales.

Une des limites de cette analyse est sans doute le manque de rigueur dans l'observation. On se situe donc ici dans une logique de vérité approchée, pour reprendre une citation du *Métier de Sociologue* :

*« (...) l'épistémologie se distingue d'une méthodologie abstraite en ce qu'elle s'efforce de saisir la logique de l'erreur pour construire la logique de la découverte de la vérité comme polémique contre l'erreur et comme effort pour soumettre les vérités approchées de la science et les méthodes qu'elle utilise à la rectification méthodique et permanente<sup>20</sup>. »*

L'intention est de faire apparaître une typologie des attitudes et réactions produites par une opération de questionnement. Ces observations n'ont pas de valeur statistique. Un enquêteur gendarme retraité, pour citer une des composantes du corpus des enquêteurs mobilisés lors de cette opération, aurait observé auprès de la même population enquêtée d'autres réactions. D'autres thèmes, d'autres formes de questions (des questions d'opinion par exemple) amèneraient d'autres réactions.

Ce cahier de recherche est composé de trois parties principales.

**- Le premier chapitre traite du temps de l'établissement du contrat de communication entre l'enquêteur et l'enquêté.** Comment sont négociés les rendez-vous ? Pourquoi accepte-t-on de répondre à un questionnaire ? Deux grands pôles d'attitude apparaissent, l'acceptation par adhésion, et l'acceptation par obligation. Une forme extrême de résistance est le refus de répondre. Chacun de ces pôles correspond à une diversité de motivations, par exemple l'adhésion peut être faite par rapport aux buts de l'enquête, ou par rapport à la personne de l'enquêteur. Chacune de ces attitudes initiales va influencer la façon de répondre.

**- Le deuxième chapitre porte sur les conditions de déroulement de l'enquête.** La topographie du questionnement (autrement dit, le lieu où la passation des questions se déroule) est interprétée comme un indice de signification de l'interaction. Deux attitudes extrêmes s'observent, de la création d'une ambiance à l'attention oblique. Une attitude intermédiaire est celle de l'efficacité. Les effets de la présence de l'enquêteur, ainsi que les modes d'intervention d'autres partenaires éventuellement présents (conjoint ou enfant des enquêtés) sont traités ici.

---

<sup>20</sup> Pierre BOURDIEU, Jean-Claude CHAMBOREDON, Jean-Claude PASSERON : *Le métier de sociologue*, éditions Mouton, Collection Textes en Sciences sociales, Paris, 1973, page 14.

- **Le troisième chapitre est centré sur les façons de répondre de la part de l'enquêté, et sur les interprétations que celui-ci peut faire lors de l'opération de questionnement.** On peut dans certains cas parler de stratégies de réponse. Certaines réponses sont clairement orientées vers d'autres membres de l'équipe. Une partie des réponses peuvent sembler absurdes ou incomplètes, ces « carences » dans les réponses seront interprétées. La mise en évidence de points faibles du questionnaire à enregistrer certaines informations est utile pour la rédaction de questionnaires futurs.

#### Encadré n°2

### **L'identification des enquêtés**

La recherche des formes-types s'appuie sur un corpus assez nombreux d'information. Pour rendre plus concret ce travail de stylisation, on développera quelques exemples qui ont à la fois fonction de démontrer le bien-fondé des analyses et de rendre plus concrètes les généralisations. Le parti habituel qui est de citer l'âge, le sexe et la profession de chaque personne évoquée, la situation de famille et le nombre d'enfants n'a pas été retenu. L'âge est toujours connu puisqu'il est identique pour tous - soit trente-huit ans -. Il a semblé plus intéressant de mobiliser non pas systématiquement les mêmes informations mais celles portant sur la trajectoire sociale et familiale qui semblent pertinentes pour interpréter les réponses. C'est parfois l'expérience antérieure du chômage qui apparaît être la clé pour comprendre certaines attitudes. D'autres fois ce sera le rapport à l'institution scolaire, ou encore l'origine sociale, ou encore les positions sociales respectives des deux conjoints fourniront un meilleur éclairage. A la fois pour des raisons mnémotechniques et pour rendre plus facile pour le lecteur le lien entre les extraits concernant les mêmes personnes, le premier enquêté évoqué est désigné par le nom E1, le second E2 et ainsi de suite. Quand un enquêté réapparaît à nouveau, on lui attribue son identifiant initial. Il est donc possible à un lecteur curieux de voir que la personne qui réagissait de telle façon à telle question est la même que celle faisant telle remarque à une phase ultérieure du questionnement.

**PREMIER CHAPITRE**

**LES ATTITUDES FACE A LA DEMANDE**

**DE QUESTIONNEMENT :**

**DE LA COLLABORATION ENTHOUSIASTE A LA RESISTANCE**

Dans le métier d'enquêteur, le premier contact est crucial. C'est lors de ce premier contact que va se mettre en place le « contrat de communication », pour reprendre le terme de Rodolphe GHIGLIONE<sup>21</sup>. Pour Alain BLANCHET et Anne GOTMAN, l'entretien d'enquête, pour se développer, a besoin que l'enquêteur crée un cadre de référence commun :

*« Seule la capacité de l'interviewer à instaurer un cadre contractuel et à s'y tenir permet à l'interviewé de construire un discours pertinent. (...) Pour instaurer un cadre contractuel initial, l'interviewer est tenu de dire à l'interviewé les motifs et l'objet de sa demande. Il doit répondre à deux questions souvent explicites :*

*- Pourquoi cette recherche ?*

*- Pourquoi cet interviewé ?<sup>22</sup> »*

Ce contact initial correspond à une phase où l'enquêteur essaye de « définir la situation » - pour reprendre l'expression d'Erving GOFFMAN :

*« Lorsqu'un individu est mis en présence d'autres personnes, celles-ci cherchent à obtenir des informations à son sujet ou bien mobilisent les informations dont elles disposent déjà. Elles s'inquiètent de son statut socio-économique, de l'idée qu'il se fait de lui-même, de ses dispositions à leur égard, de sa compétence, de son honnêteté, etc. Cette information n'est pas recherchée seulement pour elle-même, mais aussi pour des raisons très pratiques : elle contribue à définir la situation, en permettant aux autres de prévoir ce que leur partenaire attend d'eux et corrélativement ce qu'ils peuvent en attendre. Ainsi informés, ils savent comment agir de façon à obtenir la réponse désirée<sup>23</sup>. »*

Le moment de cette première rencontre est susceptible de livrer à l'observateur des indices significatifs des façons qu'ont les enquêtés de se situer par rapport à la collecte. Si le questionnaire est censé être standardisé, l'arrivée de l'enquêteur occasionne des accueils d'une grande diversité. Un certain nombre de facteurs antérieurs à l'interaction et pas toujours connus peuvent contribuer à créer le type d'accueil : la nature du rapport à l'administration en général, la position sociale et la pente de la trajectoire, le rapport à la recherche, aux situations scolaires... L'enquêteur dispose d'un registre assez large pour s'adapter à la situation, il interprète rapidement les *a priori* des enquêtés potentiels et utilise des arguments *ad hoc*. Chaque

---

<sup>21</sup> Rodolphe GHIGLIONE : *L'homme communiquant*, Armand Colin éditeur, Paris, 1986.

<sup>22</sup> Alain BLANCHET, Anne GOTMAN : *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*, Edition Nathan Université, collection sociologie 128, Paris, 1992.

<sup>23</sup> Erving GOFFMAN : *La mise en scène de la vie quotidienne - La présentation de soi*, op. cit., page 11.

enquêteur a son « style », certes, et certains n'utiliseraient jamais les stratégies que d'autres emploient couramment. Par exemple dans le cas du pool des collecteurs d'Amiens, la plupart des enquêteurs étudiants en sciences sociales répugnaient à entendre d'autres enquêteurs - en particulier un ancien gendarme ou une directrice d'école retraitée - raconter leurs négociations de rendez-vous sous la forme d'une imposition d'autorité. Mais aucun enquêteur n'utiliserait systématiquement d'une même argumentation pour faire accepter le principe du rendez-vous auprès de toutes les personnes qu'il doit contacter.

Ce premier contact est d'autant plus important qu'une fois le rendez-vous accepté, il est très rare que les personnes remettent en cause la présence et le travail de l'enquêteur. Ceci n'empêche pas un refus de collaboration ponctuel qui se traduit par un refus de réponse à une ou quelques questions.

Pour que l'observation puisse exister, l'observateur doit la légitimer. Dans le cas de cette enquête, la situation la plus fréquente était celle des rendez-vous négociés relativement facilement, après toutefois une justification de la nature de l'enquête et de ses buts. Gérard LECLERC<sup>24</sup> note que dans les débuts du XX<sup>e</sup> siècle, on assiste à une professionnalisation du statut de l'observateur qui passe par l'explicitation de ce qu'il fait et par son démarquage par rapport aux agents chargés d'aider (les travailleurs sociaux) ou de contrôler (comme la police). Les ancêtres des chercheurs en sciences sociales, au XIX<sup>e</sup> siècle, avaient une conception plus policière de l'enquête. Frédéric LE PLAY se faisait accompagner d'un commissaire de police pour réaliser ces entretiens auprès des familles ouvrières. Ceci ne l'empêchait pas de conseiller aux enquêteurs d'écouter plutôt que d'interroger, de susciter la sympathie afin de développer le désir de collaborer et d'obtenir par les digressions éventuelles des informations plus intéressantes<sup>25</sup>.

Les rares cas où les personnes rencontrées ne demandaient absolument aucune information préalable à la fixation du rendez-vous s'expliquent sans doute par le fait que la venue de l'enquêteur était systématiquement précédée d'une lettre, et que pour ces personnes la lettre faisait fonction de légitimation. Le contenu précis de l'enquête était rarement l'objet de curiosités. Les personnes demandaient plutôt des garanties d'anonymat sur l'utilisation future des résultats. On souhaite d'autant plus l'anonymat qu'on craint que la venue de l'enquêteur ne soit pas aussi aléatoire qu'elle en a l'air. La mention du tirage au sort dans la lettre avertissant du passage de l'enquêteur n'empêchait pas certaines personnes de craindre qu'on les ait choisies pour leurs caractéristiques personnelles que pourtant l'INSEE ignore (adhésion récente à un

---

<sup>24</sup> Gérard LECLERC : *L'observation de l'homme. Une histoire des enquêtes sociales*, Editions du Seuil, Collection Sociologie, Paris, 1979.

<sup>25</sup> Cette référence à Frédéric LEPLAY provient des « Instructions sur la méthode d'observation dite des monographies de famille », in *Les ouvriers européens*, Paris, 1862, et est mentionné par Alain BLANCHET et Anne GOTMAN, *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*, op. cit.

parti politique, ou inscription d'un enfant dans une école privée pour reprendre certaines inquiétudes citées par les enquêtés).

Le questionnement contient en germe une violence exercée sur la personne sommée de répondre. Michel de FORNEL et Pierre ENCREVE le démontrent à travers leur corpus. Dans l'enquête, ce pouvoir, même s'il est euphémisé, provient de la dissymétrie entre les partenaires de l'interaction. L'un pose des questions, mais la réciproque n'est en principe pas vraie. Dans ces conditions on peut se demander pourquoi la très grande majorité des personnes contactées se plient à la logique du questionnaire. Les motifs d'acceptation du questionnaire s'ordonnent principalement entre deux pôles extrêmes :

- celui de l'adhésion à la démarche de l'enquête,
- celui de la contrainte acceptée, de la soumission à l'obligation.

## **1. Des enquêtés qui acceptent de collaborer par adhésion**

La situation la plus facile à gérer pour l'enquêteur est celle où les enquêtés acceptent bien volontiers de répondre. Cette adhésion peut avoir plusieurs motivations, parfois enchevêtrées et simultanées, qu'on tente de démêler ici.

### ***1.1. L'adhésion aux buts scientifiques de l'enquête***

L'attitude d'adhésion est parfois le produit d'un intérêt direct aux objectifs scientifiques de l'enquête. Ces passations de questionnaire étaient généralement suivies de demandes de réception des résultats de l'enquête. Dès les premières exploitations, un court résumé a d'ailleurs été rédigé à l'intention de toutes les personnes interrogées. Ces enquêtés qui adhèrent aux objectifs scientifiques sont soit nettement plus diplômés que leur génération, soit encore typiques de trajectoires sociales ascendantes, tels que les ouvriers devenus techniciens.

(E 1) : Cet homme, agent de maîtrise, a commencé sa vie professionnelle vingt ans auparavant comme manoeuvre dans l'entreprise où il est toujours. Il répond avec concentration aux questions, s'intéresse, une fois le questionnaire rempli, aux résultats que l'enquête fera apparaître. Ceux qui posent la question de leur accès aux résultats avant de donner leur accord pour répondre en font plutôt un préalable pour accepter de répondre. Cet enquêté est un lecteur de la presse de vulgarisation scientifique, ce qui est un indicateur de dispositions favorables aux intérêts d'une enquête scientifique.

(E 2) : Ce fils d'ouvriers agricoles émigrés de Pologne a quitté l'école avec le certificat d'études. A la suite d'une F.P.A. où il a obtenu un C.A.P., il est entré dans son entreprise actuelle. D'ouvrier professionnel premier échelon, il est devenu agent de maîtrise en entretien mécanique. Lui aussi discute longuement de l'enquête après la phase de la collecte et souhaite recevoir des résultats.

(E 3) : Ce professeur d'université exprime son sentiment de proximité avec les préoccupations des chercheurs impliqués dans la réalisation de cette enquête. Faisant peu cas de la hiérarchie universitaire dans le cadre du moins de l'interaction au moment du remplissage du questionnaire, il qualifie l'enquêtrice du titre de « collègue » après avoir appris qu'elle est chargée de cours à l'Université. Il se montre vivement intéressé par ce travail. Il lui donne des conseils sur la façon d'enregistrer les réponses :

*« Prenez le plus de précisions possibles, ça sera plus facile à coder. »*

Ces « conseils » sont ambigus, ils marquent à la fois une volonté de participer à la qualité de l'enquête et une affirmation de supériorité par rapport à l'enquêteur.

Cette ambivalence entre supériorité et intérêt était manifeste dans le cas de ce directeur commercial (E 4) dont la femme est professeur. Tous deux ont suivi trois ans d'études supérieures. L'enquêteur a noté :

*« L'enquêté a trouvé les questions mal posées, mais l'enquête l'intéresse. Il veut les résultats. »*

*A posteriori*, en relisant ce questionnaire, il n'est pas flagrant que la trajectoire de cette personne rentrait mal dans les cases prévues. A l'opposé, les cas de mauvaise adaptation du questionnaire à rendre compte de trajectoires sont assez fréquents dans le cas de travailleurs immigrés. Par exemple, à certaines périodes, ces derniers peuvent être mariés sans résider pendant l'année avec leur conjoint, ce qui était mal prévu dans ce questionnaire. Ou encore : que répondre comme âge de fin de scolarisation quand on n'a jamais fréquenté l'école ? Malgré cela, ce public n'exprime pas de critique sur l'outil de collecte. L'attitude de ces personnes était en général ostensiblement non revendicatrice. Le professeur d'Université évoqué précédemment (E 3) se situait sans doute trop comme collègue pour tenir des propos aussi critiques que ce directeur commercial (E 4). Mais l'adhésion aux buts, comme la critique, ont pour effet d'euphémiser la violence du questionnement, et de « retourner » la violence symbolique en faveur du questionneur.

(E 5) Ce psychiatre salarié, dont la femme est professeur agrégée, se montre lui aussi intéressé par la démarche de recherche. Lui-même intervient parfois dans la formation initiale à l'université, apprend-il à l'enquêtrice après l'avoir interrogée sur ses liens avec l'Université de Picardie.

(E 6) Cette femme professeur titulaire du CAPES manifeste une grande curiosité intellectuelle pour cette enquête. Son mari avait suivi une formation proche de celle de l'enquêtrice, lui fait-elle remarquer, puisqu'il est licencié en Sociologie.

Ces trois enquêtés (E 3 - professeur d'université, E 5 - psychiatre, E 6 - professeur titulaire du CAPES), avaient un autre point commun que leur intérêt à la démarche de l'enquête, ils ont eu une attitude très active lors de la passation du questionnaire. Détail révélateur : tous les trois ont, à un moment ou à un autre, pris l'initiative d'emprunter à l'enquêteur le questionnaire pour cocher eux-mêmes certaines réponses. Parmi la centaine de personnes dont l'interaction avec l'enquêteur a fait l'objet d'une observation directe, ils ont été les seuls à agir ainsi.

Le rapport à l'école est souvent à l'arrière-plan de l'interaction enquêteur-enquêté. Les affirmations de bonne volonté culturelle peuvent être renforcées par l'effet-enquêteur, certains collecteurs exprimant clairement leur adhésion aux valeurs scolaires tant lors des réunions entre collègues que sur le terrain. Dans l'exemple suivant, (E 7), une famille d'origine agricole où l'épouse est femme de ménage et le mari ouvrier qualifié, l'enquêtrice a noté :

*« L'enquêtée a trouvé l'étude intéressante. Souffre de son manque de culture et souhaite que ses enfants puissent faire des études supérieures. »*

Dans ce commentaire, cette enquêtrice, elle-même retraitée de l'Education nationale, établit un lien entre rapport à l'école et rapport à l'enquête.

## ***1.2. L'adhésion par sentiment de gratification***

Quand l'adhésion est moins directement le produit d'un attrait pour les objectifs scientifiques, elle peut provenir de ce que le questionnaire est vécu comme une interaction valorisante. Certaines personnes expriment ce sentiment dès le premier contact avec l'enquêteur, en se déclarant fiers d'avoir été sélectionnées pour répondre à une enquête de l'INSEE. Parfois l'enquête est l'occasion de mettre en avant une réussite professionnelle, parfois elle apporte la nécessaire affirmation d'une intégration sociale.

(E 8) C'est ainsi qu'on peut interpréter la réaction à l'enquête de la personne suivante : Cet homme d'origine maghrébine traverse une période très difficile. C'est un ouvrier au chômage. Sa femme vient de mourir. Ses quatre enfants sont placés et lui est logé en foyer collectif. L'enquête, par l'effet de bilan qu'elle produit, aurait pu être mal vécue par cette personne. En fait, elle semble avoir été interprétée plutôt comme un signe de non-marginalisation. L'enquêtrice a noté à la fin du questionnaire que cet homme gardait une vision optimiste du futur, il avait l'intention de se remarier, de retrouver un emploi, d'obtenir un logement indépendant et de reprendre ses enfants avec lui. Il a exprimé sa fierté d'avoir été interrogé. L'enquête a été pour lui l'occasion de partager avec l'enquêtrice ses espoirs concernant son futur.

### *1.3. Adhésion et quiproquos*

Ce sentiment de fierté d'avoir été choisi pour répondre, plusieurs fois entendu, relève du malentendu dans la mesure où, comme l'indiquait la lettre avisant du passage de l'enquêteur, le mode de constitution de l'échantillon est le tirage au sort. Pierre ENCREVE, lors du séminaire évoqué plus haut, définissait le langage comme « *un malentendu sur fond de violence.* » Le quiproquo est souvent présent dans la rencontre informateur-collecteur d'informations. L'enquêteur est souvent mis à une place qu'il ne comprend pas toujours. Dans le compte-rendu de son enquête de terrain sur la sorcellerie dans le bocage normand, Jeanne FAVRET-SAADA relate de tels quiproquos. Par exemple, une famille qui souhaitait savoir pour qui elle travaillait répondait, en écho à sa mention d'un laboratoire de recherche, que si c'était pour un laboratoire, c'était « pour faire le bien ». Le terme de laboratoire avait été entendu avec une connotation médicale et associé à la guérison des effets néfastes de l'ensorcellement.

Dans toute enquête, les informateurs réinterprètent à leur façon les buts et la signification de l'opération. Quand un enquêteur se rend compte de l'établissement d'un quiproquo, il ne souhaite pas toujours le dissiper. Si le malentendu est analysé comme un obstacle à l'imposition du questionnaire, l'intérêt de l'enquêteur sera de le faire disparaître. Dans le cas contraire, l'enquêteur mettra moins de zèle à dénoncer la méprise.

Pour reprendre l'exemple des personnes flattées d'avoir été sélectionnées, l'enquêteur est peu enclin à rectifier les faits et à dire qu'il s'agit d'un tirage aléatoire. Si à l'inverse l'enquêté potentiel manifeste une crainte d'avoir été choisi sur des critères inavoués par l'organisme de collecte, (Cf. le « pourquoi moi » déjà évoqué), alors l'enquêteur insistera sur le fait qu'on ne l'a pas choisi personnellement mais qu'il s'agit d'un mode de constitution de l'échantillon on ne peut plus objectif et non personnalisé.

Autre forme d'adhésion qui relève du malentendu : certains enquêtés, au moment où ils acceptaient de donner un rendez-vous, disaient qu'ils entendaient fréquemment les médias évoquer des sondages d'opinion et qu'ils espéraient toujours eux aussi être interrogés un jour. Et autre manifestation de duplicité des enquêteurs : face à une telle réaction, la tendance n'est pas à se démarquer de telles enquêtes. Par contre, si l'enquêté potentiel exprime son peu de considération ou sa méfiance vis-à-vis de l'enquête d'opinion, alors l'enquêteur sera amené à insister sur la distance qui sépare l'INSEE, institution publique, ne procédant pas par la fantaisiste méthode des quotas, prévenant les enquêtés tirés au sort du futur passage de l'enquêteur, respectant scrupuleusement l'anonymat des enquêtés, s'intéressant à des aspects concrets des conditions de vie de la population française et non à de fluctuantes et obscures questions d'opinion, des instituts de sondage dont la presse écrite et audiovisuelle est friande. Le terme de duplicité est peut-être exagéré pour décrire l'attitude des enquêteurs. Ceux-ci ne sont pas des êtres purement calculateurs et changeant leur comportement au gré des « clients. » Un bon enquêteur, pour l'INSEE, est avant tout une personne qui n'obtient pas trop de refus de répondre. Pour obtenir un tel résultat, il importe de faire preuve d'une certaine souplesse et d'une adaptation à la grande diversité des *a priori* que présentent les informateurs potentiels face à l'enquête.

#### ***1.4. Accepter pour témoigner***

Pour certains, l'enquête est l'opportunité de rendre publics des événements généralement vécus comme des injustices qui ont ponctué l'existence de la personne sollicitée. On entre alors dans l'univers de la dénonciation, dont les divers pôles ont été analysés par Luc BOLTANSKI<sup>26</sup>.

Si dans ce cas le rendez-vous s'obtient facilement, le questionnaire s'avère plutôt décevant pour l'enquêté car il ne fournit pas la possibilité de développer le récit de son expérience. La tribune tant espérée se ramène alors à la simple dimension d'une interaction en face-à-face. La dernière question de cette enquête demandait si les personnes interrogées étaient d'accord pour recevoir éventuellement des chercheurs qui « *souhaiteraient bavarder plus librement avec certaines des personnes ayant répondu à l'enquête.* » Pour ces personnes qui n'avaient pu déposer leur témoignage, cette perspective les enthousiasmait.

(E 9) : Pour illustrer ce type d'adhésion, on peut mentionner le cas de cet ouvrier professionnel, salarié dans une grande usine de pièces automobiles de la zone industrielle. A l'occasion du questionnement sur sa scolarité, il se dit scandalisé par les pratiques des petits

---

<sup>26</sup> Luc BOLTANSKI : « La dénonciation », *Actes de la Recherche en Sciences sociales* n°51, Paris, 1984.

patrons vis-à-vis de leurs apprentis, pratiques dont il a été la victime, dit-il, quand est abordée la période de son entrée dans la vie active. Il trouve inadmissible que ces employeurs licencient systématiquement leurs apprentis dès que ces derniers ont obtenu le CAP pour ne pas les rémunérer comme ouvriers qualifiés. Il est très attentif à la lecture de la dernière question sur la visite éventuelle de chercheurs. Il prend le questionnaire des mains de l'enquêtrice pour relire cette ultime page, et exprime le souhait de parler de son temps d'apprentissage à des chercheurs. L'assurance que son anonymat sera respecté le met en colère :

*« Je peux même le dire à des journalistes, à mon ancien patron, je le dirais même à la télévision si on me le demandait! »*

La dramatisation du ton est le signe que le thème est d'importance pour cet ancien apprenti. L'anonymat a des résonances différentes : généralement considéré comme une garantie du respect de la vie privée, dans certains cas il symbolise le décalage entre les méthodes et les buts de l'enquête et les souhaits des enquêtés. Dans ce dernier exemple, la garantie d'anonymat est perçue comme affaiblissant la dénonciation et remettant en cause l'illusion de tribune publique.

### ***1.5. L'acceptation par solidarité avec l'enquêteur***

Parfois la collaboration s'établit davantage par le biais de la création d'une relation avec l'enquêteur que sur la base d'un intérêt à l'enquête. Les personnes rencontrées qui ont (elles-mêmes ou leurs proches) expérimentées les vicissitudes du métier d'enquêteur se montrent généralement très coopératives. Citons par exemple ce responsable de formation permanente (E 10), dont l'épouse est maintenant employée en comptabilité. Quand il ouvre sa porte à l'enquêtrice, il n'est pas au courant de l'enquête car l'avis de passage est encore dans sa boîte au lettres. Il est pourtant tout de suite très favorable à l'idée d'accorder le rendez-vous demandé, car, explique-t-il, sa femme a travaillé pour un institut de sondage autrefois. Les notes de fin de questionnaire font d'autres mentions de coopération pour les mêmes motifs, par exemple ce technicien programmeur qui a été rencontré pour un entretien semi-directif ultérieurement. L'enquêteur a noté au terme de l'entretien :

*« Monsieur a été enquêteur quand il était jeune. J'ai été très bien reçu. »*

Les enquêteurs usent fréquemment d'arguments visant à provoquer la sympathie à leur égard pour faire accepter le principe de l'enquête. Par exemple ils développent les inconvénients de leur métier : horaires tardifs et irréguliers, temps perdu en trajet, surtout quand les personnes à contacter sont souvent absentes... Cette conduite n'est efficace que si l'enquêté s'identifie

momentanément à ces contraintes, parce qu'elles évoquent ses propres difficultés ou celles de proches, et si le travail de l'enquêteur est admis comme légitime.

### *1.6. Accepter pour rompre l'isolement*

Le sentiment d'isolement est tel dans certaines familles que l'enquêteur est accueilli les bras ouverts. Peu importent (ou presque) les raisons de sa venue. Si ces rendez-vous sont faciles à décrocher, la difficulté pour les enquêteurs peut être de repartir une fois leur tâche accomplie. Ils courent alors le risque d'être mis à une autre place, celle de l'ami, du confident, avec qui l'on bavarde indéfiniment, à qui l'on confie secrets et malheurs, ou encore celle d'un médiateur avec le monde étranger de l'Administration : on tente de se faire expliquer d'obscures missives administratives, de faire remplir des formulaires.

(E 11) : Un cas extrême de collaboration est celui de cette personne qui a reçu deux enquêteurs différents à quelques mois d'intervalle, a répondu à chaque fois aux mêmes questions et à la fin a insisté sur son souhait très vif de rencontrer des chercheurs pour bavarder car sa famille recevait rarement des visites. C'est la similitude des termes des remarques finales des enquêteurs qu'a permis de rapprocher ces deux questionnaires<sup>27</sup>. Plutôt que la distraction, c'est sans doute le fort sentiment d'isolement exprimé par cet enquêté (E 11), d'origine maghrébine, ouvrier non qualifié puis commerçant non sédentaire d'une affaire qui périclité rapidement, qui explique qu'il s'est prêté deux fois et avec le même enthousiasme au jeu des questions-réponses.

Un cas-limite d'intérêt plus marqué pour l'enquêteur que pour l'objectif de l'enquête est celui où la personne à interroger (un homme, en règle générale) se révèle émoustillée par l'annonce d'une enquêtrice qu'on imagine jeune et célibataire. Ces mésaventures ne sont pas exceptionnelles pour les enquêtrices qui doivent alors faire un travail de redéfinition de la situation afin d'éviter des méprises embarrassantes. (E 12) : Un enquêté facétieux se frottait les mains en annonçant à l'enquêtrice d'un air ravi et d'un ton plein de sous-entendus :

« *Je savais qu'une jeune fille allait venir me voir...* »

---

<sup>27</sup> Le fait que certaines personnes figuraient deux fois dans l'échantillon est explicable par la constitution de la base de sondage. On a extrait des déclarations annuelles de salariés remplies par les entreprises du secteur privé la liste des personnes nées en 1942, on a complété cette base en demandant aux établissements des secteurs public et parapublic la liste des personnels nés l'année retenue pour le secteur public. On a également obtenu la liste des personnes à la recherche d'un emploi, et pour les indépendants les informations sont venues des fichiers des caisses de retraite. En cas de changement de situation pendant l'année de référence, une même personne peut figurer deux fois sur la base de sondage. Dans ce cas, le questionnaire était suffisamment long pour qu'il laisse une trace dans la mémoire des personnes qui y répondaient, soit dès la demande d'un deuxième rendez-vous, soit encore au moment de l'administration de ces mêmes questions qui provoquent un sentiment de « déjà-vu. »

Cet enquêté cherchait apparemment davantage à rendre furieuse son épouse présente qu'à séduire la personne chargée de la collecte, comme le montraient d'autres remarques provocatrices envers son épouse durant l'opération de remplissage du questionnaire.

## 2. L'acceptation par obligation

La frontière entre l'adhésion volontaire et l'acceptation par obligation est difficile à trancher. Au regard de la loi, cette enquête n'était pas obligatoire. D'autres opérations de l'INSEE, en particulier les enquêtes nationales, font l'objet d'un décret-loi et sont obligatoires. Cette démarche est moins commune pour les enquêtes régionales réalisées par l'Institut. Mais s'il n'y a pas d'obligation au sens juridique du terme, l'aspect officiel de l'opération lui conférait un tel caractère pour certains enquêtés. L'avis de passage était tapé sur une lettre à en-tête « République française. » Une telle mention figurait également sur les cartes des enquêteurs, qui à l'époque étaient revêtues d'un bandeau tricolore qui n'était pas sans analogie avec un autre questionnement, celui de type policier. Les enquêteurs du pôle « étudiants en sciences sociales », avaient quelques réticences à brandir leur carte professionnelle, leur système éthique les poussant à se distinguer des acteurs de l'enquête policière. D'autres enquêteurs, plus âgés, présentant d'autres dispositions vis-à-vis du pôle contraignant de l'Etat, souvent eux-mêmes des fonctionnaires retraités, ne présentaient pas ces mêmes hésitations à montrer leur carte.

### 2.1. *Soumission à l'autorité*

La population se soumettant à la légitimité du questionnaire a des caractéristiques sociales qui la rapprochent de celle qui dans l'enquête *Besoins et aspirations des familles et des jeunes* de Nicole TABARD (1971) avait tendance au « oui » systématique. Rappelons que ce n'est pas le facteur du revenu mais la dépendance des femmes aux institutions d'aide sociale (elles reçoivent des aides sociales, ont eu la visite de travailleurs sociaux) qui constitue le trait marquant de cette sous-population ayant tendance à répondre toujours « oui »<sup>28</sup>.

(E 13) : On peut sans doute interpréter l'attitude de coopération de ce père de dix enfants, dont la femme est au foyer, comme un cas de réponse par soumission à l'autorité. Cet homme a perdu un emploi permanent d'ouvrier à la suite de problèmes de santé. Il a ensuite effectué des missions d'intérim en tant que cariste. Au moment de la visite de l'enquêtrice, il était sans emploi depuis plusieurs mois. Il accueillit très aimablement l'enquêtrice, acceptant d'emblée le

---

<sup>28</sup> Nicole TABARD : « Refus et approbation systématique dans les enquêtes par sondage », art. cit.

principe du questionnement. Il se mit en position d'obligé à son égard en insistant pour que ce soit elle qui fixe le moment de l'enquête, alors qu'habituellement c'est l'enquêteur qui s'adapte aux souhaits de date de l'enquêté. Sa femme et lui répondirent avec bonne volonté mais sans manifester d'intérêt particulier pour l'enquête. Les interventions des travailleurs sociaux sont fréquentes pour cette famille nombreuse et en difficulté. Par exemple leur assistante sociale vient de leur obtenir ce logement HLM, « bas de gamme » comme le précédent, mais plus grand, et pour lequel les droits à l'allocation-logement vont être ouverts. Pendant la passation du questionnaire, la famille reçoit la visite d'un enquêteur du Bureau d'Aide sociale. L'homme s'en justifie auprès de l'enquêtrice, non sans gêne :

« *Je dois vous avouer que je viens de demander un secours à la Mairie.* »

Les relations avec les travailleurs sociaux semblent marquées de déférence, contrairement à d'autres utilisateurs, peut-être plus anciens, de l'aide sociale, qui la revendiquent comme un droit. Cette famille la considère comme une faveur. Cette déférence marque aussi l'interaction enquêteur-enquêté. D'après les résultats obtenus par Nicole TABARD, l'attitude de « *coopération sans limites* » a des répercussions également dans la façon de répondre par la tendance au « oui ».

