

Les enquêtes qualitatives en agriculture

De la conception à l'analyse des résultats





Collection Méthodes & Outils

Coordination :

Florence Kling-Eveillard (Institut de l'Élevage)

Rédaction :

Florence Kling-Eveillard, Brigitte Frappat, Christèle Couzy
et Anne-Charlotte Dockès (Institut de l'Élevage)

**Nous remercions Annie Dufour (Isara Lyon), Sylvie Sens (Agrosup
Dijon) et Claude Wisner-Bourgeois (AgroParisTech) pour leur
relecture attentive et leurs conseils.**

Conception graphique :

Bêta Pictoris

Mise en page et illustrations :

Marie-Thérèse Gomez (Institut de l'Élevage)

Crédit Photos :

Photos de couverture et pages 21, 47 / © Institut de l'Élevage - DR

Photo page 68 © D. Hardy La Chèvre

Photos pages 7, 15, 50, 53 © L. Guenau/Cniel

Les enquêtes qualitatives en agriculture De la conception à l'analyse des résultats

INTRODUCTION	3
PARTIE 1	7
UN PEU DE THÉORIE : QUE CHERCHE-T-ON À RECUEILLIR ? COMMENT S'Y PREND-ON ?	
Recueillir faits et représentations sociales	7
Connaissances, attitudes et comportements, trois informations complémentaires pour comprendre points de vue et pratiques	8
• Des connaissances que l'on mobilise pour comprendre et agir	9
• Des attitudes qui orientent nos actions et nos décisions	9
• Des comportements par lesquels nous mettons en œuvre concrètement nos choix	10
• Des interactions existent entre connaissances, attitudes et comportements, et parfois des conflits	10
Des enquêtes qualitatives éventuellement suivies d'enquêtes quantitatives	12
PARTIE 2	15
DÉFINIR LES ATTENDUS ET LE CADRE DU TRAVAIL	
La demande et la question de départ	15
L'exploration : lectures et entretiens exploratoires	16
• Les lectures	16
• Les entretiens exploratoires	16
Les questions posées et les hypothèses	17
• Des enquêtes qualitatives pour préparer des actions de conseil	17
• Des enquêtes qualitatives pour évaluer les effets d'une action	18
PARTIE 3	21
PRÉPARER ET MENER DES ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS	
L'entretien semi-directif, un outil adapté pour étudier les représentations sociales	21
L'entretien semi-directif, un processus complexe qui nécessite formation et expérience	23
Préparer des entretiens individuels	23
• Population et échantillon	23
• Le guide d'entretien	28
• Organiser le travail d'enquête	34

Mener les entretiens individuels	35
• La situation d'enquête	35
• Enregistrement et/ou prise de notes?	37
• Les stratégies d'écoute et d'intervention	39
• Les risques de biais	41
• Mener des enquêtes téléphoniques	42
• Suivre la réalisation des entretiens selon le plan d'échantillonnage défini	44
Le cas d'enquêtes réparties entre plusieurs enquêteurs	45
Les entretiens collectifs	46
• L'entretien collectif, plus qu'une juxtaposition d'avis individuels	46
• L'entretien collectif, des utilisations spécifiques	46
• Le dépouillement d'un entretien collectif	51
PARTIE 4	53
DÉPOUILLER ET VALORISER LES ENQUÊTES QUALITATIVES	
Les méthodes de l'analyse de contenu thématique pour dépouiller les enquêtes qualitatives	53
• Concilier rigueur et pragmatisme dans le dépouillement	54
• Une organisation précise du dépouillement	54
Le traitement des premiers entretiens	54
• La transcription intégrale des entretiens	54
• L'élaboration des grilles de dépouillement	56
• Le remplissage des grilles de dépouillement avec les 2-3 premiers entretiens	57
La réalisation et le dépouillement en routine des entretiens	58
• Élaboration d'une fiche-résumé par personne enquêtée	58
• La transcription des entretiens	60
• Le remplissage des grilles de dépouillement	60
• Le dépouillement d'enquêtes avec plusieurs enquêteurs	60
L'analyse et la synthèse des entretiens	60
• L'analyse thématique	60
• L'analyse typologique	62
Conclure et valoriser les enquêtes qualitatives	64
• S'appuyer sur une grille d'analyse et de synthèse	65
• Une typologie pour expliquer et parfois agir	65
• Un rapport d'étude conçu pour l'usage de ses demandeurs	65
• Poursuivre par une quantification des résultats	67
ANNEXES	71
Annexe 1 : Un exemple d'enquête qualitative : les objectifs, la méthode suivie, les principaux résultats	71
Annexe 2 : Combiner " du qualitatif par entretiens collectifs " et " du quantitatif par sondage " dans une étude	81
BIBLIOGRAPHIE	95

Explorer la diversité des logiques d'action et mieux prendre en compte le facteur humain

Quels sont les métiers des agriculteurs aujourd'hui et quelles compétences seront nécessaires demain ?

" L'herbe aura-t-elle encore sa place dans la région d'ici 10 ans ? "

" Comment accompagner les éleveurs sur le sujet du travail en élevage, quelles actions mettre en place ? "

" Comment développer l'élevage laitier biologique en montagne ? "

Pour éclairer ces interrogations, il y a deux postures possibles : l'une décrète, l'autre enquête. Avec la première, on pense très vite à une réponse, souvent technique ; avec l'autre, on prend le temps de connaître la réalité, de l'analyser, d'interroger les personnes concernées avant d'agir. L'une est faite d'a priori, de " y a qu'à " ; l'autre cherche à comprendre, sans juger, ce qui motive, freine, sous-tend les comportements et les changements.

C'est à l'enquête que ce livre vous invite et pas à n'importe quelle enquête : celle qui est compréhensive (ou qualitative), au niveau des hommes et des femmes qui agissent et qui pensent.

En effet, mener des entretiens qualitatifs auprès d'acteurs du monde agricole et rural est essentiel pour comprendre, en amont ou en aval de tout accompagnement, conseil, ou action locale, où en sont les agriculteurs et leurs partenaires, et qui ils sont.

Cela permet :

- De comprendre la vision du monde et du métier de chacun pour ensuite dans l'action pouvoir mobiliser leur attention, répondre à leurs réels besoins. On n'est pas attentif aux mêmes informations selon que l'on cherche en priorité à maximiser son revenu ou à réduire son temps de travail...
- D'identifier des façons d'être en relation avec les autres ainsi que les voies privilégiées du changement : on ne s'adressera pas de la même façon à celui qui est demandeur de conseil et à celui qui est réticent...
- De bâtir une action ou un accompagnement en phase avec la vision singulière, les attentes ou besoins de ceux à qui cela s'adresse. Il peut s'agir d'actions de conseil individuel ou collectif, de formations, de campagnes d'information, etc. À quoi bon, par exemple, répéter une " bonne pratique " si l'on n'a pas repéré les freins à sa mise en œuvre ?

- D'évaluer une action afin d'en améliorer l'adéquation avec les points de vue et les attentes des acteurs, ou d'en accroître l'efficacité.

Nous verrons qu'il n'y a pas d'autre moyen que l'entretien qualitatif pour explorer toutes ces dimensions. Il est nécessaire d'interroger, de décrypter, d'entendre des paroles qui parfois se contredisent ou se cherchent. Les questions posées, en effet, peuvent amener l'enquêté à élaborer sa pensée en même temps qu'il la livre. Un simple questionnaire fermé ne peut y suffire. L'écoute approfondie sera suivie d'une analyse méthodique et rigoureuse de la diversité des points de vue.

Partager 30 années d'expérience

L'objectif de ce manuel est de transmettre l'expérience et le savoir-faire de l'Institut de l'Élevage, qui, depuis une trentaine d'années, met en œuvre ces méthodes pour étudier les représentations des éleveurs sur leur métier, sur le contexte agricole et ses évolutions, sur des sujets techniques ou sociétaux (par exemple : l'utilisation des fourrages, la qualité du lait, la fécondité des vaches, la pollution par les nitrates, l'avenir des filières d'élevage, le bien-être animal, le paysage, etc.), sur leurs sources d'information ou de conseil, etc. Les interlocuteurs des éleveurs (conseillers, acteurs économiques,...) mais également des acteurs non agricoles (responsables associatifs ou de l'administration, élus locaux) peuvent être concernés par des enquêtes qualitatives, le plus souvent en vue de préparer leur implication dans des actions de développement.

Dans nos activités, nous menons ces études :

- à des fins de recherche, de meilleure connaissance des représentations des acteurs (projets de recherche nationaux et européens),
- dans le cadre de l'accompagnement d'actions de conseil locales ou régionales, pour lesquelles nous apportons un appui méthodologique et des prestations d'étude, pour la conception des actions, la mise en place du partenariat, le management du projet et l'évaluation de l'impact des actions.

À qui s'adresse ce manuel ?

Nous proposons avec ce manuel d'accompagner la réalisation pratique d'enquêtes qualitatives. Il est destiné aux étudiants et chargés d'étude, aux personnes qui les encadrent mais aussi aux chercheurs, conseillers de terrain, ingénieurs d'étude et chefs de projet.

Il est adapté à tous ceux qui souhaitent :

- Explorer les représentations autour d'un thème nouveau,
- Préparer des actions de conseil, de développement,...
- Évaluer des actions.

Intérêts et limites de l'ouvrage :

- Ce manuel propose des outils opératoires issus de notre expérience de terrain. Son objectif est de développer une méthode rigoureuse pour recueillir les points de vue d'acteurs à partir d'une écoute approfondie et mener ensuite une analyse méthodique des réponses.
- Il transmet du savoir-faire, des recommandations à travers des exemples, des expériences vécues.
- Mais il ne peut être interactif... le nécessaire apprentissage de la technique de l'entretien, de la rigueur de l'écoute et de l'analyse seront facilités par une formation, un accompagnement par un enseignant en sociologie ou un encadrant formé et expérimenté.

Il ne prétend pas faire un tour complet du sujet des enquêtes qualitatives mais se situe dans la perspective de restitution méthodique, détaillée, illustrée de nos façons de faire, qui nous semblent susceptibles d'intéresser les personnes amenées à intervenir dans le secteur agricole. Nos sources méthodologiques se situent dans les domaines de la psychologie sociale, de la sociologie et des études marketing. L'objet de ce manuel n'est pas de décrire ces concepts ou cadres de référence mais de témoigner d'une expérience pratique qui s'appuie sur ces bases théoriques.

Plan de l'ouvrage

La première partie pose les bases théoriques que nous utilisons pour structurer la démarche d'enquête. Pour comprendre les logiques d'action et identifier les leviers du changement à l'échelle de l'individu, nous considérons dans notre pratique qu'il est à la fois pertinent et opérationnel de nous appuyer, d'une part sur la notion de représentation sociale, et d'autre part sur les 3 niveaux d'analyse que sont les connaissances, attitudes et comportements, que nous déclinons sur des thématiques que nous avons traitées.

La démarche méthodologique suivie pour des enquêtes qualitatives est ensuite présentée en détail. Elle s'appuie sur 3 grandes étapes qui correspondent à 3 objectifs successifs, selon la [figure 1](#) inspirée par Quivy et Campenhoudt (1995).

La deuxième partie porte sur la définition des attendus et du cadre de travail. À partir de la question de départ posée par les demandeurs de l'étude, une approche bibliographique et des entretiens exploratoires vont préciser les questions auxquelles l'étude devra répondre ainsi que les hypothèses, et déboucher sur les choix méthodologiques pertinents et adaptés aux moyens disponibles.