### Les ouvriers immigrés souvent dans le pôle de la réponse par obligation

La plupart des ouvriers immigrés rencontrés et qui acceptaient sans réticence de donner un rendez-vous relevaient en général de la catégorie des répondants par obligation. Il s'agissait particulièrement de Français musulmans ou d'étrangers plutôt originaires du Maghreb, et peu ou pas scolarisés. L'adhésion est exclue pour ces enquêtés, maîtrisant mal le français, et dont les enquêtes scientifiques ne relèvent pas de leur univers. On retrouve alors le phénomène décrit par Jeanne FAVRET-SAADA, comme il n'existe pas de place pour un regard social neutre, on fait adosser à l'observateur un autre rôle déjà connu, voire expérimenté. Dans le cas de cette enquête par questionnaire, il s'agit essentiellement du rôle de représentant de l'ordre. Ces enquêtés par exemple ont tendance à sortir leur papiers officiels pour montrer qu'ils sont en règle, que leurs enfants existent vraiment, qu'ils payent leur loyer, bref pour démontrer leur bonne foi. On est loin d'un autre recours aux papiers rencontré chez d'autres enquêtés, mais par souci d'exactitude. On développera dans le troisième chapitre ce double pôle dans le recours aux papiers.

On observe également dans les modes de réponses un souci de minimiser les difficultés rencontrées, de se présenter comme un individu sans histoires et sans revendications, prenant ainsi *a contrario* certains thèmes racistes (« les immigrés sont bagarreurs, jamais contents... »).

C'est tout le débat sur la place des immigrés dans la société civile qui transparaît en toile de fond à ces interactions.

Il est bien entendu réducteur de généraliser, mais dans l'ensemble on peut dire que les Portugais (autre grande communauté étrangère dans cette zone d'emploi), ne présentaient pas les mêmes réactions face à cette enquête. La démarche de sondage semblait moins éloignée de leur expérience. Par contre l'argumentation se devait d'être plus longue et plus développée pour leur faire accepter le principe de leur participation. Après quelques explications, l'acceptation par solidarité avec l'enquêteur n'était pas rare. Pendant la collecte, ils transformaient aisément l'interaction en occasion de témoigner de leurs conditions de vie et de leurs expériences.

## *2.2. L'acceptation par respect de l'Administration publique*

On a traité jusqu'ici de formes extrêmes de réponses par sentiment d'obligation. La contrainte est généralement moins fortement ressentie. On tend à accepter le questionnement parce qu'on est mis en situation de le faire. Erving GOFFMANN parle de « *consensus temporaire* » dans les interactions, où la tendance dominante est le maintien du statu quo et la conservation de la définition initiale de la situation qui dans ce cas s'opère par l'intrusion de l'enquêteur.

Certains enquêtés se montrent disciplinés face à l'enquête, par respect de l'Administration publique par exemple. Cette attitude n'est pas rare chez les agents de cette même Administration. (E 14) : Cet inspecteur des impôts par exemple coopère immédiatement à l'enquête sans pour autant se montrer captivé par notre recherche. Il baptise l'enquêtrice du titre de collègue, car, lui explique-t-il, ils oeuvrent tous deux à des buts communs : faire livrer à des individus des informations personnelles dans l'intérêt de l'Etat. De plus, ajoute-t-il, ils sont employés par le même ministère.

Les quelques policiers interrogés avaient un rapport très discipliné à l'enquête. (E 15) : Dans le cas de ce gardien de la paix, le respect de la discipline n'est pas incompatible avec l'affirmation de sa liberté. Il commence par dire à l'enquêtrice :

*« Je pourrais refuser de vous répondre, mais comme je n'ai rien à cacher, je vais vous donner un rendez-vous. »*

Dans cette phrase transparaît une des difficultés à dire non à une telle demande. Refuser de faire la clarté sur sa vie, c'est courir le risque de laisser sous-entendre que son passé n'est pas limpide. A l'arrière-plan réapparaît un calcul sur l'évaluation sociale.

## Un cas de dissociation entre attitude face à l'enquête et attitude face à l'enquêteur : une réponse par obligation malgré un rejet de l'enquêteur

(E 16) : L'interaction suivante fournit un exemple intéressant mais rare de complète dissociation entre la relation à l'enquêteur (conflictuelle) et le rapport à l'enquête (discipliné). Un enquêteur dont la voiture était décoré d'autocollants écologistes avait l'habitude de garer son véhicule hors de portée des enquêtés pour se conformer au statut d'observateur aussi neutre que possible ou, pour le dire dans les termes d'Erving GOFFMAN, pour ne pas communiquer d'informations étrangères au rôle. Si ce stratagème était facile à appliquer en ville, par contre, dans les villages où soit l'adresse communiquée par l'INSEE était incomplète, soit les plans de rue non disponibles, ce n'était pas toujours réalisable faute d'avoir pu localiser la maison concernée. C'est ainsi qu'un samedi, en se renseignant dans un lotissement sur le lieu de résidence d'une personne de l'échantillon, cet enquêteur rencontra justement cet enquêté, qui lui dit, l'oeil rivé sur un autocollant traitant du Larzac :

*« Moi aussi j'y suis allé au Larzac, mais quand j'étais C.R.S. ... »*

S'il s'est révélé hors de question pour ce gardien de la paix d'accorder un rendez-vous à cet enquêteur-ci, par contre il n'a jamais remis en cause le principe de répondre et il a accepté la proposition de cet enquêteur de lui envoyer un de ses collègues. Lors de la passation du questionnaire, l'enquêteur remplaçant le premier a été frappé par la discipline très militaire qui transparaissait dans sa façon de répondre. Pas de « oui » ou de « non », mais des « affirmatifs » et des « négatifs » nets et précis.

### **3. La résistance : du malaise créé par le sentiment d'infériorité, à la peur des atteintes aux « territoires du moi »**

A l'opposé de ceux qui acceptent le questionnement, par collaboration ou par obligation, on rencontre les personnes qui éprouvent de fortes résistances à endosser le vêtement de l'enquêté. Ces résistances peuvent aller jusqu'au refus de recevoir l'enquêteur. Quand ce dernier arrive à surmonter les résistances, il dispose généralement d'éléments plus précis d'interprétation de ces raisons de résister au principe de l'enquête.

Notons qu'il est relativement fréquent qu'un enquêteur obtienne facilement d'un conjoint, en l'absence de l'informateur à contacter, un rendez-vous et qu'il doive renégocier à ce moment avec la personne concernée l'existence de l'interaction.

### 3.1. Une forme extrême de résistance : le refus de réponse

La forme la plus extrême, celle du refus de réponse, est la plus difficile à analyser. Faute de disposer d'un questionnaire rempli, on connaît peu de choses sur les caractéristiques sociales des non-répondants et les motifs de refus. Michel GOLLAC s'est livré à une analyse des quelques traits saillants de cette population des non-répondants, en utilisant les informations disponibles dans la base de sondage<sup>29</sup>. Les refus de réponse sont de l'ordre de 15 % de la population initiale réellement concernée (on a exclu les erreurs d'année de naissance, les personnes décédées et celles qui ont quitté le bassin d'emploi). Ce taux est assez proche de celui rencontré par l'INSEE dans les enquêtes par ménage s'adressant à un public représentatif de la population française<sup>30</sup>.

Les déclarations de profession dans la base de sondage étant imprécises, on a dû se contenter d'une répartition en quatre grandes catégories : cadres-intermédiaires, employés, ouvriers, patrons. Les refus sont nettement plus rares chez les cadres et intermédiaires (9 %) que dans les autres catégories (de 16 à 17 %), peut-être parce que les catégories « supérieures » ont le sentiment qu'une enquête portant en partie sur la mobilité professionnelle sera valorisante, peut-être aussi parce qu'elles se perçoivent plus proches des personnes qui ont rédigé le questionnaire. Les salariés du public répondent légèrement mieux que ceux du privé, ce qui est sans doute à mettre en relation avec le marquage Administration publique de l'opération. Les femmes ont un taux de refus légèrement plus élevé que celui des hommes, l'écart étant très creusé entre les femmes cadres-intermédiaires, dont le taux de refus se situe au niveau de la moyenne de l'échantillon potentiel, et leurs collègues masculins, qui ne sont que 6 % à refuser de répondre. Enfin, les habitants de la zone périurbaine (villages et petites villes environnantes) ont été plus favorables à l'enquête que ceux de l'agglomération d'Amiens. A l'intérieur de l'agglomération, les refus sont assez fréquents en centre-ville, nettement plus faibles dans les zones résidentielles du sud de la ville, à la composition sociale plus huppée.

---

<sup>29</sup> Michel GOLLAC : « Compte-rendu d'exécution de l'enquête sur la mobilité à long terme à Amiens », note interne, INSEE, Service régional d'Amiens, sans date.

<sup>30</sup> Les taux de refus peuvent être nettement plus élevés au CRÉDOC sur des populations particulières, tels que les allocataires du RMI, ou encore les chômeurs. On en trouvera des comptes-rendus dans les rapports de recherche correspondants. L'essentiel de ces écarts provient sans doute de la procédure que la CNIL demande généralement au CRÉDOC de suivre dans le cas d'enquêtes sur liste d'adresses tirées de fichiers administratifs. Celle-ci est nettement plus contraignante que celle imposée à l'INSEE, puisqu'il est généralement nécessaire d'envoyer un courrier informant de l'existence de l'enquête et de la possibilité de faire retirer son nom de la liste communiquée au CRÉDOC en envoyant un coupon-réponse à l'aide d'une enveloppe T jointe à la lettre-avis. Une explication partielle des refus pour des publics de ce type est qu'il n'est pas toujours agréable de rendre compte de son parcours quand celui-ci est marqué par des difficultés d'emploi, ce qui sera évoqué plus loin dans ce cahier.

A partir de cette enquête, il n'est pas possible d'étudier un effet d'âge dans les taux de refus. Rappelons que toutes les personnes contactées sont nées la même année. Ce parti-pris facilite la comparaison des parcours biographiques de personnes au même stade de leur cycle de vie.

A défaut de pouvoir en dire beaucoup plus sur les non-répondants, on supposera que le refus n'est qu'une forme exacerbée de réticence au questionnaire et on se basera essentiellement ici sur l'analyse des interactions enquêteur-enquêté qui sont marquées soit par une forte résistance à accorder le rendez-vous, soit par l'apparition de malaises en cours de réponse. Sont sélectionnés ici des cas où une interprétation de ces résistances semble se profiler, ce qui ne veut pas dire qu'on a épuisé le registre des explications possibles à cette attitude.

### ***3.2. Les résistances par crainte d'être un mauvais informateur : à l'origine, un malaise fréquent d'infériorité face à la culture de l'écrit***

L'une des grandes origines du malaise face à une enquête est la sensation de ne pas être un bon informateur. On pense à l'une des interprétations de Pierre BOURDIEU des non-réponses aux questions de politique : le sentiment de non-compétence. Pierre BOURDIEU fait entrer dans la définition de la compétence la reconnaissance sociale de l'habilitation à avoir une opinion<sup>31</sup>.

« *Je ne serais pas utile* », cette excuse pour ne pas accorder de rendez-vous s'entend surtout de personnes qui sont sorties tôt du système scolaire et de plus le regrettent. (E17) : Cet ancien commis de cuisine est devenu chef cuisinier dans un établissement scolaire. Il est réticent pour accorder un rendez-vous :

« *Vous comprenez, nous, on n'a pas fait d'études.* »

Sa femme et lui ont quitté l'école à quatorze ans, sans diplôme. Lui a obtenu un C.A.P. à la fin d'une période d'apprentissage.

Chez certains émigrés aussi, le sentiment d'infériorité par rapport à la culture des classes dominantes françaises perturbe l'interaction.

(E 18) : Cet ouvrier monteur a quitté l'Algérie voilà sept ans. Il vit dans un foyer de travailleurs étrangers et parle très peu le français. Le rendez-vous a été donné par le Directeur du foyer. Un

---

<sup>31</sup> Pierre BOURDIEU : *La distinction. Critique sociale du jugement*, op. cit., p. 466 et suivantes.

compatriote bilingue et lettré, qui semble avoir le statut de l'intellectuel du foyer, a été appelé à la rescousse par des co-résidants pour traduire. Toute la passation du questionnaire est placée sous le signe de la méprise avec une enquête policière. La vue du questionnaire provoque une véritable panique chez cet enquêté. L'interprète amateur explique que l'enquêté a peur de devoir remplir lui-même ce gros document alors qu'il est analphabète.

L'appréhension du questionnaire est parfois la crainte d'être confronté à l'incapacité de répondre. C'est aussi cette crainte qui habite la personne suivante, bien que française. (E 19) : Cet ouvrier qualifié de l'imprimerie est entré dans le secteur public à la suite d'un grave accident de la circulation. Il explique les raisons de son inquiétude face au questionnaire : « *J'ai plus de mémoire, j'ai des vaisseaux qui ont claqué dans mon cerveau.* » Il n'a pas plus de difficultés que l'enquêté moyen à se remémorer certaines dates (changements d'emploi, de logement, années de naissance de parents proches...). Mais chaque hésitation de sa part est l'occasion de dire qu'il se sent diminué. Son inquiétude est sans doute redoublée par un sentiment de honte quant à son passage dans le système scolaire. Quand l'enquêtrice annonce que la deuxième partie traitera de sa scolarité, il répond d'un air gêné :

« *Eh bien! Elle n'était pas fameuse.* »

### ***3.3. Les résistances par sentiment de disqualification sociale***

Assez proche dans leur signification des résistances liées à un faible niveau scolaire sont les hésitations à répondre qui proviennent du fait que certains enquêtés ont l'impression que leur position sociale est disqualifiée. C'est souvent le cas des personnes qui sont au chômage, d'autant plus que ce thème n'est pas central dans l'enquête<sup>32</sup>. Cette forme de résistance à l'enquête se rencontre aussi auprès de personnes occupant des positions très basses dans la hiérarchie professionnelle (manoeuvre, ouvrier non qualifié).

Le malaise chez cet ouvrier du bâtiment, un grutier, (E 20) semble provenir du fait qu'il traverse sa première expérience de chômage. Il se montre fort gêné par la présence de l'enquêtrice, répond très brièvement et laisse souvent sa femme parler à sa place. Tous deux sont d'origine ouvrière. Si lui n'a pas de diplôme, par contre son épouse a le certificat d'études. Elle a été ouvrière d'usine avant d'élever leurs quatre enfants. Le seul commentaire de l'enquêté

---

<sup>32</sup> Quand l'objet de l'enquête est justement le rapport au chômage ou les formes de recherche d'emploi, la rencontre avec l'interviewer peut se révéler valorisante si est privilégié le point de vue des intéressés sur leur situation. On rencontre alors fréquemment l'adhésion par désir de témoigner, voire de dénoncer. Sur ce thème, voir :

Isa ALDEGHI : *Chômeurs au fil du temps*, Cahier de recherche n°21, CRÉDOC, Paris, 1991.

pendant le questionnaire concerne le fait qu'il est au chômage : « *Et pourtant, on a toujours été honnête* », ajoute-t-il.

(E 21) : Autre situation où c'est l'intervention de l'épouse et une forte insistance de la part de l'enquêtrice qui a fait accepter le principe du questionnaire. Comme dans le cas de l'enquête précédent, l'épouse répondra le plus souvent à sa place. Cet ouvrier non qualifié qui a commencé sa vie professionnelle dans une usine d'implantation rurale travaille dans un des très grands établissements de la zone industrielle. L'embarras manifesté à la demande du rendez-vous réapparaît plusieurs fois pendant la passation du questionnaire. Plusieurs questions provoquent chez cet homme des commentaires dépréciateurs sur sa position sociale. Par exemple, après la question sur la profession, vient une autre sur la classification précise. Il répond :

« *Manoeuvre. Je suis au bas de l'échelle, quoi.* »

Interrogé sur les professions de ses trois meilleurs amis, il cite des contremaîtres et précise :

« *C'est moi le plus bas.* »

Enumérant les professions de la fratrie de sa femme, il se dit « *le plus mal placé.* » Le questionnement induit subrepticement une logique de confrontation sociale, avec la hiérarchie de l'entreprise, avec la position d'amis ou de membres de la famille, avec les normes supposées des chercheurs qui ont conçu les questions. La violence est grande quand la comparaison ne se fait pas à l'avantage de l'enquêté. On comprend mieux dans ces conditions les tentatives d'évitement du questionnement. Ce manoeuvre parvient une seule fois à échapper à la logique d'infériorisation systématique que produit pour lui le questionnaire, c'est quand il répond sur la situation sociale, familiale et professionnelle des membres de sa fratrie. Il rejette en termes très durs l'un de ses frères, le seul qu'il ne voit plus :

« *Celui-là, c'est un bon à rien, il a mal tourné.* »

Ce frère est « cartonneur », ce qui désigne en Picardie des personnes souvent sans domicile fixe, fréquemment alcooliques, qui survivent en revendant des cartons, des papiers ou des cageots récupérés sur la voie publique. Cette occupation n'est pas considérée par l'enquêté comme une activité professionnelle, car il classe son frère parmi les personnes au chômage.

### ***3.4. Les réticences à répondre des exclus du mythe du Français moyen***

Certains se rebiffent à l'idée de participer à une telle enquête parce qu'ils se sentent différents. Le sentiment d'exclusion pouvant se transformer en conduites de mise hors-jeu.

(E 22) : Cette femme par exemple, handicapée moteur, est employée de bureau dans une association spécialisée. La convaincre de répondre a été difficile. Quand on en vient aux questions sur la situation de famille, elle interrompt son travail de réponse et interroge à son tour l'enquêtrice. Elle s'étonne de faire partie de l'échantillon car au double titre de célibataire et de handicapée, elle ne se sent pas « représentative. » Pour réenclancher l'enchaînement des questions et des réponses, il faut à nouveau la convaincre que son année de naissance, son activité professionnelle dans l'agglomération d'Amiens, font qu'elle a bien sa place dans notre échantillon.

Cette référence au « mythe du Français moyen » est souvent implicite. On peut même se demander s'il n'arrive pas que certaines personnes orientent leurs réponses pour se conformer à l'image qu'elles se font de la représentativité. Cette réticence à répondre parce qu'on ne se sent pas « représentatif » est fréquente dans certaines populations particulières : les chômeurs, les étrangers, les personnes en logement collectif ou encore ne vivant pas en couple. Chez les veufs et les divorcés, la résistance au questionnaire se renforce souvent de l'aversion à évoquer des souvenirs pénibles.

### ***3.5. La crainte des objectifs cachés de l'enquête***

L'appréhension est la compagne de l'enquêteur lors des premières prises de contact : peur du chien qui mord, crainte du « client » qui rechigne à endosser son rôle d'enquêté coopérant, et qui peut aller jusqu'à menacer physiquement l'enquêteur. Mais ces derniers n'ont pas le monopole de l'appréhension. Certaines personnes s'inquiètent des motivations profondes de l'enquêteur. N'essayerait-il pas de vendre quelque chose ? La porte entrebâillée risque de se refermer avec la formule :

*« Non merci, je n'ai besoin de rien. »*

C'est surtout dans les logements collectifs de type HLM que se rencontrent de tels cas de méprise avec l'activité de VRP. Des vendeurs d'encyclopédie ou d'assurance vie alimentent les

risques de quiproquo en prétendant qu'ils réalisent des enquêtes. Pour rendre crédible cette affirmation, ils commencent par poser quelques questions avant de sortir leur produit. On comprend que certains enquêtés s'étonnent au moment du départ de l'enquêteur :

*« Ah bon, vous ne vendez rien! »*

Perspective encore plus inquiétante : ce prétendu enquêteur de l'INSEE ne serait-il pas un voleur ou un escroc ? La carte professionnelle tricolore évoquée plus haut sert alors à rassurer les anxieux, plus qu'à intimider. Il arrive qu'on confronte le nom de l'enquêteur figurant sur la carte avec celui porté sur l'avis de passage. Après ces contrôles, les personnes contactées s'excusent d'avoir mis en doute la parole de l'enquêteur :

*« Vous savez, on voit tant de choses... »*

Et l'enquêteur de renchérir, se démarquant ainsi des représentants et des délinquants.

Dans le cas de l'enquête *Grande pauvreté* du CRÉDOC, réalisé en 1995, où en l'absence de liste d'adresses initiales les enquêteurs avaient pour consigne d'interroger un effectif donné d'enquêtés sur des types de sites particuliers, les quartiers de HLM en opération de développement social des quartiers sont les types de sites où les enquêteurs ont eu le plus de mal à remplir leurs objectifs :

*« Il est toujours difficile d'arriver à se faire introduire directement dans l'appartement d'un particulier : le souhait de ne pas être dérangé, la crainte du démarchage rendent les interlocuteurs peu aimables avec les enquêteurs. (...) Outre ces inconvénients traditionnels, les enquêteurs se sont heurtés à un problème plus particulier à ces quartiers, la forte insécurité (...) Ces problèmes de sécurité influent aussi sur le comportement des habitants du quartier. Ils se montrent encore plus méfiants qu'ailleurs et ils sont particulièrement réticents à ouvrir leur porte et à laisser l'enquêteur entrer dans leur domicile<sup>33</sup>. »*

L'enquêtée (E 22) qui vient d'être évoquée, par exemple, célibataire et handicapée, avait répondu au coup de sonnette de l'enquêteur en ouvrant une petite fenêtre haut placée à proximité de sa porte d'entrée et en demandant sa carte professionnelle par cette petite ouverture. Ce n'est qu'après un sérieux examen de ce document qu'elle ouvrit sa porte.

Autre crainte, d'apparition sans doute plus récente, celle de la connexion de fichiers. Quelques cadres du secteur privé qui ont mentionné de cette inquiétude.

---

<sup>33</sup> Marie-Odile GILLES-SIMON : *Les spécificités des enquêtes quantitatives auprès de populations socialement marginales*, op. cit., page 56.

D'autres variétés de méprise sur les buts du questionnaire peuvent occasionner une résistance au questionnement. (E 23) : Par exemple, un enquêteur a noté qu'un commerçant ambulancier d'origine étrangère, qui semblait mal comprendre les objectifs de l'enquête, craignait de dévoiler sa vie privée de peur d'une exploitation journalistique.

Une confusion avec une recherche opérationnelle peut rendre hésitants certains enquêtés en situation difficile (au chômage par exemple), et qui doutent qu'une telle opération apporte une amélioration à leur situation. (E 24) : ce couple de Portugais a connu un enchaînement de malheurs. Des problèmes de santé du mari ont entraîné son classement en invalidité. La femme cherche en vain depuis plusieurs années un emploi à temps complet pour résorber les problèmes financiers de la famille, mais n'a trouvé pour l'instant que quelques heures de ménage par semaine. La famille a dû quitter le logement précédent à la suite d'un incendie. Le mari exprime son scepticisme quant aux buts de l'enquête :

*« De toutes façons, ça sert à rien. »*

Cette méprise quant aux buts du questionnaire se crée par analogie avec le questionnement plus habituel de l'Etat envers les classes populaires. Gérard LECLERC écrit à propos de l'émergence des enquêtes sur les différents aspects de la vie ouvrière dans la deuxième moitié du XIX<sup>e</sup> siècle :

*« La légitimité du regard et du questionnement repose sur son appartenance à l'appareil administratif centralisé, à la hiérarchie du pouvoir nouveau et sur la sollicitude nouvelle qu'il apporte au bien-être des citoyens<sup>34</sup> »*

Dans l'histoire de l'observation de l'homme, la frontière entre enquête sociale et enquête sociologique s'est durcie relativement récemment. Dans les débuts de l'Université de Chicago, la recherche sociologique se développe en liaison avec les « problèmes sociaux » de l'époque, ce qui est à relier aux préoccupations de régulation sociale des mécènes qui ont financé l'école<sup>35</sup>.

---

<sup>34</sup> Gérard LECLERC : *L'observation de l'homme. Une histoire des enquêtes sociales*, op. cit., page 87.

<sup>35</sup> Daniel BERTAUX : *Histoire de vies ou récits de pratiques ? Méthodologie de l'approche biographique en Sociologie*, Rapport CORDES, Paris, 1976, en particulier p. 15 et suivantes.

### 3.6. *La résistance par hostilité à l'Administration*

Une autre cause de résistance est l'attitude revendicative ou critique par rapport à l'Administration. Parmi les gens réticents au questionnaire par hostilité envers l'Administration, on trouve des familles qui sont en contact fréquent avec les institutions de régulation sociale et qui ont une attitude de résistance aux contrôles.

(E 24) : Ce couple enquêté qui vient d'être évoqué (homme invalide, femme faisant quelques heures de ménage), exprime une position ambiguë par rapport à l'Etat français. A la fois ils sont demandeurs - la femme déclare attendre depuis trois ans que l'ANPE lui propose un emploi à temps complet - et en même temps ils sont sans illusions sur les vertus de l'Etat-providence.

Quand la résistance au contrôle va jusqu'à son terme, l'enquêteur est impuissant face à une porte qui reste obstinément fermé.

(E 25) : Malgré d'innombrables visites chez cet ouvrier du bâtiment qui au dire de sa femme avait des problèmes d'alcoolisme, la négociation d'un rendez-vous n'a jamais pu s'établir. L'immeuble HLM est bien connu des services sociaux. Les nombreux enfants jouant dans la cage d'escalier avaient trouvé une explication aux opiniâtres visites de l'enquêtrice. Ils l'accueillaient aux cris de : « *V'là l'infirmière! V'là l'infirmière!* ». Plusieurs fois un enfant ouvrit la porte de l'appartement et répondit affirmativement à la question de l'enquêtrice sur la présence de son père. Puis la mère arrivait et disait qu'il était parti.

(E 26) : Une situation analogue s'est produite avec cet « homme toutes-mains » résidant dans une petite ville ouvrière à proximité d'Amiens. Le seul énoncé de l'adresse quand l'enquêtrice cherchait à localiser son logement provoquait des commentaires sur les ressemblances entre cette cité HLM ancienne et Chicago. A l'intérieur même de la cité, le nom de la personne à rencontrer provoquait l'hilarité et les voeux de bonne chance de ses voisins. En fait cet homme n'a jamais ouvert la porte de son domicile à l'enquêtrice. Seul se voyait son oeil observant la visiteuse à travers le petit judas de sa porte. Un voisin fortement éméché, se présentant comme un ex-ami de l'enquêté potentiel, prenant un jour l'enquêtrice pour une assistante sociale, entreprit de l'aider à rencontrer son « client » en frappant sur la porte à grands coups de poings, sans aucun succès.

Les « cas sociaux » ne sont pas les seuls à réagir par hostilité à « l'Administration. » (E 27) : Cette famille par exemple n'est pas une cliente-type de l'aide sociale. Le mari est comptable, la femme ouvrière. Ils sont très intégrés dans le village où ils résident et où ils ont passé leur

enfance. Un signe : ils y sont responsables d'associations. Pour l'homme, le principe de l'enquête est connu et admis depuis longtemps car il travaille dans un établissement semi-public et il a rempli lui-même la demande de l'INSEE d'obtention de la liste du personnel né en 1942. Par contre son conjoint se montre dès le départ très hostile à la demande de prise de rendez-vous. La raison de cette animosité semble résider dans le souvenir d'une période difficile que la famille a connue auparavant : le mari est resté quinze mois au chômage avant son emploi actuel. Cette période ne semble pas avoir autant marqué le mari que sa femme, il répond qu'il n'a pas connu de période de chômage, ou encore qu'ils n'ont jamais connu de difficultés financières. A ces réponses, l'épouse intervient vivement pour rectifier les dires de son mari et laisser éclater sa rancoeur contre « l'Administration. » L'enquêtrice est associée aux services de l'ANPE qui ne sont pas intervenus pour aider son mari à retrouver un emploi :

*« Ah! On n'est pas venu t'interroger à ce moment-là ! »*

Malgré l'explication de l'enquêtrice sur l'absence de lien entre cette enquête et les services publics de l'emploi, et la confirmation que lors de cette enquête, qui est une opération non renouvelée, tous les actifs nés en 1942, y compris ceux à la recherche d'un emploi, sont rencontrés, l'épouse de l'enquêté maintient sa position d'hostilité au questionnement.

Autre attitude proche, la résistance non pas tant par réaction contre les institutions de suivi et accompagnement social, mais par hostilité aux contrôles fiscaux et plus généralement à l'interventionnisme de l'Etat. Les indépendants sont nombreux dans ces catégories. Ce fait ressort nettement de l'analyse systématique des remarques en marge ou en fin de questionnaire.

### ***3.7. La résistance par manque de temps : un argument qui peut en cacher un autre***

L'argument mis en avant par les indépendants est souvent le manque de temps. S'il est certain que leurs horaires de travail sont lourds, il est aussi vrai qu'il est plus facile de parler de manque de temps à un enquêteur que d'attaquer de front la légitimité de sa démarche.

(E 28) : L'un des rendez-vous les plus difficiles à obtenir a été celui d'un couple dont l'homme était artisan du bâtiment depuis peu et la femme VRP. L'enquêtrice a parlementé avec eux une fois par semaine au téléphone pendant plus de six mois. L'équivalent en temps de trois passations de questionnaire au téléphone a été nécessaire avant de leur faire accepter un rendez-vous, et paradoxalement leur principale raison évoquée pour ne pas accorder de rendez-vous était le manque de temps. L'homme, originaire de l'Europe du Sud, acceptait de recevoir un

enquêteur, mais tenait absolument à ce que sa femme, qui elle est française, soit présente, parce qu'il était étranger, disait-il. Plus que la non-maîtrise de la langue, c'était peut-être davantage l'attitude de réserve rencontrée chez plusieurs personnes de nationalité non française, qui semblent ne pas se donner le droit de s'exprimer publiquement, qui était en jeu dans son souhait de répondre en présence de sa femme.

Au cours de la passation du questionnaire, plusieurs indices ont montré que l'un des principaux blocages semblait être une hostilité à ce que représente la Fonction publique en général. Des propos au vitriol sont tenus par cette femme sur les « privilégiés » que sont pour elles les fonctionnaires. Par exemple, dans la partie de l'enquête sur l'emploi actuel, on demande aux personnes si elles sont d'accord ou non avec une série de phrases portant sur leurs conditions de travail. Dans cette partie, la femme répond à la place de son mari en commentant :

*« Tu es mal payé, ça oui, si on compare avec l'Administration », « C'est physiquement dur par rapport à l'Administration », ou encore : « Tu n'as pas de sécurité par rapport à l'Administration. »*

Les propos sévères sur l'image du « fonctionnaire peu courageux, inutile, grassement payé » étaient typiques des indépendants, mais aussi de certains salariés qualifiés du secteur privé, plutôt des agents de maîtrise, des techniciens ou cadres.

Dans l'ensemble, les femmes salariées évoquent souvent l'argument du manque de temps. Les enquêtes Budget-temps de l'INSEE confirment leur relativement faible disponibilité.

Dans son ouvrage *La distinction*, Pierre BOURDIEU interprète le niveau plus élevé de non-réponses aux questions d'opinion chez les femmes comme un comportement social de réserve à s'exprimer publiquement. Cette enquête comporte peu de questions de cette nature. Aussi est-il difficile de chercher à confirmer ou infirmer cette hypothèse. Les observations directes font état d'une tendance des femmes à répondre à la place des maris, alors que peu de maris répondaient pour leur conjoint si l'épouse était interrogée. Cela peut s'expliquer par les thèmes du questionnaire qui relèvent directement des conditions de vie du ménage. Mais c'est peut-être aussi un résultat qui s'explique par les caractéristiques de l'observateur, les observations directes relatées ici ayant été faites par une enquêtrice.

### **3.8. La résistance par réserve face aux risques d'« atteintes du moi »**

La résistance au questionnement peut être une protection contre les atteintes aux « *territoires du moi* », pour parler dans les concepts d'Erving GOFFMAN, par l'enquêteur, le questionnaire et ses utilisateurs potentiels.

S'il est commun d'entendre un enquêté s'indigner du caractère indiscret du questionnement, on ne peut qu'être frappé par la diversité des délimitations des « *territoires du moi* » sur lequel on veut faire porter le secret.

Les réticences du couple (E 28) dont l'homme est artisan du bâtiment, d'origine européenne du Sud, et la femme représentante, qu'on vient d'évoquer en rappelant la dure négociation préalable au rendez-vous, n'avaient pas comme seule origine la dimension déjà analysée d'hostilité vis-à-vis de l'Administration. Lors des tentatives de prise de rendez-vous par téléphone, la femme se disait choquée de devoir accueillir un enquêteur à leur domicile. La proposition de réaliser l'entretien dans un lieu plus neutre, tel que les bureaux du Service régional de l'INSEE n'a pu être concrétisée car les rares moments de disponibilité du couple ne correspondait pas aux horaires d'ouverture de ces locaux. Quand le rendez-vous fut enfin obtenu, le lieu convenu fut leur domicile. Leur habitation est un pavillon neuf, dont les pièces sont d'une taille peu commune par rapport à ce qu'on peut rencontrer dans les communes périurbaines de cette région, même dans celles où vivent surtout des cadres. L'architecture intérieure y est contemporaine, les matériaux utilisés de haute qualité (par exemple tout le sol du rez-de-chaussée est en marbre). Cette maison est le fruit de leurs efforts d'auto-construction, aussi aurait-on pu penser que ce couple serait fier de la présenter. Dans les faits, ils sont gênés de se montrer dans ce lieu car ils ne veulent pas donner à l'enquêteur l'impression d'opulence. Erving GOFFMANN aurait sans doute parlé de contradiction entre le rôle qu'ils entendent jouer et l'apparence du décor. Ils insistent sur les sacrifices réalisés, la fatigue et le renoncement aux vacances qu'impliquent les travaux, les restrictions sur leur niveau de vie nécessaires pour acquérir les matériaux. Ils discréditent même leur choix d'investir temps, argent, énergie dans leur habitation en déclarant :

*« Finalement, les gens sans ambitions sont plus heureux. Profiter de la vie, ce serait vendre la maison et profiter de l'argent. »*

Erving GOFFMAN a décrit des stratégies de manipulation de l'apparence qui ont justement pour but de renforcer l'impression que cherche à produire un des partenaires de l'interaction sur les

autres membres. Il cite l'exemple amusant d'une assistante sociale aux Etats-Unis, de parents italiens, mais dont les caractéristiques physiques étaient très éloignées de celles de la « méditerranéenne-type. » Les familles à qui elle rendait visite et qui étaient de même origine géographique qu'elle n'imaginaient pas qu'elle parlait leur langue. Cette personne entendait les mères de famille dire à leurs enfants de mettre de vieilles chaussures avant de venir saluer l'assistante sociale<sup>36</sup>.