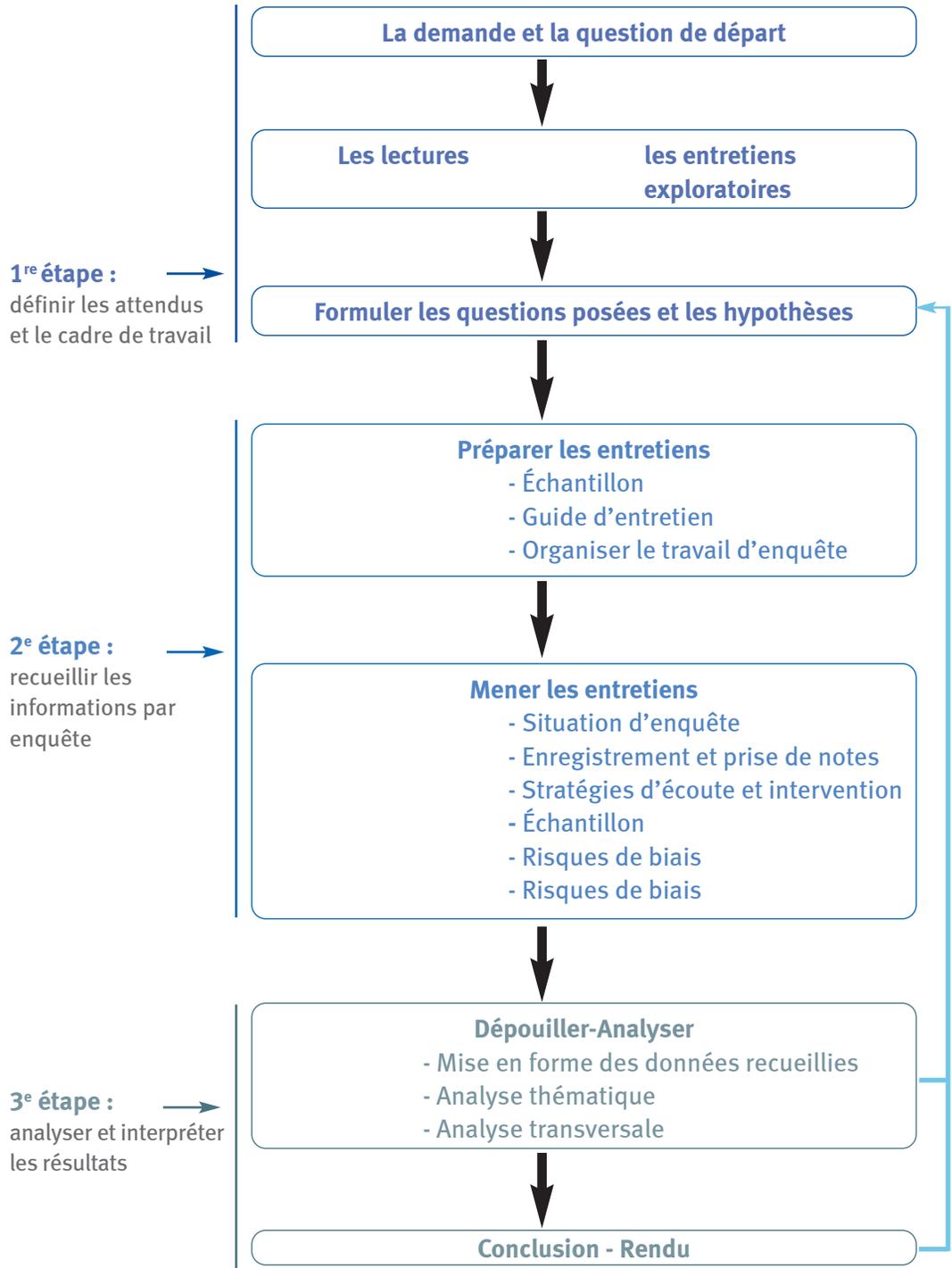
La troisième partie aborde le recueil des informations. Nous détaillons pour des enquêtes qualitatives les étapes de préparation puis de conduite des entretiens, qui mobilisent des outils spécifiques tels que guide d'entretien, échantillon significatif de la diversité, enregistrement et transcription des entretiens, techniques pour la conduite,... Nous développerons les modalités des entretiens individuels et compléterons par les spécificités des entretiens collectifs qui réunissent une dizaine d'enquêtés.

La quatrième partie traite de l'analyse et de l'interprétation des résultats. Pour le dépouillement et l'analyse des discours recueillis dans les enquêtes qualitatives nous nous appuyons sur les méthodes d'analyse thématique, centrée sur les thèmes tels qu'ils ont été abordés dans les entretiens.

Deux exemples concrets servent de fil conducteur :

L'annexe 1 rassemble et résume les principaux éléments pour une même étude sur les besoins des éleveurs de bovins allaitants en termes de conseil : la problématique et les principaux résultats, le plan d'échantillonnage, le guide d'entretien, un extrait d'entretien transcrit et plusieurs grilles de dépouillement. Elle sert d'illustration pratique pour les différentes étapes de la méthode. Elle peut également être lue dans sa globalité si l'on souhaite récapituler les étapes de travail.

L'annexe 2 décrit les modalités de mise en œuvre d'entretiens collectifs suivis d'une quantification par sondage, dans une étude sur les attentes d'éleveurs laitiers vis-à-vis du conseil. Elle présente en particulier, pour les entretiens collectifs comme pour le sondage téléphonique, l'organisation matérielle, le déroulement (dont le questionnaire proposé aux éleveurs), et un extrait des résultats issus de l'analyse.



Inspiré de : Quivy et Van Campenhoudt, 1995

Figure 1 : Les étapes de la démarche d'enquête à partir d'entretiens semi-directifs

Un peu de théorie : que cherche-t-on à recueillir ? Comment s'y prend-on ?

Pour mieux comprendre les points de vue et logiques d'action des acteurs, nous nous appuyons sur deux familles de concepts, complémentaires. Tout d'abord sur la notion de représentations sociales, qui correspondent à des manières de penser, de s'approprier et d'interpréter la réalité quotidienne, et sont communes aux membres d'un même groupe social. Ensuite sur les connaissances (ce que je sais), les attitudes (ce que je pense) et les comportements (ce que je fais). Tous ces éléments permettent de comprendre les comportements des personnes, leurs décisions de changement ou de non-changement et peuvent être étudiés, décrits au moyen d'enquêtes qualitatives sur la base de questions ouvertes.

Recueillir faits et représentations sociales

Les acteurs interrogés vont fournir deux grands types d'informations, des faits d'une part et des points de vue d'autre part. Ce que nous appelons faits correspond à des informations qui permettent de décrire l'exploitation, les moyens de production, etc. mais également à des événements dans l'histoire de l'exploitation ou des personnes, à des façons de faire ou pratiques. Les personnes interrogées peuvent ainsi être amenées à décrire leur situation personnelle ou leur environnement, leurs sources d'information et de conseil, leur itinéraire. Elles vont aussi exprimer leur point de vue, dire ce qui les satisfait ou non, donner leur avis sur des événements qui leur sont arrivés ou dont elles ont eu connaissance, sur leurs pratiques, sur leurs relations avec différents interlocuteurs ou conseillers, etc.

Le terme approprié pour ce qu'on a appelé jusqu'à présent " point de vue "

est celui de " **représentation sociale** ". Il s'agit des manières de penser, de s'approprier et d'interpréter la réalité quotidienne, qui sont communes aux membres d'un même groupe social. Par exemple, on constate que les éleveurs (ou certains groupes d'éleveurs) partagent une vision commune de ce qu'est un bon éleveur, un élevage moderne, ou sur l'intérêt de telle pratique d'élevage, qui sont des représentations sociales.

Les définitions théoriques sur lesquelles nous nous appuyons sont, d'une part celle proposée par Jodelet (1989), selon qui une représentation est " *une forme de connaissance, socialement élaborée et partagée, ayant une visée pratique et concourant à la construction d'une réalité commune à un ensemble social* " et d'autre part celle de Abric (1987) cité par Sens et Soriano (2001) " *La représentation est le produit et le processus d'une activité mentale par laquelle un individu ou un groupe reconstitue le réel auquel il est confronté et lui attribue une signification spécifique* ".

Il s'agit d'images, de croyances, de sentiments, d'opinions qui se construisent à partir de la



culture familiale et de l'histoire personnelle, de la culture professionnelle et technique, de l'inconscient collectif, et qui permettent aux individus de comprendre et interpréter ce qui les entoure, ce qui leur arrive, d'y donner un sens.

Connaître les représentations sociales d'un interlocuteur permet de mieux comprendre ses choix, ses actes, ses aspirations. C'est pourquoi on a tant intérêt à les prendre en compte pour accompagner le changement, par exemple dans le cadre d'une action de conseil, pour la construire (ses objectifs, publics et contenu, ses messages, supports et relais), pour la mener, ou pour en évaluer les effets.

Ainsi que le dit Martin (2005) " les représentations restent déterminantes

des comportements individuels et collectifs. Elles sont à la fois le résultat d'une socialisation et le point de départ d'actions. Elles sont des " guides pour l'action " et renseignent sur les motivations des individus et sur la compréhension des déterminants, des comportements et des pratiques. En fait les hommes réagissent non seulement au caractère objectif d'une situation, mais aussi et surtout à la signification qu'ils donnent à cette situation " .

Darré (2004) n'utilise pas le terme de représentations qu'il trouve ambigu, mais utilise selon les moments les concepts de " formes de connaissances " ou de " conceptions " qui s'en rapprochent fortement. Il précise en effet qu'il s'agit de la " façon de concevoir les choses qui commande et justifie à leurs propres yeux les actes d'un individu ou d'un ensemble d'individus " .

Connaissances, attitudes et comportements, trois informations complémentaires pour comprendre

De façon complémentaire aux représentations sociales, pour comprendre les points de vue, les logiques d'action et les leviers du changement, nous proposons de considérer 3 types d'informations qui se complètent: les connaissances, les attitudes et enfin les comportements.

Les études de motivation du marketing sont les outils dont nous nous sommes

concrètement inspirés pour décrire pour un public donné ces trois éléments (Brochand et Lendrevie, 1989).

La figure 2 donne des exemples pour les connaissances, attitudes et comportements concernant des éleveurs. Ces 3 champs s'influencent mutuellement, ce qui se traduit dans le schéma par une disposition en triangle et des flèches à double sens.

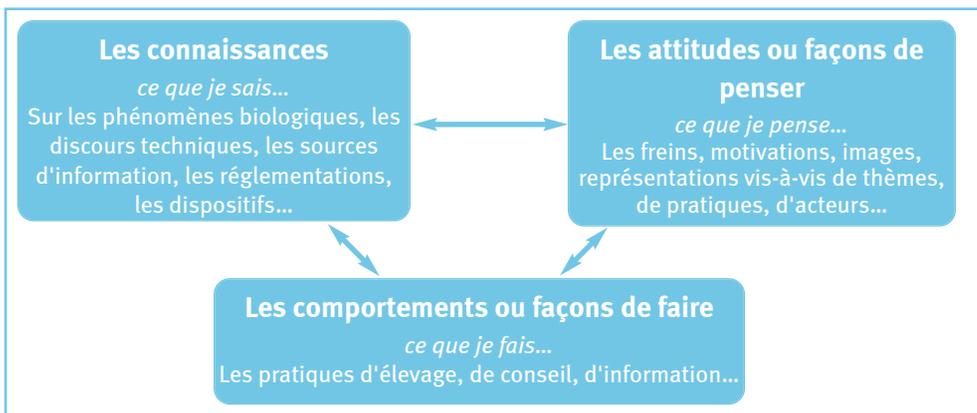


Figure 2: Trois niveaux à prendre en compte pour analyser les logiques d'action et les leviers du changement illustrés par quelques exemples

Des connaissances que l'on mobilise pour comprendre et agir

Il s'agit dans notre cas de l'ensemble des informations théoriques ou pratiques à la disposition de la personne qui lui permettent de comprendre les phénomènes en œuvre dans son environnement.

Nous parlons ainsi de connaissances scientifiques, techniques, économiques, juridiques. Il peut s'agir aussi de connaissances empiriques, de constructions propres à l'individu pour se représenter un phénomène biologique complexe, tel que par exemple le cycle de l'azote ou les mammites.

Les connaissances sont l'un des éléments qui orientent les comportements et les attitudes.

Des attitudes qui orientent nos actions et nos décisions

Nous utilisons ce concept de la psychologie sociale pour désigner les façons de penser ou plus précisément, les appréciations d'ensemble, les jugements de valeur portés par un individu sur un objet, une pratique, un ensemble de pratiques ou une situation donnée. Les attitudes constituent des dispositions à agir, elles orientent les comportements. On peut s'intéresser aux attitudes vis-à-vis d'un thème, d'un sujet, vis-à-vis de pratiques, ou vis-à-vis d'acteurs. À nos yeux, le concept sociologique de représentation sociale est proche de celui d'attitude.

Les attitudes vis-à-vis d'un thème couvrent notamment l'intérêt que présente ce thème pour les personnes enquêtées, en quoi il correspond à une préoccupation réelle, si cette préoccupation est forte ou non, ou si d'autres préoccupations (et lesquelles) la relèguent en arrière-plan, ce que la personne connaît de ce thème, si elle recherche des informations à ce sujet, etc. Cerner

les attitudes sur un thème permet de vérifier la pertinence d'objectifs envisagés pour des actions, pour les valider ou les modifier, de conclure sur la nécessité ou non de sensibiliser les publics visés et de savoir quelles accroches utiliser pour attirer leur attention, de préparer des débats, etc.

Les attitudes vis-à-vis des pratiques traduisent l'acceptabilité de façons de faire déjà mises en œuvre ou envisagées, que ce soit pour des pratiques d'élevage ou pour des pratiques d'information. Par exemple, on dira d'un éleveur qu'il a une attitude positive vis-à-vis de l'utilisation de la lavette individuelle pendant la traite s'il y est favorable, ou négative s'il y est défavorable, ou neutre s'il y est indifférent. Recenser les attitudes vis-à-vis de pratiques permet de préparer des argumentaires destinés à convaincre de les modifier.

Les attitudes peuvent s'analyser selon 3 composantes : **les motivations, les freins, les images**.

- **Les motivations** : pour notre domaine d'étude, on peut définir les motivations pour la mise en œuvre d'une pratique comme les satisfactions que cette mise en œuvre apporte à l'utilisateur, ou du moins celles qu'il en attend.

- **Les freins** sont les insatisfactions que la mise en œuvre apporte à l'utilisateur, ou du moins celles qu'il lui attribue.

Les motivations ou freins ainsi définis sont un ensemble de raisons.

- **Les images** : ce sont en fait les illustrations des attitudes. On les trouve dans les expressions verbales, dans le vocabulaire employé. Elles seront très utiles pour construire de bons argumentaires. Ainsi pour l'exemple cité juste au-dessus des lavettes individuelles, la motivation principale d'un éleveur à les mettre en œuvre peut-être de limiter la contamination entre des vaches dont les trayons sont lavés successivement, et le frein se situer plutôt du côté de la mise en œuvre pratique, rendue plus complexe puisqu'il faut laver les lavettes entre deux traites, disposer d'une lavette par vache, d'un seau avec les lavettes propres et d'un avec les lavettes sales, etc. Concernant l'image, les lavettes individuelles sont souvent associées par les éleveurs à la vision d'un élevage moderne, propre, avec des pratiques susceptibles d'être montrées aux consommateurs.

Les attitudes et leurs composantes apparaissent dans le langage corporel (attitudes physiques) mais aussi beaucoup dans le discours, ce qui nous intéresse ici. Elles sont le plus souvent inconscientes, non formalisées, et nécessiteront comme les représentations sociales un mode d'approche tout à fait particulier par entretiens, soit non directifs, soit semi-directifs.

Des comportements par lesquels nous mettons en œuvre concrètement nos choix

Dans nos travaux nous utilisons le mot comportement dans le sens de façons de faire, de conduites, de pratiques. On peut observer directement un comportement, ou demander à un quelqu'un de décrire ses pratiques ou son comportement dans telle situation. Darré (2004) explique que les comportements peuvent être explicités par la pensée des sujets, leurs façons de concevoir les choses (nous parlons d'attitudes ci-dessus). À ses yeux ces conceptions sont soumises à des déterminations sociales, historiques, matérielles, etc.

Dans notre domaine d'activité, les comportements des éleveurs sont, par exemple, les pratiques de traite comme le trempage, des pratiques de gestion de pâturage, la notation des chaleurs des vaches, les pratiques de fertilisation. Ce sont aussi les pratiques d'information, telles que la participation à des réunions, la lecture de documents d'information, journaux et autres, la sollicitation de conseils... Pour des conseillers, ce sont en particulier leurs modes d'intervention, les pratiques de conseil qu'ils mettent en œuvre.

Des interactions existent entre connaissances, attitudes et comportements, et parfois des conflits

Les connaissances, attitudes et comportements ne sont pas toujours en cohérence les uns avec les autres : par exemple un éleveur peut être globalement favorable à l'utilisation de lavettes individuelles avant la traite mais ne pas les mettre en œuvre pour l'instant ; ou ne pas y être favorable, douter de leur intérêt et être amené à les mettre en pratique à titre d'essai, pour voir, et y devenir favorable ensuite. Ainsi Brochand et Lendrevie (1989) ont décrit 3 modèles (voir figure 3) qui rendent compte d'interactions fréquemment rencontrées entre les 3 niveaux. Ces modèles éclairent en particulier la compréhension des changements techniques en agriculture.

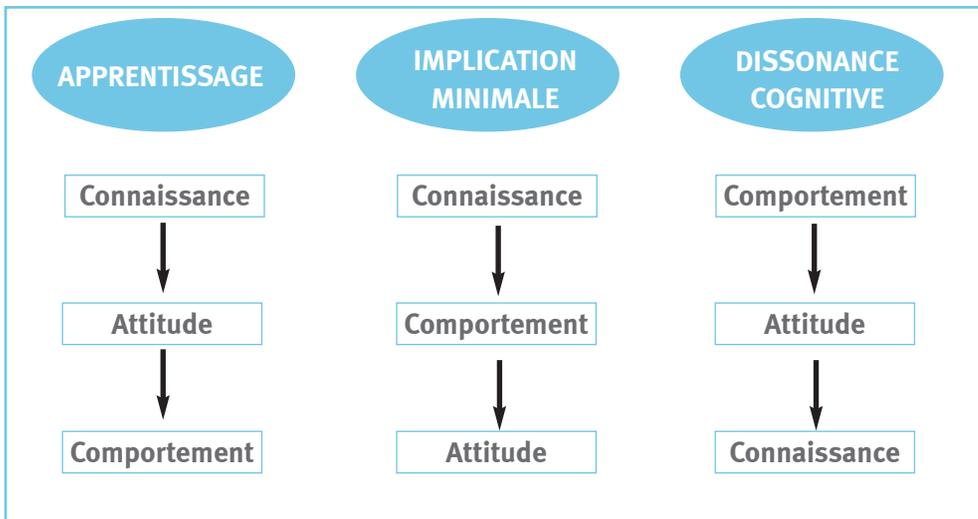


Figure 3 : Trois modèles explicatifs des modifications de comportement (Simier, 1991, d'après Brochand et Lendrevie, 1985)

Le modèle de l'**apprentissage**, sur lequel s'appuie beaucoup de fait la formation initiale, considère que l'acquisition de connaissances par une personne va induire chez elle une attitude favorable à un comportement, qui sera suivie par la mise en application pratique.

Dans le modèle de l'**implication minimale**, après l'acquisition de connaissances, le changement de comportement précède le changement d'attitude. C'est le cas d'un essai, peu impliquant, mis en œuvre pour voir, et à l'issue duquel la personne adopte selon les cas une attitude favorable ou défavorable.

Dans le dernier modèle, dit de la **dissonance cognitive**, le comportement et l'attitude ne sont pas en cohérence, une personne est amenée à agir en contradiction avec ses convictions. Pour sortir de cette position inconfortable, la personne peut, par exemple, modifier son attitude et ses connaissances en se renseignant et se convaincre qu'elle est malgré tout d'accord avec ce qu'elle fait.

Ces trois modèles confortent l'intérêt de s'intéresser de façon détaillée dans les études qualitatives aux 3 niveaux que sont les connaissances, les attitudes et les comportements.

Dans le cadre de nos travaux sur les facteurs explicatifs du comportement des éleveurs laitiers et les leviers du changement dans les pratiques de traite, N'Sondé (1998) a mis en évidence dans sa synthèse l'influence déterminante de 4 facteurs qui interagissent (voir figure 4):

- l'individu et ses représentations, ses motivations et intérêts vis-à-vis de son activité,
- la connaissance, rassemblant les explications scientifiques et les savoirs techniques qui justifient la mise en œuvre de pratiques,
- le groupe social, qu'il s'agisse de la famille, du groupe professionnel, de l'environnement technique ou de conseil,
- la matérialité du changement: les conditions d'exercice de l'activité, les contraintes pratiques ou économiques.

Autant de notions et d'approches complémentaires qui fournissent des pistes à explorer dans le cadre d'enquêtes qualitatives.

En résumé:

L'entretien qualitatif permet de connaître des faits mais aussi ce que l'enquêté en dit. Ainsi, on arrive à une compréhension de ce qui sous-tend son action (ou sa non-action!), ses freins, ses motivations, son attitude...

Un éleveur pourra, par exemple, ne pas faire appel aux services de développement car ceux-ci, pense-t-il, ne s'intéressent pas aux petites exploitations comme la sienne.



Figure 4: 4 facteurs explicatifs du comportement et du changement de pratiques de traite des éleveurs (N'Sondé 1998)

Des enquêtes qualitatives, éventuellement suivies d'enquêtes quantitatives

Pour recueillir pendant la même enquête des faits et des représentations sociales, nous avons recours à des enquêtes qualitatives, que l'on définit ici en les opposant aux enquêtes quantitatives (tableau 1).

D'un côté, les enquêtes qualitatives visent à comprendre et identifier la diversité au sein d'une population, de l'autre les enquêtes quantitatives visent à mesurer, à chiffrer cette diversité.