Ce couple (E 28) a conscience de ce que l'apparence de leur maison ne légitime pas leurs discours sur le dur sort des petits indépendants par rapport aux fonctionnaires privilégiés. Mais il est plus difficile de transformer l'apparence d'un logement que de changer de chaussures. D'où peut-être leur forte hostilité à la venue d'un enquêteur à leur domicile.

### ***3.9. Résister pour inverser le rapport de force enquêteur-enquêté***

Contrairement à l'entretien thérapeutique ou à la confession qui se font à la demande de la personne qui se raconte, l'entretien de recherche se produit à l'initiative de l'enquêteur ou de l'interviewer<sup>37</sup>. C'est lui, et non l'informateur, qui a l'initiative des thèmes traités, voire même, dans le cas d'une enquête quantitative, des questions à poser. Parfois, ne pas se soumettre immédiatement à l'obligation de répondre a pour fonction, non pas de préserver le caractère privé de certaines informations, mais d'inverser le rapport de force entre enquêteur et enquêté en faveur de ce dernier. On fait alors comprendre au technicien de la collecte qu'il est à la merci du bon vouloir de l'enquêté. Ce sont souvent des professions libérales, des cadres du privé qui affirment leur supériorité par rapport à l'enquêté. Chez ces derniers, certaines informations relatives au déroulement de leurs carrières font l'objet de résistance à la livraison. Ces personnes sont socialement assez proches de celles qui manifestent une attitude de collaboration active. Elles ont en commun la tendance à poser des questions à l'enquêteur, ou encore à apporter des critiques sur la problématique ou la formulation du questionnaire. Pierre ENCREVE et Michel de FORNEL notent la porosité de la frontière entre résistance et collaboration en analysant les modes de prise de parole d'un médecin qui avait participé à l'émission de télévision qu'ils analysent. Ce médecin contrôlait le tour de parole, interrogeait la questionneuse, imposait son rythme à l'enchaînement des questions-réponses.

*« Plus le capital non matériel (linguistique, culturel, social) est comparable à celui de la*

---

<sup>36</sup> Erving GOFFMAN : *La mise en scène de la vie quotidienne - La présentation de soi*, page 45, op. cit. GOFFMAN a emprunté cette anecdote à un ouvrage de E. WIGHT BAKKE : *The unemployed worker*, Yale University Press, Yale, 1940.

<sup>37</sup> Alain BLANCHET, Anne GOTMAN : *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*, op. cit., page 19.

*questionneuse, (et plus généralement de l'équipe de réalisation), plus le contrôle de la circulation de la parole est un enjeu disputable, et peut faire l'objet d'un calcul stratégique, plus ou moins transparent à lui-même, de la part des répondeurs dans le cadre d'une résistance active qui conserve les apparences de la collaboration<sup>38</sup>. »*

### **3.10. Des résistances le plus souvent vaincues**

Ces diverses interprétations des résistances au questionnaire n'ont pas de prétention à l'exhaustivité. D'autres problématiques de recherches, des enquêteurs aux attributs sociaux différents, des lieux d'émanation autres que l'INSEE produiraient sans doute des résistances d'autres natures que celles abordées ici. Il importe de noter que si les taux de refus restent faibles dans une telle enquête, c'est parce que bien souvent, les enquêteurs arrivent à vaincre les résistances premières. On a déjà vu qu'un tel retournement peut être facilité par l'appui d'autres membres du foyer qui s'allient à l'enquêteur.

La « reddition » de l'enquêté peut provenir d'une soumission à l'autorité. L'enquêteur joue alors la carte de l'officialité de sa démarche, et de son caractère légitime. Cette autorité est toute symbolique, car l'enquêteur ne dispose pas de moyens de coercition. Face à une personne récalcitrante, l'enquêteur peut adopter une autre stratégie que l'imposition d'autorité. Quand les personnes hésitent à répondre parce qu'elles ne se sentent pas utiles, il peut tenter de retourner cette attitude en les valorisant, en insistant sur l'intérêt pour l'enquête d'intégrer leurs réponses. Cette tactique diminue l'effet de contrainte et peut amener à la volonté d'apporter son témoignage. Dans les observations analysées ici, ce type de retournement est caractéristique des interactions avec des ouvriers peu scolarisés, d'origine française, en particulier d'origine rurale ouvrière, ou d'origine étrangère. Dans ce dernier cas, le retournement est rare quand l'intercompréhension entre l'enquêté et l'enquêteur est faible.

La réceptivité aux syndicats, qui dans le monde de l'industrie dépasse le simple noyau d'adhérents, facilitait cette utilisation de l'enquête en exposé de revendications. Il est arrivé plusieurs fois, en particulier chez des ouvriers des grandes entreprises de la zone industrielle en travail posté, que les enquêtés ou leur conjoint appuient leurs dires en montrant à l'enquêteur un tract syndical soigneusement mis de côté.

---

<sup>38</sup> Pierre ENCREVE, Michel de FORNEL : « Le sens en pratique. Construction de la référence et structure sociale de l'interaction dans le couple question/réponse », art. cit., page 29.

### ***3.11. Un cas limite instructif : quand la négociation de la situation est remise en cause***

Quelle que soit la façon dont il se crée, un consensus sur les règles qui vont présider à l'interaction enquêteur-enquêté est un préalable nécessaire à l'instauration du questionnement. Une fois établi, ce consensus est rarement remis en cause.

Pour conclure le chapitre de la négociation des identités indispensable au développement de la situation sociale de recueil de données quantitatives, on va évoquer l'un des rares cas où ce *modus vivendi* s'est interrompu et l'enchaînement des questions-réponses n'a pu être mené jusqu'à son terme, car il concentre une grande variété de situations d'incompréhension.

(E 29) : Ce harki, naturalisé français, réside dans un quartier très homogène d'Amiens, une cité de maisons individuelles de piètre qualité, qui héberge exclusivement des familles d'anciens Algériens qui ont émigré en France à la fin de la guerre d'Algérie. Malgré ses presque vingt années de résidence en France, cet homme parle et comprend mal le français. Le fait qu'il tutoie l'enquêtrice est davantage une marque de non-maîtrise du vouvoiement qu'un signe d'irrespect. Le rendez-vous a été difficilement accepté.

A l'arrivée de l'enquêtrice avec son questionnaire, il lui expose d'entrée de jeu ses récriminations sur le mauvais état de son domicile. Ces pavillons préfabriqués n'étaient vraisemblablement pas conçus pour durer, et leurs locataires sont confrontés à des problèmes d'isolation, de chauffage, d'humidité. L'alternative proposée aux familles est l'appartement en immeuble collectif social. La plupart des habitants sont réticents, car leur cité présente certains avantages qu'ils perdraient alors : plus de possibilité d'adjoindre garages, ateliers, plus de jardins ou de petits élevages possibles en HLM. De plus ce lotissement est le lieu d'une vie sociale intense.

En montrant les traces d'humidité sur les murs, l'enquêté semble penser que l'enquêtrice peut intervenir pour faire effectuer des réparations. En n'entretenant pas ces illusions, elle perd le peu de la légitimité qu'avait sa présence.

Le questionnaire est l'occasion de mille incompréhensions. L'enquêtrice doit s'arrêter à chaque phrase, réexpliquer autrement. Non seulement le sens des questions lui échappe, mais plus profondément il ne comprend pas le « pourquoi du questionnaire. » Il ponctue l'interaction de remarques du type : « *Pourquoi tu veux savoir ça ?* » ou encore : « *Tu poses trop de questions.* » La collaboration par conviction au bien-fondé de l'enquête est évidemment impossible.

Sa position sociale (voilà seize années qu'il est manoeuvre dans une grande usine de la zone industrielle) fait qu'il est particulièrement susceptible de se sentir dévalorisé par des questions sur sa carrière professionnelle. Interrogé sur ce qui intervient sur sa vitesse de travail, il répond :

*« Je passe des caisses, je ramasse ce qui est par terre, c'est le dernier des métiers, manoeuvre, c'est dur. »*

Quand il est interrogé sur l'atelier où il travaille, il trouve enfin une explication à la présence de l'enquêtrice, il pense qu'elle est à l'affût d'informations confidentielles sur son entreprise, il refuse de lui répondre :

*« J'ai pas le droit de dire à toi les secrets de l'usine. »*

Il comprend encore moins quand le thème change et porte sur la famille. Il refuse de répondre aux questions sur la fratrie de sa femme car il ne veut pas les « dénoncer », dit-il. Les questions sur sa propre fratrie et ses parents, encore en Algérie, sont encore plus mal venues, car la guerre d'Algérie a marqué une coupure irrémédiable entre lui et eux.

Il est choqué d'être interrogé sur l'emploi éventuel de sa femme, car pour lui le modèle de la femme au foyer va de soi. Cette valeur culturelle rend déjà la reconnaissance professionnelle de l'enquêtrice problématique.

Les questions sur la scolarité de ses enfants sont une nouvelle occasion de tension, elles semblent être perçues comme un contrôle sur l'obligation scolaire :

*« Ça ne te regarde pas, va demander à la mairie, eux ils savent, ils vont à l'école comme tout le monde. »*

Renonçant à compléter la partie « famille », l'enquêtrice tente de lui faire remplir la partie « logement ». Le seul thème qu'il accepte de traiter est celui des dégradations que le temps fait subir à son domicile. Il demande explicitement si, après qu'il ait répondu, quelqu'un viendra réparer son logement. Comme l'enquêtrice ne cultive pas ce malentendu, l'enchaînement questions-réponses s'enraye totalement. Il essaye à nouveau de comprendre qui est cette enquêtrice, ce qu'est l'INSEE, en demande l'adresse.

Sa résistance au questionnaire est très forte, mais il ne fait pas preuve d'hostilité à l'égard de l'enquêtrice. Par exemple, quand, ne pouvant continuer la passation du questionnaire, celle-ci lui annonce son départ, il demande à sa femme de lui préparer un café.

Une fois de plus, mais dans des circonstances bien différentes de l'enquêté ancien CRS (E 16) ayant peu sympathisé avec un enquêteur écologiste, on assiste à une dissociation entre l'attitude face à la personne de l'enquêteur et les dispositions par rapport au questionnaire.

Le récit de ce questionnaire interrompu démontre que l'interaction ne peut se développer que s'il existe une place pour l'enquêteur. Dans le cas que nous venons d'évoquer (E 29), l'enquêtrice a refusé d'endosser les différents rôles que proposait l'enquêté : travailleur social, contrôleur de l'insalubrité, représentant de la mairie, contrôleur de l'obligation scolaire, et même espionne industrielle. Mais elle n'a pas réussi à imposer son rôle de collecteur d'information à des fins de recherche en science sociale, faute que ce rôle renvoie à une quelconque référence culturelle de la part de cet enquêté.

On est ici assez proche des raisons qui faisaient que Jeanne FAVRET-SAADA ne parvenait pas à occuper son rôle d'ethnographe lors de sa recherche sur le Bocage normand. Un enquêteur attaché avant tout à éviter les refus de répondre, aurait pu soit endosser le rôle du travailleur social en ne dévoilant pas le quiproquo, soit encore jouer la carte de l'autorité. Mais ces stratégies de « forçage » posent des problèmes déontologiques doubles. De quel droit peut-on forcer l'enquêté à répondre ? Et qu'en est-il de la qualité des données quand les personnes qui répondent sont dans un cadre qui ne respecte pas leur liberté de parole ? Les quiproquos sur la situation, quand ils sont très prononcés, sont de nature à apporter un biais à la comparabilité des réponses qui suppose une relative uniformité dans les conditions de la collecte. Or, si certains enquêtés considèrent que le questionnaire a pour objectif d'apporter des connaissances d'ordre général sur la population enquêtée, alors que d'autres le vivent comme un préalable à des travaux d'amélioration de leur habitat, ces différences de disposition face au questionnaire sont de nature à engendrer des écarts dans les réponses.

## **DEUXIEME CHAPITRE**

### **LES CONDITIONS DE DEROULEMENT**

#### **DE L'ENQUETE :**

**NIVEAU D'IMPLICATION DE L'ENQUETÉ, TOPOGRAPHIE  
ET INTERACTIONS ENTRE LES PARTICIPANTS**

Après avoir abordé dans le premier chapitre le temps de l'établissement du contrat de communication entre enquêteur et enquêté, ce chapitre porte sur les conditions de déroulement de l'enquête.

Le premier thème traité est le niveau d'implication de l'enquêté dans le travail de réponse. Deux attitudes extrêmes s'observent, de la création d'une ambiance à l'attention oblique. Une attitude intermédiaire est celle de l'efficacité. La topographie du questionnement (autrement dit, la partie du logement où les questions sont posées) est très souvent liée au niveau d'implication de l'enquêté dans la passation du questionnaire.

Ensuite, ce chapitre porte sur les effets de la présence de l'enquêteur tels qu'on peut les mettre en évidence par l'observation ethnographique de la situation de passation du questionnaire. Une modélisation statistique prenant en considération les caractéristiques des enquêteurs, à condition d'écarter les biais liés aux différences de publics entre enquêteurs<sup>39</sup>, permet également de mettre en évidence d'autres effets-enquêteurs, mais ceci pourrait faire l'objet d'un autre cahier de recherche.

Enfin, ce chapitre traite des modes d'intervention d'autres partenaires éventuellement présents (conjoint ou enfant des enquêtés).

## **1. La passation de questionnaire : de la création d'une ambiance à l'attention oblique**

Au pôle de la participation la plus active au questionnaire est souvent associée la création d'ambiance. Au pôle de la plus faible participation se situe l'attention oblique. Dans de nombreux cas, les attitudes de réception du questionnaire vont de pair avec la façon dont s'est déroulée l'étape de négociation du rendez-vous. Une très forte réserve initiale se transforme rarement en une passation de questionnaire à l'ambiance amicale ou avec un fort intérêt pour l'enquête.

---

<sup>39</sup> Pour éviter la trop grande dispersion géographique, il est de pratique courante de réserver à chaque enquêteur un secteur donné. Il est évident qu'un enquêteur se rendant dans des quartiers chics ou des banlieues résidentielles ne rencontrera pas les mêmes types de public que ceux allant dans les quartiers ou les bourgs ouvriers.

### *1.1. Création d'une ambiance : accueil d'un ami ou réception d'un journaliste*

Pour ceux qui accordent une valeur scientifique au questionnaire qui leur est proposé, et qui adhèrent aux buts de l'enquête, la participation à la recherche devient valorisante. Dans ces cas, on assiste généralement à la création d'une ambiance. On reçoit l'enquêteur dans le salon, on éteint la télévision, on écarte les enfants qui jouent ou encore on cherche une pièce en retrait de l'agitation familiale. Toute une mise en scène se fait pour accueillir l'enquêteur, soit dans une ambiance intimiste propre aux confidences, soit avec la solennité avec laquelle on accueillerait une équipe de télévision.

La femme professeur titulaire du CAPES (E 6) dont le mari avait une formation en sociologie, avait installé l'enquêtrice dans un profond fauteuil dans lequel il était difficile d'écrire, elle avait remplacé l'éclairage central par une charmante petite lampe qui distillait une douce lumière mais ne facilitait pas la lecture de l'intitulé des questions.

(E 30) : Autre exemple, cette femme employée de bureau dans une administration de publique se plaint de l'aspect routinier de son travail. Son mari, VRP, ne rentre au domicile que les week-ends. La venue d'une enquêtrice est perçue comme un agréable dérivatif dans le train-train quotidien. Elle la reçoit très amicalement, descend même l'escalier pour l'accueillir quand celle-ci sonne à l'interphone en bas de la résidence où la famille a acheté un appartement. Elle répond au questionnaire sur le ton de la confidence. Elle se penche à l'oreille de l'enquêtrice pour dire qu'elle a redoublé une classe mais que ses enfants ne le savent pas. Ce secret partagé crée une complicité.

Certains enquêtés essayent d'écartier du lieu de l'interaction les personnes qui risquent d'aller à contre-courant de leur mise en scène, les enfants en particulier. (E 31) : Ce chef comptable et son épouse, une employée de bureau maintenant au foyer, ont deux enfants. L'aînée est une enfant trisomique. Leur tentative de créer une ambiance de réception d'invité - ils installent l'enquêtrice dans le canapé, s'assoient dans les fauteuils, offrent à boire - est contrariée par la présence de cette grande enfant qui se colle à la visiteuse dans le canapé, l'interrompt gentiment dans ses questions pour lui demander son nom, d'où elle vient, etc. Ses parents semblent très gênés et tentent en vain de convaincre l'enfant d'aller jouer dans sa chambre. Son expulsion manu militari de la pièce serait contraire à l'ambiance décontractée qu'ils veulent créer.

Ces références, souvent rencontrées, à l'ambiance détendue d'une rencontre entre amis, permettent d'échapper à la rigidité du questionnaire et à son arbitraire : quand le mode de constitution de l'échantillon est aléatoire, ni l'enquêteur ni l'enquêté n'ont vraiment choisi de se rencontrer. A l'aléatoire initial se substitue alors l'impression d'une rencontre entre personnes

de mêmes affinités.

La création d'une ambiance « accueil d'un journaliste » est peut-être encore plus valorisante et diminue également le caractère contraint qui pourrait naître de l'interaction. Ces enquêtés sont sérieux et attentifs face au questionnaire. Ceci ne les empêche pas de sortir de ce cadre étroit pour développer un épisode de leur trajectoire professionnelle ou résidentielle, ou encore pour commenter une trajectoire familiale. Chez ces personnes, les réponses sont parfois clairement orientées pour présenter une image cohérente avec les précédentes. Certaines réponses, théâtralisées, prennent alors une tournure de déclaration publique. On a décrit une telle scène avec l'enquêté (E 9), qui souhaitait dénoncer publiquement les pratiques scandaleuses de son premier patron en particulier et des petits employeurs en général exploités d'apprentis.

Même si les créations d'ambiance amicale ou les interprétations de la présence de l'enquêteur comme un journaliste contribuent à atténuer l'effet de violence du questionnement, il n'empêche que c'est toujours l'enquêteur qui a la maîtrise des thèmes autorisés et de l'enchaînement des questions-réponses. La prise opérée par le questionnaire sur le temps de l'enquêté, mais aussi sur l'objet de la discussion, est telle qu'elle se traduit par une dépossession : certains enquêtés demandent la permission de fumer à leur propre domicile, s'excusent de devoir s'interrompre deux minutes pour répondre à un coup de téléphone, accueillir un visiteur ou consoler un enfant qui pleure.

### ***1.2. Une autre façon de diminuer la prise du questionnement : l'attention oblique***

Ces récits de mise en scène d'une atmosphère d'accueil ne doivent pas faire oublier que le plus souvent, une télévision qui fonctionnait à l'arrivée de l'enquêteur reste allumée. Un enquêteur, lui-même peu adepte de spectacles télévisuels, notait avec une pointe d'irritation, sur la page réservée aux commentaires, toutes les fois où le poste était resté allumé. Dans un cas, il avait écrit :

*« La télévision marchait, mais le couple était sympathique. Ils se souvenaient du nom de l'enquêteur qui devait venir. »*

Bien souvent, dans les foyers français, la télévision est allumée sans que personne n'y fasse vraiment attention. Elle n'est alors pas un obstacle à un accueil chaleureux d'un enquêteur. Dans d'autres cas, elle fait « écran » entre l'enquêteur et l'enquêté et permet de dissimuler la gêne de la personne interrogée. Sur la centaine de cas d'observations directes, on a cherché les points communs des cas où la personne interrogée regardait davantage l'écran que l'enquêtrice,

n'accordant qu'une attention flottante à l'interaction. On peut mettre à part les fois où une course cycliste ou un match de football étaient programmés à l'heure de la venue de l'enquêtrice, dans ce cas c'est la passion pour le sport retransmis qui explique le peu d'attention porté au questionnaire. Les personnes qui regardaient le poste avec une attention flottante étaient surtout des hommes ouvriers, peu qualifiés, qui avaient émis des résistances à l'entretien par sentiment d'incompétence, disant que leurs réponses ne seraient pas utiles, ou encore qu'ils étaient peu allés à l'école. Richard HOGGART a analysé dans *La culture du pauvre* la partition du monde, pour les classes populaires de l'Angleterre des années 1920 aux années 1950, entre « eux » et « nous » :

*« La plupart des groupes sociaux doivent l'essentiel de leur cohésion à leur pouvoir d'exclusion, c'est-à-dire au sentiment de différence attaché à ceux qui ne sont pas « nous » »<sup>40</sup>.*

Richard HOGGART décrit le contenu des « eux » pour les classes populaires : les patrons, les fonctionnaires, les politiciens, les instituteurs, les assistantes sociales ou les juges. Pour HOGGART, le rapport des classes populaires au monde des « eux » est marqué par l'absence, l'évitement, le désintérêt ou la méfiance qui sont autant de protections de leur culture. Dans l'introduction à cet ouvrage, Jean-Claude PASSERON résume la pensée de HOGGART en disant que le rapport à la culture des autres est non pas tant aliénation que consommation nonchalante marquée d'attention oblique.

Ce terme d'attention oblique convient bien à ces situations où les enquêtés, après avoir exprimé leur distance à l'enquête, se réfugient dans le programme de télévision pour masquer la gêne que représente l'intrusion du questionneur dans le domicile familial. (E 32) : On peut mentionner par exemple cet agent de production d'une des deux usines de pneumatiques de la zone industrielle, travaillant en 3X8. Cet ouvrier réside dans un des ces anciens villages périphériques à Amiens où s'étaient développées des industries textiles, ses parents ayant travaillé dans ces établissements. Il réside encore dans sa maison d'enfance, avec sa mère, sa femme et ses quatre enfants, une inconfortable petite maison ouvrière en bande dans une cité en briques rouges telle qu'on en trouve également dans nombre de communes minières du Nord. Il n'est pas enthousiaste à l'idée de rencontrer un enquêteur car, explique-t-il, il a fait peu d'études et parle mal français. Sa langue quotidienne est le picard. Il exprimera en fin d'entretien ses difficultés de communication avec « les autres », c'est-à-dire ceux d'une autre langue mais plus encore d'une autre culture, comme par exemple les instituteurs de ses enfants. Il regarde ostensiblement la télévision au début de la passation du questionnaire. En fait, son attitude change en cours d'entretien, car il s'aperçoit que le questionnaire ne porte pas sur des thèmes loin de ses préoccupations mais sur ses conditions de travail, de logement, l'histoire de sa

---

<sup>40</sup> Richard HOGGART : *La culture du pauvre. Etude sur le style de vie des classes populaires en Angleterre*, Editions de Minuit, Collection Le sens commun, Paris, 1973. La première édition anglaise date de 1957.

famille, etc. Aussi devient-il soudainement plus concerné, il tourne sa chaise pour faire face à l'enquêtrice. La télévision continue de marcher mais elle n'est là qu'en simple bruit de fond, et non en écran entre lui et l'enquêtrice.

Chez les femmes, les techniques d'attention oblique passent davantage par la réalisation simultanée à l'enquête d'autres tâches, repassage par exemple. L'emploi du temps objectivement chargé des femmes qui assument travail salarié et tâches domestiques n'explique pas tout. Ces femmes qui effectuaient des tâches ménagères pendant le remplissage du questionnaire avaient presque toutes fait état de résistances par sentiment d'incompétence. Le rapport au questionnaire de ces femmes s'oppose à celui d'enquêtées, qui peuvent parfois disposer elles aussi de très peu de temps libre, mais qui abordent le questionnaire comme une occasion de livrer des confidences, de reconstituer un sens général à leur vie. Si la création d'ambiance s'accompagne généralement d'une volonté explicite d'apporter des réponses cohérentes les unes par rapport aux autres, à l'opposé, dans l'attention oblique, le niveau de concentration est faible et le souci de cohérence dans les réponses absent.

### *1.3. Une formule intermédiaire : l'efficacité*

Entre le pôle de la création d'ambiance et celui de l'attention oblique, il existe une attitude intermédiaire où la légitimité du questionnaire n'est pas remise en cause mais où l'implication personnelle est faible. L'interaction n'est pas l'occasion de déborder du cadre du questionnaire pour créer une relation plus personnelle avec l'enquêteur. Cette attitude se traduit par des réponses brèves qui marquent la volonté d'en finir au plus vite. L'écoute des questions est alors attentive, mais ne donne généralement pas lieu à des commentaires autour des réponses. Ce rapport d'efficacité se rencontre souvent chez des personnes qui ont au premier contact essayé d'éconduire l'enquêteur non pas tant par sentiment d'infériorité dans le questionnement que par manque d'intérêt, voire par hostilité.

### *1.4. Quelques interprétations de la topographie du questionnement*

La pièce où se produit la passation du questionnaire, la disposition respective de l'enquêteur, de l'enquêté, éventuellement d'autres personnes présentes, ces éléments éclairent la nature de l'interaction. Pour Alain BLANCHET et Anne GOTMAN, qui se réfèrent à R.L. GORDEN, le lieu où se déroule l'entretien fait partie de la planification de la situation :

« [GORDEN propose] une approche méthodologique de l'entretien fondée sur l'idée d'une programmation des stratégies et des tactiques envisagées. Les stratégies d'interviews sont définies par cet auteur comme la planification de la situation : elles incluent une intrigue (le thème et l'objectif), une scène (le temps, le lieu et la définition de la situation) et une distribution (les différents acteurs). (...) La scène est caractérisée par la **définition des lieux** (le décor et ses significations sociales) et la **configuration des places** (les positions occupées par les partenaires de l'entretien). Chaque lieu communique des significations qui sont susceptibles d'être mises en acte dans le discours de l'interviewé. Ainsi, il n'est pas indifférent de réaliser un entretien avec un cadre d'entreprise dans son bureau ou chez lui, ou dans le bureau de l'interviewer. La situation commande des rôles et des conduites spécifiques<sup>41</sup>. »

Dans le cas de l'enquête observée, le lieu de l'entretien est directement en rapport avec l'attitude face au questionnement des enquêtés. L'interprétation de la topographie de la passation du questionnaire doit se faire en tenant compte de la diversité des logements (l'alternative salon-cuisine par exemple n'a de sens que si les deux types de pièces existent dans le logement) et des usages différenciés des pièces selon les classes sociales<sup>42</sup>. Le questionnaire ne prévoyait pas de noter cette information, elle a été reconstituée *a posteriori* pour 91 des interactions observées directement. Quelques tendances se dégagent de cet échantillon pourtant réduit. Précisons que dans les cas fréquents où salles et salons ne sont pas des pièces séparées par une cloison, le lieu de l'interaction a été défini selon le type de mobilier de la partie de la pièce où a eu lieu la passation du questionnaire. Les termes de « salle à manger » comme de « salon » désignent d'ailleurs simultanément une pièce et son usage, et le mobilier.

Le lieu le plus fréquent est la salle à manger. C'est à la table de cette pièce que l'enquêteur a été installé près de deux fois sur trois, vraisemblablement dans l'idée qu'une table faciliterait son travail d'écriture. Les enquêtés qui ont reçu dans la salle à manger ont fait preuve d'une pluralité de comportements face à l'enquête. L'attitude de ceux qui reçoivent dans le salon est plus homogène. Une interaction sur dix a eu lieu dans cette pièce. Toujours il s'agissait d'une collaboration active et sans contrainte. Installer l'enquêteur dans un fauteuil ou un canapé semble être la volonté de créer une atmosphère détendue, amicale. Elle est fréquente dans les cas

---

<sup>41</sup> Alain BLANCHET, Anne GOTMAN : *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*, op. cit., pp.68 à 70. La référence de l'ouvrage de R.L. GORDEN est : *Interviewing. Strategies, techniques and tactics*, Homewood, The Dorset Press, 1969.

<sup>42</sup> L'enquête d'Amiens n'a pas recueilli de données précises sur le type de pièces et leur usage. Quelques brefs résultats d'une enquête nationale de 1988 (enquête *Biens durables et ameublement*, INSEE) font apparaître que seuls 7 % des logements hors studios n'ont qu'une cuisine (et ni salon ni salle à manger). Quand il existe un salon ou une salle à manger, seul un ménage sur sept déclare prendre les repas avec les invités dans la cuisine. Il apparaît clairement à la lecture de ces résultats que la cuisine est très rarement une pièce d'accueil aujourd'hui. Il est probable qu'il existe des variantes régionales.

Source : P. MORMICHE, C. BONNAUD : « Habitat 88. Quelles pièces? Pour quels usages? », *Premiers résultats* n°162, INSEE, Paris, 1988.

de création d'ambiance. La passation de questionnaire sort alors de sa dimension de travail d'écriture pour s'étendre vers une interaction plus orale, une « conversation », un bavardage parfois.

Un questionnaire sur six a été rempli dans la cuisine. La cuisine s'oppose nettement au salon dans le sens où placer l'enquêteur dans cette pièce associée au travail, c'est généralement lui dénier toute qualité d'invité. C'est typiquement le lieu de l'interaction quand une femme interrogée a l'intention de faire certaines tâches ménagères tout en répondant. Parfois, à l'inverse, parce que la cuisine est souvent considérée comme le domaine réservé de l'épouse, la cuisine peut être le lieu de confidences de l'enquêtée vers l'enquêtrice. Elle n'est pas alors synonyme de réticences. En fait, une fois sur deux, si l'enquête a eu lieu dans la cuisine, c'est parce que le logement ne comprend ni salle à manger ni salon. Dans les petites maisons des classes populaires ouvrières et agricoles du XIX<sup>e</sup> ou du début du XX<sup>e</sup> siècle de la région amiénoise, il n'y avait pas d'autres pièces que la cuisine et la ou les chambres. Toutes ces maisons n'ont pas été rénovées et leur plan intérieur remodelé sur un modèle de séparation de la fonction cuisine de la fonction réception, faute de place ou de finances.

Dans trois cas, les parents ont reçu l'enquêtrice dans la cuisine pour ne pas déranger les enfants qui regardaient la télévision dans le salon-salle à manger, et pour ne pas lui imposer le bruit du poste. C'est le cas par exemple de l'enquêté ancien intérimaire au chômage (E 13), qui « avouait » (c'était son terme) avoir demandé un secours à la mairie. Cet enquêté, très prévenant à l'égard de l'enquêtrice, l'avait installée dans la cuisine pour préserver un peu de calme à l'interaction, car plusieurs de ses dix enfants jouaient en regardant la télévision dans la pièce voisine. Les personnes qui ont reçu dans la cuisine faisaient partie de couples dont l'un des conjoints au moins était ouvrier ou anciens ouvrier (par exemple devenus techniciens ou artisans).

Le type d'habitat avait également son importance. En HLM, où les personnes de trente-huit ans sont pourtant souvent des classes populaires, la cuisine est rarement le lieu d'accueil de l'enquêteur. Quand on montrait cette pièce, c'était pour prendre à témoin le visiteur sur sa petite superficie. Le bureau est une pièce peu répandue dans les logements de ces enquêtés. Une seule personne a reçu dans cette pièce, une femme cadre supérieur administratif.

Une passation de questionnaire a eu lieu dans un café : ce chauffeur routier aide sa femme à tenir cet établissement quand il n'est pas sur les routes. Il s'agit d'un petit café à l'ambiance familiale dans un village. Si, dans ce ménage, la salle est un peu le salon de la famille, à l'inverse la cuisine du logement sert aussi à préparer quelques repas pour certains habitués, le réfrigérateur familial stocke aussi les boissons du bar. En bref, la séparation spatiale n'est pas nette entre le domestique et le professionnel.

Quatre personnes ont reçu l'enquêtrice sur leur lieu de travail, toutes quatre ont un certain niveau de responsabilité professionnelle, elles pouvaient ainsi libérer un peu de temps dans leur emploi tout en assurant une présence. Une directrice d'école maternelle, juste après la fin des cours, surveillait le départ des derniers enfants, un directeur commercial répondait entre deux questions au téléphone à des clients, un technicien d'un service après-vente pouvait s'adresser à ses dépanneurs.

La dernière personne à avoir proposé un rendez-vous sur son lieu de travail, un agent de maîtrise dans un entrepôt, semblait avoir pour motivation principal d'éviter de recevoir à son domicile car, d'après ce qui s'est passé à domicile au moment de la prise de rendez-vous, les altercations étaient communes entre sa femme et lui.

La disposition des acteurs dans l'interaction est également significative. Le cas le plus commun est le face-à-face, de chaque côté d'une table, entre l'enquêteur et l'enquêté. S'asseoir non pas en face de l'enquêteur mais tourné vers le poste de télévision est plutôt, on l'a vu, le signe d'une collaboration forcée. Il est arrivé quelquefois que l'épouse d'un homme enquêté s'assoie en face de l'enquêteur et que l'enquêté prenne le siège à côté de son épouse. Cette disposition spatiale correspond à une délégation du travail de réponse de l'enquêté vers son conjoint. Ces hommes déléguant étaient des ouvriers, plutôt peu qualifiés, dont la femme avait l'exclusivité de la représentation du couple dans les démarches avec l'administration, comme par exemple le grutier au chômage (E 20).