Tableau 1 : Comparaison entre enquêtes quantitatives et qualitatives

	ENQUÊTES QUANTITATIVES	ENQUÊTES QUALITATIVES
Pour quoi ? Dans quel objectif ?	Pour mesurer, quantifier la représentativité d'une variable et si on connaît le monde de référence des enquêtés : les facteurs discriminants, les modalités de réponse possibles, etc. Pour interroger un grand nombre	Pour comprendre , identifier et/ou expliquer la diversité si on ignore le monde de référence des enquêtés
Comment ? Avec quel outil ?	Un questionnaire avec des questions fermées ou ouvertes Une même formulation des questions pour tous les enquêtés	Un guide d'entretien qui va du général au particulier (entonnoir) Des thèmes à aborder avec des questions ouvertes et des relances
	Un support écrit rempli par l'enquêté ou par un enquêteur qui l'interroge au téléphone ou en face-à-face Un entretien directif Des réponses le plus souvent pré codées	Une interaction/un dialogue entre un enquêteur et un enquêté Un entretien semi-directif (entretien individuel ou collectif)
Qui enquêter ?	Un échantillon statistiquement représentatif	Un échantillon significatif de la diversité (restreint), sans avoir à justifier d'une représentativité statistique
Quel traitement ? Pour quels résultats ?	Un dépouillement statistique des réponses	Une analyse du discours thème par thème et par profil (analyse de contenu)
	Informent sur les caractéristiques d'une population, sur les liens de causalité entre certaines variables	Permettent d'identifier des représentations sociales, de révéler des logiques d'action

Inspiré de : Blanchet et Gotman, 2001

Toutes deux peuvent porter sur une même réalité, un même objet : des pratiques, des points de vue, mais des enquêtes quantitatives renseigneront plutôt sur le constat de ce que les acteurs font et pensent au moment de l'enquête, alors que des enquêtes qualitatives aideront à comprendre pourquoi ils font et pensent ainsi.

Les deux objectifs différents, comprendre et mesurer, nécessitent de mobiliser des méthodes et des outils différents et amènent à produire des données différentes.

Les enquêtes qualitatives nécessitent de rédiger un guide d'entretien avec des thèmes à aborder pour recueillir des discours qu'on ne connaît pas a priori. Ces enquêtes prennent la forme, dans nos travaux, d'entretiens de type semi-directif entre un enquêteur et un ou plusieurs enquêtés.

Enquêtes qualitative et quantitative apportent un éclairage différent sur une même réalité



Une vision large du " panorama " grâce à l'enquête qualitative avec questions ouvertes...

En effet, avec des questions ouvertes, on laisse l'enquêté exposer lui-même sa réalité, il dévoile petit à petit ce qui est important pour lui... on risque peu de passer à côté de quelque chose d'important...



Une vision partielle du " panorama " grâce à l'enquête quantitative avec questions fermées, sans phase qualitative pour préparer.

En effet, avec des questions fermées, on dirige la " lumière " de l'entretien sur les points auxquels, nous enquêteurs nous avons pensé... des zones d'ombre peuvent subsister... qui peuvent être sur des points très importants pour comprendre les logiques des acteurs et le sens du panorama.



Une vision sélective du " panorama " grâce à l'enquête quantitative avec questions fermées, après une phase qualitative pour préparer.

En effet, les entretiens semi-directifs ont permis dans un premier temps d'identifier les points clés du panorama et de cibler les questions fermées sur les points auxquels les personnes rencontrées dans la phase qualitative ont accordé de l'importance. On garde les points essentiels dans l'enquête quantitative qui suit, pour en chiffrer la fréquence, sur un plus grand nombre de personnes.

Ce sont des entretiens qui combinent de la directivité dans le contenu, avec un guide d'entretien qui rassemble les thèmes que l'on souhaite aborder avec l'enquêté, et de la non-directivité dans la conduite, l'enquêteur cherchant à favoriser une expression spontanée de l'enquêté, à partir d'un questionnement ouvert et de relances d'approfondissement. L'échantillon est choisi de façon à être significatif de la diversité, c'est-à-dire qu'on cherche à couvrir une bonne diversité de situations pour les analyser et les comprendre. On réalise relativement peu d'enquêtes parce que l'objectif est de repérer les points de vue, leur diversité, et qu'un nombre limité d'entretiens suffit pour cela. Le dépouillement et l'analyse des discours révèlent des logiques d'action et mettent à jour la nature et la diversité des représentations sociales. Construire des enquêtes qualitatives ne nécessite pas une connaissance fine a priori des éléments déterminants et explicatifs des comportements des acteurs, mais au contraire permet de les mettre en lumière.

La réalisation d'enquêtes quantitatives s'appuie le plus souvent sur un questionnaire qui formule des questions pré-codées, auprès d'un échantillon statistiquement représentatif qui peut être important. Mener une enquête quantitative impose de connaître au préalable les variables pertinentes pour décrire les caractéristiques explicatives et phénomènes étudiés, pour les intégrer dans un questionnement fermé avec des modalités pré-codées. Le dépouillement statistique des réponses fournit des résultats chiffrés sur les caractéristiques de la population, et établit éventuellement, grâce à des croisements de variables, des liens entre des caractéristiques descriptives de la population et des pratiques.

Nous utiliserons dans ce document un vocabulaire différent dans les deux cas, réservant le terme de questionnaire pour des enquêtes fermées à visée quantitative, et celui de guide d'entretien pour des enquêtes qualitatives, plus ouvertes dans le questionnement et le déroulement.

Les deux types d'enquête peuvent utilement se succéder dans une même étude. Commencer par une enquête qualitative permet d'identifier la diversité des représentations sociales au sein d'une population, et ensuite de construire un questionnaire fermé pour quantifier leur fréquence au sein d'un échantillon représentatif de la population.

Nous avons présenté dans cette partie quelques concepts sur lesquels nous nous appuyons dans nos approches, issus de la sociologie, la psychologie sociale et le marketing. Les notions de représentations sociales et d'attitudes nous paraissent à la fois fondamentales et très opérationnelles pour comprendre les logiques d'action des acteurs, et en particulier des éleveurs, ainsi que les logiques autour du changement. À partir de ces éléments nous allons présenter nos méthodes et savoir-faire issus de notre expérience. Nous renvoyons le lecteur aux manuels et ouvrages des différentes disciplines que nous évoquons s'il veut connaître les théories et débats sur les concepts que nous avons présentés.

En résumé :

Les entretiens qualitatifs et quantitatifs sont des outils différents et complémentaires. Les premiers permettent de comprendre, voire d'identifier, une diversité mal connue. Les seconds quantifient cette diversité, une fois qu'elle a été mieux cernée.

Définir les attendus et le cadre du travail

La première étape vise à répondre aux questions suivantes : que sait-on déjà sur le thème, à quelles questions veut-on répondre avec l'enquête, et comment va-t-on s'y prendre pour y répondre ?

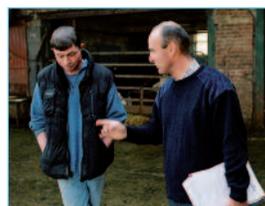
Elle contribue tout autant à garantir l'atteinte des objectifs du travail que la rigueur de la méthode choisie, en particulier en aidant à une prise de distance de l'enquêteur avec son sujet.

Cette étape comporte 3 phases successives : la formulation de la question de départ à partir de la demande initiale, l'exploration au moyen de lectures et d'entretiens, et la formulation des questions posées à l'étude et des hypothèses.

La demande et la question de départ

La question de départ est le démarrage, la première entrée vers le thème. Elle est souvent large, peu précise, parfois tournée vers les aspects opérationnels, et formulée par les demandeurs de l'étude, les utilisateurs finaux des résultats. Avant de lancer le travail d'étude, il

convient de faire formuler cette question de départ par le demandeur, d'obtenir un accord sur une formulation aussi claire que possible, ni trop large ni trop étroite, qui constitue le point de départ du travail.



Des exemples de questions de départ

1^{er} exemple : Paqvel (Programme d'amélioration de la qualité de vie en élevage en Aquitaine) est une action de conseil associant de nombreux partenaires, lancée en 2003, et proposant des réunions et un accompagnement des éleveurs sur la question du travail. Au moment d'en évaluer les effets en 2008, la question de départ était la suivante :

" Quel est l'impact des actions Paqvel sur les éleveurs et les conseillers de terrain ? "

2^e exemple : En Picardie, le Conseil Régional a impulsé en 2006 une réflexion sur l'avenir des exploitations d'élevage. Le constat établi par les acteurs régionaux a mis en évidence la nécessité de prévoir un volet " Travail et qualité de vie " pour des actions auprès des éleveurs. Pour préparer ces actions, une étude qualitative a été programmée, elle devait répondre à la question formulée ainsi au départ : *" Quelle est la diversité des attitudes des éleveurs de Picardie vis-à-vis du travail dans leur exploitation ? "*

L'exploration permet ensuite à la personne chargée de l'étude de travailler cette question de départ, de

la transformer, de la reformuler, pour en extraire des questions qui vont guider la recherche, questions à faire valider par le demandeur.

L'exploration : lectures et entretiens exploratoires

Il s'agit dans cette étape de mieux faire connaissance avec le thème, pour définir les meilleures façons de l'aborder. On combine pour cela la recherche documentaire et des entretiens exploratoires.

Les lectures

Pour éviter de se disperser, voire de se décourager si les écrits abondent, on peut organiser ses lectures dans deux directions :

- d'une part, on cherche à se constituer des références de base sur le thème,
- et d'autre part, on identifie les thèmes de lecture en lien avec la question de départ.

Dans les deux cas, il peut être plus efficace et facile de démarrer par la lecture de synthèses qui fourniront des repères, des références et orienteront ensuite vers d'autres lectures, sur des aspects plus détaillés. On peut être amené à consulter aussi bien la bibliographie scientifique ou technique, que la presse, générale ou professionnelle.

Les méthodes de la recherche documentaire seront utilisées avec profit pour rédiger des fiches de lecture, noter les références d'un ouvrage ou d'un article de façon rigoureuse, etc. Il est très utile de prévoir des temps de réflexion qui entrecouperont les temps de lecture, pour établir des fiches de lecture, prendre du recul, échanger avec d'autres sur ses avancées.

Cette phase de lecture exploratoire, toujours nécessaire, peut être dimensionnée de façon très différente selon que le cadre du travail est une recherche en vue de la production de connaissances, ou en vue de la préparation d'une action de développement, ou s'il s'agit d'un travail d'étudiant en formation, etc.

Ces lectures peuvent constituer le matériau de base de la synthèse bibliographique d'un rapport de fin d'études d'école d'ingénieur quand l'étude qualitative se situe dans ce cadre.

Les entretiens exploratoires

Ils ont pour but d'apporter des connaissances sur le thème abordé du point de vue d'acteurs considérés comme des experts.

Il peut s'agir de chercheurs, d'enseignants, d'experts du domaine, experts techniques par exemple, et également de témoins privilégiés qui connaissent bien les populations qui nous intéressent, ou même qui en font partie, tels par exemple qu'agriculteurs et conseillers de terrain. Ils sont interrogés à la fois pour leur connaissance du thème et pour leur analyse et leur point de vue, forgés dans l'expérience et la pratique. Les entretiens seront dépouillés selon ces deux entrées : en tant que source d'information, et pour ce qu'ils nous apprennent sur le point de vue de la personne rencontrée.

Ces entretiens peuvent amener à élargir le champ de la recherche à des aspects non envisagés au départ, à indiquer de nouvelles références pour des lectures, à suggérer des contacts à prendre auprès d'autres experts. Les personnes interrogées peuvent également se prononcer sur la question de départ, et formuler des questions, des hypothèses voire des suggestions méthodologiques pour l'étude.

Les entretiens devront être très ouverts, de façon à permettre le recueil des expériences, de toute idée ou piste nouvelle. Ce seront donc des entretiens non directifs ou semi-directifs (voir la définition dans la [partie 3](#)), pour lesquels des guides d'entretien auront été construits.

Les questions posées et les hypothèses

Lectures et entretiens exploratoires permettent de préciser la question de départ et de la transformer en une ou quelques questions posées à l'étude. On définit ainsi la problématique du travail, c'est-à-dire, selon Quivy et Van Campenhoudt (1995) " *l'angle sous lequel les phénomènes vont être étudiés (...), la perspective qu'on décide d'adopter pour traiter le problème posé par la question de départ*".

Ces questions structurent l'ensemble du travail d'enquête, depuis la construction de la méthode jusqu'à l'analyse et la conclusion. La conclusion du travail pourra d'ailleurs être structurée comme une réponse à ces questions.

Des hypothèses peuvent être construites, le plus souvent une hypothèse principale précisée par quelques hypothèses secondaires. Elles formalisent ce que l'on suppose, et pourront être validées, infirmées, complétées lors des investigations. Rappelons qu'une hypothèse est une proposition qui anticipe une relation entre deux termes, par exemple entre deux concepts, ou entre un phénomène et un concept capable d'en rendre compte. C'est une réponse provisoire aux questions posées, qui demande à être soumise à l'épreuve des faits, en l'occurrence testée dans les enquêtes, pour être vérifiée ou infirmée.

Il est important que les questions posées à l'étude et les hypothèses fassent l'objet d'un écrit, d'une discussion, puis d'une validation avec les demandeurs.

Les études qualitatives que nous avons menées peuvent avoir des finalités différentes, ce qui influe sur la formulation des questions et des hypothèses.

Certaines études ont un objectif de connaissance. Il s'agit par exemple de mener une recherche sur les représentations des éleveurs sur un

sujet nouveau et les questions posées tournent alors autour de l'identification de la diversité.

L'étude peut avoir une finalité en lien avec le conseil, soit pour préparer une action de conseil, soit pour en évaluer les effets, et nous détaillons ci-dessous les implications en termes de questions posées et d'hypothèses.

Des enquêtes qualitatives pour préparer des actions de conseil

L'étude préalable à la mise en place d'actions de conseil auprès des éleveurs doit répondre à 6 questions qui aideront les pilotes et décideurs à faire les choix pour les actions (Dockès et al, 2005):

Trois questions pour définir la **stratégie de positionnement**:

- **à qui s'adresse-t-on**: quel est le public visé par l'action, se segmente-t-il en plusieurs sous-publics ?
- **dans quel objectif**: au bout du compte, que recherche-t-on ?
- **quel contenu**: quelles recommandations permettraient d'atteindre les objectifs, quelles façons de faire va-t-on promouvoir ?

Trois questions pour définir la **stratégie d'action**:

- **comment le dit-on**: sur quels arguments va-t-on s'appuyer pour inciter à écouter et prendre en compte les recommandations ?
 - **avec quels supports**: quels supports va-t-on utiliser : des réunions, des supports écrits, du conseil individuel, etc.; quelle répartition de ces moyens dans le temps ?
 - **avec quels relais**: sur qui va-t-on s'appuyer pour relayer le message auprès du public visé ?
- Pour répondre à ces questions, diverses approches sont nécessaires, chacune a ses objectifs et ses moyens particuliers: l'analyse de données statistiques pour situer l'effectif du public visé ou la nature du problème, des diagnostics techniques ou économiques pour préciser les problèmes qui se posent par exemple dans les élevages. Les enquêtes qualitatives constituent un moyen spécifique pour connaître les attitudes et pouvoir en tenir compte en adaptant les actions proposées.

Questions et hypothèses pour l'étude des attitudes des éleveurs vis-à-vis du travail, étude préalable à l'action Vivre l'Élevage en Picardie

La chargée d'étude en Picardie a proposé une formulation des questions posées et des hypothèses qui ont été ensuite validées par les demandeurs de l'étude.

Question principale : parmi les éleveurs de Picardie quelle est la diversité des représentations et perceptions du travail en élevage, et quelles en sont les caractéristiques ?

Cette question se décline en 4 sous-questions sur le thème du travail :

- Quelle est la spontanéité, l'intensité de cette préoccupation chez les éleveurs, leur sensibilité sur ce sujet ?
- Quelles sont les différentes pratiques par rapport au travail ?
- Quels sont les freins et motivations par rapport au changement et à la mise en place d'améliorations ?
- Quelles sont les attentes en termes d'accompagnement ?

Les hypothèses sont directement issues de la bibliographie, et portent sur les facteurs de diversité des attitudes des éleveurs vis-à-vis du travail :

Hypothèse 1 : La diversité des attitudes des éleveurs vis-à-vis du travail est associée à leur rapport au temps libre, au temps travaillé, au contenu du travail, au revenu, à la place dans le territoire.

Hypothèse 2 : La diversité est associée à la composition du collectif de travail, au réseau socioprofessionnel, au parcours scolaire et professionnel de la personne.

Hypothèse 3 : La diversité est associée à la densité du tissu d'exploitations d'élevage et au statut de l'activité d'élevage dans l'exploitation.

Hypothèse 4 : La diversité est associée aux types de solutions mises en œuvre et à leur combinaison.

Étude menée par Maëlle Gédouin, Agro Transfert Ressources et Territoires, 2008

Des enquêtes qualitatives pour évaluer les effets d'une action

Les enquêtes qualitatives peuvent contribuer à identifier et analyser les effets en terme de changements des connaissances, attitudes ou comportements des acteurs touchés par une action de conseil, qu'il s'agisse d'éleveurs, de conseillers, d'acteurs impliqués dans la conduite des actions, de financeurs, etc.

La formulation de l'ensemble des questions auxquelles l'évaluation devra répondre peut s'appuyer sur le " **plan d'évaluation** ", qui propose de préciser les attendus et les modalités d'une évaluation. Il peut constituer un support de réflexion initiale utile pour le groupe de pilotage de l'évaluation.

Le plan d'évaluation aborde tout d'abord des questions sur le cadrage de l'évaluation : sa finalité selon sa place dans la chronologie de l'action, les questions posées, l'objet auquel on s'intéresse (les effets de l'action ou les processus mis en œuvre), et, selon l'objet, les publics concernés ainsi que les informations à recueillir. À partir de ce cadrage il va être possible de définir les modalités de l'évaluation, de faire les choix méthodologiques, et en particulier de voir si des enquêtes qualitatives doivent être menées ou non, sous forme d'entretiens individuels ou collectifs, et avec quels moyens.

Des enquêtes qualitatives peuvent en particulier s'intéresser au souvenir et à la perception des actions menées, aux changements de connaissances, attitudes et comportements vis-à-vis de pratiques d'élevage, de conseil ou d'information.

**Les questions posées à l'évaluation de l'action régionale Paqvel
(Programme d'amélioration de la qualité de vie en élevage laitier)**

Dans le cas de l'évaluation de Paqvel, les 4 principales questions posées à l'évaluation ont été définies au cours d'une réunion avec les demandeurs régionaux de l'étude et formulées ainsi :

1. Quelles traces (souvenirs du nom, des actions, image, effets) a laissé Paqvel auprès des acteurs partenaires? Et auprès des éleveurs? Quel a été l'impact des réunions? et celui des auto diagnostics?
2. Les partenaires sont-ils prêts à redémarrer et participer à nouveau à l'action collective ? À quelles conditions ?
3. Quelle est la place du travail, et en particulier de l'astreinte dans les préoccupations des éleveurs ?
4. Qu'ont-ils déjà mis en œuvre ou que pourraient-ils mettre en œuvre, et quelles sont leurs attentes par rapport à un accompagnement sur le travail ?

Les questions à se poser pour cadrer le travail d'évaluation d'une action de conseil - Le plan d'évaluation

Le plan d'évaluation a un usage interne au projet, permettant aux acteurs de préciser leurs attentes vis-à-vis de l'évaluation. Il peut également constituer la base d'un cahier des charges de l'évaluation, destiné à solliciter des appuis méthodologiques et des prestataires, s'ils apparaissent nécessaires.

Intitulé de l'action à évaluer :

Quel est l'objectif annoncé de l'action ?

1. Le cadrage de l'évaluation

À quel moment par rapport à l'action se situe l'évaluation et à quelle(s) décision(s) va-t-elle aboutir ?

Une évaluation à mi-parcours devant déboucher sur des améliorations à apporter au dispositif, ou sur une décision d'arrêt ou de poursuite de l'action...

Ou une évaluation finale tournée vers l'analyse de ce qui s'est passé, vers une transposition dans un autre contexte...

Quelles sont les questions principales posées à l'évaluation ? Que veut-on savoir ?

Que veut-on évaluer ?

Des effets ?

- les résultats directs d'une action, et en particulier : les résultats techniques ou économiques des élevages, les changements de connaissances, attitudes et comportements, la participation et la satisfaction des bénéficiaires
- l'impact (à moyen terme le plus souvent) sur l'atteinte de l'objectif général
- les facteurs explicatifs et les inducteurs de ces effets, et en particulier la contribution de l'action menée à ces effets.

...

...

Des processus ?

- les choix stratégiques initiaux
- les réalisations: l'action et ses supports
- le fonctionnement interne du projet
- le fonctionnement partenarial: l'implication et la satisfaction des acteurs et partenaires, leurs attentes et suggestions pour la suite...

Et pour chacun des objets de l'évaluation retenue, préciser :

Auprès de qui évaluer ?

Les bénéficiaires directs de l'action/les partenaires/les acteurs/les décideurs (responsables de structures par exemple)/ les financeurs

Quelles informations recueillir ?

Des points de vue, des descriptions de pratiques, des résultats techniques, etc.

2. Les modalités de l'évaluation

Quel type d'approche privilégier ?

Quantitative ou qualitative, enquêtes ou traitements de données existantes, etc.
Quelles pourraient être les étapes du travail ?

De quelles données de référence dispose-t-on pour apprécier l'action évaluée ?

Un état des lieux initial, ou l'existence d'autres actions de même type déjà évaluées..., en précisant quelles seraient les informations utilisables pour la comparaison.

Qu'est ce qui paraîtrait le plus adapté, et pourquoi, entre une approche interne au projet et une approche externe avec un stagiaire, un prestataire ?

Quels avantages et inconvénients pour chacune ?

Quelle organisation paraît-il souhaitable de mettre en place pour l'évaluation ?

Quels acteurs associer, dans quel cadre (comité de suivi de l'évaluation par exemple), à quels moments du travail et pour faire quoi...

Préparer et mener des entretiens semi-directifs

Une fois définis les attendus et le cadre du travail, la phase de recueil d'informations peut s'engager en mettant en œuvre l'enquête par entretiens semi-directifs. Il va s'agir de construire un échantillon privilégiant l'approche de la diversité des situations plutôt que leur représentativité, ainsi qu'un guide d'entretien qui rassemble les questions à aborder avec les enquêtés. Les entretiens semi-directifs sont en général enregistrés et mobilisent des stratégies spécifiques d'écoute et d'intervention pour favoriser une expression aussi spontanée que possible de l'enquêté. Des adaptations de la méthode sont nécessaires dans le cas d'entretiens collectifs qui rassemblent de 8 à 12 personnes.