S'asseoir à côté de l'enquêteur est plutôt une marque de complicité. C'est ce qui se produit ordinairement quand les personnes sont assises dans un salon. L'aspect face-à-face est atténué.

S'asseoir près de l'enquêteur quand il est installé à une table est parfois une manière de contrôler ce que ce dernier inscrit dans le questionnaire. Cette attitude, rare, n'est possible que pour les personnes qui ont un rapport de familiarité à l'écrit et qui souhaitent maîtriser l'interaction.

Les cas où l'enquêté ou son conjoint ou encore les deux, restaient debout étaient exceptionnels mais homogènes au niveau de l'atmosphère de l'interaction. D'autres éléments que le fait de rester debout montraient une réprobation : remarques désagréables sur le questionnaire, inquiétude sur l'usage des réponses. La femme du comptable (E 27) qui, elle, n'avait pas oublié la période de chômage qu'il avait connue, est restée debout, adossée contre un mur, pendant toute la durée de la passation du questionnaire qu'elle a ponctué de petites marques d'hostilité. Rester debout, c'est un peu comme refuser de rentrer dans la définition de la situation que propose l'enquêteur, c'est garder une extériorité avec l'interaction.

## 2. Les effets de la présence de l'enquêteur sur les réponses au questionnaire

Les ouvrages de méthodologie reconnaissent unanimement l'existence d'un effet-enquêteur. Sa présence, sa manière d'être, la façon dont il est perçu socialement par l'enquêté par analogie à ses expériences sociales antérieures, tous ces éléments vont intervenir dans la collecte et introduire un biais dans les réponses.

### 2.1. *L'impossible neutralité de l'enquêteur*

Certains auteurs d'ouvrages de méthodologie en sciences sociales, comme Madeleine GRAWITZ<sup>43</sup> ou Rodolphe GHIGLIONE et Benjamin MATALON<sup>44</sup> insistent sur l'importance de la neutralité de l'enquêteur. Mais ils ne donnent pas la formule permettant aux collecteurs d'information de se présenter comme étant en dehors du système de positions sociales en vigueur dans toute société.

Dans l'ouvrage évoqué de Madeleine GRAWITZ, la neutralité semble être garantie par l'appartenance aux classes moyennes. Cette équivalence est contestable. Au-delà de ce débat, on peut s'interroger sur l'efficacité de techniques visant à rendre l'enquêteur difficilement situable socialement sur l'acceptation par les informateurs de leur rôle d'informateurs. Si les enquêtés acceptent de répondre, c'est bien souvent parce qu'ils ont noué une relation - éphémère certes - avec l'enquêteur, ce qui n'est possible que parce que ce dernier a une consistance sociale. L'une des motivations à répondre est le fait de rendre service à l'enquêteur qui doit justifier d'une réussite dans la collecte à son employeur. De plus, il est assez difficile d'accepter de communiquer des informations à une personne qu'on n'arrive pas à situer. Jean-Claude KAUFMANN plaide pour l'implication du chercheur dans l'entretien, et contre le conseil classique en méthodologie des sciences sociales de la neutralité de l'interviewer, de son impersonnalité. Pour cet auteur, l'entretien ne peut se développer que si l'informateur se repère dans la position de l'interviewé. Il conseille, dans le cadre des entretiens non-directifs, de rester discret mais de prendre position (sans aller dans les extrêmes), d'être aimable, positif, mais de ne pas hésiter éventuellement à contrer gentiment son interlocuteur pour que celui-ci développe son point de vue<sup>45</sup>.

---

<sup>43</sup> Madeleine GRAWITZ : *Méthodes en sciences sociales*, Dalloz, Paris, 1964.

<sup>44</sup> Rodolphe GHIGLIONE, Benjamin MATALON : *Les enquêtes sociologiques. Théories et pratique*, Armand Colin, Collection U, Paris, 1978.

<sup>45</sup> Jean-Claude KAUFMANN : *L'entretien compréhensif*, Edition Nathan Université, Collection Sociologie 128, Paris, 1996.

Dans le cas de la passation d'un questionnaire, les personnes contactées par l'enquêteur essayent souvent dans la période d'établissement des règles de l'interaction d'en savoir plus sur leur locuteur. Dévisager l'enquêteur des pieds à la tête est pratique courante : ses vêtements, son âge, son aspect corporel sont des indications précieuses pour situer son visiteur. Son lieu de résidence les intéresse entre autre parce qu'on peut utiliser cette information pour en déduire sa position sociale. Il est souvent interrogé sur sa région d'origine, ses autres activités : études, autre emploi... En cours de questionnaire, il arrive que certaines personnes tiennent des discours provocateurs pour dévoiler les opinions personnelles de l'enquêteur.

(E 33) : Cet ouvrier qualifié du secteur public était intrigué par la personnalité de l'enquêteur, un étudiant en sciences sociales dont nous avons déjà parlé car c'est lui dont la voiture portait un autocollant antimilitariste qui n'avait pas plu à un ancien C.R.S. (E 16). Il voulait en savoir plus sur les destinataires de l'enquête. L'enquêteur a noté :

*« Monsieur X... m'a demandé si c'était commandé par Giscard, parce que lui, a-t-il dit, est communiste et cégétiste. »*

Il tente en vain de situer l'enquêteur qui se dérobe et refuse toute polémique. Il demande à l'enquêteur de ne plus le vouvoyer, de le regarder dans les yeux, de lire moins son questionnaire. A la fin de la passation, il lui confie avec des regrets :

*« Je ne sais pas pour qui tu es, mais enfin, tant pis! »*

On comprend que l'enquêteur hésite dans un tel cas à entrer dans la situation que propose l'enquêté, car le risque de conflit par exemple en matière d'opinions politiques pourrait enrayer l'enchaînement des questions et réponses.

Si on analyse *a posteriori* les modes de négociation des rendez-vous, on peut penser que tenter d'obtenir une adhésion en compatissant avec les problèmes quotidiens - en particulier d'emplois du temps - de ses interlocuteurs risque de les pousser à « noircir le tableau » dans la description des conditions de vie. A l'inverse, un enquêteur qui joue la carte de l'autorité recueille sans doute des discours du type :

*« Nous ne nous plaignons pas, tout va bien. »*

Il existe une propension à tenter de se conformer aux attentes du locuteur, d'où d'ailleurs le malaise que peut produire la difficulté à situer socialement l'enquêteur. Quand dans les cas plus rares où la rencontre avec l'enquêteur prend une tournure plus conflictuelle, une partie des

réponses des enquêtés peuvent relever de la provocation, de la volonté de contrer l'enquêteur.

## *2.2. Standardisation des questions, ou reformulation*

Tous les manuels et les consignes verbales insistent sur l'importance de poser les questions exactement comme elles sont écrites. Ces instructions sont rarement suivies à la lettre par les enquêteurs car il serait monotone de toujours lire précisément les questions. Quand l'enquêteur le fait, les personnes interrogées lui renvoient des commentaires apitoyés sur la grande monotonie de sa tâche. S'en tenir strictement au texte écrit, c'est donner l'impression d'un cadre très rigide.

La reformulation des questions est même une obligation toutes les fois où un enquêté ne semble pas comprendre le sens de ce qui est écrit. Sans parler du cas des personnes dont le français n'est pas la langue maternelle, il n'y a pas de connaissances linguistiques minimales unanimement partagée par l'ensemble de la population. A la rédaction du questionnaire, nous avons été particulièrement sensibles au fait d'éviter termes savants et mots ambigus.

Le pré-questionnaire est une étape essentielle pour que les rédacteurs des questions, population relativement homogène sur le plan de la pratique linguistique, réalisent certains décalages entre les termes qui leur sont communs et les usages d'une population plus diversifiée sur le plan de la pratique du français. Ceci ne suffit toutefois pas à créer un outil totalement opérationnel sans adaptation à toute la population interrogée.

Dans les manuels de sciences sociales, on forme l'hypothèse que la lecture stricte des questions est le moyen d'assurer la comparabilité des réponses. Mais il n'est pas certain qu'il suffit qu'une phrase soit dite dans des termes identiques pour que l'on puisse dire qu'on répond aux mêmes questions. Ce serait supposer que les mots ont le même sens pour tous. De plus, quand un enquêté, à la seconde écoute d'une phrase, ose dire qu'il ne comprend toujours pas ce qu'elle signifie, il serait cruel de ne pas tenter de dire la même chose dans d'autres mots. Les fois où les enquêtés disent qu'ils n'ont pas compris le sens d'une question ne sont vraisemblablement qu'une petite partie des occasions où il y a incompréhension, que celle-ci soit perçue ou non par l'enquêté.

### 2.3. *L'intervention de l'enquêteur dans le choix d'une réponse*

L'enquêteur joue un rôle crucial toutes les fois où, dans une question à modalités de réponse précodées, l'enquêté hésite entre deux réponses. La personne chargée de cocher la réponse va opérer un codage en fonction de sa perception personnelle de la proximité relative de chacun des items avec la formulation de l'enquêté. Cette solution est peut-être un moindre mal que de laisser à un chiffreur qui possède moins d'informations que l'enquêteur et n'a pas la possibilité de demander des précisions à l'enquêté d'opérer lui-même ce codage<sup>46</sup>.

La connaissance précise des nomenclatures introduit une diversité à l'intérieur des techniciens de la collecte, en poussant ceux qui savent à demander davantage d'informations aux enquêtés pour faciliter le chiffrement.

Pour développer un exemple où l'intervention de l'enquêteur va déterminer la réponse enregistrée, on peut mentionner le cas de la question suivante, qui figurait dans la partie sur le logement actuel :

*« Est-ce que vous-même ou les personnes vivant avec vous, êtes gênés par les bruits provenant de l'extérieur du logement, par exemple d'un logement voisin, de la rue, etc. ? »*

Il était fréquent que les réponses débordent le simple « oui » ou « non » prévu. Comment coder par exemple quand, cas réels, une personne dit qu'effectivement il y a du bruit mais que ce bruit est normal dans ce type de logement, ou une autre déclare qu'il y a du bruit mais que la famille y est habituée. L'enquêteur risque de trancher selon sa propre tolérance au bruit, qui est fortement influencée par son rapport à l'habitat.

On pourrait bien sûr objecter qu'il suffirait d'améliorer la grille de réponses pour inclure ces nuances. Mais ceci supposerait de le faire aussi pour de nombreuses autres occasions et alourdirait considérablement la phase de la passation, sans pourtant rendre possible la prévision *a priori* de toutes les réponses possibles.

---

<sup>46</sup> On trouvera une intéressante réflexion sur les effets comparés de l'utilisation de questions ouvertes et fermées dans l'article suivant de Salvador JUAN. L'auteur analyse les différences de réponses à des questions portant sur l'énergie solaire et formulées identiquement mais proposées à une partie de l'échantillon sous forme fermée et à l'autre partie sous forme ouverte. Malheureusement, la portée heuristique de l'exemple donné est réduit par le déséquilibre des phrases de réponses prévues. Plusieurs modalités de réponses vont dans le sens du « oui » mais une seule dans le sens du « non ». Comme il s'agit d'une enquête postale auto-administrée, l'étude des effets-enquêteurs que nous traitons ici est par définition peu pertinente à partir de cette source.

Salvador JUAN : « L'ouvert et le fermé dans la pratique du questionnaire. Analyse comparative et spécificités de l'enquête par correspondance », *Revue française de Sociologie* volume XXVII, Paris, 1986.

Quant à la solution d'ouvrir systématiquement les réponses, non seulement elle allonge le temps de chiffrement, mais en plus elle offre l'inconvénient de renforcer indirectement l'effet-enquêteur par une sélection des thèmes concernant davantage les enquêteurs. Un des enquêteurs qui s'intéressait de très près aux trajectoires de logement avait tendance à récolter des réponses plus longues à toutes les questions ouvertes s'y rapportant, et à les noter plus exhaustivement que les enquêteurs qui n'avaient pas cet intérêt. D'autres enquêteurs pouvaient se contenter de noter sur le choix de localisation : « *On est venu là par hasard* » ou « *parce qu'on a trouvé ici* », réponses qui auraient eu, pour le premier enquêteur, le statut de non-réponses et auraient abouti à des demandes de précisions.

Erving GOFFMAN, développant la métaphore du théâtre comme grille d'interprétation des interactions dans la vie quotidienne, parle d'acteurs orientant leur représentation en se conformant aux valeurs du public<sup>47</sup>. Cette approche permet d'expliquer la raison de l'effet-enquêteur. C'est en tant que public que celui-ci oriente, sans le vouloir, le discours des enquêtés.

D'autres personnes que l'enquêteur font partie du public, soit d'une façon imaginaire, car l'enquêté pense aussi aux intérêts des producteurs du questionnaire, soit physiquement : conjoints, enfants, famille élargie amis ou voisins en visite. C'est l'effet de ces personnes dans le travail de réponse que nous allons traiter maintenant.

### **3. L'intervention des autres partenaires de l'interaction**

Les enfants, quand ils sont présents, interviennent très rarement dans les opérations de réponse. Ils se contentent généralement d'écouter d'une manière distraite. Le rôle du conjoint oscille entre deux pôles bien différenciés : soit il est muet, soit il assure l'essentiel des réponses. Les situations intermédiaires, qui sont les plus fréquentes, sont celles où le conjoint intervient - parfois après sollicitation de l'enquêté, parfois sans que celui-ci ne l'ait demandé expressément - pour apporter quelques éléments d'information.

Le mode de répartition entre l'homme et la femme de la représentation du couple renvoie à un certain partage en domaines plutôt masculins ou plutôt féminins de la famille dont on trouvera une description dans les catégories développées par Michel GLAUDE et François de SINGLY, telles que les oppositions entre les « *femmes égalitaires* », les « *femmes dominées* » et les

---

<sup>47</sup> Erving GOFFMAN : *Les rites d'interaction*, Editions de Minuit, Collection Le Sens commun, Paris, 1974, page 41.

« femmes P.D.G. »<sup>48</sup>.

### **3.1. Les couples étrangers : des situations contrastées où les compétences linguistiques n'expliquent pas tout**

La répartition du travail de réponses entre conjoints est intéressante à traiter pour les couples étrangers, elle se différencie assez systématiquement de ce que l'on pouvait observer pour les couples de personnes d'origine françaises, mais n'était pas pour autant strictement uniforme.

Les couples « mixtes » rencontrés dans le cadre des observations directes sont tous des ménages dont le mari était étranger et la femme française, et dont la langue française est la seule langue de communication dans le couple. Même si l'enquêté était le mari, celui-ci insistait pour que le rendez-vous ait lieu à un moment où sa femme était présente. Dans tous ces cas, l'homme avait une attitude de réserve pendant le questionnement et la femme participait activement au travail de réponse. Jamais l'épouse ne se contentait de traduire.

La plus grande aisance des femmes à parler le français n'explique pas tout. Il est des couples où la femme maîtrise mieux le français que l'homme, les couples soit de harkis soit encore de personnes qui sont issues de l'immigration économique des pays du Maghreb, où la femme, souvent nettement plus jeune que son conjoint, a été scolarisée plus longtemps en France. Malgré la différence de capacité linguistique à comprendre et à s'exprimer à l'avantage de la femme, dans aucun de ces couples ne s'observait une tendance chez les femmes à parler au nom de leur conjoint. En cas d'incompréhension des questions, ces hommes préféraient demander à l'enquêteur de répéter ou d'expliquer autrement plutôt que de solliciter leur conjoint pour traduire. Il semblait inconcevable culturellement que leur femme adopte un rôle de représentation publique du couple. Ces femmes n'en étaient pas pour autant muettes, elles parlaient parfois pour appuyer les dires de leur mari, mais n'étaient jamais à l'initiative d'une réponse. Notons qu'il s'agissait toujours de femmes au foyer.

Un couple d'origine maghrébine faisait exception. (E 34) : L'homme était ouvrier non qualifié à la SNCF et la femme avait un emploi (d'aide-soignante). Tous deux étaient arrivés en France, à la fin de la guerre d'Algérie. La femme étant plus jeune, elle seule avait été à l'école en France, jusqu'à l'obtention d'un certificat d'études primaires. Si dans l'ensemble elle a laissé le plus souvent son mari répondre, et ceci bien qu'elle soit parfaitement bilingue et non lui, elle a parfois pris l'initiative de donner certaines informations demandées par le questionnaire : sur la scolarité des enfants, les souhaits de la famille sur leurs futurs diplômes, en particulier. Autre

---

<sup>48</sup> François de SINGLY, Michel GLAUDE : « L'organisation domestique : pouvoir et négociation », *Economie et Statistique* n° 186, INSEE, Paris, 1988.

signe d'un changement culturel dans le partage des rôles dans ce couple, la femme possède le permis de conduire, elle se rend à son travail avec la seule voiture de la famille alors que l'homme utilise un vélo.

La répartition du travail de réponses dans les familles ouvrières portugaises, population numériquement importante elle aussi dans l'échantillon, est différente de celle que nous venons d'évoquer. On assistait, pour utiliser les termes d'Erving GOFFMAN, à une constitution d'équipe qui répondait plutôt à deux voix, dont le directeur était davantage l'homme que la femme, mais où les réponses se complétaient :

*« Le terme «équipe de représentation» ou, plus brièvement, «équipe», désignera tout ensemble de personnes coopérant à la mise en scène d'une routine particulière (...). Que les membres d'une équipe donnent des représentations individuelles identiques ou qu'ils donnent des représentations différentes mais accordées les unes aux autres et complémentaires, dans chaque cas se produit une impression d'équipe que l'on peut sans inconvénient traiter comme un fait en soi, c'est-à-dire comme un troisième niveau de réalité situé entre la représentation individuelle d'une part, et l'interaction globale de tous les participants d'autre part<sup>49</sup>. »*

### ***3.2. La division du travail de réponses dans les couples français : la complicité avant tout***

Quand les deux conjoints interviennent dans le travail de réponses, on peut distinguer les cas où il y a une spécialisation dans l'équipe par domaines, et les fois où l'enquêté et son conjoint répondent plutôt ensemble, même si l'enquêté a alors généralement la direction de l'équipe. Quand il n'y a pas de spécialisation nette, la caractéristique dominante du lien entre les membres de l'équipe est la complicité. Ceci n'interdit pas une concurrence ponctuelle pour l'occupation de l'espace de la parole. Les créations de mise en scène du type « ambiance journalistique » ou « accueil d'un ami » voyaient se développer de telles équipes quand un couple accueillait l'enquêteur. Les interventions du conjoint peuvent avoir une fonction de renforcement de l'impression censément créée par la première réponse.

Dans les cas de spécialisation par domaines, il s'agit plus fréquemment d'enquêtés masculins demandant à leur conjoint d'intervenir sur certains thèmes que d'enquêtées de sexe féminin sollicitant la participation de leur mari. Un des rares thèmes où l'on voit souvent les femmes demander à leur mari de répondre est celui des véhicules du ménage : année d'achat, type précis...

---

<sup>49</sup> Erving GOFFMAN : *La mise en scène de la vie quotidienne - La présentation de soi*, op. cit., page 81.

Rappelons que les enquêtés sont tous actifs. Les résultats seraient sans doute différents si on avait dans l'échantillon des enquêtées femmes au foyer, peut-être alors aurait-on observé des interventions plus fréquentes de leurs conjoints. Les hommes ont fréquemment recours à leurs épouses pour les dates de mariage, les années de naissance et le nombre d'enfants de membres de la famille (y compris leur fratrie propre ou leurs parents), ainsi que les questions concernant la scolarisation de leurs propres enfants, et les projets d'avenir les concernant. Parfois, la répartition entre domaines va tellement de soi que le mari n'a même pas besoin de demander à sa femme de répondre, celle-ci le fait spontanément.

Particulièrement en milieu populaire, tout se passe comme si la femme était la détentrice de la mémoire du couple et des relations avec la famille élargie. Ces résultats sont conformes à ceux rencontrés lors d'un test en Belgique de la mémoire respective de l'homme et de la femme dans cinquante couples mariés, par interrogation successive de l'un et l'autre conjoint sur les dates d'événements concernant le couple (le mariage, les changements de logement, les naissances des enfants puis leur départ du domicile parental...) Les femmes citent davantage de migrations que les hommes, ces derniers ont davantage tendance à donner des dates imprécises (pas de mois), voire à ne pas dater les événements. La confrontation des résultats de ce test avec les données des registres administratifs (précisons qu'on est tenu en Belgique de faire enregistrer les migrations concernant chacun des membres du ménage) montre qu'en cas de discordance de réponses entre les époux c'est généralement la femme qui fournit la réponse la plus proche des registres administratifs<sup>50</sup>. On ne dispose pas d'éléments sur les variations des capacités respectives de mémorisation des hommes et des femmes selon les milieux sociaux, vraisemblablement parce que la taille de ce test ne le permet pas.

Se basant sur des méthodes d'observation participante, Richard HOGGART décrit le partage des domaines entre sexes dans les classes populaires anglaises où les pères sont ceux qui s'intéressent à la politique, et où les mères sont le garant de la cohésion familiale, écrivent les lettres, gèrent le budget, prennent en charge les relations avec l'administration, les médecins, l'école.

Les exceptions aux régularités sont aussi intéressantes à décrire. Un des rares couples rencontrés qui semblaient fonctionner « à l'envers » est composé de deux enseignants (E 35). Dans ce couple de professeurs, fortement diplômés, le clivage entre sexe s'appuie sur leur formation initiale. La femme se présente comme une « *littéraire, sans aucun esprit rationnel.* »

---

<sup>50</sup> Josianne DUCHENE : « Un test de fiabilité des enquêtes rétrospectives », *Communication à la chaire Quételet*, Département de Démographie, Université de Louvain-la-Neuve, juillet 1983.

Ce test a été réalisé avec le questionnaire de l'enquête INED (1981) : *Biographie familiale, professionnelle et migratoire*, souvent nommée *Triple biographie*, opération sous la responsabilité de Daniel COURGEAU.

Le mari, qui a suivi une formation scientifique, a le monopole des chiffres, c'est lui qui gère le budget, il est la mémoire du couple. La femme s'adresse à lui pour toutes les dates concernant les calendriers familiaux, ainsi que pour les questions sur le budget du ménage.

### 3.3. *Contredire son conjoint pour le requalifier*

Notons que la plupart des interventions des conjoints qui contredisent les dires de l'enquêté ont pour objectif de valoriser ce dernier, et non de rompre l'équipe. Un exemple fréquent est rencontré dans les interrogations sur les pratiques culturelles, où l'enquêté produit une réponse jugée déclassante par son conjoint qui tente de la modifier. Un cas courant est celui où le conjoint révisé plutôt à la baisse les déclarations de fréquence de suivi de la télévision.

On peut rapporter l'illustration suivante. (E 36) : Cet ouvrier spécialisé venant d'Afrique noire est marié à une femme française, nettement plus jeune que lui, titulaire du baccalauréat et qui a arrêté ses études au moment du début de leur vie commune. Elle travaille comme caissière dans une supérette de leur quartier. Elle est présente à l'entretien, à la demande de son mari, qui parle assez peu le français. Sa femme se montre gênée quand celui-ci déclare comme journal lu régulièrement un titre de la presse spécialisée dans le tiercé et les nouvelles à sensation. Elle tente de dissuader l'enquêteur de le noter :

« *Ça ne compte pas, c'est pas un journal, ça!* »

Son mari s'étonne de cette remarque, sans doute parce que, moins longuement scolarisé que sa femme, il est moins sensible à la frontière entre culture dominante (et lectures avouables) et culture dominée. Il insiste :

« *Mais si, c'est un journal...* »

Autre cas plusieurs fois rencontrés où le mari voit ses dires rectifier par le conjoint sans qu'il y ait rupture de l'équipe, les questions sur les horaires de travail. Les hommes tendent à répondre la durée légale, quand la pratique en est fort éloignée (cadres du privé, représentants, chauffeurs...), il arrive que l'épouse s'appuie davantage sur le temps réalisé, ce qui n'est pas pour autant générateur de tensions.

### 3.4. *Quand la solidarité de l'équipe est rompue*

Même si la solidarité dans l'équipe est la règle habituelle, il est des fois où elle est rompue. A plusieurs reprises, des épouses ont profité de la présence de l'enquêtrice, la prenant à partie en la supposant de position féministe, pour remettre en cause cette division par domaine.

Tenter de prendre l'enquêteur pour complice pour s'opposer à son conjoint est un acte de remise en cause de la formation de l'équipe de répondants sous la forme mari et femme. Ce retournement provoque parfois la surprise des conjoints car vraisemblablement le partage des rôles était perçu par ceux-ci comme allant de soi. C'est la présence de l'enquêteur, ou plus précisément de l'enquêtrice, qui permet le développement de la contestation.

(E 37) : Cette rupture dans l'équipe de répondants s'est produite lors du remplissage du questionnaire par les deux membres d'un couple, nés la même année, et qui devaient être interrogés tous les deux. La femme est aide-comptable, le mari est un ancien ouvrier qui a connu de nombreux employeurs avant de devenir gardien de la paix. La femme s'occupe manifestement des tâches administratives dans la famille. Elle cherchera et trouvera dans ses papiers les fiches de paye de son mari pour établir la reconstitution de son calendrier professionnel.

La question sur le mode de gestion, entre l'homme et la femme, des revenus du ménage, provoque une tension dans le couple. Le mari ouvre la bouche, alors que c'est le questionnaire de la femme qui est en train d'être rempli, et s'entend dire par son conjoint : « *Tais-toi, tu m'influences.* » Son épouse écoute attentivement l'ensemble des modalités prévues et répond que c'est elle qui gère le budget, ajoutant qu'elle ne trouve pas cela normal. Son mari semble stupéfait de cette rébellion et tente une justification :

« *Mais c'est normal, c'est ton métier de compter!* »

Son épouse renchérit en prenant l'enquêtrice à témoin :

« *C'est pas normal, comme ça, tous les soucis sont pour le même, n'est-ce pas, Mademoiselle ?* »

Autre cas de rupture momentanée de l'équipe, quand le conjoint met en question le bien-fondé des réponses de l'enquêté. Ceci s'est produit plusieurs fois au sujet de la fréquence d'écoute de la télévision, où le conjoint intervient pour « dénoncer » une minimisation dans sa déclaration de la pratique de la télévision. Les questions sur les comportements culturels dans l'ensemble

sont clairement perçues par les enquêtés comme classantes, nous sommes bien loin ici d'une anodine demande d'information.

Quand il y a production d'une réponse différente par l'enquêté et son conjoint, on pourrait être tenté d'interpréter ces écarts en termes de mensonge et de vérité. Ce n'est pas si simple, d'abord parce qu'une question qui semble aussi objective que l'écoute de la télévision est rendue floue par l'attention oblique dont nous avons déjà fait mention au sujet des formes de résistance à l'enquête : certains allument certes quotidiennement leur poste, mais celui-ci n'est pas forcément regardé attentivement, il peut servir de « bruit de fond. »

Ensuite, la vérité du questionnaire n'est pas seulement de produire des réponses conformes à ce qui se passe hors de la présence de l'enquêteur, mais aussi de construire un discours qui soit adapté à l'interaction. Dans la logique de construction d'une image de soi, il arrive que l'on réponde non pas par rapport au présent mais plutôt en fonction de ce qu'on considère devoir faire ou être. Les cas de contestations des dires d'un enquêté par son conjoint sont généralement limités à quelques occurrences dans la durée de la passation. L'attitude de l'enquêteur est de les minimiser afin de ne pas renforcer la violence latente du questionnement sous peine de rendre l'opération insupportable.

L'exemple suivant rend compte de la violence qui peut découler du questionnement quand le conjoint joue dans l'équipe adverse de l'enquêté. (E 38) : La collecte des informations pour cet ouvrier spécialisé avait commencé dans une atmosphère sereine, une fois levée l'inquiétude par rapport au risque de fichage. La dernière partie de l'enquête voit arriver l'épouse et sa fille. Leurs interventions incessantes ont pour but de dénigrer ce mari et père. En voici quelques illustrations. A la question sur l'existence ou non d'une tenue des comptes, l'homme répond qu'ils le font pour les dépenses par chèques. Son épouse ajoute, le faisant rougir :

*« Enfin, ça fait un an et demi qu'on ne l'a pas fait. »*

Toutes les questions de la partie sur les loisirs donnent lieu à des commentaires de discrédit. La succession des réponses négatives quant aux sorties (sport, cinéma, théâtre...) ou à la fréquentation de divers types d'associations est ponctuée des rires accusateurs de la femme et la fille, voire de commentaires dépréciateurs. Aux questions sur la lecture des journaux, la petite fille dit, avant même que l'enquêté ait le temps d'ouvrir la bouche : *« Lui, il ne lit rien! »*

A la question ouverte, sur ce qu'il fait le plus souvent pendant ses loisirs, même scénario, *« il dort »* dit la femme, *« il regarde la télévision »*, dit l'enfant, alors que l'enquêté répond, redoublant l'hilarité de sa famille : *« Je lis beaucoup. »*

Les réponses positives sont elles aussi l'occasion de dévalorisation. L'écoute quotidienne de la télévision, par exemple, est jugée négativement par sa femme :

*« Ah oui, il ne fait que ça, regarder la télé, il est toujours devant. »*

Il déclare parler très bien le picard (qui est le parler régional). Après cette question en vient une autre où on demande dans quelles circonstances se fait la pratique de la langue, une des réponses proposée est : *« Avec les enfants »*. Sa femme répond à sa place : *« Alors là non, c'est le veto! »*

La tension monte, l'ambiance est aux rires nerveux, assez semblables à ceux qui contaminent parfois des personnes assistant à un enterrement. La belle-mère qui vit au foyer fait de grands efforts pour ne pas céder à la contagion et conserver une neutralité apparente. Le mari essaye de ramener le calme devant ces fous rires de tension : *« Arrêtez, je n'ai pas bien entendu la question. »* Le soulagement est général quand le questionnement est terminé et que l'enquêtrice peut disparaître.

Quelques éléments dans les trajectoires réciproques de ces deux conjoints permettent de bâtir des hypothèses sur ce qui a fait que l'enquête a été l'occasion, sans doute pas la première, pour la femme d'attaquer la vie « pantouflarde » de son mari. Notons d'ailleurs ce détail, il portait effectivement de confortables charentaises quand l'enquêtrice est allée au rendez-vous pour passer le questionnaire. Les deux conjoints ont des familles d'origine de milieu social semblable, des ouvriers de l'industrie, et tous deux ont le certificat d'études. Mais la femme semble posséder des ambitions d'ascension sociale alors que son mari en semble dépourvu. L'épouse était vendeuse au moment de leur mariage, elle gère maintenant un magasin de vêtements en franchise. Le mari, depuis toujours ouvrier spécialisé, a quitté une grande usine de la zone industrielle où il travaillait en équipe alternante pour une entreprise plus petite où ses horaires sont fixes et de jour. Ce changement d'emploi, s'il s'est accompagné d'une amélioration sensible du rythme de vie, s'est probablement traduit par une baisse de salaire et une restriction des possibilités de promotion.

Refus de former une équipe avec l'enquêté et rejet de la procédure d'enquête vont souvent de pair. Pour reprendre certains des exemples d'interactions cités dans le paragraphe sur les résistances des conjoints au questionnement, on peut prendre comme idéal-type le cas de ce couple d'ouvriers qualifiés où l'homme s'amusait à mettre sa femme en colère en se disant flatté de l'attention qu'une jeune fille - en l'occurrence l'enquêtrice - lui portait (E 10). La femme refuse les demandes de son mari de participer au travail de réponses, y compris quand il s'agit de sa propre trajectoire professionnelle, car, dit-elle :

« *C'est pas moi qui suis enquêtée. Moi, si j'étais enquêtée, je ne répondrai pas.* »

Paradoxalement, elle corrige son mari quand celui-ci se trompe sur l'âge de personnes de sa famille ou de sa belle-famille, il ne s'agit pas alors d'aider à produire des réponses exactes, mais de disqualifier l'enquêté dans son habilitation à bien répondre.

### ***3.5. Des ascendants qui se gardent bien d'intervenir dans le travail de réponse***

Pour conclure sur le thème des interventions des autres membres du ménage dans le travail de réponse, il faut dire quelques mots de plus sur le mode d'intervention des parents ou beaux-parents des enquêtés. Il n'est pas rare d'en rencontrer au domicile des enquêtés, qu'ils y résident ou y soient de passage. Dans tous les cas, l'attitude observée est la réserve. Les ascendants - qui sont plus souvent des femmes - n'interviennent que sur demande expresse de leurs enfants, bien souvent au moment où il est question d'eux dans le questionnaire. Cette stratégie d'effacement des ascendants, qu'on a évoquée dans le cas très conflictuel du couple ouvrier spécialisé - gérante de magasin de vêtements (E 38), semble générale. Elle est à mettre en relation avec le fait que les parents sont plus souvent hébergés par leurs enfants, quand ces derniers ont quarante ans, que l'inverse. Le rapport de force inter-générationnel ne semble pas être favorable aux aînés, d'où leur attitude réservée à prendre part dans une équipe de répondants.

## **TROISIEME CHAPITRE**

### **LES FAÇONS DE REpondRE :**

#### **REPONSES ORIENTEES, SECRETS, OMISSIONS ET IMPERFECTIONS**

Ce chapitre traite des façons de répondre au questionnaire qui vont au-delà de la simple transmission d'une information objective. On peut dans certains cas parler de stratégies de réponse. Certaines réponses sont clairement orientées vers d'autres membres de l'équipe, ou vers un interlocuteur imaginé qui va interpréter les réponses. Dans ces cas, c'est le raisonnement sur l'effet que la réponse va produire qui oriente le contenu de celle-ci.