L'entretien semi-directif, un outil adapté pour étudier les représentations sociales

Pour décrire les caractéristiques de l'entretien semi-directif et en détailler les modalités de mise en œuvre, nous avons fait le choix de nous appuyer sur l'entretien individuel entre un enquêteur et un enquêté.

Le cas particulier d'entretiens individuels réalisés en parallèle par plusieurs enquêteurs différents sera traité en complément, parce qu'il correspond à une situation relativement fréquente, quand par exemple des acteurs de terrain sont associés. Nous consacrerons également une partie spécifique aux entretiens de groupe, appelés entretiens collectifs ou focus groups, qui mettent en présence un ou deux enquêteurs et un groupe d'une dizaine d'enquêtés.

L'entretien permet de recueillir à la fois les représentations sociales et les pratiques. Selon Blanchet et Gotman (2001) " *il est pertinent pour analyser le sens que les acteurs donnent à leurs*

pratiques, aux événements dont ils ont été témoins, en s'appuyant sur leur propre expérience, pour mettre en évidence les systèmes de valeur et les repères normatifs qu'ils utilisent "

On classe souvent les différents types d'entretiens selon leur directivité puisqu'il semble exister une relation entre le degré de liberté laissé à l'enquêté et le niveau de profondeur des informations qu'il peut fournir (figure 5)



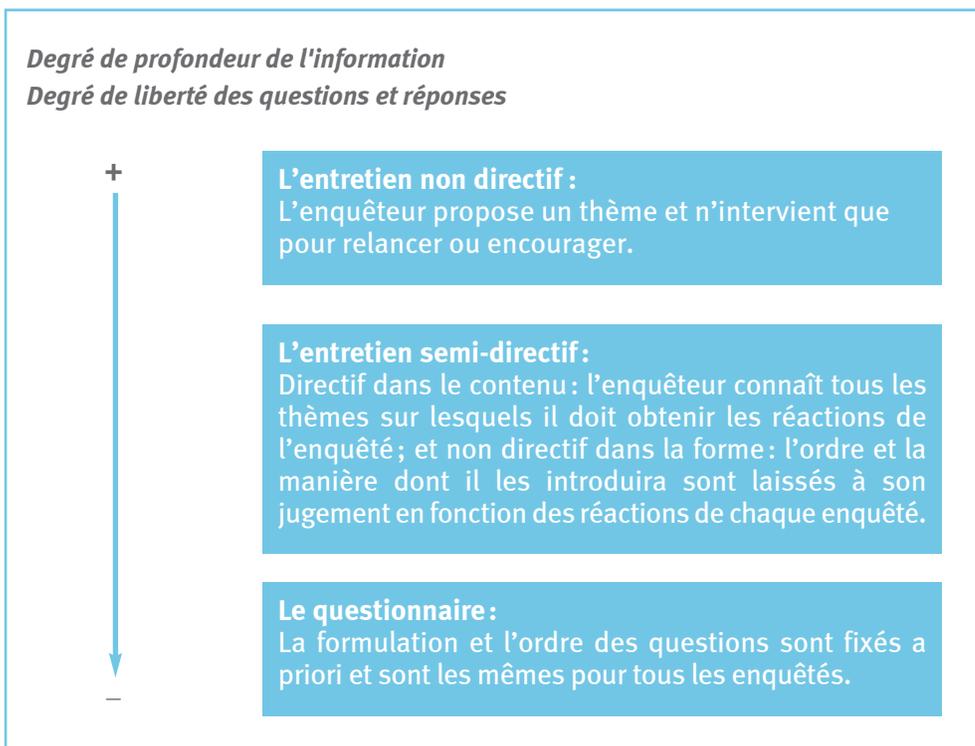


Figure 5 : Chaque type d'entretien correspond à un objectif et à une méthode d'investigation
Claude Wisner-Bourgeois, cours 1^{re} année AgroParisTech

Les questionnaires sollicitent les réponses des enquêtés à des questions précises sur l'ensemble des thèmes étudiés. Mais les réponses fournies sont souvent superficielles et standardisées. Ils ne permettent pas d'explorer de manière approfondie l'univers mental des personnes enquêtées. On peut passer à côté d'aspects essentiels s'ils n'ont pas été identifiés préalablement et pris en compte dans le questionnaire, et en particulier s'il n'y a pas de phase qualitative avant l'établissement du questionnaire.

Les entretiens non directifs visent à favoriser l'expression libre de l'enquêté, sur un thème proposé par la première question de l'enquêteur. L'enquêteur intervient ensuite uniquement pour inciter à parler sans

orienter le discours. C'est une méthode intéressante pour explorer un thème nouveau, avoir un aperçu de ses différentes facettes et notamment comprendre la place qui lui est accordée dans l'univers de la personne enquêtée. Cependant sa conduite rend difficile la comparaison des discours de plusieurs individus.

Entre les deux se situe l'**entretien semi-directif**, qui combine une certaine directivité sur les thèmes que le chargé d'étude souhaite traiter, et une non-directivité dans l'ordre et la façon de les aborder, d'où son nom. Cette méthode est adaptée quand on connaît suffisamment le thème pour identifier les sujets ou les questions à aborder et établir un guide d'entretien. En laissant beaucoup de liberté à l'enquêté, en l'encourageant à poursuivre, on se met en situation de recueillir un discours " en profondeur ", et de faire des découvertes.

Des entretiens non directifs ou semi-directifs peuvent être menés :

- soit avant d'élaborer un questionnaire, pour identifier la diversité des

dimensions à prendre en compte ; on dit alors qu'ils ont une visée exploratoire,

- soit comme mode de collecte principal de l'information.

L'entretien semi-directif, un processus complexe qui nécessite formation et expérience

Avant de décrire la mise en œuvre des entretiens semi-directifs, des spécificités sont essentielles à connaître et devront être prises en compte. Tous les auteurs (*en particulier Blanchet et Gotman, 2001, dont nous reprenons les éléments ci-dessous*) insistent en effet sur le fait qu'il ne s'agit pas seulement d'un prélèvement d'informations, mais également d'un processus dont le parcours n'est pas entièrement balisé, au cours duquel l'enquêté, confronté à un questionnement, structure sa pensée et formalise ses idées.

L'écoute de l'autre s'ajoute à l'interrogation pure telle qu'on la rencontre dans le questionnaire. Le parcours dépend alors fortement, d'une part de l'acteur enquêté, et d'autre part de l'interaction entre l'enquêteur et l'enquêté. De ce fait, chaque entretien est singulier, et l'enquêteur est obligé de procéder à chaud à un certain nombre d'ajustements des modalités de l'entretien.

On considère pour ces raisons que les entretiens qualitatifs demandent plus d'expérience que des enquêtes avec questionnaire, tant pour leur

conduite que pour leur analyse.

Pour permettre l'approche des représentations des acteurs, **un travail préalable** en tant que futur enquêteur sur ses propres représentations se révèle fort utile. Il s'agit d'en prendre conscience et de les identifier, puis de prendre de la distance avec ses propres représentations pour être en mesure d'écouter et de s'intéresser à celles d'autres personnes en situation d'enquête.

Sens et Soriano (2001) ont ainsi mis en œuvre pendant plusieurs années un module de formation destiné aux étudiants sur l'analyse des représentations sociales d'éleveurs, dont l'une des premières étapes proposait une exploration de leurs propres représentations sur l'élevage par entretiens mutuels entre les étudiants, avant d'aller questionner les éleveurs sur leur vision de leur métier.

Nous allons maintenant décrire la méthode des entretiens semi-directifs, en détaillant leur préparation (échantillonnage, guide d'entretien, organisation du travail d'enquête), puis leur réalisation (situation d'enquête, enregistrement, stratégies d'écoute et d'intervention, risques de biais, suivi des réalisations).

Le dépouillement et l'analyse sont traités dans la partie suivante.

Préparer des entretiens individuels

Population et échantillon

On a vu plus haut que dans les enquêtes qualitatives on s'appuie sur un échantillon significatif de la diversité mais sans représentativité au sens statistique puisqu'on cherche à identifier les représentations des acteurs dans leur diversité.

Construire un échantillon pour des enquêtes qualitatives est un exercice souvent délicat, qui combine à la fois de la rigueur, sur la base de principes à respecter pour définir les publics à enquêter, et du pragmatisme pour se procurer des noms de personnes à partir de sources rarement exhaustives et actualisées.

La construction de l'échantillon débute par la définition de la population d'étude.

Ce n'est pas anodin, et amène en particulier à en préciser les contours, à dire qui n'en fait pas partie et sur la base de quel critère.

Par exemple, dans le cadre d'une étude prospective sur l'avenir de l'élevage, s'intéresse-t-on à tous les agriculteurs d'une région, ou seulement à ceux qui sont susceptibles de faire évoluer leur structure d'exploitation (les moins de 55 ans avec un successeur) ou seulement à ceux dont l'agriculture constitue une activité à titre principal ?

a) Le hasard raisonné pour construire l'échantillon

Le but d'une enquête qualitative est d'identifier les différentes attitudes existantes au sein de la population étudiée et de les comprendre. On ne connaît pas a priori la distribution des différentes attitudes dans la population mais on fait l'hypothèse qu'une diversité dans les situations enquêtées nous permettra d'approcher la diversité des attitudes et représentations sociales.

On a pu identifier dans la phase exploratoire un certain nombre de variables qui permettent de décrire la diversité des situations ou des personnes. Dans le cas d'agriculteurs il peut s'agir par exemple des caractéristiques des exploitations (la taille, le système de production, le type de productions ou d'activités, etc.), ou des personnes (âge, genre, trajectoire professionnelle avant l'installation, etc.).

L'hypothèse d'un lien entre la diversité des situations et la diversité des représentations est le plus souvent vérifiée. Néanmoins il faut être vigilant au fur et à mesure de l'avancement des entretiens, et si des facteurs de diversité nouveaux apparaissent, rectifier éventuellement et faire évoluer l'échantillon.

Il n'est pas nécessaire d'interroger beaucoup d'individus pour saisir la diversité des points de vue, et par ailleurs, au-delà d'un certain nombre d'enquêtes on obtient peu d'informations nouvelles avec le même guide d'entretien, et cela quel que soit l'effectif de la population totale.

L'effectif total d'entretiens va dépendre principalement de la diversité des attitudes supposées par rapport au thème, ainsi bien sûr que des moyens disponibles (temps et argent). Blanchet et Gotman (2001) et Beaud (1996) mettent l'accent sur la nécessité de prendre en compte ces éléments et ne donnent pas de nombre. Dans les faits le nombre d'enquêtes se situe le plus souvent entre 15 et 50. Nous retenons dans la suite du texte la fourchette de 20 à 25 entretiens pour présenter méthode et exemples parce qu'elle constitue souvent au vu de notre expérience de terrain un bon compromis. La question est de répartir ces 20 à 25 enquêtes de façon pertinente entre des catégories de la population étudiée pour cerner effectivement la diversité des situations.

Pour construire l'échantillon il faut donc commencer par sélectionner des critères indicateurs de la diversité des situations, puis, en faisant varier ces critères, définir plusieurs catégories.

Comme on est dans une approche qualitative et non quantitative, ce qui nous intéresse est de comprendre les attitudes, et non de les quantifier. Nous aurons donc besoin d'une même qualité d'information pour toutes les catégories identifiées et donc d'un nombre comparable d'enquêtes (au minimum 2 à 3 enquêtes par catégorie), indépendamment de l'importance de la population représentée par la catégorie.

Pour bâtir l'échantillon à enquêter on suit plusieurs étapes. Il est important de bien raisonner les choix à chaque étape parce qu'ils ont une influence directe sur le matériau recueilli. Il faut de plus garder la trace de ces choix pour pondérer les résultats de l'analyse et en rendre compte et les justifier dans le rendu du travail.

1^{re} étape: on identifie les principaux critères de diversité dans la population à partir des hypothèses de la 1^{re} étape

On a classiquement recours à 2 types de critères :

- **un critère descriptif indépendant du thème étudié:** il peut s'agir par exemple d'un critère géographique (on définit alors 3-4 secteurs bien différents dans notre zone d'étude), ou d'un critère lié à la diversité des productions s'il s'agit d'agriculteurs (par exemple taille des exploitations ou type de production);

- **un critère " technique ",** lié à notre thème d'étude, par exemple les résultats qualité du lait si l'enquête doit porter sur les représentations sociales de la qualité du lait, ou le type de production et la composition de la main-d'œuvre si l'enquête va porter sur le vécu du travail dans l'exploitation, etc.

Dès cette étape-là, on a intérêt à choisir des critères à la fois pertinents pour notre thème mais aussi disponibles dans des fichiers, pour le tirage ultérieur des noms des personnes à enquêter.

Bien entendu ces critères qui permettent de bâtir un échantillon diversifié ne sont pas forcément ceux qui à l'issue de la phase d'analyse seront jugés pertinents pour décrire la diversité des représentations. Il s'agit simplement de se donner les moyens de recueillir des points de vue différents.

2^e étape: en croisant ces 2 critères on obtient quelques catégories, de l'ordre d'une petite dizaine.

Certaines catégories peuvent être écartées, celles ne correspondant pas à la population à étudier, mais aussi celles correspondant à des situations rares ou atypiques, par exemple tel type d'exploitation dans tel secteur.

3^e étape: il reste à répartir les enquêtes à réaliser entre ces catégories.

Dans notre approche qualitative, nous avons besoin de la même qualité d'information dans toutes les catégories, pour cela on met à peu près le même nombre d'enquêtes dans toutes les catégories retenues. Si l'on a gardé 6 à 8 catégories, cela fait 3 à 4 enquêtes dans chacune, ce qui est le plus souvent satisfaisant. De façon très concrète, on est amené à construire un tableau tel que celui ci-dessous, avec un exemple où le critère descriptif permet d'identifier 4 classes différentes et le critère technique 2 classes:

		Critère " technique " (T) (lié au thème étudié)	
		T1	T2
Critère descriptif (D)	D1	3 enquêtes	3 enquêtes
	D2	3 enquêtes	3 enquêtes
	D3	3 enquêtes	3 enquêtes
	D4	0 enquête	3 enquêtes

Les 21 enquêtes sont réparties de façon équivalente entre les 7 catégories retenues. Dans ce cas, il n'y a aucune enquête dans la 8^e case qui peut correspondre à une situation soit inexistante, soit hors champ d'étude.

4^e étape: obtenir des noms de personnes à enquêter dans chaque case

Ensuite, l'idéal est de pouvoir tirer au hasard les noms des personnes à enquêter dans ces catégories dans un fichier renseigné avec ces éléments. On combine alors un échantillon raisonné avec un tirage aléatoire, ce qu'on appelle le hasard raisonné.

On tire un nombre de noms supérieur à celui des enquêtes à réaliser pour chaque catégorie, de façon à disposer d'une réserve en cas de non-enquête (refus, impossibilité à joindre la personne ou à fixer un rendez-vous, arrêt d'activité, recherche d'une diversité entre les personnes enquêtées, etc.). On veille à la diversité sur des critères secondaires au sein de chaque catégorie, tels que par exemple l'âge, le profil professionnel de la personne, l'ancienneté, etc.

En fait, les fichiers renseignés ne sont pas toujours accessibles et la liste de personnes à

contacter sera constituée en combinant deux sources d'information :

- des fichiers existants, renseignés sur un certain nombre de critères,
- et des personnes ressources, qui connaissent le public à enquêter, et qui sont capables soit de compléter les informations contenues dans le fichier et de les actualiser, soit de fournir des noms de personnes correspondant aux critères définis soit d'en exclure qui correspondent à des cas particuliers.

Les fichiers ont l'avantage d'être neutres vis-à-vis du tirage des noms, mais présentent souvent des contraintes pratiques, et en particulier ne comportent pas toujours les critères souhaités.

Les personnes ressources à l'inverse possèdent souvent une connaissance plus complète sur les individus, mais peuvent avoir du mal à être neutres et tendre involontairement à orienter le choix vers des personnes qu'elles considèrent comme " plus intéressantes " à enquêter. Pour identifier ce biais et le réduire, on peut demander aux personnes ressources de décrire les individus dont elles nous indiquent les coordonnées et les inciter à élargir leur sélection.

Il faut prendre en compte ces limites, et éventuellement recourir de façon complémentaire et judicieuse aux deux sources pour accéder à une liste de personnes susceptibles d'être contactées pour l'enquête.

La diversité des situations est telle qu'il n'est pas possible de proposer une manière de faire généralisable.

Le tirage d'un échantillon d'agriculteurs, trois façons de faire selon les fichiers accessibles

1^{er} cas : Accès à un fichier exhaustif informatisé

→ On tire au hasard des noms dans les catégories définies.

Les difficultés éventuelles :

Des fichiers pas forcément à jour, qui éventuellement ne contiennent pas les critères de diversité souhaités : on peut faire un premier tirage de noms et se faire aider par des agents de terrain pour compléter l'information sur les personnes à enquêter, ou opérer un filtrage au moment de la prise de rendez-vous.

2^e cas : Accès à des fichiers partiels qui ne concernent que certaines catégories

→ On valorise l'information disponible en tirant au sort pour les catégories renseignées. On sollicite des personnes pour compléter l'information sur les autres catégories, par exemple sur les mêmes zones que celles où on a tiré les noms pour les catégories renseignées.

Les difficultés éventuelles :

Les personnes à solliciter peuvent ne pas être disponibles au bon moment : il est préférable de s'y prendre à l'avance, d'être très clair sur ce qu'on veut, de leur faciliter la tâche, avec des listes préparées par exemple.

Certains auront tendance à choisir les noms de personnes à enquêter parmi leurs " connaissances ", induisant un biais dans l'échantillon : bien expliquer qu'on cherche la diversité, faire le tri avec eux pour éviter d'en écarter d'autres sur des critères non retenus dans l'échantillonnage, rétablir en cours de route si on s'aperçoit que certains types sont absents ou peu présents parmi ceux déjà enquêtés. Si une information reste manquante, on peut envisager de la demander lors de la prise de contact par téléphone et de décider en fonction de la réponse si l'on maintient ou non la demande de rendez-vous.

3^e cas : Pas d'accès à des fichiers renseignés

→ On définit les 3-4 secteurs bien différents sur notre zone d'étude et on fait un choix de communes représentatives pour chacun des secteurs retenus, en écartant les communes jugées atypiques par les experts de terrain par rapport à la moyenne de l'ensemble.

Ensuite, on enquête tous les agriculteurs (ou une certaine proportion s'ils sont nombreux) de chacune des communes qui répondent à certaines caractéristiques (en filtrant lors de la prise de rendez-vous).

Un exemple d'échantillon : la composition de l'échantillon d'éleveurs enquêtés pour l'évaluation de l'action Paqvel

ORIENTATION DE PRODUCTION	Éleveurs ayant bénéficié d'une subvention Paqvel		Éleveurs n'ayant pas eu de subvention Paqvel	TOTAL
	N'a pas participé à l'Offre Découverte Remplacement	A participé à l'Offre Découverte Remplacement		
Polyculture - lait	4		1	5
Lait + herbe de " plaine "	2		2	4
Lait + maïs	4		4	8
Lait de montagne	1	2	2	5
TOTAL	11	2	9	22

Le critère descriptif choisi ici est l'orientation de production, parce qu'il existe en Aquitaine une typologie des élevages bien connue des techniciens de terrain. Le critère " technique " lié au thème est le fait d'avoir bénéficié ou non d'une subvention Paqvel pour l'équipement. L'Offre Découverte Remplacement est, au moment où démarre l'évaluation, une action très récente qui n'a touché que quelques éleveurs et il a paru important de s'assurer que l'échantillon comporterait au moins 2 éleveurs en ayant bénéficié.

Le tirage des noms dans chaque catégorie s'est appuyé sur un fichier régional qui recensait les agriculteurs ayant bénéficié d'une subvention Paqvel mais ne comportait pas l'information sur l'orientation de production. Pour chacune des orientations de production, un groupe de 5 à 10 cantons où elle est fréquente dans les élevages a été choisi par les experts de terrain, et le tirage au sort des enquêtés a été réalisé pour chaque orientation de production dans le groupe de cantons déterminé ainsi.

Étude menée par Pauline Roussez, stagiaire Esitpa, 2008

Dans le cas d'une enquête auprès d'acteurs du monde agricole autres que les agriculteurs, la population totale est généralement nettement moins importante que celle des agriculteurs. Elle est constituée par exemple d'une dizaine de contrôleurs laitiers d'un même organisme, ou de quelques agents de Chambre d'agriculture. Cela n'aurait pas de sens et ne serait matériellement pas possible d'effectuer un tirage aléatoire au sein de catégories. Le repérage de la diversité potentielle au sein d'une catégorie garde tout son sens, mais à l'intérieur de chaque catégorie retenue on identifie directement les individus qu'on choisit d'enquêter.

b) Échantillon et confidentialité

Les personnes enquêtées nous intéressent en tant que représentants d'un ensemble social défini par plusieurs critères que l'on cherche à mieux connaître, et non en tant que personnes dont on accompagnerait par exemple la réflexion ou la construction d'un projet personnel. L'anonymat des réponses recueillies et la confidentialité quant à l'identité des personnes enquêtées sont alors les règles qui s'imposent.

Cela se traduit de la façon suivante :

- d'une part, il est nécessaire de bien expliquer aux personnes enquêtées quel est le but de l'enquête, et quelle utilisation à caractère anonyme on compte faire de ce qu'ils nous disent. Cela sera annoncé dès la prise de rendez-vous, et rappelé en démarrant l'enquête;

- d'autre part, dans le dépouillement (voire dès la transcription de l'enquête), on affecte un code ou un numéro à chaque enquête plutôt que d'utiliser le nom de la personne rencontrée;
- enfin, on se garde de fournir aux commanditaires de l'enquête le moindre renseignement susceptible de leur permettre de retrouver qui a été rencontré et ce qui a été dit par une personne en particulier (nom, informations sur l'exploitation ou sur l'organisme, etc.).

Les documents de synthèse ne doivent comporter aucune trace de l'identité des personnes enquêtées. En revanche, il est souvent nécessaire de conserver la liste des personnes rencontrées, par exemple pour leur envoyer une synthèse de l'étude à laquelle ils ont contribué, ou comme justificatif pour les financeurs.