Une partie des réponses peuvent sembler absurdes ou incomplètes, ces « carences » dans les réponses peuvent être liées à une stratégie de réponse. Il peut s'agir aussi de la conséquence de points faibles du questionnaire à enregistrer certaines informations.

## **1. Des réponses orientées vers leur interprétation**

Quand on parle de réponses orientées en fonction d'un public, on pense à l'enquêteur ou encore aux récipiendaires imaginés du questionnaire (personnes analysant les données, mais aussi public qui aura connaissance des résultats). Certaines réponses peuvent aussi être orientées vers les autres membres de l'interaction. L'orientation des réponses vers les autres membres (présents ou imaginés) est rendue visible par certains commentaires qu'entend l'observateur de cette situation sociale qu'est le remplissage d'un questionnaire.

Les réponses orientées vers le conjoint sont typiquement celles portant sur les projets futurs ou sur les souhaits d'avenir qu'on portait dans le passé. Plusieurs des interrogations relèvent de cet ordre. Ces thèmes provoquaient nettement des échanges de regard ou des commentaires à l'intérieur du couple. Se projette-t-on de la même façon dans le futur ? A-t-on les mêmes aspirations ? Ceci ne concernait pas directement cette enquête, contrairement à d'autres protocoles d'enquête prévoyant de recueillir séparément les réponses de deux membres du couple pour voir points d'accord et désunion. Toutefois, quand les enquêtés étaient en présence de leur conjoint, cette problématique créait des enjeux dans leurs réponses.

### ***1.1. Bonnes et mauvaises réponses : la métaphore scolaire***

Si, aux yeux des rédacteurs du questionnaire, toutes les réponses prévues sont légitimes, les enquêtés, eux, ont comme expérience moins le relativisme culturel qu'enseigne l'anthropologie, discipline bien méconnue d'un grand public, que la référence aux valeurs scolaires où, en général, à une question donnée, correspondent de bonnes et de mauvaises réponses. Les enquêtés qui vivent le questionnaire comme un examen des compétences - il s'agit plutôt alors de personnes ayant échoué dans leur scolarité mais le regrettant - le montrent par des commentaires du type :

*« Alors là, vous me posez une colle »,*

ou négocient des délais pour trouver la réponse exacte.

L'enquêteur se retrouve parfois dans la même position que le célèbre animateur de jeu radiophonique qui pose des questions surprises choisies dans des enveloppes de couleur, ou encore dans le rôle du maître d'école qui a « coincé » malgré lui un élève ignorant.

Dans d'autres types d'enquêtes, la « bonne » réponse peut être celle qui va permettre de faire perdurer un droit, de l'améliorer, ou encore de faire réaliser par la puissance publique un équipement qui est jugé favorable soit pour l'enquêté qui pense en faire usage personnellement, soit pour l'ensemble de ses concitoyens, voisins, etc. Mais ce questionnaire précis, à teneur essentiellement biographique, ne comprend pas de questions susceptibles de faire apparaître ce type d'enjeu.

### ***1.2. La provocation : épreuve de vérité ?***

A part la recherche de la bonne réponse, la provocation constitue une autre forme de réponse orientée vers les autres membres de l'interaction, enquêteur ou personnes du ménage. La provocation dans les réponses à une enquête peut être un jeu de pouvoir pour mettre en colère les autres membres de l'interaction (Cf. l'enquêté (E 10) qui cherchait à rendre sa femme furieuse en se prétendant charmé de la venue de l'enquêtrice). Elle peut servir à marquer la distance avec ce que l'enquêteur est censé considérer comme étant « la bonne réponse », c'est-à-dire, essentiellement, celle conforme à la culture dominante, la provocation peut également être utilisée pour dévoiler les opinions et valeurs de l'enquêteur et le mettre à égalité avec l'enquêté qui, par définition de la situation de questionnement, doit se livrer. On renvoie ici à l'évocation

de l'enquêté, ouvrier cégétiste et communiste (E 33), qui demandait à l'enquêteur de le regarder dans les yeux et regrettait qu'il refuse la polémique.

### *1.3. Les commentaires en résistance à la simplification*

La phase de collecte dans une enquête quantitative produit des informations beaucoup plus riches que celles qui sont enregistrées puis saisies lors de la phase de chiffrement. De nombreux commentaires, en marge des réponses pré-codées des enquêteurs, sont produits par les personnes interrogées. Ces commentaires sont autant d'indications à l'interprétation. Si ces raisonnements ont lieu à haute voix, on peut penser qu'ils ont pour fonction pour l'enquêté de donner des éléments d'interprétation de sa réponse. C'est pourquoi on peut parler dans ce cas d'une façon de répondre qui est orientée vers l'interprétation.

La raison d'être de la plupart de ces commentaires est le souci de précision. Il est vrai que l'abondance de détails peut garantir un chiffrement qui soit le plus approprié à la situation de l'enquêté. Mais ce n'est vraisemblablement pas ou peu la fiabilité des résultats quantitatifs, c'est-à-dire leur habilitation à être manipulés pour produire un discours pertinent sur la population interrogée, qui motive au stade de la collecte l'expression de commentaires. Les personnes interrogées qui fournissent des précisions ont la volonté de fournir des informations qui produisent une image d'eux qui soit satisfaisante. Les utilisateurs du questionnaire tiennent avant tout à ce qu'à un niveau agrégé, les informations soient pertinentes. Ce n'est plus la personne à titre individuel qui est importante, mais l'ensemble des personnes à caractéristiques semblables et qu'on va traiter simultanément. Quand on traite un questionnaire, le sens de chaque questionnaire est produit par un système de relations avec les réponses des autres personnes interrogées. Les précisions peuvent apparaître comme un moyen de lutter contre les risques d'interprétation qui soient non conformes à celle que les enquêtés développeraient pour analyser le sens de leur propre histoire. C'est aussi une façon de résister à l'anonymisation que produit un traitement quantitatif.

Dans le premier chapitre, à propos des résistances au questionnement, on avait eu l'occasion de relater le seul commentaire produit par ce grutier à la recherche d'un emploi à la suite d'un licenciement pour fin de chantier (E 20). Ce dernier, dans l'ensemble peu prolixe, avait laissé son épouse répondre à la plupart des questions. Il avait déclaré quand nous en étions au moment de parler de sa période actuelle de chômage : « *Et pourtant, on a toujours été honnêtes.* » Ce commentaire exprime le désarroi de cet ouvrier du bâtiment face à l'épreuve du chômage. Il illustre aussi un cas où un enquêté redoute que ses réponses produisent de la part des utilisateurs du questionnaire un jugement moral défavorable sur sa personne. S'il éprouve le besoin

d'affirmer son honnêteté, c'est bien qu'il craint qu'elle ne lui soit pas reconnue au vu de son questionnaire.

Les commentaires sont aussi une forme de résistance à l'imposition d'une problématique, une contestation des présupposés implicites des rédacteurs des questions. Certains mots sont connotés, malgré le soin qu'on peut prendre à éviter les termes trop chargés de sens multiples. Voici l'intitulé de la question sur le contrôle dans le travail :

« *Qui contrôle votre travail (éventuellement comment, à quelle fréquence) ?* »

Beaucoup d'enquêtés, tout en citant leur supérieur hiérarchique, remettaient en cause le terme de contrôle qui leur paraissait minimiser leur champ d'initiative personnelle, et mal décrire les relations entre personnes de niveau différent dans leur atelier ou leur service : « *Ce n'est pas vraiment un contrôle* », « *c'est un collègue* », « *on travaille ensemble* ».

On peut emprunter au thème du logement une autre illustration du commentaire comme visant à faire passer sa propre interprétation de sa vie. (E 41) : Ce dessinateur industriel vit avec son épouse dans leur commune d'origine, une petite cité industrielle de la Somme. Ils ont acheté une petite maison du XIX<sup>e</sup> siècle dans le centre de cette ville après avoir résidé longuement dans un baraquement d'une cité d'urgence construite après-guerre et gérée par un organisme de H.L.M. Ces baraquements sont décrits par eux comme très inconfortables, exigus, mal isolés phoniquement et thermiquement, et mal entretenus par la société de H.L.M. A la question sur l'existence ou non de bruits gênants la famille et provenant de l'extérieur de ce logement, ils répondent affirmativement. L'homme développe cette réponse, sans que ceci soit demandé par le questionnaire, en précisant que les bruits n'étaient pas dus au sans-gêne de ses voisins, qu'il qualifie de « bons voisins », mais au laisser-aller de l'organisme censé gérer la cité et à la piètre qualité de ces constructions. Cette précision s'inscrit donc dans un discours des enquêtés sur les responsabilités de l'organisme bailleur, et renforce leur interprétation de leur expérience de logement.

Les questions sur les diplômes sont aussi l'occasion de développer des commentaires visant à réduire le risque de comparaisons défavorables. Certaines personnes par exemple, qui ont échoué à un examen professionnel à cause d'une mauvaise note à la partie théorique, insistent pour que l'enquêteur note en marge du questionnaire leur succès à l'examen pratique. Elles ne souhaitent pas être assimilées à des travailleurs sans formation. Un enquêté, à la question sur le diplôme le plus élevé de son père, avait précisé que celui-ci avait eu le certificat d'études avec la mention « très bien. » Cette information, non prévue au codage, avait un sens pour l'enquêté, elle donnait une image plus précise et plus favorable du niveau scolaire de cet ascendant. Un autre ouvrier disait qu'il n'avait pas son certificat d'études parce qu'il n'avait pu le présenter,

étant malade le jour de l'examen, sous-entendant : « *Si j'avais pu le passer, je l'aurais sans doute obtenu, ne m'assimilez pas aux autres personnes sans diplôme.* » Un homme élevé en Algérie, en pays kabyle, n'avait lui non plus pas de diplôme, mais il soulignait que dans ce contexte géographique et pour sa génération, il avait déjà eu une chance exceptionnelle en étant scolarisé. Il donne ainsi des éléments qui visent à pousser les utilisateurs de l'enquête à replacer les informations sur son passage dans le système scolaire dans un cadre comparatif pertinent. En fait, ces éléments seront perdus dans les phases ultérieures de la chaîne de production statistique.

Les informations sur le confort du logement donnent également lieu à des précisions, particulièrement chez les habitants de HLM anciens construits en grande série pour résorber les effets de la crise du logement de l'après-guerre, due aux effets conjugués des destructions, de la décohabitation entre générations et de l'accélération des migrations de population d'origine rurale vers les centres urbains où se concentrent les emplois. Quand on interroge ces locataires d'appartements sur la disposition éventuelle d'une salle de bains avec baignoire, il est commun de les voir prendre l'enquêteur à témoin de l'étroitesse de cette pièce, de l'exiguïté de la baignoire qui n'est qu'une « baignoire sabot. » Les personnes résidant dans de « faux » quatre-pièces, par exemple, où le constructeur ou le bailleur présente dans le décompte une salle-salon de taille assez réduite séparée par une amorce de cloisons comme deux pièces distinctes, prennent souvent l'enquêteur à témoin de ce qu'ils considèrent comme une injustice. Elles atténuent par leurs commentaires l'impression de confort ou d'espace qui pourrait ressortir de l'enregistrement simple de leurs réponses.

A travers tous ces exemples se profile l'illustration du commentaire comme résistance à la logique réductrice de la démarche quantitative. Une salle de bains dans notre questionnaire est enregistrée comme telle, qu'elle fasse quatre ou trente mètres carrés, que sa baignoire permette des bains confortables ou qu'elle oblige à se recroqueviller. Un CAP à moitié réussi ne compte pas, les bruits ne sont pas distingués suivant leur cause, etc. Bien entendu, rien ne s'oppose formellement à ce que dans une démarche quantitative on prévoie d'enregistrer la taille des pièces, le nombre de mètres cubes de la baignoire, qu'on note à la fois niveau d'études et diplômes obtenus, qu'on prenne en compte le point de vue des acteurs sur leur propre histoire, etc. Mais la longueur du questionnement constitue un effet limitant de développement de ces catégories.

Le statisticien est à la recherche d'indicateurs, certes pertinents, mais n'a pas de prétention à l'exhaustivité. Multiplier les modalités de réponses pose des problèmes d'interprétation de ces réponses quand chaque case ne reçoit qu'un très petit nombre de réponses. Des regroupements sont alors nécessaires, en aucun cas la diversité des situations observée à la collecte n'est opérationnelle à l'étape du traitement.

On rencontre à nouveau la contradiction inhérente à l'enquête quantitative entre dimension individuelle et dimension collective. La collecte est l'addition d'interactions singulières entre une personne enquêtée et son enquêteur, avec tous les enjeux identitaires associés à une rencontre en face-à-face. L'exploitation statistique implique le rapprochement de situations relativement semblables, par dissolution des différences individuelles dans un regroupement catégoriel.

Les enquêteurs parlent souvent avec irritation - car le temps de passation en est prolongé d'autant - des personnes qui ont tendance à ne jamais se reconnaître dans les modalités prévues, même quand leur réponses relèvent clairement de l'une de celle énumérée antérieurement. En voici un exemple : interrogé sur les circonstances dans lesquelles il a trouvé son emploi actuel, une personne répond négativement aux dix situations prévues et ajoute :

*« Vous n'y êtes pas du tout, j'ai su qu'ils cherchaient quelqu'un en lisant les petites annonces du Courrier Picard<sup>51</sup>. »*

Or parmi les modalités proposées figurait : *« En répondant à une annonce. »* Signe d'inattention ? Manque de compréhension ? Mauvaise foi ? Etant donné la fréquence élevée des fois où cette situation se reproduit, on peut plutôt y voir un signe de résistance au laminoir qu'est l'enquête quantitative. Proposer des modalités fermées, c'est rendre évident à l'enquêté qu'on va le ranger dans un tiroir avec tous ceux qui ont répondu comme lui. La logique quantitative de la collecte remet en question la façade de la collecte qui est un échange entre individus. L'expérience singulière est réduite à des traits plus généraux et moins personnels.

Une des solutions possibles dans un questionnaire fermé pour donner la possibilité d'exprimer des nuances est de prévoir, en plus d'une liste préétablie de réponses, une modalité « autre cas », qui est suivie d'une question ouverte. Cette solution ne peut être systématiquement employée car elle ralentit tant la collecte que l'étape de chiffrage de chaque questionnaire.

#### ***1.4. Les commentaires comme justification***

Dans un registre légèrement différent que celui de la résistance à la simplification, le commentaire peut s'interpréter parfois comme discours de justification. Dans le dictionnaire Le Petit Robert (édition de 1979), se justifier c'est *« prouver son innocence, son bon droit. »* Cette métaphore judiciaire vise explicitement à rendre compte du risque latent de transformation du questionnaire biographique en procès. L'enquêteur a beau se présenter avec la plus grande

---

<sup>51</sup> C'est le titre du quotidien local.

neutralité possible, ne pas mettre en avant son propre système de valeur, éviter les termes moralisateurs dans la formulation des questions, les enquêtés ont tendance à prêter des sous-entendus au collecteur et aux auteurs du questionnaire. La frontière entre précisions qui ont pour but une justification et celles qui sont une résistance à la simplification n'est pas toujours nettement définie. Toutes les précisions sur le cursus scolaire relèvent de ce double système d'interprétation.

Les discours de justification se développent d'autant plus que la façade n'est pas congruente au rôle joué, pour évoquer GOFFMAN et son illustration par les vieilles chaussures destinées à être montrées à l'assistante sociale. Le couples d'enquêtés les plus difficiles à convaincre d'accepter de répondre, dont l'homme était artisan du bâtiment et la femme VRP, on s'en souvient, étaient gênés de montrer à un enquêteur leur grande maison auto-construite (E 28). Ils insistaient sur leurs difficultés financières et les sacrifices que leur imposait la construction et l'aménagement de leur domicile, comme s'ils craignaient que ce « signe extérieur de richesse » n'étonne, pour emprunter au vocabulaire des services des Impôts. Il est amusant de noter que la première personne rencontrée qui se justifiait d'une possession qui pouvait paraître supérieure à son standing était justement cet inspecteur des impôts (E 14), qui se disait collègue de l'enquêtrice, et qui lui avait des raisons professionnelles d'être attentif aux signes extérieurs de richesse. Interrogé sur la marque et le type de sa voiture, en l'occurrence une Mercedes-Benz, il avait répondu, avant même de citer la marque : « *Vous allez dire que j'ai une voiture de riche, mais je vous préviens, je l'ai achetée d'occasion.* » Notons rapidement, car ce fait est connu, que les questions sur le patrimoine, les revenus, sont souvent l'occasion de résistances.

La justification se développe également à la suite du malaise que peut provoquer une déclaration d'une pratique qui paraît illégitime. L'aveu de la fréquentation régulière des cafés s'accompagne souvent d'arguments de défense. Le principal alibi développé est celui des obligations professionnelles, soit pour les personnes en contact avec des clients qu'il faut inviter à discuter autour d'un verre, soit pour celles en déplacement qui prennent leurs repas dans des cafés-restaurants. Un mot aussi chargé que celui de l'aveu peut s'utiliser ici parce qu'on peut penser que beaucoup d'habitues n'ont pas déclaré leur assiduité, et que ceux qui l'ont fait se sentaient obligés de développer une défense, ce qui montre qu'ils se sentaient implicitement accusés. Ces discours de justification face au café étaient moins courants chez les ouvriers masculins de résidence rurale pour qui cette pratique semblait davantage aller de soi.

A travers cet exemple du café, on voit qu'il arrive que les enquêtés prêtent aux auteurs du questionnaire un certain système de valeurs, qui les porterait à condamner ces lieux. Dans ce cas précis, l'extrapolation n'était pas fondée car une bonne partie des sociologues et statisticiens ayant participé à la production de ce questionnaire étaient des clients réguliers de ces institutions et certains même des « mordus » de billard électrique. L'illustration de ce que certains thèmes -

ici celui de la fréquentation du café - ne sont pas entendus en simples enregistrements d'une pratique peut être complétée par la relation de la réaction d'une directrice d'école divorcée. Elle disait qu'elle ne se rendait jamais dans les cafés mais qu'elle n'était pas contre, aussi souhaitait-elle que l'enquêteur note qu'elle y allait pour ne pas condamner implicitement ceux qui s'y rendaient.

Un domaine qui amène particulièrement des discours de justification est celui des pratiques et non-pratiques culturelles. Certains enquêtés justifient leur absence de participation à des activités culturelles ou leur peu d'assiduité aux émissions littéraires par le manque de temps ou les horaires tardifs. Pierre ENCREVE et Michel de FORNEL font l'analogie avec « l'opinion forcée » qui fait qu'on reconnaît une légitimité sociale à un objet, tout en étant exclu de cet objet, analysent ainsi les réponses du couple de commerçants interrogé sur la fréquentation du théâtre :

*« M.L. (couple B, commerçant), subissant le même rapport social de domination culturelle, justifie sa non-pratique en déplorant le manque de temps (BRH1 Malheureusement, non, à cause du temps), plus facile à mettre en avant qu'une absence de disposition pour la culture légitime, surtout lorsqu'on appartient à la catégorie sociale que toutes les enquêtes s'accordent à reconnaître comme la plus dépourvue de temps libre<sup>52</sup>. »*

Autre effet de la reconnaissance de la légitimité de la hiérarchie implicite de la culture dominante, ceux qui dédouanent leur assiduité à regarder certaines émissions de télévision plutôt classées spontanément comme populaires en disant qu'ils le font comme tout le monde, ou encore sans passion particulière. Ces réactions ne doivent pas faire oublier que la grande majorité des enquêtés n'ont pas de discours de justification quand ils déclarent leur adhésion à des pratiques populaires et leur absence de pratiques culturelles plus légitimes. Ici l'échantillon a été tiré au sort, la population répondante n'a pas choisi de participer à un travail de collaboration avec des intellectuels. Ceci explique sans doute qu'on ne rencontre pas aussi souvent de reconnaissance de la culture dominante comme norme universelle, comme cela semble être le cas par exemple pour les couples ayant accepté de participer à l'émission de télévision qui a servi de matière à la réflexion de Pierre ENCREVE et Michel de FORNEL. Toute analyse de matériaux empiriques ne peut faire l'économie de la prise en compte des conditions de production des données analysées. C'est ainsi qu'on peut éclairer les résultats par le contexte de la collecte.

Les rapports à la Culture produisent de fréquentes justifications (scolarité, loisirs...), d'autres thèmes en provoquent parfois. Le trait commun de presque tous les agents de police rencontrés lors des observations directes était qu'ils éprouvaient le besoin de se justifier d'avoir épousé une

---

<sup>52</sup> Pierre ENCREVE, Michel de FORNEL : « Le sens en pratique. Construction de la référence et structure sociale de l'interaction dans le couple question/réponse », art. cit., page 18.

telle profession, l'un expliquait : « *Un voisin m'a démontré par A + B que c'était mon intérêt* », un autre évoquait la crise du logement qui sévissait au moment où il avait fondé son ménage et la nécessité qu'il avait eue de faire face à ses charges de famille en devenant agent de police, ce qui lui permettait d'être logé, un autre encore précisait qu'il n'avait pas la même mentalité que ses collègues et que des raisons économiques l'avaient poussé, etc. Il est rare de voir des personnes s'excuser d'exercer un métier. On pourrait formuler des hypothèses sur le malaise d'une profession qui semble se vivre comme mal aimée et déconsidérée. N'oublions pas que si l'observateur avait été un ancien gendarme en retraite, pour citer un exemple-type d'une des sous-catégories d'enquêteurs INSEE, il n'aurait sans doute pas été témoin de ces conduites de justification.

Toutefois on ne peut pas toujours dire que les discours s'adaptent aux attentes des enquêteurs. On a vu que certains ouvriers originaires du Maghreb pouvaient être choqués de constater qu'on les interroge sur les professions éventuelles de femmes de leurs famille, ceci allant à l'encontre de leur système de valeurs qui était que la place des femmes est à leur domicile, alors même que l'agent chargé de la collecte est une femme. *A contrario* dans l'attitude face au travail féminin se situe l'épouse ouvrière de production (et hostile au questionnement) du comptable qui avait oublié de citer sa période de chômage (E 27) au moment de la question sur les revenus. Elle avait refusé que son mari déclare ses revenus, car elle ne voulait pas qu'on en déduise qu'elle aurait pu rester à la maison : « *Si on travaille à deux, c'est qu'on en a besoin.* » Sensibilisée par la période de chômage de son conjoint, elle semblait craindre les interprétations des utilisateurs de l'enquête qui auraient conduit à condamner l'emploi féminin en période de sous-emploi masculin. Cette intention était bien loin de celles des concepteurs du questionnaire. De plus, l'agent de la collecte étant une femme, on aurait pu supposer implicite que ce questionnaire n'était pas hostile au travail des femmes.

Comme toute interaction, l'échange enquêteur-enquêté ne peut s'interpréter en fonction des seuls éléments en possession d'un observateur de la scène. La définition de la situation par les protagonistes repose en partie sur des présupposés sur les intentions des partenaires de l'interaction.

Le développement de discours de justification peut être pris comme l'indice d'un thème sensible, risquant de ne pas être très bien pris en compte dans les déclarations. Si certains se justifient, d'autres sans doute réorienteront leurs réponses. Nous sommes dans des domaines où les déclarations doivent être prises plus que jamais comme des indicateurs, et non comme le reflet tout simple du réel.

### 1.5. *Le recours aux papiers : précision ou justification*

Il n'a pas été prévu dans la conception de cette collecte de demander aux enquêtés de consulter des documents pour vérifier certaines informations, car la durée du questionnement sans recours aux papiers semblait déjà à la limite du tolérable. Le pré-questionnaire a permis d'éliminer les informations dont les tests avaient montré qu'ils étaient difficilement remémorés, - mois de changements de logements ou d'emplois par exemple - ces conclusions du test corroborant ceux établis à partir de l'enquête de l'INED *Triple Biographie*<sup>53</sup>. La consigne donnée aux enquêteurs était d'obtenir plutôt une date imprécise que pas de date du tout quand des personnes avaient du mal à dater certains événements.

Nous avons déjà décrit des cas où la sollicitation du conjoint avait pour but d'apporter des informations plus précises. Des recours à des papiers s'observent, et ceci, même quand la personne chargée de la collecte disait qu'il n'est pas indispensable de se référer à des documents écrits. Le recours spontané aux papiers renvoie à deux logiques exclusives, l'une est celle de l'exactitude, l'autre celle de l'administration de la preuve. Les personnes qui utilisent les papiers par souci de précisions ne relèvent pas de caractéristiques sociales homogènes. Si quelques enseignants du primaire consultaient leur petit cahier de nominations pour donner les dates exactes de changement d'établissements, plusieurs familles ouvrières, en cas de vie professionnelle mouvementée, cherchaient dans les fiches de paye anciennes pour établir un calendrier. Quelques locataires se sont référés à leur quittance pour donner un loyer exact, des enquêtés sortaient leur déclaration annuelle de ressources pour se situer dans les tranches de revenus proposés, etc. « *Je ne veux pas vous dire de bêtises* » ou « *Je veux vous répondre précisément* » étaient des réponses types aux tentatives de l'enquêteur de les dissuader d'explorer les archives familiales.

Par opposition, les enquêtés cherchant leurs papiers pour prouver leur bonne foi sont typiquement des ouvriers plutôt peu qualifiés, souvent d'origine étrangère, mais pas toujours. Ce comportement se retrouve aussi chez des Français de position sociale semblable, et qui manifestent un rapport d'exclusion à la culture écrite, qui s'est cristallisé dès la scolarité marquée par l'échec. On montre alors ses papiers, fiches de paye, cartes de séjour, fiches familiales d'état civil, reçus de quittance, non pas tant pour trouver le bon chiffre que pour démontrer qu'on est en règle, qu'on a payé son loyer, qu'on ne travaille pas au noir, que les enfants pour lesquels on perçoit des allocations familiales existent bien, etc. Cette situation se

---

<sup>53</sup> Josianne DUCHENE : « Un test de fiabilité des enquêtes rétrospectives », *Communication à la chaire Quételet*, art. cit.

Benoît RIANDEY : « L'enquête Biographie familiale, professionnelle et migratoire. Le bilan de la collecte », *Communication à la chaire Quételet*, Département de Démographie, Université de Louvain-la-Neuve, juillet 1983.

différencie de la précédente par le détail suivant : quand les papiers servent à produire une réponse précise, à compléter la mémoire, les enquêtés gardent leurs papiers en main, lisant les informations à l'enquêteur, quand il s'agit de démontrer sa bonne foi, on donne alors le document administratif à l'enquêteur. Le monteur résidant en foyer pour travailleurs étrangers et qui passait par un interprète pour répondre, (E 18), connaissait parfaitement les dates de naissance de ses enfants, mais il prouvait à l'enquêteur par l'usage des papiers la véracité de ses déclarations. Il est vrai que ces dernières personnes sont dans un rapport plus distant à l'écrit, alors que l'enquêteur, lui, a pour activité concrète de transformer des réponses orales en réponses écrites. Donner un papier à lire à l'enquêteur c'est lui fournir un élément dans son code, et c'est aussi lui apporter tout le poids de vérité conféré à l'écrit. Il est clair dans les commentaires de ces personnes qu'il s'agit pour elles de faire la preuve de leur bonne foi, de leur non-réticence à une investigation de l'Administration. Les documents fournis sont parfois sans rapport direct avec le questionnement précis, on montre son titre de séjour alors que l'enquête ne prévoit nullement de demander aux étrangers s'ils sont des immigrants légaux, on sort les récépissés des mandats envoyés à la famille alors que l'enquête ne comporte pas de questions sur les flux monétaires intergénérationnels. L'interaction est sans doute une réactualisation de situations déjà expérimentées, visites à la préfecture de police ou dans des administrations de gestion de l'aide sociale par exemple. Tout se passe comme si ces personnes se sentaient implicitement accusées par l'interaction, et comme si elles considéraient que l'enquêteur va *a priori* être défiant envers leurs réponses.

### *1.6. Les stratégies de distinction*

Les stratégies de distinction font partie du registre de l'orientation des réponses pour créer une image favorable de soi. On désigne par ce terme les situations où la volonté de se différencier du tout-venant est manifeste. La volonté de se différencier n'est pas toujours une marque ostensible de mépris pour les autres répondants, certaines personnes peuvent la vivre comme souci de précision, et de lutte contre les réductions qu'opèrent les catégories du questionnaire.

Les pratiques culturelles sont un champ privilégié d'expression de distinction. On pourrait appeler ces réactions d'« effet Grand Echiquier. » Les émissions de variétés ont pour réputation de s'adresser à un public populaire. L'émission « Le Grand Echiquier » des années 70-80 faisait exception, car elle se référait davantage à la Culture légitime, il était fréquent d'y voir apparaître des musiciens classiques, des chanteurs « à texte » qui ne faisaient pas forcément les beaux jours du « Top 50. » Le questionnaire, en demandant si les personnes s'intéressaient aux émissions de variétés, provoquait, chez les assidus de cette émission qui ne voulaient pas être mélangés avec des téléspectateurs d'émissions plus populaires, une demande de prise en compte par les enquêteurs du nom précis de cette émission. De même, un intitulé de

rubrique générique comme « les films » faisait que certaines personnes (plutôt des classes moyennes intellectuelles) précisaient : « ceux du Ciné-club », émission tardive qui passait des films reconnus dans le patrimoine des cinéphiles. Une femme salariée d'une galerie d'art disait apprécier le théâtre à la télévision, « *mais pas "Au théâtre ce soir"* », émission plus boulevardière et à connotation moins culturelle<sup>54</sup>.

L'hétérogénéité des rubriques prévues pour noter les « goûts » en matière de télévision ne peut suffire à expliquer ces remarques de différenciation. On n'entend jamais un enquêté préciser par exemple qu'il aime des émissions de variétés à visée populaire, alors que celles de plus « cultivées » lui semblent soporifiques ou ennuyeuses. Et pourtant d'autres travaux, comme ceux de Michel PINÇON sur une vallée très ouvrière des Ardennes, ou sur le Centre socioculturel et ses enjeux dans l'immeuble du Grand Sillon dans la banlieue de Nantes, montrent bien que les classes populaires revendiquent leur culture (quand elles sont suffisamment regroupées pour pouvoir l'affirmer) par différenciation avec la culture légitime<sup>55</sup>. Ce questionnaire, sans doute parce qu'il est familier à ceux pour qui la culture écrite est proche, qui sont objectivement proches des rédacteurs du questionnaire, et lointain pour ceux qui ont un rapport d'exclusion aux documents écrits, ne se prête pas à l'expression de ces stratégies de distinction à rebours du sens courant. Notons également que les pratiques culturelles au sens restrictif sont connues pour être directement classantes, d'où la fréquence des remarques de distinction les concernant. La rubrique « Sports » ne provoquait pas autant de remarques de ce type, bien qu'elle recouvre une grande diversité tant sur les formes de sport que sur leur public<sup>56</sup>.

La partie sur les trajectoires professionnelles abonde parfois de commentaires qu'on peut interpréter en stratégies de distinction. On a déjà traité de la tendance à la justification de leur entrée dans le métier par les policiers. Ce type de discours se complète souvent par un désir de distinction par rapport à ses collègues. « *Je suis flic, mais j'ai pas une mentalité de flic, moi* », disait le gardien de la paix (E 15) qui avait accepté de répondre car il n'avait « *rien à cacher.* »

Les ouvriers qualifiés tiennent à être distingués de leurs collègues sans qualification. On a déjà

---

<sup>54</sup> François de SINGLY, lors de la Journée d'études Sociologie et Statistique organisée par la Société Française de Sociologie et l'INSEE, que nous avons déjà évoquée, avait fait observer que si Claude LEVI-STRAUSS pouvait se permettre de déclarer publiquement qu'il regardait : « Au théâtre ce soir », c'est que sa position d'intellectuel était suffisamment reconnue pour ne pas souffrir d'une remise en cause par cette déclaration, contrairement au cas d'un cadre moyen qui dissimulerait son intérêt pour cette émission dans le cadre légitimiste d'un questionnement sur les pratiques culturelles.

<sup>55</sup> Michel PINÇON : *Cohabiter. Groupes sociaux et modes de vie dans une cité HLM*, Editions du Plan Construction, collection Recherches, Paris, 1982, et

Michel PINÇON : *Désarrois ouvriers. Familles de métallurgistes dans les mutations industrielles et sociales*, Editions l'Harmattan, collection Logiques sociales, Paris, 1987.

<sup>56</sup> Christian POCIELLO et alii : *Sports et société. Approche socioculturelle des pratiques*, Editions Vigot, Collection Sport + Enseignement, Paris, 1981.

présenté cet enquêté, un ouvrier professionnel troisième échelon, travaillant dans une grande usine de la zone industrielle, qui était encore furieux en reparlant des conditions de son apprentissage chez un petit patron et trouvait scandaleux que les maîtres d'apprentissage se refusent à employer leurs anciens apprentis comme salariés qualifiés après la réussite d'un C.A.P. (E 9). On se doute que cet homme est très soucieux de la reconnaissance de sa qualification, c'est d'ailleurs cette non-reconnaissance à la fin de son apprentissage qui l'a révolté. En répondant aux questions sur son emploi actuel, il se différencie maintes fois d'autres ouvriers de la même usine qui eux sont à la production, alors que lui est à l'entretien, ou qui sont moins qualifiés. Il insiste sur l'aspect peu routinier de ses tâches, il se dit polyvalent dans le sens où ses travaux d'entretien sont variés. Il se présente comme ayant une grande liberté, il dit ne pas avoir de contrôle : « *Ah non! Je suis un peu mon maître, je suis libre de choisir quel est l'ordre d'urgence.* »

Si les travailleurs qualifiés adoptent des stratégies de démarquage des ouvriers non qualifiés, ces derniers ont parfois tendance à contrer l'image négative que l'enquêteur pourrait tirer de leur poste, en valorisant son utilité sociale. Un ouvrier spécialisé disait avec fierté : « *C'est nous qu'on fait tourner la machine.* » Un autre ouvrier non qualifié, employé dans une des grandes usines de fabrication de pneumatiques d'Amiens, insistait sur la lourde responsabilité morale des ouvriers de la production, car un pneu défectueux peut provoquer des accidents.

Le logement est un thème où des discours de distinction peuvent surgir, particulièrement quand on parle de composition sociale des quartiers. Les habitants de longue date d'anciennes cités H.L.M. ont parfois le sentiment que leur environnement social s'est dégradé, ce qui renvoie sans doute à des différences objectives dans le peuplement de leur cité dans le temps. Quand ce locataire (E41), à l'occasion de la question sur la gêne occasionnée par les bruits dans le logement, remet en cause la politique d'attribution du bailleur social : « *C'est pas comme quand on est arrivé, maintenant ils louent à n'importe qui* », cette personne signifie simultanément à l'enquêteur ne pas faire partie des « n'importe qui ». Quand les personnes ne sentent pas leur image sociale dévaluée par la composition du lieu où elles résident, elles peuvent affirmer que les habitants sont mieux ici qu'ailleurs. Ce faisant elles s'incluent dans leur lieu de résidence et leur propre image se valorise par cette distinction face à des quartiers moins « honorables ».

### 1.7. *Ne pas se plaindre*

La peur de donner l'impression de se plaindre peut créer une autocensure dans les réponses. Nous avons déjà noté l'attitude de réserve qui caractérisait les réponses de certains enquêtés d'origine étrangère, même si une partie d'entre eux étaient naturalisés français. Certains se dérobaient au questionnement sur leurs conditions de travail : « *C'est pas un ouvrier qui peut dire* », répondait l'un d'eux. Un autre avait à la question : « *Diriez-vous de votre travail qu'il est mal payé* », répondu : « *C'est pas trop bien payé.* » Concernant le logement, on retrouvait cette tendance à euphémiser l'expression des problèmes rencontrés.

Le souci de ne pas donner l'impression de se plaindre se retrouve chez certains salariés nettement plus qualifiés, en particulier chez des enseignants qui sont peut-être conscients que d'autres catégories (dont les ouvriers) ont des difficultés d'une autre nature que les leurs pour vivre. Une femme, institutrice comme son mari, avait, pour expliquer le fait qu'ils n'épargnaient pas, choisi la modalité prévue : « *Parce que vos revenus sont insuffisants.* » Mais elle ajoutait aussitôt, de crainte que sa réponse soit interprétée dans un mauvais sens : « *Ce n'est pas qu'on en manque.* » Ce professeur d'université dont l'attitude active de collaboration à l'enquête a déjà été évoqué, (E 3), avait déclaré 65 heures d'activité professionnelle par semaine, du fait de ses multiples activités dans des associations relevant de sa spécialité scientifique, et de ses travaux de recherche. Il avait précisé : « *Je ne m'en plains pas, nous sommes des privilégiés.* »

On a déjà abordé le fait que les enquêtés prêtent souvent des intentions aux rédacteurs du questionnaire, ceci les conduit à écarter certaines des modalités de réponse prévues. L'enquêteur est souvent témoin de ces dilemmes car certaines personnes raisonnent à voix haute, choisissant d'abord une modalité, puis optant pour une autre à la suite d'un raisonnement dont ils font part à l'enquêteur. Prenons en illustration la question sur l'existence éventuelle de difficultés financières. Certains répondront affirmativement, puis demanderont à l'enquêteur de modifier leur réponse en expliquant qu'ils font bien attention et gèrent correctement leur budget, même s'il est faible. Ne souhaitant pas qu'on puisse pour autant en déduire que tout leur est facile, ils peuvent ajouter une remarque du type : « *C'est juste, quoi. C'est dur de s'en sortir.* » Dans les milieux populaires, la tendance à ne pas s'épancher sur ses difficultés matérielles dans l'enquête, si elle n'est pas systématique, relève sans doute tout autant de la volonté de préserver sa dignité que de la crainte de mesures d'intervention de l'Etat, telles qu'une mise sous tutelle, des mesures éducatives, ou même un risque de retraits d'enfants.

## 1.8. *Ne pas perdre la face*

Parfois, les réponses sont orientées dans le but de ne pas perdre la face. Cette expression présente dans l'oeuvre de GOFFMAN a été reprise par François de SINGLY<sup>57</sup>. Cet ex-CRS devenu gardien de la paix et qui adoptait un vocabulaire militaire pour répondre était soucieux de ne pas remettre en cause par ses réponses son image d'homme décidé et volontaire (E 16). Par exemple, il m'avait dit ne pas avoir été gêné par le bruit dans son logement antérieur, un HLM dans un immeuble collectif pas particulièrement renommé pour sa tranquillité, car :

*« Je suis assez grand pour faire la police moi-même. »*

Sous-entendu :

*« Je ne fais pas partie des faibles qui se laissent marcher sur les pieds par leurs voisins. »*

La consultation des questionnaires remplis par les autres enquêteurs a fait apparaître deux enquêtés qui connaissaient de graves difficultés financières à la suite d'un chômage prolongé. Ces deux personnes étaient en accession à la propriété en zone périurbaine au moment du déclenchement de cette crise dans leurs revenus. L'une avait revendu son logement pour aller dans le parc social locatif, l'autre était sur le point de partir, l'enquêteur avait noté que la maison était saisie, le téléphone et l'électricité coupés, les créanciers menaçants. Or aucune de ces deux personnes n'attribuait la décision de quitter l'accession à la propriété pour retourner vers le secteur locatif - type de trajectoire extrêmement rare en dehors des cas de dissolution de couple - à des difficultés financières. L'un comme l'autre de ces deux enquêtés avaient mis en avant dans leurs réponses l'éloignement des équipements scolaires pour leurs enfants. Ces réactions sont sans doute une manifestation de dignité. On perd moins la face en présentant une décision comme résultat d'un choix positif familial (l'intérêt des enfants) plutôt que comme le produit d'une contrainte externe et négative : l'absence d'emploi, les difficultés financières, etc.

Une situation semblable d'euphémisation des craintes s'était produite lors de la phase d'observation directe. (E 42) : Cette famille périurbaine était très inquiète par le risque de chômage. Le mari est monteur dans une usine produisant des équipements ménagers, et connaît des périodes de chômage partiel, la femme est coupeuse dans une entreprise de confection, dont on a annoncé la veille aux actualités télévisées régionales l'imminence d'un plan de réduction de personnel. La famille a emménagé depuis peu dans une maison neuve à la sortie d'un petit village, au prix de gros efforts financiers, en sacrifiant certains postes de budget comme les

---

<sup>57</sup> Erving GOFFMAN : *La mise en scène de la vie quotidienne - la présentation de soi*, op. cit.,

François de SINGLY : « Le répertoire figuratif des personnes interrogées », *Contribution à la journée d'étude Sociologie et Statistique*, art. cit.

vacances et les sorties. Une partie non négligeable des travaux ont été réalisés par la famille elle-même. Quand vient la question sur les intentions éventuelles de déménagement du logement actuel, le mari répond : « *Non, on est bien ici, si j'ai fait bâtir ici, c'est que j'ai réfléchi.* » Si le risque d'être contraint de quitter cette maison en cas de chômage de l'un ou de l'autre des conjoints n'est pas dicible par cet enquêté pendant la passation, comme si le fait de l'inscrire rendait cette menace plus concrète, par contre elle est largement développée par la famille pendant l'heure de discussion plus informelle avec l'enquêtrice qui suivra le questionnaire proprement dit.

Une étude récente de la FORS-Recherche sociale sur les motivations de l'installation à la campagne d'allocataires du RMI d'origine urbaine observe chez certaines des personnes interrogées cette même tendance à mettre en avant des raisons positives de départ (tels que l'intérêt des enfants, le plaisir de vivre au grand air), au détriment des raisons financières qui ont pu contraindre à quitter son logement précédent :

*« On peut remarquer que les réponses spontanées à la question concernant les causes du départ sont souvent complétées, au cours des entretiens que nous avons eus, par d'autres explications. On s'aperçoit que c'est bien souvent l'accumulation de difficultés qui conditionne le départ. Les raisons réelles semblent parfois masquées par d'autres raisons plus délicates à évoquer. Certaines personnes présentent ainsi leur installation comme résultant d'un choix raisonné, sans mentionner les facteurs moins positifs qui ont peut-être réellement provoqué leur départ<sup>58</sup>. »*

### ***1.9. Le bluff et autres formes de présentation d'une image positive***

Les cas de bluff relèvent aussi de réponses orientées en fonction de l'interprétation. Le bluff n'est que la forme extrême d'une tendance latente dans toute enquête : répondre non pas sur ce qu'on est mais sur ce qu'on souhaiterait être. Une jolie image avait été employée par la femme de ce professeur de faculté passionné d'écologie (E 3) quand ce dernier avait déclaré qu'il jardinait : « *Ne prends pas tes désirs pour la réalité* », avait-elle commenté. L'un des enjeux du questionnaire pour ceux dont on sollicite la réponse est la production d'une image de soi positive. Pratiques culturelles, de la fréquentation des cafés à la familiarité avec les salles de spectacle, en passant par la pratique de la télévision sont apparemment l'objet de bluff dans les déclarations. Un signe en est dans les fréquents désaccords entre conjoints sur la réponse à fournir. Toutes les questions sur le budget relèvent vraisemblablement de décalages entre

---

<sup>58</sup> Elizabeth AUCLAIR, François DURAND, Didier VANONI : « Le logement et l'insertion en milieu rural des exclus de la ville », *Recherche sociale* n°145, FORS, Paris, janvier-mars 1998, page 66.

déclaration et pratique, que ce soit sur le mode de contrôle du budget, le partage de la gestion dans le couple, les revenus ou encore les possessions matérielles, mais sans doute aussi tout ce qui a trait à la reconstitution *a posteriori* de la carrière professionnelle.

Jeanne FAVRET-SAADA avait été amenée à la lumière de son expérience de collecte - qui pendant les premiers mois était plutôt une expérience de non-collecte - à contester le postulat de la neutralité de la parole dans la pratique de la collecte de l'information pour les ethnographes : « *Pour que l'ethnographie soit possible, il fallait, au moins, que l'enquêteur et l'indigène s'accordent à reconnaître à la parole une fonction d'information*<sup>59</sup>. » Quand il s'agissait de sorcellerie dans le bocage normand, le pouvoir de celui qui savait pouvait être celui de tuer ou de sauver. Dans le cas de l'enquête statistique, le pouvoir de celui qui sait est celui de juger, et ceci malgré notre souci à la rédaction du questionnaire d'éviter les connotations qui s'associent clairement à des jugements de valeur. François de SINGLY a traité de la crainte des enquêtés de faire l'objet d'un jugement de valeur négatif : « *Le danger - réel ou non - des enquêtes, présences constantes, attentives, curieuses, continue à alimenter l'imaginaire des agents sociaux dans la France contemporaine et à susciter des réactions de défense et de défiance, audibles ou non. Les risques liés à la perte de contrôle de ses expressions ne sont pas limités à la dévalorisation de soi auprès d'une seule personne, ils comprennent les menaces concernant ses intérêts matériels et symboliques*<sup>60</sup>. »

Une question sur le milieu social fréquenté provoquait de façon caractéristique des réponses orientées en fonction de l'interprétation, et qui visait à donner une image positive de soi. La formulation en était la suivante :

« *Afin de mieux situer l'environnement dans lequel vous vivez, pouvez-vous préciser quelles sont les professions de vos meilleurs amis, ou des gens que vous voyez le plus souvent en dehors de votre travail ?* »

Les enquêteurs avaient reçu pour consigne de relancer sur les membres de la famille les plus fréquentés si les personnes ne répondaient pas spontanément. La formulation montre clairement l'intention de classement social selon le milieu relationnel. Certaines personnes refusaient la logique implicite de l'homogénéité du milieu de vie en répondant évasivement que leurs amis venaient de milieux variés, qu'ils ne faisaient pas de différence selon ces critères. On sentait une réticence à l'idée de laisser entendre que l'on choisit ses amis sur un pur critère d'appartenance sociale, alors que ceci ne se produit, comme l'homogamie, que par le jeu de médiations (mêmes activités de loisirs, mêmes goûts, amis communs, visions du monde compatibles, vocabulaire

---

<sup>59</sup> Jeanne FAVRET-SAADA : *Les mots, la mort, les sorts. La sorcellerie dans le Bocage*, op. cit., page 21.

<sup>60</sup> François de SINGLY : « Le répertoire figuratif des personnes interrogées », art. cit., page 3. La citation dans la citation est tirée de Michel FOUCAULT : *La volonté de savoir*, Gallimard, Paris, 1976.

semblable...). La plupart des enquêtés se pliaient à cette demande et citaient des professions d'amis. Ces professions étaient souvent triées spontanément dans un ordre correspondant grosso modo à la hiérarchie sociale, et ceci même quand les enquêtés disaient eux-mêmes que les personnes citées en premier n'étaient pas celles qui étaient vues le plus souvent. Dans le cas où les professions citées étaient celles de membres de la fratrie, il était facile de constater que les professions citées en premier étaient souvent celles des frères, soeurs, beaux-frères ou belles-soeurs qui avaient le mieux « réussi », et que cet ordre ne coïncidait que rarement avec l'indice de fréquentation dont nous disposons par ailleurs. C'était même plutôt l'inverse car la réussite sociale passe souvent par la mobilité géographique, et l'éloignement relatif de la famille d'origine.

Il arrivait que les personnes qui citent des professions très éloignées socialement des leurs, éprouvent le besoin de justifier leur réponse, comme s'ils avaient le sentiment que ces relations étaient improbables, expliquant qu'il s'agissait d'amis de l'école primaire, ou encore de personnes rencontrées par l'intermédiaire du travail quand celui-ci implique des contacts avec une clientèle diversifiée.

D'autres au contraire profitent de cette question pour affirmer une solidarité de classes, à différents niveaux de l'espace social, d'où des réponses du genre : « *Du même niveau que nous.* » (E 43) : Cet homme ouvrier non qualifié, d'une famille de harkis, avait répondu que ses amis étaient « *des ouvriers d'usine, pareil que moi.* » Quand il avait été question des conditions de travail, sa femme avait sorti un tract syndical concernant l'entreprise de son mari. Celui-ci avait à cette occasion montré une propension à élargir son cas personnel à une dimension plus générale, démontrant que tous les ouvriers de production confrontés au travail posté dans son entreprise connaissaient les mêmes difficultés. Dans la même logique, il avait au moment de la partie sur le budget, les difficultés familiales, répondu en donnant un caractère de généralisation de sa propre expérience. Citant le prix de certains produits alimentaires de base, (le pain, le litre de lait...), il avait ajouté : « *Un ouvrier comme moi, il lui faudrait au moins quatre cent mille francs pour vivre*<sup>61</sup>. »

Il est arrivé que certains enquêtés d'origine ouvrière, ayant connu une promotion qui les classait maintenant dans la nomenclature des professions-catégories sociales de l'INSEE parmi les « professions intermédiaires » (techniciens, agents de maîtrise par exemple), citent d'abord des professions non ouvrières, puis se reprenaient en précisant qu'ils fréquentaient toujours des amis de leur classe sociale d'origine, ce que l'un d'entre eux, un VRP qui avait commencé sa vie professionnelle comme apprenti puis était devenu ouvrier qualifié exprimait en disant : « *C'est pas seulement des bourgeois.* » On rencontre parfois une attitude mixte de classement

---

<sup>61</sup> Au moment de la collecte, le SMIC mensuel brut est légèrement inférieur à 2 500 F.

hiérarchique des amis et d'affirmation d'appartenance de classe. (E 44) : Citons cette femme contrôleuse dans une grande entreprise de la zone industrielle où son mari est contremaître : « *Inspecteur des impôts, contrôleur des impôts, instituteur, d'autres ouvriers d'usine comme nous, tout se mélange.* » Dans une nombreuse fratrie qu'elle fréquente régulièrement et qui se compose essentiellement d'ouvriers spécialisés, elle a cité à la question sur la profession des personnes du cercle de relation les seules professions non ouvrières représentées parmi sa fratrie. A l'inverse, cette question provoque parfois des discours de différenciation face à certaines catégories sociales. (E 45) : Cet agent de maîtrise dans une société de distribution est le fils d'un vendeur de voiture. Lui-même a d'abord été vendeur, puis employé de bureau avant d'occuper son poste actuel. Il décrivait ainsi ses amis : « *Mon équivalent, des employés, des gens de mon niveau, agents de maîtrise, mais pas d'ouvriers.* » Il est en conflit avec les représentants de syndicats ouvriers dans son entreprise et tiendra à plusieurs reprises des propos virulents contre leurs organisations pendant l'entretien, bien que le questionnaire n'aborde pas directement ces questions.

## 2. Secret, omissions volontaires et oublis

Les conduites de secret sont souvent associés aux thèmes qui risquent de produire résistances, réserves ou justification, tels que le budget et les revenus, les logements ou les emplois occupés pendant la vie commune avec un ex-conjoint, la carrière pour certains cadres du privé, les questions d'opinion pour les groupes qui ne se sentent pas légitimés à exprimer leur avis, les informations sur la famille ou les amis pour les personnes qui relèvent de cultures où ces questions sont strictement privées, etc. La localisation de la frontière entre domaine public et domaine privé n'est pas reconnue universellement. Eviter les questions relevant du non-dicible publiquement était une préoccupation concrète des rédacteurs du questionnaire. Mais il n'y a que bien peu de questions qui soient acceptables par tous. Le secret est une conduite dans les réponses au questionnaire qui a déjà été exploré, en particulier par Pierre BOURDIEU et par François de SINGLY<sup>62</sup>. On peut établir un parallèle entre Erving GOFFMAN qui traite de la représentation d'un acteur comme production d'une image socialement acceptable et Pierre BOURDIEU qui envisage l'expression comme un compromis entre ce que le locuteur souhaite dire et ce que la situation d'expression rend possible de dire<sup>63</sup>.

L'oubli involontaire est une des difficultés des enquêtes rétrospectives. Mais comme le font

---

<sup>62</sup> Pierre BOURDIEU : *La distinction. Critique sociale du jugement*, op. cit. et *Questions de Sociologie*, Editions de Minuit, Paris, 1980, et

François de SINGLY : « La gestion sociale des silences », art. cit.

<sup>63</sup> Pierre BOURDIEU : *Questions de Sociologie*, chapitre « Le Marché linguistique », op. cit.

remarquer Daniel COURGEAU et Eva LELIEVRE.<sup>64</sup>, l'enquête prospective, où les mêmes personnes sont interrogées régulièrement présente trois gros inconvénients, le coût élevé d'une collecte répétée, le délai nécessaire avant que l'on puisse analyser les événements, et la perte d'une partie de l'échantillon dans le temps (refus, migrations, décès).

### *2.1. Les conduites de secret dirigées vers les membres de la famille*

Par leur nature même, les conduites de secret et d'oubli tendent à échapper à l'observation de l'enquêteur. La non-réponse n'en est qu'un aspect immergé. L'enquêteur, en étant témoin des négociations entre conjoints, des demandes de modifier une première réponse, en connaît quelques autres aspects.

Les conduites de secret au cours de la passation du questionnaire ne sont pas toujours dirigées vers l'enquêteur. On peut rapporter le cas d'une personne divorcée qui refusait de parler de la période antérieure à sa nouvelle union en présence de ce conjoint. Rappelons le cas déjà évoqué de l'employée de bureau dans la fonction publique (E 30) qui avait accueillie très amicalement l'enquêtrice, en lui disant à quel point sa visite rompait agréablement avec la monotonie de sa vie professionnelle, et qui s'était penchée à son oreille au moment de la reconstitution de sa trajectoire scolaire pour confier :

*« J'ai redoublé une classe primaire, mais ne le dites pas aux enfants, ils ne le savent pas. »*

La suite du questionnaire montrait que l'absence d'intérêt pour l'école de son fils adolescent était l'une des causes de conflits avec lui, ce qui expliquait sans doute la volonté qu'avait sa maman d'enjoliver son propre rapport à l'école pour le persuader qu'il avait tort. Le déroulement même de l'opération de collecte fait que certaines questions deviennent acceptables, d'autres non, selon celles qui les entourent<sup>65</sup>. Quand le refus de donner une information est justifié par l'enquêté par le fait que c'est indiscret, l'enquêteur peut bien souvent lever sa réticence à répondre en insistant sur la préservation de son anonymat.

---

<sup>64</sup> Daniel COURGEAU et Eva LELIEVRE : « L'approche biographique en démographie », *Revue Française de Sociologie*, n° XXXI-1, Paris, janvier-mars 1990.

<sup>65</sup> On peut citer par exemple l'enquête de l'INED sur *les femmes et le changement familial* (1985-86) qui faisait suite à l'enquête Famille associé au Recensement de Population de 1982, où les questions introductives portaient sur le calendrier des unions et où poser des questions sur les non-recouvrements de pension dans ce contexte était bien accepté.

## 2.2. *Le secret par souci de cohérence*

La dissimulation d'une information peut avoir pour raison d'être le désir de ne pas fournir d'informations contradictoires avec l'image générale qui se construit par le questionnaire. C'est ainsi que l'on peut expliquer le petit incident suivant. (E 46) : Dans ce couple, la femme comme l'homme étaient chômeurs non indemnisés. C'était la femme qui faisait partie de l'échantillon. Son mari assistait à l'entretien sans intervenir quand soudainement il répondit précipitamment dans la partie sur l'équipement du ménage qu'ils n'avaient pas de voiture. Ils venaient en fait d'acheter un véhicule d'occasion. La femme ne voyait pas de raisons de cacher cette acquisition, alors que le mari devait se dire que parler de cet achat rendait le montant de leurs revenus déclarés improbable.

Une enquêtée qui a été évoquée voilà peu, cette contrôleuse dont le mari était agent de maîtrise (E 44), avait dit qu'elle ne souhaitait pas que figure sur le questionnaire, à la place prévue pour noter la scolarité du père, que ce dernier avait été au Séminaire. L'enquêtrice lui faisant part de son étonnement, elle lui avait expliqué sa gêne de voir figurer dans le même document que cet homme, après le séminaire, avait changé de voie puisqu'il s'était marié, « *Et après, vous rendez compte, il a fait onze enfants à sa femme...* »

## 2.3. *L'oubli du banal*

Ce qui relève de l'expérience commune des enquêtés n'est pas toujours cité, le banal n'étant pas toujours en mémoire. Alain MEDAM et Jean-François AUGOYARD ont provoqué des récits sur le vécu de l'habitat (et particulièrement sur le cheminement entre les espaces) dans quatre grands ensembles assez différenciés de Grenoble. Ils observent que les trajets les plus habituels apparaissent dans le récit comme plus « vides », moins signifiants, alors que les trajets plus exceptionnels sont décrits avec davantage de détails<sup>66</sup>.

C'est peut-être cet oubli de citer l'évidence qui explique cette constatation, certaines activités de loisirs, ou des revues manifestement en bonne place dans le foyer, ne sont pas déclarées dans le questionnaire. Une aide-soignante avait montré avec fierté à la fin de l'entretien une pièce qu'elle venait d'aménager, un petit salon de lecture où elle se retirait pour se livrer à sa passion favorite, mais elle n'avait pas eu l'idée de citer la lecture quand l'enquêtrice lui avait demandé : « *Que faites-vous le plus souvent pendant vos loisirs ?* » Un autre enquêté, qui élevait des pigeons

---

<sup>66</sup> Alain MEDAM, Jean-François AUGOYARD : *Situation d'habitat et façons d'habiter . L'habitat et l'habiter dans quatre grands ensembles voisins*, Rapport de recherche pour le compte du Ministère de l'Équipement, Ecole spéciale d'Architecture, Paris, 1976.

voyageurs, avait fait visiter à l'enquêteur à la fin de la passation du questionnaire ses installations et lui avait parlé avec passion des tournois. Mais il avait oublié de citer la colombophilie dans ses activités de loisirs.

Une autre série de facteurs semble sous-estimée, c'est la prégnance des liens avec la famille élargie. Dans plusieurs cas, la localisation actuelle est dans le village de résidence de la famille, voire sur un terrain acheté à des parents, alors que la proximité avec la fratrie ou les parents n'apparaît pas dans les motivations d'installation à l'endroit actuel. Ici aussi, le coût, l'opportunité, le goût en général, sont parfois mis en avant. On peut à nouveau exprimer l'hypothèse que ce qui va de soi devient invisible et tend à ne pas être déclaré. On peut aussi se demander si les années post-68 n'ont pas été celles de la célébration de l'autonomie de l'individu par rapport à la famille d'origine. Le poids des déterminations sociales dans la réussite scolaire, professionnelle ou dans les choix matrimoniaux tend à être nié. Les racines de cette occultation se trouvent peut-être dans les fondements spirituels de la légitimité républicaine, qui suppose la capacité de l'Etat, (et en particulier de son école), de réaliser l'égalité des citoyens. D'où les réactions de rejet face à des démarches sociologiques de mise en évidence de ces déterminations. Dans un même ordre d'idées, les travaux de Louis ROUSSEL et Odile BOURGUIGNON ont permis la redécouverte de l'importance des liens entre famille nucléaire et famille élargie<sup>67</sup>. Ces liens semblaient avoir perdu toute visibilité sociale sous la poussée des discours sur la « mort de la famille ». On peut interpréter cette sous-estimation du rapprochement avec la famille élargie dans les réponses aux motivations du choix de localisation comme un produit de cette tendance à minimiser les échanges familiaux. Le développement plus récent des situations de chômage ou de précarité rend à nouveau visible et renforce parfois ces liens avec la famille étendue.

#### ***2.4. Oubli ou invraisemblance par « refoulement » du désagréable***

Quelques oublis relèvent plutôt de la résistance à se remémorer certains événements désagréables, ce qu'on pourrait appeler par analogie avec le vocabulaire de la psychanalyse le « refoulement ». C'est peut-être pourquoi ce comptable (E 27) ne pensait ni à citer ses longs mois de chômage, ni les difficultés financières de cette période, à la grande fureur de sa femme. L'enquêté ancien employé devenu agent de maîtrise, dont le père était vendeur, et qui était très soucieux de se démarquer du milieu ouvrier quand il faisait la liste de ses amis, (E 45), avait dans l'ensemble une bonne mémoire. Ses difficultés de mémorisation étaient très concentrées

---

<sup>67</sup> Louis ROUSSEL, Odile BOURGUIGNON : *La famille après le départ des enfants . Etude des relations entre générations*, Cahier de l'INED n° 78, Editions Presses Universitaires de France, Paris, 1976.

sur ce qui concernait son conjoint : leur année de mariage, la scolarité de sa femme et l'appellation précise de sa profession, les métiers de ses beaux-frères et belles-soeurs. Il semblait lui-même stupéfait de devoir réfléchir longuement pour se souvenir de tout ceci. Cette amnésie sélective est à mettre en relation avec le fait qu'il est en conflit avec sa femme. C'est la raison apparente pour laquelle il a reçu l'enquêtrice à son travail plutôt qu'à son domicile. Il fait remarquer que sa femme a un diplôme nettement plus élevé que le sien. Il n'a jamais de contacts avec la fratrie de sa femme, ces beaux-frères et belles-soeurs résident tous dans la même ville que lui et sont d'ailleurs d'un niveau social plus élevé que le sien. Il ne semble pas particulièrement favorable au travail salarié des femmes, puisqu'il répond à la question sur le diplôme le plus élevé souhaité pour son enfant unique, une fille : « *Qu'elle soit femme de cadre.* » En attendant ce jour, c'est lui qui est mari de cadre, et se rend à son travail à vélomoteur alors que sa femme utilise l'unique voiture familiale.

La volonté semi-consciente d'ensevelir dans la mémoire le souvenir de moments désagréables prend souvent la forme de l'oubli, elle peut aussi se manifester par des réponses manifestement invraisemblables. De par la logique de biographie de ce questionnaire, on dispose pour une même personne d'informations diverses (dont des calendriers) sur plusieurs dimensions de la vie des personnes rencontrées. La lecture du questionnaire rempli fait parfois apparaître des périodes obscures, des « trous », ou des réponses mal articulées avec les autres informations disponibles. (E 47) : Ce peintre en bâtiment avait donné comme raison de départ d'un de ses emplois la nécessité d'accomplir le service militaire. Or, d'après les dates qu'il indiquait, cette fin d'emploi était d'une dizaine d'années postérieure à son service national. Après cet emploi, un trou de deux ans apparaissait dans son calendrier professionnel, sans qu'il ne se soit déclaré ni au chômage, ni inactif pendant cette période. Vers la fin du questionnaire, dans la partie « Budget », interrogé sur l'existence éventuelle de difficultés financières au cours de sa vie, il évoqua alors une période marquée par un divorce et une cure de désintoxication. Ces événements sont peut-être à l'origine du mystère qui règne sur le déroulement de sa carrière professionnelle. Il se peut qu'ils aient été censurés en début de questionnaire, mais qu'à la fin, le contrôle s'étant affaibli, il ait pu les évoquer. Il serait erroné d'interpréter de telles distorsions dans les déclarations en termes de mensonge délibéré. Il est facile de rendre plausible un calendrier en trichant sur les dates, si l'on veut dissimuler une période délicate.

## 2.5. *L'omission par le flou des catégories*

D'autres périodes manquantes relèvent, plutôt que de l'oubli, du flou de certaines catégories, qui font qu'un terme peut avoir un sens précis pour les créateurs du questionnaire, mais pas le même pour ceux qui y répondent. Un exemple typique est celui de la définition du chômage. L'observation directe a fait apparaître à plusieurs reprises que les mois passés à la recherche d'un premier emploi, à la sortie du système scolaire, ne sont pas toujours spontanément déclarés à la question : « *Avez-vous connu des périodes de chômage ?* » Si l'enquêteur insiste pour noter ces périodes de transition entre école et vie professionnelle dans le tableau prévu à cet effet, les enquêtés résistaient parfois en disant : « *On ne peut pas vraiment appeler ça du chômage.* »

Le fait qu'à l'époque ces personnes n'étaient pas systématiquement inscrites dans un bureau de main-d'oeuvre, leur statut incertain et mal défini ne suffit pas à expliquer leur refus de voir le qualificatif de chômage attribué à leur jeunesse. Pour une partie de ces personnes, malgré l'importance croissante de la population au chômage en 1980, le terme de chômeurs conservait des connotations infamantes. D'où leur refus de traduire en ces termes leurs périodes de recherche d'emploi au lendemain de leur départ de l'école. La neutralité apparente du questionnement est contredite par l'existence de jugements moraux qui sont associés à certaines situations. Citons la remarque de notre agent de police ancien C.R.S. (E 16), qui répondait qu'il n'avait pas connu de périodes de chômage : « *Parce que moi, j'aime pas ça, le chômage.* » Ces jugements moraux sur le chômage, on les retrouve clairement chez un des enquêtés qui ne voulait pas noter les temps morts entre deux emplois au début de sa vie active dans ce tableau des périodes de chômage. En évoquant un de ses frères, il disait que c'était « *le raté de la famille, il est chômeur professionnel.* »

De même que les périodes de recherche d'emploi tendent à être sous-évaluées dans l'enregistrement, plusieurs femmes ayant connu une interruption d'activité dans leur trajectoire professionnelle pour se consacrer à temps plein à élever leurs enfants, pensaient à le dire dans le calendrier des professions où chaque fin d'emploi donnait lieu à une question sur les raisons de cette interruption, mais ne se sentaient pas concernées quand on leur demandait : « *Etes-vous restée sans travailler à certaines périodes pendant plus de six mois sans être au chômage ?* » Ces périodes de vie ne semblaient pas s'inscrire de soi comme un moment hors-travail. Les femmes qui restent au foyer pour garder leurs enfants ont une activité de travail domestique intense, qui pour elles ne s'apparente sans doute pas à une période « hors-travail. » L'enquête Budget-temps de l'INSEE met en évidence le peu d'écart dans le temps libre journalier des femmes inactives et de celles qui travaillent : les premières ont une heure et quart de temps libre

supplémentaire, elles passent près de deux heures de plus aux tâches ménagères, elles dorment un peu plus et mangent en un laps de temps légèrement plus long que les femmes qui travaillent<sup>68</sup>.

Une autre période présentant des difficultés d'enregistrement dans l'enquête est celle du départ des parents et de l'accès à un logement indépendant. Il existe des situations de transition au moment de la décohabitation parentale qui font que, une vingtaine d'années d'après, les déclarations sur cette période sont entachées d'incertitude, et certains enquêtés ne s'en cachent pas.

François de SINGLY, dans son manuel sur l'enquête par questionnaire, insiste sur la difficulté à saisir certaines situations, particulièrement celles qui sont mouvantes à un moment de l'histoire d'un pays :

*«La sociologie réussit bien à saisir de l'extérieur les conduites, les attitudes, les dispositions lorsque celles-ci sont l'objet d'un travail préalable de conventions par les institutions. (...) Mais lorsque les frontières contemporaines s'estompent, comme pour l'entrée sur le marché du travail ou dans la vie conjugale, lorsque les formes instituées dans la société que produisent les institutions perdent leur évidence, l'objectivation devient moins aisée<sup>69</sup>. »*

Inscrire un événement dans le questionnaire, c'est lui conférer une certaine importance. Dans la même logique, une conduite de silence permet de traiter certains faits comme anodins. Une illustration en est donnée par cette personne qui refusait que l'enquêtrice enregistre un stage qu'elle venait de terminer. (E 48) : Cette femme de service dans une école venait de passer deux semaines à suivre un stage de formation continue, à la demande de son chef de service. Elle jugeait sévèrement ce stage, qu'elle qualifiait de « *bidon* », et qui lui avait laissé l'impression qu'elle n'avait rien appris. C'est pourquoi elle refusait de voir ce stage figurer dans la partie du questionnaire sur la formation postscolaire.

---

<sup>68</sup> Ghislaine GRIMLER, Caroline ROY : « Les emplois du temps en France en 1985-1986 », *Premiers résultats* n° 100, INSEE, Paris, 1987. Notons que les chiffres publiés dans ce document portent sur les emplois du temps de l'ensemble des femmes de 18 à 64 ans, qu'elles aient ou non des enfants au foyer.

<sup>69</sup> François de SINGLY : *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*, op. cit., page 22.

### 3. Points difficiles et imperfections d'un questionnaire

A chaque fois qu'une question provoque une tension, un malaise chez l'enquêté, il y a le risque que s'élabore une stratégie de réponse qui crée un écart entre ce que souhaitent recueillir les auteurs d'un questionnaire et la réponse donnée par un enquêté. De même, les imperfections d'un questionnaire à prévoir certaines situations sont de nature à rendre problématique la saisie de certaines situations.

#### 3.1. *Les questions qui provoquent des tensions*

Dans le questionnement, la violence est présente à l'état latent. Elle ne s'exprime pas directement grâce aux efforts de l'enquêteur pour l'euphémiser et grâce au respect du statu quo par l'enquêté. Toutefois, il est des thèmes qui peuvent provoquer un malaise. Il est intéressant de constater le caractère non universel des domaines qui provoquent des tensions. Par exemple, certaines demandes d'information sont perçues comme indiscrètes car relevant du secret pour quelques enquêtés mais pas pour d'autres. Sans prétendre avoir une approche exhaustive, on peut amorcer un inventaire interprétatif de ces domaines en résumant les récurrences dans les observations de ces tensions.

Avec les personnes veuves, divorcées ou séparées, on note une réticence fréquente à répondre aux questions sur leur ex-conjoint et sa famille, sauf dans les rares cas où, pour des personnes divorcées, la séparation s'est passée à l'amiable. Deux origines distinctes mais non exclusives provoquent le malaise. Le thème de l'ex-conjoint réveille des souvenirs pénibles, voire douloureux. Il peut arriver aussi que le malaise provienne d'un refus de la problématique implicite du questionnaire. Si les auteurs du questionnaire s'intéressent à l'ex-conjoint, cela peut être interprété comme l'indice qu'ils supposent que la vie actuelle de l'enquêté porte encore la trace de cette union passée, or certaines personnes après une séparation considèrent que la page est tournée et refusent cette hypothèse. Si le questionnaire s'intéresse à la position sociale de l'ex-conjoint, à sa famille d'origine, n'est-ce pas pour mener des interprétations sur les conditions sociales initiales qui induisent une plus forte probabilité de se séparer ? Pour certains enquêtés, la rupture est un événement qui relève de données individuelles, par exemple en termes d'incompatibilité de caractères, et ces personnes peuvent répugner à une objectivation en termes sociologiques.

Les questions sur la fratrie sont mal perçues par les personnes en mauvais termes avec leur famille. Ces demandes d'informations étaient particulièrement génératrices de tension chez les

enquêtés harkis que la guerre d'Algérie avait parfois coupés d'une partie de leur famille, qui n'avaient pas pris les mêmes positions qu'eux face à l'indépendance de leur pays. On en a eu une illustration dans le cas du questionnaire interrompu de ce manoeuvre qui ne comprenait pas à quoi servait l'enquête, d'où elle provenait, et souhaitait que l'enquêtrice intervienne pour que son logement soit réparé (E 29). De façon plus générale, les enquêtés originaires d'Algérie et du Maroc rencontrés semblaient presque tous considérer que les questions sur leur famille était une intrusion dans un domaine privé. Demander si les femmes (épouse, soeurs ou belles-soeurs) exerçaient une profession choquait leur évidence qui était qu'une femme se consacre à son foyer. Dans les tableaux où on demandait à chaque nouvelle ligne des informations sur un autre membre de la fratrie ou un autre enfant, il est arrivé plusieurs fois que ne soient cités que les mâles, et c'est en relançant sur l'existence de soeurs ou de petites filles qu'on les faisait figurer dans les tableaux, non sans réticence. Il serait vraisemblablement erroné d'interpréter cette non-déclaration des femmes comme un refus de reconnaissance de leur statut de membre de la famille ou un oubli de leur existence. Il serait plus juste de dire qu'il n'allait pas de soi de les rendre « publiques » en les nommant spontanément.

L'évocation de la trajectoire professionnelle était pénible à ceux qui percevaient certaines étapes comme des échecs. Un questionnaire biographique du type de celui que nous analysons produit un effet de « bilan. » Nous en avons déjà parlé pour expliciter certaines des résistances à répondre, cette opération n'est pas toujours agréable pour ceux dont le « bilan » est perçu comme négatif. (E 39) : Cet ancien couvreur par exemple avait connu bien des vicissitudes dans sa carrière. Il avait dû abandonner son métier à la suite de plusieurs chutes et l'évocation de cette période de sa vie amena des larmes à ses yeux. Pour ces raisons, interroger un chômeur n'est généralement agréable ni pour l'enquêteur ni pour l'enquêté, à moins que les difficultés d'insertion professionnelle ne soient clairement l'objet de l'enquête. On évite alors la confrontation implicite avec les travailleurs plus chanceux. Pour certains cadres du privé, et particulièrement ceux qui ont connu une formation « maison », les interrogations sur les étapes de la carrière professionnelle provoquent des réticences qu'ils justifient en disant qu'il est secret de dévoiler les stratégies de gestion de personnel de leur entreprise.

Poser les mêmes questions à tous est certes un avantage pour la comparabilité des réponses. Mais pour les enquêtés particulièrement démunis, les interrogations des enquêteurs sont parfois perçues comme déplacées. (E 40) : Cette ouvrière en confection est licenciée économique. Elle a la charge d'élever seule sa fille. Elle vit dans une cité ouvrière ancienne et sans confort. Elle rit jaune quand elle entend l'enquêteur lui demander : « Disposez-vous d'une ou de plusieurs résidences secondaires ? » Plusieurs enquêtés qui se disent logés dans de mauvaises conditions et ont des moyens financiers limités s'étonnent qu'on leur demande s'ils ont l'intention de déménager. Ils interrogent parfois l'enquêteur : « Pour où ? » et peuvent même aller jusqu'à lui proposer en plaisantant de les financer pour faciliter leur accès à un meilleur logement. Les

questions sur les départs en vacances, sur l'équipement du ménage ou les éléments de patrimoine provoquent des réactions analogues chez ces personnes.

On rencontre dans le récit de ces interactions un des éléments déjà cité pour expliquer la violence du questionnement : il amène certains enquêtés à se confronter à des souhaits impossibles à réaliser, à se comparer avec d'autres - entre autres des personnes de la famille - qui ont mieux réussi qu'eux. L'interaction prend un tour difficilement supportable quand elle fait apparaître sous un jour négatif la personne interrogée. On a déjà vu que l'accumulation de réponses « non » à la partie sur les loisirs et les sorties avait provoqué une forte tension entre un enquêté ouvrier spécialisé et sa femme, gérante de magasin, qui en prenait prétexte pour le ridiculiser (E 38). De même, la partie « Budget - équipement des ménages » fait parfois apparaître la dépossession matérielle de certains enquêtés. (E 18) : Un cas de mise en évidence par le questionnaire de la dépossession matérielle de l'enquêté s'était produit avec cet ouvrier non qualifié, monteur, dont nous avons déjà parlé, vivant dans un foyer pour travailleurs étrangers, et qui avait été paniqué à la vue du questionnaire car, étant illettré, il avait peur qu'on lui demande de le remplir. La disposition de divers appareils ménagers devait s'inscrire dans un tableau où les enquêteurs avaient pour consigne de noter le nombre d'appareils à disposition, l'absence d'équipement se notant avec le zéro. Quand l'enquêtrice eut fini de remplir ce tableau, il lui dit : « *J'ai zéro partout.* » Cette terrible métaphore scolaire exprimait bien l'effet d'objectivation de sa dépossession matérielle que produisait l'enquête. Une dépossession symbolique la renforçait, les trois-quarts du questionnement ont eu lieu en présence d'un compatriote plus lettré qui n'hésitait pas dans certains cas à répondre à la place de l'enquêté sans lui traduire certaines questions. Cette situation était infantilisante, elle ressemblait beaucoup à ces fois où deux adultes parlent d'un enfant en sa présence sans que celui-ci ne puisse intervenir personnellement dans l'espace de parole.

Les questions sur les diplômes provoquent souvent un taux important de non-réponses dans les enquêtes auto-administrées (comme le bulletin du recensement de la population par exemple). Laurent THEVENOT interprète le fait que le taux de non-réponses à ces informations augmente avec l'âge comme une volonté pour les catégories antérieures à l'explosion de la scolarisation d'échapper à la logique de comparaison avec les jeunes, plus diplômés<sup>70</sup>. Le thème de la scolarité, on en a déjà vu des exemples, provoquait quelques réticences pour les enquêtés qui vivaient leur passage par l'école comme peu brillant. Un enquêté s'était montré très critique vis-à-vis de la question sur les diplômes souhaités par les parents pour leurs enfants qui n'avaient pas terminé leurs études, l'enquêteur avait noté qu'il jugeait cette interrogation idiote. Lui-même avait suivi des études jusqu'à vingt-deux ans mais ne possédait que le B.E.P.C., il avait présenté l'examen du baccalauréat sans succès puis avait suivi des études de capacité en droit

---

<sup>70</sup> Laurent THEVENOT : « Une jeunesse difficile. Les fonctions sociales du flou et de la rigueur dans les classements », *Actes de la Recherche en Sciences sociales* n°26-27, Paris, 1979.

sans obtenir de diplôme. On comprend que cet enquêté se sente dévalué par un questionnaire qui valorise le diplôme plutôt que le niveau de diplôme et qui efface ainsi ses six années d'études postérieures à son diplôme le plus élevé.

Pour d'autres enquêtés, et particulièrement les non-salariés, la question sur le montant de leurs ressources est mal tolérée, soit parce qu'elle est perçue comme un contrôle éventuellement susceptible de sanctions, soit encore parce qu'ils ne veulent pas révéler avec précision leur situation matérielle. Dans ce questionnaire, ne figurait aucune question sur les opinions politiques. Parfois, en fin de collecte, des enquêtés faisaient part de leur soulagement de l'absence de ce thème, et déclaraient qu'ils auraient refusé de répondre à de telles questions. Enfin, on a déjà abordé ce thème, les interventions des conjoints peuvent être génératrices de tensions quand elles ne vont pas dans le même sens que les réponses de l'enquêté. Les enjeux se portent généralement sur les réponses qui sont données à l'enquêteur. Mais des tensions peuvent aussi surgir entre conjoints quand l'un utilise par exemple des expressions linguistiques populaires ou régionales en parlant à l'enquêteur, alors que l'autre tente de corriger ces expressions. Ces processus de contrôle de la production linguistique forment encore une fois le parallèle entre la collecte d'un questionnaire et le rapport aux institutions scolaires. C'est généralement dans le cadre de l'école que s'expérimente le caractère légitime ou non (par rapport à la culture dominante) des divers niveaux de langue.

Pour Marie-Odile SIMON, dans l'enquête *Grande Pauvreté* du CRÉDOC, le thème le plus difficile à aborder de l'avis des enquêteurs est celui des ruptures familiales. Les séparations conjugales, la perte de relation avec les parents, les situations de placement des enfants font parfois venir les larmes aux yeux des enquêtés<sup>71</sup>.

### 3.2. *Catégories juridiques et situations concrètes*

Le traitement quantitatif des données, pour être valide, suppose la comparabilité des réponses. Les conditions de cette comparabilité sont amoindries par toutes les situations où le sens entendu d'une question n'est pas identique entre concepteurs du questionnaires et ensemble des personnes qui sont sollicitées pour fournir les informations. Les décalages proviennent fréquemment des contours flous de certains termes, on a déjà évoqué les questions de frontière entre activité / inactivité / chômage et le caractère incertain de la datation du départ des enfants du domicile familial. Dans bien des cas, les flous de déclaration peuvent provenir de la prégnance des catégories juridiques dans un questionnaire de type administratif, alors même que les

---

<sup>71</sup> Marie-Odile GILLES-SIMON : *Les spécificités des enquêtes quantitatives auprès de populations socialement marginales*, op. cit.

rédacteurs du questionnaire cherchaient plutôt à se référer aux situations concrètes.

Prenons le cas de la question sur la situation familiale :

« *Quelle est votre situation de famille actuelle ?*

1 - *Célibataire*

2 - *Marié ou en ménage*

3 - *Veuf*

4 - *Divorcé ou séparé. »*

Il est arrivé que des personnes à la fois divorcées et vivant en ménage avec une autre personne aient choisi la modalité « divorcé », alors que ce que souhaitaient les concepteurs du questionnaire, c'était de privilégier la présence actuelle d'un conjoint. Dans ces cas-là, la personne avec qui se faisait la vie en couple actuelle apparaissait simplement dans le bref tableau consacré aux personnes du ménage autres que le conjoint et les enfants.

Ce questionnaire est l'un des premiers à prendre en compte à la fois les biographies familiales, professionnelles et résidentielles pour les rapprocher<sup>72</sup>. Un de ses points faibles est le caractère incomplet de l'enregistrement du calendrier des événements familiaux. De quand date la mise en couple ? Pour les personnes cohabitantes, on demandait l'année de mise en ménage, pour les couples la date de mariage. Ce faisant, on ne connaît pas la date effective de mise en ménage des couples mariés, on ne sait pas si elle est antérieure ou non. Pour les personnes mariées mais ne vivant pas avec leur conjoint, comme par exemple les travailleurs étrangers logés en foyer « pour célibataires » pour reprendre l'expression consacrée, et utilisée par les enquêtés concernés eux-mêmes, on ne peut démêler à la lecture du questionnaire les périodes de vie en couple et les périodes hors couple. Il n'était pas prévu d'enregistrer un calendrier de la vie matrimoniale, supposant que la date antérieure du mariage correspondrait à une vie célibataire. Or les personnes dont l'union actuelle n'était pas la première sont loin d'être des cas exceptionnels dans notre échantillon, et nous ne disposons même pas de l'information systématique permettant de distinguer les primo-couples des autres. Or les trajectoires résidentielles atypiques, du type passage accession - location peuvent s'expliquer par une rupture d'union. Les phases de test permettent bien souvent d'éviter de telles erreurs, mais aucun des quelques dizaines d'enquêtés rencontrés à l'occasion du pré-questionnaire n'était dans ce cas. C'est dès la collecte grandeur nature que cette lacune est apparue.

---

<sup>72</sup> L'enquête *Triple Biographie* de l'INED, qui vise à analyser les interférences entre calendriers familiaux, migratoires et professionnels date de l'année suivante (1981). Les deux grands exemples antérieurs proviennent également de l'INED, il s'agit des enquêtes *Peuplement de Paris* (G. POURCHER, 1961), et *Mobilité de la Population et motivation des personnes* (A. GIRARD, G. POURCHER, 1972), mais leurs questionnaires sont encore plus éloignés de celui dont nous traitons ici.

Le fait d'être présent lors de la passation donne des indications sur les points faibles du questionnement car on peut confronter l'enregistrement des faits par le questionnaire et l'information plus complète à laquelle on a accès en cours de collecte. On est témoin de l'expression de l'ambivalence de certaines situations, comme être divorcé et vivre maritalement, être marié mais dire qu'on vit dans un foyer d'hébergement parce que : « *Pour les célibataires c'est là* », etc. La standardisation de l'outil de recueil de données rend particulièrement difficile la saisie des situations complexes, qui sortent de la logique du plus grand nombre. S'il est possible d'ajuster le questionnement à ces situations complexes, aucun questionnaire ne saurait sans devenir démesuré prévoir tout ou une grande partie de ces cas exceptionnels. La meilleure garantie d'un questionnaire bien rempli est davantage dans le recours à des enquêteurs bien formés, bien motivés, donc correctement payés, qui sauront ajuster les cas particuliers aux cas prévus, que dans la tentation d'ajouter de multiples consignes et fléchages sur un questionnaire qui risque alors de perdre en lisibilité et en transparence, au détriment de la qualité de la collecte.

### 3.3. *Les réponses par délégation*

Une partie des ambiguïtés dans les réponses viennent de la délégation de réponse, comme l'appelle François de SINGLY dans son ouvrage méthodologique sur l'enquête par questionnaire, ou du problème du titre de l'effectuation, pour reprendre la formulation de Michel GRUMBACH :

*« L'observation statistique par questionnaire repose sur la délégation de l'exécution à l'observé. La légitimité scientifique d'une telle délégation suppose entre autres une condition particulière : que tous les interviewés dans leurs réponses soient susceptibles de faire aussi spontanément le même partage entre ce qui leur est propre ou personnel et ce qui ne l'est pas. Ou encore que puisse être toujours exactement connu le titre de l'effectuation, c'est-à-dire le titre (disons, en gros, personnel ou non), auquel l'interviewé était engagé dans l'activité ou l'« opinion » (goût, préférence...) faisant l'objet de sa réponse. Il s'agit là d'une condition sine qua non de validité statistique et interprétative<sup>73</sup>. »*

La question du titre de l'effectuation se pose avec acuité dans ce questionnaire car il varie selon les domaines. Dans les parties vie familiale et vie professionnelle, il est clair que c'est l'individu isolé qui est le référent. Certains enquêtés sont légèrement sortis de cette logique quand on leur demandait leur opinion sur leurs propres conditions de travail, nous l'avions déjà noté, en

---

<sup>73</sup> Michel GRUMBACH : « Idéal de l'individu - Individu statistique - Individu social - Remarques sur l'individuation des pratiques et des "opinions" dans la méthodologie du questionnaire », Contribution à la journée d'étude *Sociologie et Statistique*, Société Française de Sociologie - INSEE, Paris, 15 octobre 1982.

répondant plutôt par ce qui leur semblait représentatif dans leur entreprise. Dans la partie trajectoires de logements ou budget c'est l'ensemble du ménage qui est concerné. Le référent du « vous » quand il s'agit du ménage est difficile à préciser dans certains cas. Prenons l'exemple des personnes vivant maritalement. Il est arrivé que des enquêtés ayant rejoint leur conjoint dans un logement que ce dernier occupait précédemment se déclarent logés gratuitement par leur conjoint, alors que d'autres dans la même situation se déclareraient propriétaires ou locataires, englobant le conjoint dans le titre de l'effectuation. Ces différences de déclaration ont sans doute un sens, toutes les personnes vivant en couple ne vivent pas cette forme familiale comme définitive, ce qui n'empêche qu'en matière d'habitat comme de couple, il est des constructions provisoires qui résistent au temps. Dans le même ordre d'idée, des enquêtés sans conjoint qui partagent le domicile de leurs parents pourront être enregistrés soit comme locataires, s'ils se sont inclus avec leurs parents dans cette réponse, soit hébergés par eux. Dans les cas-limites de ce type, l'intervention de l'enquêteur, sa compréhension des consignes, pourra faire pencher la balance dans un sens ou dans un autre. Une célibataire habitant depuis toujours avec sa mère avait indiqué par ses commentaires que l'opposition hébergé / non hébergé n'avait guère de sens pour elle, l'appartement familial était officiellement à son nom, alors que la voiture qu'elle utilisait était au nom de sa mère.

La présence de consignes précises concernant le référent du « vous » dans les questions permet de lever certaines ambiguïtés, mais elle ne peut suffire à séparer ce qui dans la vie des répondants est inextricablement lié. Il est manifeste par exemple que, malgré les consignes prévues, certains petits indépendants ont déclaré dans les sommes remboursées par le ménage des emprunts professionnels. L'imbrication vie professionnelle - vie familiale est parfois telle que les intentions des rédacteurs du questionnaire ne peuvent suffire à sortir de cette logique. Autre exemple proche, deux fois des enquêtés travaillant à leur compte avec leur conjoint comme petits artisans de l'alimentation n'ont pas voulu séparer ressources annuelles de l'homme et de la femme, car elles leur semblaient indissociables. Pierre ENCREVE et Michel de FORNEL, dans l'article déjà cité, ont observé que le « vous » est parfois interprété comme ayant un référent pluriel, désignant l'ensemble du couple, alors même que dans l'énoncé de la question figurait un référent singulier, du type : « *Et vous, Madame, est-ce que vous...*<sup>74</sup>. » Plusieurs des questions de ce questionnaire étaient formulées dans des termes qui précisaient le contenu du « vous », telles que : « *Personnellement* », ou encore « *Vous-même ou les personnes vivant avec vous* », ou d'autres fois « *Vous-même ou votre conjoint* », mais il n'est pas certain que ces termes d'adresse aient été pris en compte systématiquement par tous les répondants. Michel GRUMBACH propose d'assouplir les règles de standardisation du questionnement afin de rendre compte de l'existence de pratiques conjointes, où l'un des participants est là à titre de « comparse. » Lors de la collecte, ce problème était soulevé

---

<sup>74</sup> Pierre ENCREVE, Michel de FORNEL : « Le sens en pratique. Construction de la référence et structure sociale de l'interaction dans le couple question/réponse », art. cit., pages 18 et suivantes.

spontanément par les enquêtés qui se demandaient si l'on devait enregistrer certaines de leurs pratiques qui leur paraissaient moins personnelles que d'accompagnement, telles qu'emmener les enfants au cinéma, ou à des compétitions sportives, se rendre à un match de football pour ne pas laisser le mari y aller seul, regarder des types d'émission de télévision parce que d'autres membres de la famille tiennent à les suivre. C'est surtout dans le domaine des loisirs que cette question était soulevée par les enquêtés.

Erving GOFFMAN préconise comme « *unité naturelle d'analyse* » non pas l'individu mais l'équipe et ses membres<sup>75</sup>. Quand il s'agit d'étudier des interactions de la vie quotidienne, cette consigne est sans doute applicable, elle est plus délicate à suivre dans une démarche de questionnaire où on n'observe pas les activités sociales en train de se faire, mais on recueille des informations sur des domaines assez différents d'activité, où à chaque fois l'enquêté est intégré dans des équipes dont la composition varie. De plus, pour les personnes n'entrant pas dans le schéma le plus habituel de la famille nucléaire avec enfants, la détermination de la composition de l'équipe suppose déjà une exploration approfondie.

### 3.4. *Des raccourcis qui n'en sont pas*

Chaque questionnaire implique des choix dans les questions posées. Des « omissions » qu'on peut constater *a posteriori*, une bonne partie est volontaire. Il a fallu réduire considérablement les premières versions pour ne pas excéder une heure et demie de temps de collecte. On peut toutefois parler d'oublis quand on s'aperçoit que certaines informations, indispensables au traitement d'autres informations présentes, manquent. Ces oublis apparaissent parfois au cours de la phase de traitement statistique. Certains sont déjà signalés par les enquêtés eux-mêmes. Ils peuvent provoquer des situations de malaise, accentuant une marginalisation, quand ils s'aperçoivent que leur cas a mal été prévu à la rédaction du questionnaire. On a déjà cité le cas de la question sur l'âge de fin de scolarité, pour les personnes qui n'ont pas été scolarisées. Ce type d'omissions est toutefois facilement « rattrapé » à une phase de chiffrement. D'autres informations ne sont pas récupérables, car seule une minorité d'enquêteurs aura noté en marge ces événements non prévus.

D'une façon générale, l'analyse des trajectoires de logement des enquêtés par ce questionnaire se heurte à l'absence de symétrie des données de trajectoire pour chacun des deux conjoints. Pour l'enquêté, l'information recueillie est assez complète : on dispose du lieu de naissance, du lieu de résidence de ses parents pendant leur propre enfance, de la commune de résidence actuelle de ses parents, du logement occupé le plus longtemps lors de l'enfance, de données sur tous les logements occupés depuis l'âge de vingt ans et d'informations détaillées sur le logement

---

<sup>75</sup> Erving GOFFMAN : *La mise en scène de la vie quotidienne - la présentation de soi*, op. cit., page 145.

actuel et le précédent. Pour son conjoint, les informations sur les localisations antérieures à la mise en ménage se limitent au lieu de naissance. On ne peut donc savoir par l'enquête si par exemple l'implantation actuelle s'est faite dans la commune d'enfance du conjoint, ou encore dans celle de résidence des beaux-parents. La problématique de ce questionnaire est avant tout centrée sur les individus, sans doute parce que l'échantillon est construit par tirage au sort de personnes nées la même année. Cette logique n'est pas totalement satisfaisante quand on explore des domaines, comme les trajectoires de logement, qui impliquent l'ensemble du ménage et dans lesquels les effets de la trajectoire du conjoint ont leur influence, qu'on le veuille ou non.

De même que les calendriers familiaux sont imparfaitement connus pour les personnes ayant connu plusieurs unions, le nombre de personnes à domicile est dans quelques cas rares mal enregistré. Evoquons le cas des enfants de parents séparés, ou encore celui des enfants ayant quitté le foyer pour vivre hors du domicile parental (ces derniers sont relativement rares car cet échantillon a trente-huit ans à la date de l'enquête). Dans le tableau concernant les enfants, il était prévu de ne noter la commune de résidence que pour ceux qui ont quitté le foyer. Mais cette consigne a été mal comprise par certains enquêteurs, sans doute parce qu'elle était écrite en caractères trop petits, sous ce tableau. Certains ont rempli systématiquement la colonne « commune de résidence actuelle. » Malgré les redressements au chiffrement, on a pu inclure au foyer des enfants partis. Il aurait été préférable de sacrifier au rite des questionnaires standards INSEE qui prévoit un tableau de composition du ménage.

Les oublis sont parfois instructifs de réactions d'ethnocentrisme de la part des rédacteurs, pour emprunter ce terme à la démarche critique de l'anthropologie. Citons par exemple la question sur la tenue des comptes, où l'on demande au ménage s'il tient des comptes pour les dépenses faites par chèque. Une réponse négative regroupe à la fois des personnes qui ont un chéquier et une attitude assez détachée par rapport à son suivi, et des personnes sans chéquier. Sans doute parce qu'aucun des chercheurs de l'équipe ayant rédigé le questionnaire n'était sans chéquier, ce cas avait été oublié.

D'autres omissions dans la conception, comme on a pu l'analyser du point de vue des réponses, relèvent de l'oubli par évidence. Le plus caractéristique ici relève d'une variable essentielle à l'analyse des résultats : nulle part il n'était prévu dans le questionnaire de noter le sexe de la personne enquêtée. Cette information était disponible au niveau de la base de sondage, et communiquée aux personnes chargées de la collecte. Dès que cette grave lacune a été enregistrée, la consigne a été donnée aux enquêteurs de noter cette information sur la première page du questionnaire.

### ***3.5. Les difficultés à enregistrer les raisons d'un choix quand celles-ci sont multiples***

Quelques questions sur les changements d'emploi ou de logement relevaient des intentions à venir ou de la justification *a posteriori* de choix faits. La confrontation des réponses enregistrées par l'enquête quantitative et par l'interview approfondie montre des écarts qui semblent intéressants à analyser. En matière de décisions prises antérieurement, c'est souvent un faisceau de circonstances qui a produit le changement. Or le questionnaire se prête mal à une telle reconstitution, il met en demeure l'enquêté de répondre rapidement et brièvement. L'existence de réponses pré-codées se prête peu à un exposé développant un ensemble de circonstances. Il est rare que plus d'une raison soit donnée dans le cadre d'un questionnaire de ce type, sans doute parce que les enquêteurs poussent les enquêtés à ne pas s'attarder sur chaque réponse, de peur que ceux-ci ne se lassent de la longue durée de la passation. Il est probable que poser une batterie de questions au lieu d'une seule telle que : « *Pour quelle raison êtes-vous venu vous installer dans le quartier ou le village où vous vivez maintenant* », pour prendre une des formulations de ce questionnaire, aboutirait à un résultat plus proche de celui qu'on obtient par l'entretien semi-directif et ses digressions. Mais détailler une interrogation implique de pratiquer des coupes sombres sur d'autres domaines, choix qui ne sont pas faciles à faire dans questionnaire tel que celui-ci, où l'éventail des thèmes traités, ainsi que celui des intérêts des chercheurs impliqués dans la conception, sont larges.

Quel est le facteur déclenchant une décision de choix d'un logement ou d'un emploi ? La subjectivité de l'acteur rencontre ici celle du chercheur. En confrontant l'interprétation de l'enquêteur, produite par l'ensemble des informations mises à sa disposition, et celle exprimée par l'enquêté, on ne peut affirmer qui a raison. Notons que les raisons négatives tendent à être escamotées par les enquêtés. On dit rarement qu'on est venu quelque part parce que le lieu qu'on avait choisi en premier n'était pas accessible. Prenons l'exemple de l'implantation périurbaine de ménages d'origine citadine. L'amour revendiqué par certains de la campagne, de son calme, de son bon air, occulte les démarches faites pour trouver d'abord dans une localisation plus centrale une maison individuelle correspondant à la dimension, au confort, à l'espace, aux financements souhaités. Cette recherche première d'un logement en milieu urbain ressort rarement du questionnaire, mais est révélée assez systématiquement par les entretiens semi-directifs. L'inertie des lieux est sous-estimée dans les réponses au questionnaire. Un déménagement à l'intérieur d'une même rue, d'un même village, se constate par la confrontation des adresses actuelles et antérieures, mais les raisons de localisation le font rarement ressortir, on cite plutôt le coût, l'opportunité d'un terrain, la proximité du travail, peut-être parce que l'intention de rester dans le même espace de voisinage va tellement de soi qu'on ne pense pas à le mentionner.

Il est probable que les éléments qui contribuent à prendre une décision plutôt qu'une autre ne sont pas susceptibles d'être cités au même titre, car tous les facteurs ne sont pas explicites pour les enquêtés eux-mêmes. On peut citer le cas de l'achat d'un appartement pour les ménages de l'échantillon. Dans le bassin d'habitat d'Amiens, le parc de l'accession à la propriété se compose surtout de logements individuels, dont il existe une offre importante et diversifiée en termes d'ancienneté, de taille, de confort, de prix, tant en localisation centrale que périphérique. Parmi les enquêtés, être propriétaire de son appartement est une situation rare, et qui concerne plutôt des ménages de personnes seules. Les réponses aux questions sur le choix du logement actuel donnaient peu d'éléments qui permettaient de saisir les motivations ou les circonstances particulières, parmi les familles constituées d'un couple et propriétaires, qui ont produit le choix de l'individuel plutôt du collectif. Une lecture attentive des questionnaires de ces ménages ayant acheté un appartement fait apparaître des traits communs : presque toujours il s'agit de ménages dont l'homme est absent fréquemment la nuit (pompier, VRP partant plusieurs jours, typographe dans un quotidien...). C'est le cas par exemple de l'enquêtée employée de bureau dans l'administration publique (E 30), heureuse de recevoir une enquêtrice car, lui disait-elle, sa visite rompait son sentiment de s'ennuyer. Son mari est représentant et ne rentre que le week-end. Cette femme, qui déclarait élever ses enfants « seule », est assez représentative de ces situations. On peut émettre l'hypothèse que le choix de l'achat de l'appartement dans une résidence avec interphone peut correspondre à celui d'un environnement perçu comme plus sécurisant, car moins isolé, mais que ce motif ne ressort pas dans les réponses car exprimer ses inquiétudes serait prendre le risque de les alimenter. Notons que les rythmes de travail sont enregistrés assez complètement par le questionnaire pour l'enquêté mais pas pour son conjoint, aussi ne peut-on procéder à une analyse de ce facteur pour toutes les personnes ayant acheté un appartement.

Quant aux interrogations sur les projets à venir, la formulation du questionnement, son contexte aussi - c'est-à-dire les thèmes qui le précèdent et l'introduisent -, ont sans doute une grande importance dans les réponses produites. Des contradictions apparentes s'observent dans certains questionnaires. Par exemple, des personnes ayant répondu négativement à l'interrogation sur les intentions éventuelles de déménager peuvent déclarer quelques minutes plus tard qu'elles épargnent pour acheter un logement. On peut se demander si la localisation de la question sur les intentions de déménager, juste après le descriptif détaillé du logement actuel, de son financement pour les propriétaires, n'induit pas une tendance à sous-estimer les intentions de quitter ce logement, cette réponse pouvant être en contradiction avec l'affirmation d'un bien-être actuel. Les chercheurs qui ont analysé les trajectoires résidentielles des ménages étrangers ont insisté sur le caractère flou des projets migratoires<sup>76</sup>. Si nombre d'étrangers hésitent entre le retour au pays et l'installation définitive dans le pays d'accueil, cette incertitude dans les intentions de

---

<sup>76</sup> Voir par exemple François ABALLEA, Elisabeth AUCLAIR : « Exclusion, ségrégation spatiale et stratégies résidentielles des travailleurs immigrés », *Recherche sociale* n° 108, FORS, Paris, 1988.

déménager se retrouve aussi dans de nombreux cas de ménages français. Soulignons qu'une formulation identique ne met pas tous les enquêtés dans des dispositions communes pour répondre. A la question : « *Envisagez-vous de déménager dans les cinq années à venir et pour quelles raisons* », certains répondent sur le ton du rêve, exprimant des désirs qui semblent difficilement de l'ordre du réalisable, d'autres au contraire intériorisent leur faible champ des possibles et en tiennent compte dans leur réponse.

La question symétrique de la partie sur la profession, sur les intentions de changement d'emploi, semble se prêter encore moins à l'expression du rêve, peut-être parce que sa formulation : « *Vous ne cherchez pas actuellement un autre emploi* » est moins vague, peut-être aussi parce que sa tournure négative, décidée après avoir testé la formulation positive au pré-questionnaire et constatée qu'elle choquait parfois, semble supposer que la bonne réponse est « non. » Le projet mythique d'une partie des habitants de cette zone humide qu'est la Picardie est la reprise d'un commerce dans « le Sud. » Cette aspiration utopique, dont la réalisation implique simultanément changement de travail et de résidence, s'exprime davantage en réponse à la question sur les intentions de déménagement que dans celle sur la recherche d'un emploi. L'ampleur de la crise économique en toile de fond du contexte du questionnement empêche sans doute en partie de rêver en conclusion de la partie sur les trajectoires d'emploi.

En matière de projets futurs ou d'intentions passées, l'analyse du questionnaire est très utilement complétée par la réalisation d'entretiens au cadre moins strict, qui laissent davantage la possibilité de déployer toutes les sinuosités des circonstances de la prise de décisions, et qui occultent moins l'existence d'hésitations et de cohabitation de projets contradictoires. Dans tous les cas, les informations produites par la collecte ne sauraient être considérées comme le reflet exhaustif d'une situation passée ou de projets à venir mais plutôt comme une mise en forme des intentions passées ou futures dans les conditions sociales bien particulières qui sont celles de l'enquête par questionnaire.

## CONCLUSION

L'usage de la statistique pour alimenter les réflexions sur la société est de tradition ancienne dans la sociologie française. L'un des fondateurs de la discipline, Emile DURKHEIM, y a recours pour démontrer le caractère de fait social du suicide, dans son ouvrage du même nom publié pour la première fois en 1897. DURKHEIM, dans l'introduction du *Suicide*, construit son objet en ne se satisfaisant pas du sens commun et en élaborant une définition rigoureuse de ce qu'il entend sous ce terme<sup>77</sup>. Notons qu'à aucun moment il ne s'interroge sur les écarts possibles entre sa définition construite et le contenu des catégories statistiques qu'il manipule par la suite et qui proviennent de données de différents pays sur les causes de mortalité. Et pourtant, on peut penser que dans le cas d'une pratique aussi peu légitime que la mort volontaire, il existe sans doute des sous-déclarations. Cette absence de prise en considération des conditions sociales de production de statistique est courante en sciences sociales. C'est en réaction à cette tendance qu'on peut s'attarder sur l'analyse de l'étape de collecte.

L'approche suivie a été résolument empirique. A partir de nombreuses observations concrètes, on a pu tirer des formes d'organisation plus abstraites et généralisables de la structure de la production de données quantitatives. L'étape de la collecte constitue une des faces cachées de la production du chiffre. On a cherché à reconstituer les pertes d'information, les stratégies de réponse ou de non-réponse dont l'existence n'est pas prévue dans les présupposés de la collecte, les malentendus ou incompréhensions entre le répondant et l'enquêteur ou le questionnaire, les difficultés d'appréhender les cas frontières, les situations floues. Les imperfections liées à la collecte, comme celles liées au chiffrage, sont incorporées dans les résultats. Leur analyse permet d'interpréter les chiffres en meilleure connaissance de ce qu'ils représentent, et de sortir de l'alternative entre « rejet nihiliste et attente démesurée », pour reprendre les termes d'Alain DESROSIERES :

*« La relativisation des concepts ou des outils de collecte à leurs conditions historiques et sociales de production est un préalable indispensable pour le sociologue, afin de sortir d'une alternative encore fréquente entre d'une part le respect un peu craintif, et parfois une attente démesurée, devant les 'grosses enquêtes', et d'autre part le rejet nihiliste des instruments de pouvoir<sup>78</sup>. »*

---

<sup>77</sup> Emile DURKHEIM : *Le suicide. Etude de sociologie*, Presses universitaires de France, Bibliothèque de Philosophie contemporaine, Paris, 1976 (cinquième tirage).

<sup>78</sup> Alain DESROSIERES : « Le statisticien et le sociologue », Communication à la journée d'étude *Sociologie et Statistique*, Société française de Sociologie - INSEE, Paris, 15 octobre 1982, page 5.

En conclusion, on peut revenir sur la célèbre opposition entre méthodes qualitatives et méthodes quantitatives. Une enquête statistique permet la mise à jour de corrélations qui ne sont pas toujours visibles pour les acteurs. François HERAN avait développé ce thème en prenant pour exemple le choix matrimonial où l'homogamie sociale, bien que forte, fait l'objet de dénégation :

*« Dans un premier temps, en effet, c'est bien à l'encontre de la sociologie spontanée que, statistiques aidant, le sociologue a des chances de mettre à jour les régularités objectives, les différenciations ou les liaisons systématiques, telles que l'intensité de l'homogamie sociale, le lien entre milieu d'origine et réussite scolaire, la courbe en U de la fécondité, etc.<sup>79</sup>. »*

La réflexion sur cette enquête repose sur une expérience multiple : participation à la rédaction du questionnaire et de son test, formation des enquêteurs, des chiffreurs, rencontre d'une centaine d'enquêtés pour la collecte, étude du contenu de plusieurs centaines de questionnaires, exploitation informatique, réalisation d'entretiens approfondis. Les approches qualitatives et quantitatives ne produisent pas les mêmes résultats. La connaissance d'une grande partie de l'échantillon donne de premières orientations sur les régularités et cohérences dans chaque domaine. Mais il reste vrai que l'exploitation statistique donne accès à une vision plus synthétique des résultats, et ceci d'autant plus que certains enquêtés ont une visibilité plus forte que d'autres, et ces entretiens mémorables sont de nature à fausser la perception des enquêteurs. Lors de récents travaux au CRÉDOC sur les parcours des allocataires du RMI, il était frappant de voir l'écart entre la perception des enquêteurs sur ce public et les traitements statistiques des questionnaires. Les enquêteurs avaient été marqués par les entretiens des personnes ayant connu une forte « chute » sociale (anciens indépendants ou cadres ruinés, personnes hautement diplômées ayant des difficultés à s'insérer, etc.). Le traitement statistique ramenait à une plus faible proportion ces parcours, l'ensemble des arrivants au RMI étant moins diplômés que le reste de la population à classe d'âge équivalente et une très faible minorité d'entre eux avait occupé auparavant des postes de cadres ou d'indépendants<sup>80</sup>.

Une bonne partie des réactions des enquêtés observées lors de la collecte visent à lutter contre le travail de simplification de la réalité qu'opère l'enquête par questionnaire. Pour Frédéric de CONINCK et Francis GODARD, qui analysent les différents modèles interprétatifs des biographies, le travail du chercheur est justement de « raréfier le sens », afin d'obtenir une intelligibilité à la biographie<sup>81</sup>. L'analyse statistique des biographies, pour ces auteurs, permet

---

<sup>79</sup> François HERAN : « Résistance à la statistique, résistance à la sociologie », Communication à la journée d'étude *Sociologie et Statistique*, Société française de Sociologie - INSEE, Paris, 15 octobre 1982, page 12.

<sup>80</sup> Isa ALDEGHI : *Les nouveaux arrivants au Revenu Minimum d'Insertion : profils, parcours antérieurs, rapports à l'emploi et à la famille*, rapport CRÉDOC n°173, Paris, 1996.

<sup>81</sup> Frédéric de CONINCK, Francis GODARD : « L'approche biographique à l'épreuve de l'interprétation. Les formes temporelles de la causalité », *Revue Française de Sociologie* n° XXXI-1, Paris, janvier-mars 1990

de mettre en évidence des régularités qui vont dépasser les cas individuels, et va autoriser des comparaisons entre trajectoires.

Le recueil d'histoires de vie (sous la forme d'entretiens semi-directifs ou non directifs) est sans doute plus à même que l'enquête statistique de réintroduire le point de vue de l'acteur sur sa propre vie, car on a moins d'imposition de problématique dans une telle situation que quand on propose un cadre plus rigide pour intégrer le point de vue des acteurs. C'est la position que défend François de SINGLY dans son ouvrage sur l'enquête par questionnaire<sup>82</sup>. Pour lui, le questionnaire est l'outil idéal pour saisir les déterminants des pratiques qui ne sont pas forcément connus des acteurs, l'entretien permettant davantage d'explorer les dimensions subjectives, et de comprendre les comportements.

En plus de l'intérêt d'une prise en compte du point de vue de l'acteur, l'histoire de vie est sans doute plus efficace pour analyser toutes les situations qui risquent d'être mal rendues par un outil de recueil standardisé : les trajectoires peu banales, les ruptures inhabituelles, les faisceaux de circonstances qui ont été le cadre d'une prise de décision, pour exprimer aussi les moments douloureux. Les pratiques peu légitimes y sont plus facilement évoquées : dans une conversation informelle avec un observateur on parlera facilement d'une activité de travail au noir, par contre la déclaration de cette pratique sera vraisemblablement plus difficilement recueillie par un questionnement standardisé aboutissant à un enregistrement écrit. On a parlé de l'exemple du travail au noir, une autre expérience instructive a été l'interview d'une femme qui avait répondu un an plus tôt au questionnaire. Cette personne a parlé non sans émotion d'une terrible période de sa vie, au début des années soixante, bien avant la création de l'Allocation Parent Isolé. A la suite de la disparition de son premier compagnon, et en l'absence de tout soutien de sa famille d'origine, elle avait été dans l'obligation d'accepter le placement définitif de ses trois premiers enfants, alors en bas âge, car son maigre salaire d'ouvrière ne couvrait même pas ses frais de garde. Or dans le questionnaire, seuls les enfants qu'elle avait eus de son conjoint actuel apparaissaient. La charge émotive nécessaire à l'évocation de ce traumatisme n'avait sans doute pas sa place dans l'opération de collecte à des fins statistiques.

Les entretiens semi-directifs permettent d'aller au-delà des données consignées par l'enquête, ils fournissent aussi certaines hypothèses interprétatives dont on peut tester la pertinence grâce aux données statistiques. Pierre BOURDIEU met en garde contre « *l'illusion biographique* », qui serait de tenter de « (...) *comprendre une vie comme une série unique et à soi suffisante d'événements successifs sans autre lien que l'association à un « sujet » dont la constance n'est sans doute que celle d'un nom propre* »; Pierre BOURDIEU propose de « *construire la notion de trajectoire comme série de positions successivement occupées par un même agent (ou un*

---

<sup>82</sup> François de SINGLY : *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*, op. cit.

même groupe) dans un espace lui-même en devenir et soumis à d'incessantes transformations<sup>83</sup>. » L'enquête statistique est l'une des façons d'appréhender l'ensemble des positions possibles à divers moments de la trajectoire, bref ce que Frédéric de CONINCK appelle du joli terme de « *Champ du possible*. » Il nous dit :

« *L'approche quantitative ne peut guère à mon avis, donner des éléments probants sur les stratégies stricto sensu, elle peut par contre dessiner les contours au sein desquels les stratégies vont se déployer*<sup>84</sup>. »

D'autres sources d'information que l'enquête par questionnaire ou l'entretien peuvent servir à recontextualiser les recueils de récits de vie, archives judiciaires, presse, documents administratifs, confrontation avec d'autres biographies, observation directe, généalogies familiales... Notons que William Isaac THOMAS, l'un des fondateurs du département de sociologie de l'Université de Chicago, et le précurseur du recours aux « *life histories* » en Sociologie, prônait clairement l'analyse des biographies en confrontation avec d'autres sources sur le contexte social et historique<sup>85</sup>. Howard S. BECKER insiste sur le cumul des connaissances qui se produisait sur l'agglomération de Chicago entre les deux guerres mondiales, ce qu'il résume par le terme de « *mosaïque scientifique* » :

« *En tout cas, l'apport scientifique d'une biographie telle que The Jack-Roller ne peut être évalué correctement que si on le replace dans le contexte de toutes les études entreprises sous la direction de PARK parce qu'elles s'appuyaient les unes sur les autres, exactement comme toutes les études postérieures à cet âge d'or de la sociologie de Chicago dépendaient un peu de The Jack-Roller*<sup>86</sup>. »

La réalisation simultanée de collecte pour la statistique et d'entretiens semi-directifs amènent à relativiser les écarts entre ces deux méthodes. Les conditions sociales de la production des informations ne sont peut-être pas si éloignées qu'on semble le supposer dans ces deux situations. A la lumière de cette expérience de collecteur pour le questionnaire comme pour l'interview, on peut remettre en cause certains présupposés fréquemment rencontrés. Certains tenants du questionnaire voient dans les méthodes quantitatives une plus grande objectivité car la

---

<sup>83</sup> Pierre BOURDIEU : « L'illusion biographique », *Actes de la Recherche en Sciences Sociales* n° 62/63, page 71, Paris, 1986.

<sup>84</sup> Frédéric de CONINCK : « Champ du possible spatial, localisation et emploi », Communication au séminaire *Stratégies résidentielles*, INED - Plan Construction, Paris, séance du 10 mai 1988.

<sup>85</sup> A ce sujet, voir :

Daniel BERTAUX : *Histoire de vies ou récits de pratiques ? Méthodologie de l'approche biographique en Sociologie*, Rapport CORDES, Paris, 1976, pages 58 à 62, et

Yves CHEVALIER : « La biographie et son usage en sociologie », *Revue française de Sciences politiques* n°1 vol. XXIX, Paris, 1979, page 95.

<sup>86</sup> Howard S. BECKER : « Biographie et mosaïque scientifique », *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, page 107, n° 62/63, Paris, 1986.

collecte serait moins « parasitée » par l'interférence de l'observateur dans le champ de l'observation. C'est faire peu de cas des réactions d'orientation des réponses en fonction de la problématique perçue par l'enquêté à l'écoute de la formulation des questions. C'est négliger aussi l'importance des résonances produites par l'institution à l'origine de l'enquête. On a traité par exemple des attitudes d'hostilité à l'Administration publique de certains indépendants qui peuvent les amener à orienter leurs réponses dans un questionnaire provenant d'un institut public. Enfin, (à l'exception bien sûr des enquêtes auto-administrées), c'est oublier que l'acceptation du rôle de l'enquêté se produit bien souvent par l'intervention (autoritaire ou sympathique) d'un enquêteur, qui par sa présence, et bien malgré lui, va produire une orientation dans les réponses.

A l'inverse des chercheurs qui glorifient les méthodes quantitatives pour leur « neutralité », on rencontre certains défenseurs de l'histoire de vie qui décrivent les rapports enquêteurs-enquêtés sur le mode du rapport enchanté, niant l'existence d'une relation de domination de par la non-symétrie de ces deux positions. Les expressions de Franco FERRAROTI sont typiques de ce point de vue, pour cet auteur le recueil d'histoire de vie est la méthode idéale en sociologie, qui « met sur un pied d'égalité le chercheur et le groupe enquêté<sup>87</sup>. » Franco FERRAROTI écrit aussi contre les historiens italiens qui se focalisent sur les élites et qui privilégient l'événementiel au détriment du point de vue des acteurs sur leur époque. Quand, en 1976, Daniel BERTAUX écrit qu'il recueille des « autobiographies<sup>88</sup> », n'est-il pas implicitement en train de gommer de l'analyse de ses matériaux la prise en compte de ce qui les a provoqué, c'est-à-dire le « devoir raconter » qu'impose le chercheur ? Alain MEDAM et Jean-François AUGOYARD traitent le récit comme une « relation orale socialement contraignante (...). Ainsi, la méthode d'entretien est-elle 'directive' absolument dans les sens où s'instaure un devoir raconter. Mais aussi non directive en ce que la seule obligation est de raconter<sup>89</sup>. » Cette obligation de répondre est commune aux entretiens et aux passations de questionnaires.

Dans l'enquête quantitative biographique comme dans le recueil d'histoires de vie, il se produit une mise en forme par l'enquêté du récit de sa vie, mise en forme qui se traduira d'autant plus par un souci de cohérence *a posteriori* que la personne qui se raconte adhère à l'objectif biographique. Les incohérences de date, par exemple, on l'a vu, sont nettement accentuées quand l'implication de l'enquêté dans la collecte est faible. Dans la construction du récit intervient la présence de son collecteur, et ceci qu'on soit dans le quantitatif comme dans le qualitatif, ce que Pierre BOURDIEU formalise ainsi dans son langage :

---

<sup>87</sup> Franco FERRAROTI : *Histoire et histoires de vie. La méthode biographique dans les sciences sociales*, Librairie des Méridiens, collection Sociologies au quotidien, Paris, 1983, page 15.

<sup>88</sup> Daniel BERTAUX : *Histoire de vies ou récits de pratiques ? - Méthodologie de l'approche biographique en Sociologie*, op. cit.

<sup>89</sup> Alain MEDAM, Jean-François AUGOYARD : *Situation d'habitat et façons d'habiter. L'habitat et l'habiter dans quatre grands ensembles voisins*, op. cit., page 93.

*« Les lois qui régissent la production des discours dans la relation entre un habitus et un marché s'appliquent à cette forme particulière d'expression qu'est le discours sur soi ; et le récit de vie variera, tant dans sa forme que dans son contenu, selon la qualité sociale du marché sur lequel il sera offert - la situation d'enquête elle-même contribuant inévitablement à déterminer le discours recueilli<sup>90</sup>. »*

Pour Anne GOTMAN et Alain BLANCHET, entretien et questionnaire produisent des données différentes :

*« Questionnaire et entretien s'inscrivent dans des démarches méthodologiques différentes. Chaque technique représente une situation interlocutoire particulière qui produit des données différentes : le questionnaire provoque une réponse, l'entretien fait construire un discours<sup>91</sup>. »*

Effectivement, s'il arrive que des enquêtés commencent par traiter le questionnaire comme l'occasion de développer un discours, il est vrai que la logique normative du questionnaire reprend presque toujours le dessus, et qu'au fur et à mesure du questionnement, les réponses longues, les digressions, les rébellions par rapport à l'imposition d'une formulation des questions et parfois des réponses tendent à devenir plus rares. L'enquêteur est pour beaucoup dans cette mise aux normes, car il est rémunéré à l'enquête et non à la durée.

Les enquêtés, quant à eux, ignorent généralement qu'il existe deux grandes formes de collecte directe en sciences sociales, l'enquête quantitative et l'entretien moins directif. Cette opposition a sans doute peu d'importance dans l'attitude face à la demande de questionnement (que nous avons décrit comme oscillant entre deux pôles possibles, la collaboration et la résistance), les techniques de présentation de soi, la sélectivité de la mémoire, le développement de stratégies de réponses, la constitution d'équipe de réponses, les interférences entre enquêteur, enquêté, autres participants de l'interaction... La question du titre de l'effectuation, soulevée à propos du questionnaire, est également pertinente quand il s'agit d'entretiens, et renvoie à l'existence de discours de représentations (au sens de parler au nom d'un groupe.) Si une partie des résistances ou des motivations à se plier à l'injonction de devenir informateur sont sans doute communes dans les deux types de questionnement, il est vrai que le questionnaire engage peut-être davantage un rapport à la chose écrite, avec toute la distance que cela suppose avec cette culture pour les personnes peu scolarisées. Certains interviewés peuvent de façon analogue être rendus muets par l'usage du magnétophone, auquel cas l'interviewer a toujours le recours de l'éteindre et de faire travailler sa mémoire ou ses notes pour reconstituer le discours après-coup, alors que l'enquêteur ne peut se passer de son questionnaire.

---

<sup>90</sup> Pierre BOURDIEU : « L'illusion biographique », art. cit., page 71.

<sup>91</sup> Alain BLANCHET et Anne GOTMAN, *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*, op. cit., page 40.

Un autre indice de l'existence de nombreux points communs entre la situation d'enquête par questionnaire et les méthodes dites qualitatives (entretiens, observation, analyses de discours...) provient de la transposabilité d'observations d'une méthodologie à l'autre. La pertinence des analyses de Jeanne FAVRET-SAADA ou encore dans un autre registre d'Erving GOFFMAN pour rendre compte d'une collecte de questionnaires montre qu'il existe des traits quasi-universels, ou plutôt généralisables, dans les situations d'interaction sociale et de recueil d'informations. L'analyse sociolinguistique (Cf. Michel de FORNEL et Pierre ENCREVE) dégage des interprétations du questionnement éclairant les situations de passation de questionnaires. A l'inverse, si le recours à une méthode qualitative d'observation permet d'interpréter le stade de la collecte quantitative de données, on peut signaler que des exploitations statistiques d'enquêtes ont produit des résultats semblables. Nous avons déjà largement fait mention des réflexions de François de SINGLY. On peut citer certaines conclusions de Nicole TABARD sur la multiplicité de sens aux réponses fournies : « *Un 'oui' peut être une adhésion convaincue mais aussi une manifestation d'aménité ou bien encore un échappatoire commode. Comme le 'non' peut traduire l'agressivité aussi bien et même davantage qu'un désaccord ponctuel raisonné. On peut être sans opinion, mais cette réponse peut aussi masquer un désaccord, une critique que des personnes, souvent socialement dominées, n'osent exprimer directement* <sup>92</sup>. »

Il est encourageant de constater des points de convergence entre des approches de la situation d'enquête qui ne relèvent pas de mêmes techniques, car cela montre que les résultats ne sont pas totalement redevables de la méthode employée.

Mettre en évidence les aspects cachés de la phase de la collecte peut aboutir à un usage plus réfléchi des chiffres, tant à l'étape de la construction du questionnaire, de celle de la collecte que de l'exploitation statistique. On peut adopter en conclusion la remarque d'Anne GOTMAN et d'Alain BLANCHET sur l'intérêt d'analyser les conditions de production d'un discours :

« *La reconnaissance d'un biais fondamental n'est pas la marque de l'invalidité d'une méthode mais, au contraire, la condition nécessaire pour que cette méthode atteigne un statut scientifique. Une méthode étant précisément caractérisée par la maîtrise des distorsions auxquelles elle soumet les faits*<sup>93</sup>. »

---

<sup>92</sup> Nicole TABARD : *Analyse méthodologique d'une enquête d'opinion sur les déplacements urbains*, op. cit., page 1.

<sup>93</sup> Alain BLANCHET et Anne GOTMAN, *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*, op. cit., page 117.

**BIBLIOGRAPHIE DES OUVRAGES**

**ET ARTICLES CITES**

Isa ALDEGHI : *Les nouveaux arrivants au Revenu Minimum d'Insertion : profils, parcours antérieurs, rapports à l'emploi et à la famille*, rapport CRÉDOC n°173, Paris, 1996.

François ABALLEA, Elisabeth AUCLAIR : « Exclusion, ségrégation spatiale et stratégies résidentielles des travailleurs immigrés », *Recherche sociale* n° 108, FORS, Paris, 1988.

Elisabeth AUCLAIR, François DURAND, Didier VANONI : « Le logement et l'insertion en milieu rural des exclus de la ville », *Recherche sociale* n°145, FORS, Paris, janvier-mars 1998.

Isa ALDEGHI : *Chômeurs au fil du temps*, Cahier de recherche n°21, CRÉDOC, Paris, 1991.

Howard S. BECKER : « Biographie et mosaïque scientifique », *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, n° 62/63, Paris, 1986.

Daniel BERTAUX : *Histoire de vies ou récits de pratiques ? Méthodologie de l'approche biographique en Sociologie*, Rapport CORDES, Paris, 1976.

Alain BLANCHET, Anne GOTMAN : *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*, Edition Nathan Université, collection sociologie 128, Paris, 1992.

Luc BOLTANSKI : *Les Cadres. La formation d'un groupe social*, Editions de Minuit, Collection Le sens commun, Paris, 1982.

Luc BOLTANSKI : « La dénonciation », *Actes de la Recherche en Sciences sociales* n°51, Paris, 1984.

Pierre BOURDIEU, Jean-Claude CHAMBOREDON, Jean-Claude PASSERON : *Le métier de sociologue*, éditions Mouton, Collection Textes en Sciences sociales, Paris, 1973.

Pierre BOURDIEU, Monique de SAINT-MARTIN : « Anatomie du goût », *Actes de la Recherche en Sciences sociales* n°5, Paris, 1976.

Pierre BOURDIEU : *La distinction. Critique sociale du jugement*, Editions de Minuit, Collection Le sens commun, Paris, 1979

Pierre BOURDIEU : *Questions de Sociologie*, Editions de Minuit, Paris, 1980.

Pierre BOURDIEU : « L'illusion biographique », *Actes de la Recherche en Sciences Sociales* n° 62/63, Paris, 1986.

Yves CHEVALIER : « La biographie et son usage en sociologie », *Revue française de Sciences politiques* n°1 vol. XXIX, Paris, 1979.

Frédéric de CONINCK : « Champ du possible spatial, localisation et emploi », Communication au séminaire *Stratégies résidentielles*, INED - Plan Construction, Paris, séance du 10 mai 1988.

Frédéric de CONINCK, Francis GODARD : « L'approche biographique à l'épreuve de l'interprétation. Les formes temporelles de la causalité », *Revue Française de Sociologie* n° XXXI-1, Paris, janvier-mars 1990

Thomas COUPPIÉ, Didier DEMAZIERE : « Se souvenir de son passé professionnel : appel à la mémoire dans les enquêtes rétrospectives et construction sociale des données », *Bulletin de Méthodologie Sociologique* n°49, IRESCO, Paris, décembre 1995.

Daniel COURGEAU et Eva LELIEVRE : « L'approche biographique en démographie », *Revue Française de Sociologie*, n° XXXI-1, Paris, janvier-mars 1990.

Didier DEMAZIERE, Claude DUBAR : *Analyser les entretiens biographiques - L'exemple de récits d'insertion*, Edition Nathan, Collection Essais et recherches, Paris, 1997.

Alain DESROSIERES, Laurent THEVENOT : *Les catégories socioprofessionnelles*, Editions la Découverte, Collection Repères, Paris, 1988.

Alain DESROSIERES : « Le statisticien et le sociologue », Communication à la journée d'étude *Sociologie et Statistique*, Société française de Sociologie - INSEE, Paris, 15 octobre 1982.

Alain DESROSIERES : *La Politique des grands nombres. Histoire de la raison statistique*, Editions la Découverte, Paris, 1993.

Patrick DUBÉCHOT, Marie-Odile SIMON : *L'impensé rebelle. L'identification des facteurs d'incertitude dans les enquêtes sur fichiers*, CRÉDOC, cahier de recherche n°100, Paris, 1997.

Josianne DUCHENE : « Un test de fiabilité des enquêtes rétrospectives », *Communication à la chaire Quételet*, Département de Démographie, Université de Louvain-la-Neuve, juillet 1983.

Emile DURKHEIM : *Le suicide. Etude de sociologie*, Presses universitaires de France, Bibliothèque de Philosophie contemporaine, Paris, 1976 (cinquième tirage).

Pierre ENCREVE, Michel de FORNEL : « Le sens en pratique . Construction de la référence et structure sociale de l'interaction dans le couple question/réponse », *Actes de la Recherche en*

*Sciences sociales* n°46, Paris, 1983.

Jeanne FAVRET-SAADA : *Les mots, la mort, les sorts. La sorcellerie dans le Bocage*, Editions Gallimard, Bibliothèque des Sciences Humaines, Paris, 1977.

Jeanne FAVRET-SAADA, Josée CONTRERAS : *Corps pour corps. Enquête sur la sorcellerie dans le Bocage*, Editions Gallimard, Collection Témoins, Paris, 1981.

Franco FERRAROTI : *Histoire et histoires de vie. La méthode biographique dans les sciences sociales*, Librairie des Méridiens, collection Sociologies au quotidien, Paris, 1983.

Michel FOUCAULT : *La volonté de savoir*, Gallimard, Paris, 1976.

Marie-Odile GILLES-SIMON : *Les spécificités des enquêtes quantitatives auprès de populations socialement marginales*, CRÉDOC, cahier de recherche n°68, Paris, 1995.

Rodolphe GHIGLIONE, Benjamin MATALON : *Les enquêtes sociologiques - Théories et pratique*, Armand Colin, Collection U, Paris, 1978.

Rodolphe GHIGLIONE : *L'homme communiquant*, Armand Colin éditeur, Paris, 1986.

Erving GOFFMAN : *La mise en scène de la vie quotidienne - Tome 1 : La présentation de soi, Tome 2 : Les relations en public* Editions de Minuit, Collection Le sens commun, Paris, 1973.

Erving GOFFMAN : *Les rites d'interaction*, Editions de Minuit, Collection Le Sens commun, Paris, 1974.

R.L. GORDEN : *Interviewing. Strategies, techniques and tactics*, Homewood, The Dorset Press, 1969.

Madeleine GRAWITZ : *Méthodes en sciences sociales*, Dalloz, Paris, 1964.

Jean-Paul GREMY : « Les expériences françaises sur la formulation des questions d'enquête », *Revue Française de Sociologie*, Volume XXVIII, Paris, 1987.

Jean-Paul GREMY : « Questions et réponses : quelques résultats sur les effets de la formulation des questions dans les sondages », *Sociétés Contemporaines* n°16, IRESCO, Paris, 1993.

Ghislaine GRIMLER, Caroline ROY : « Les emplois du temps en France en 1985-1986 », *Premiers résultats* n°100, INSEE, Paris, 1987.

Michel GRUMBACH : « Idéal de l'individu - Individu statistique - Individu social - Remarques sur l'individuation des pratiques et des "opinions" dans la méthodologie du questionnaire », Contribution à la journée d'étude *Sociologie et Statistique*, Société Française de Sociologie - INSEE, Paris, 15 octobre 1982.

François HERAN : « Résistance à la statistique, résistance à la sociologie », Communication à la journée d'étude *Sociologie et Statistique*, Société française de Sociologie - INSEE, Paris, 15 octobre 1982.

Richard HOGGART : *La culture du pauvre. Etude sur le style de vie des classes populaires en Angleterre*, Editions de Minuit, Collection Le sens commun, Paris, 1973. La première édition anglaise date de 1957.

Salvador JUAN : « L'ouvert et le fermé dans la pratique du questionnaire. Analyse comparative et spécificités de l'enquête par correspondance », *Revue française de Sociologie* volume XXVII, Paris, 1986.

Jean-Claude KAUFMANN : *L'entretien compréhensif*, Edition Nathan Université, Collection Sociologie 128, Paris, 1996.

Gérard LECLERC : *L'observation de l'homme. Une histoire des enquêtes sociales*, Editions du Seuil, Collection Sociologie, Paris, 1979.

Frédéric LEPLAY : *Les ouvriers européens*, Paris, 1862.

Alain MEDAM, Jean-François AUGOYARD : *Situation d'habitat et façons d'habiter . L'habitat et l'habiter dans quatre grands ensembles voisins*, Rapport de recherche pour le compte du Ministère de l'Equipement, Ecole spéciale d'Architecture, Paris, 1976.

P. MORMICHE, C. BONNAUD : « Habitat 88. Quelles pièces? Pour quels usages? », *Premiers résultats* n°162, INSEE, Paris, 1988.

Michel PINÇON : *Cohabiter. Groupes sociaux et modes de vie dans une cité HLM*, Editions du Plan Construction, collection Recherches, Paris, 1982.

Michel PINÇON : *Désarrois ouvriers. Familles de métallurgistes dans les mutations industrielles et sociales*, Editions l'Harmattan, collection Logiques sociales, Paris, 1987.

Michel PINÇON, Monique PINÇON-CHARLOT : *Voyage en grande bourgeoisie. Journal d'enquête*, Presses Universitaires de France, Paris, 1997.

Christian POCIELLO et alii : *Sports et société. Approche socioculturelle des pratiques*, Editions Vigot, Collection Sport + Enseignement, Paris, 1981.

Benoît RIANDEY : « L'enquête Biographie familiale, professionnelle et migratoire. Le bilan de la collecte », *Communication à la chaire Quételet*, Département de Démographie, Université de Louvain-la-Neuve, juillet 1983.

Louis ROUSSEL, Odile BOURGUIGNON : *La famille après le départ des enfants. Etude des relations entre générations*, Cahier de l'INED n°78, Editions Presses Universitaires de France, Paris, 1976.

Olivier SCHWARTZ : *Le monde privé des ouvriers. Hommes et femmes du Nord*, Presses Universitaires de France, Paris, 1990.

François de SINGLY : « La gestion sociale des silences », *Consommation* n°4, revue du CREDOC, 1982.

François de SINGLY : « Le répertoire figuratif des personnes interrogées », *Contribution à la journée d'étude Sociologie et Statistique*, Société Française de Sociologie - INSEE, Paris, 15 octobre 1982.

François de SINGLY, Michel GLAUDE : « L'organisation domestique : pouvoir et négociation », *Economie et Statistique* n°186, INSEE, Paris, 1988.

François de SINGLY : *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*, Edition Nathan Université, Collection Sociologie 128, Paris, 1992.

Nicole TABARD : « Refus et approbation systématique dans les enquêtes par sondage », *Consommation* n°4, revue du CREDOC, Paris, 1975.

Nicole TABARD : *Analyse méthodologique d'une enquête d'opinion sur les déplacements urbains*, rapport CREDOC n°48, Paris, 1988.

Laurent THEVENOT : « Une jeunesse difficile. Les fonctions sociales du flou et de la rigueur dans les classements », *Actes de la Recherche en Sciences sociales* n°26-27, Paris, 1979.

E. WIGHT BAKKE : *The unemployed worker*, Yale University Press, Yale, 1940.