Le guide d'entretien

Le **guide d'entretien** rassemble et organise les questions que l'on pose et les propositions que l'on voudrait tester dans les enquêtes qualitatives. On passe en fait **des questions que l'on se pose** identifiées dans la première étape et auxquelles les entretiens doivent apporter des éléments de réponse, **aux questions que l'on va poser**, aux thèmes que l'on va aborder avec les enquêtés. Le passage entre les deux types de questions est important et conditionne la qualité des réponses. On construit un guide spécifique pour chaque situation, prenant en compte le problème posé et les thèmes abordés, le contexte local, la catégorie de personnes enquêtées, etc.

Pour Blanchet et Gotman (2001), le guide d'entretien doit être plus ou moins structuré selon l'objet

d'étude, l'usage de l'enquête, le type d'analyse. On distingue :

- **des entretiens à structure faible**, pour lesquels le guide d'entretien comportera essentiellement la formulation d'une consigne pour le démarrage de l'entretien et les grands thèmes à aborder,
- **des entretiens à structure forte**, pour lesquels le guide d'entretien comportera la formulation d'une consigne mais sera aussi un guide formalisé avec les thèmes et sous-thèmes à aborder, prévoira des relances, des propositions à tester, etc. C'est ce type que nous allons détailler.

Le guide d'entretien est le support de l'entretien semi-directif, sa forme doit donc respecter les règles de la semi-directivité. C'est pour cela qu'on doit le considérer comme un aide-mémoire pour l'enquêteur. Il structure l'interrogation mais ne dirige pas le discours, ce n'est pas un questionnaire à suivre à la lettre.

Le guide d'entretien permet de recueillir les informations que l'on cherche, et donc leur mode de dépouillement doit être prévu dès l'élaboration du guide d'entretien

Beaud et Weber (1997) attirent l'attention sur les intérêts et limites du guide d'entretien :

- **Ses avantages** : le guide autorise des comparaisons systématiques entre les entretiens puisque pratiquement les mêmes thèmes et sous-thèmes ont été abordés; en plus, il rassure certains enquêtés (cela fait sérieux plutôt que de questionner sans papier) et il rassure l'enquêteur, lui donne l'impression d'avoir recueilli du matériel conforme à la problématique;
- **Ses inconvénients** : il peut pousser à respecter un ordre de questions et rendre moins attentif et réactif aux propos de l'enquêté; de plus, il renforce chez l'enquêté l'idée qu'il répond à un questionnaire et peut parfois enfermer dans le sujet.

Beaud et Weber recommandent de noter plutôt les thèmes ou de se limiter à quelques questions à poser, et surtout de bien se préparer mentalement avant l'entretien.

a) Le contenu du guide d'entretien

On s'intéresse dans les entretiens semi-directifs aux faits et aux représentations sociales, attitudes, motivations et freins, images vis-à-vis de pratiques professionnelles.

De façon plus large, on s'intéresse aussi au contexte dans lequel existent ces attitudes, et donc aux préoccupations générales des personnes enquêtées, à leurs projets et parfois à leur histoire.

Enfin, dans le cadre d'actions de conseil, il faut explorer le domaine des moyens d'information, afin de cerner les sources d'information habituelles et de repérer, par exemple, les intervenants et supports sur lesquels on pourra s'appuyer, et, si on est en phase d'évaluation, l'impact des actions engagées.

Le guide d'entretien reprend les thèmes et sous-thèmes identifiés lors de la formulation des questions posées à l'étude et des hypothèses.

Ainsi, dans le cas d'entretiens auprès d'agriculteurs, le guide d'entretien comportera souvent 3 grandes parties :

- La présentation générale de l'exploitant, de l'exploitation :

- Histoire, famille, productions, moyens de production
- Les préoccupations actuelles
- Objectifs, projets d'avenir.

- La perception du thème et les pratiques autour du thème :

- Place du thème par rapport aux préoccupations, intérêt de l'agriculteur, ses objectifs.
- Les pratiques actuelles
- Les pratiques recommandées (test)
 - Connaissance, attitude générale, freins et motivations, compréhension des phénomènes en cause.
 En évaluation: Changements récents: nature, origine, satisfactions/insatisfactions

- Les moyens et réseaux d'information :

Les sources d'information actuelles: moyens, personnes, les besoins en information.

En évaluation: Connaissance et perception de l'opération, des supports.

Test de propositions.

Pour chacun des thèmes, on est amené à recueillir (Ghiglione et Matalon, 2008):

- **des faits**, par exemple les activités habituelles de la personne, les événements qui se sont produits, les pratiques dans telle ou telle situation. On les recueille avec des questions telles que " pouvez-vous me raconter... ", " que s'est-il passé quand... ", " que faites-vous à tel moment de la journée ? " ;

- **des opinions**, attitudes, préférences, sur les faits relatés, sur des supports d'information. Les questions posées sont alors: " que pensez-vous de... ", " que préférez-vous entre... ? ", " qu'est-ce qui est satisfaisant (ou pas satisfaisant) pour vous dans telle pratique et pour quelle raison ? ".

Il est important d'intégrer ces deux facettes dans le guide d'entretien. On a ainsi souvent intérêt dans un entretien à susciter d'abord l'énoncé des faits (*comment vous y prenez-vous pour vous informer? comment ça se passe/s'est passé?*) avant de solliciter un avis, une attitude (*qu'en pensez-vous, que préférez-vous? et si demain on vous propose... ?*).

On doit également prendre en compte le fait qu'un enquêté peut s'exprimer à plusieurs titres, parce qu'il a plusieurs " casquettes ", et l'enquêteur peut avoir besoin de solliciter ces différentes facettes dans son questionnement. C'est en particulier le cas pour des agriculteurs responsables professionnels, ou des salariés d'entreprises, que l'on peut relancer d'une part sur leur avis personnel, et d'autre part sur la position défendue par leur syndicat, leur institution ou leur entreprise.

b) Une structure " en entonnoir "

L'entretien semi-directif doit favoriser l'expression libre de l'enquêté et ne pas induire ses réponses. Le cheminement suivi peut être comparé à un entonnoir, large à son ouverture et étroit à son issue, et le guide d'entretien doit

effectivement organiser les thèmes à aborder en suivant ce principe. Il constitue alors une trame indicative pour l'entretien.

Ce cheminement du général vers le particulier facilite le démarrage et l'instauration d'une réelle dynamique de discussion plutôt que d'aborder à froid directement un thème pointu. Il permet à l'enquêteur de se construire une vision progressive de l'enquêté, de ses pratiques et de son système de pensée.

On prévoit au démarrage de l'entretien une présentation de l'enquête (objet, durée,...) et de l'enquêteur, qui peut être rédigée à l'avance.

Au cours de l'entretien et notamment de la première séquence de présentation de l'enquêté et de sa structure, un certain nombre d'informations descriptives vont être soit évoquées spontanément soit demandées par l'enquêteur parce qu'elles lui sont nécessaires pour la conduite de l'entretien. On prévoit à la fin de l'entretien pour les vérifier ou les compléter une séquence rapide de recueil de données sociodémographiques (par exemple l'âge, la formation ou la situation familiale de l'éleveur, la taille de l'exploitation, les productions,...), qui sont nécessaires pour l'analyse de l'entretien ou le suivi des caractéristiques de l'échantillon.

La figure 6 reprend sous forme d'entonnoir le cas évoqué plus haut du guide d'entretien auprès d'agriculteurs, sans détailler chacune des parties.

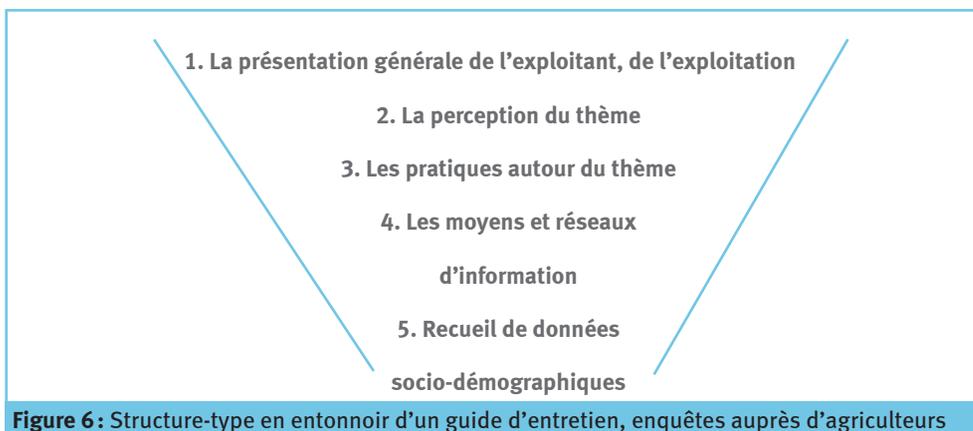


Figure 6 : Structure-type en entonnoir d'un guide d'entretien, enquêtes auprès d'agriculteurs

c) Privilégier le spontané, tester ensuite des propositions

Le guide d'entretien doit permettre de susciter 2 types d'expressions de la part de la personne enquêtée :

- **l'expression spontanée**, à partir d'une question très ouverte de l'enquêteur qui sollicite l'avis de l'enquêté.

Exemple : " *pouvez-vous m'expliquer ce que vous faites au moment de la traite, comment vous vous y prenez ?*" ou " *qu'est-ce que vous aimeriez pour être mieux informé ?* "

- **le test de propositions ou d'hypothèses**, où l'on demande à l'enquêté de se prononcer sur 2 alternatives, sur d'autres points de vue ou d'autres manières de faire, d'envisager une solution qui lui est proposée, etc. Exemple : " *et la lavette individuelle, certains disent que ça prend du temps, que ça coûte, qu'en pensez-vous ?*" ou " *une réunion d'éleveurs laitiers dans votre secteur avec le contrôleur laitier et le technicien de la laiterie sur les leucocytes, pour expliquer d'où ça vient, ça vous intéresserait ?* "

Souvent on a les 2 niveaux de questionnement successivement pour chacun des thèmes abordés, d'abord une question ouverte, puis le test de propositions ou d'hypothèses, ce qui revient à appliquer le principe de l'entonnoir à l'échelle de chacun des thèmes abordés.

Le guide d'entretien doit donc faire apparaître une formulation générale de chaque thème et les propositions à tester pour chacun, par exemple en les mettant en italique.

d) Bien formuler les questions

On a vu que le guide d'entretien est plutôt un aide-mémoire. Ce n'est pas un questionnaire, la formulation des questions ne peut être complètement rédigée à l'avance du fait du caractère semi-directif de l'entretien. Il est néanmoins important de savoir formuler ses questions correctement, et en préparer certaines à l'avance s'avère utile.

Ainsi, une fois listés les thèmes et sous-thèmes, on cherche quelles pourraient être les questions à poser pour obtenir l'information recherchée, qu'il s'agisse de faits (description de la situation, de pratiques ou de comportements...) ou de représentations sociales (images, croyances, avis, sentiments...).

On peut s'entraîner à formuler des questions dans un vocabulaire simple, non ambigu et facilement compréhensible par l'enquêté, qui ne suggèrent pas une réponse particulière, permettent de répondre une chose ou son contraire, n'expriment pas une attente précise mais restent centrées sur le sujet étudié. On peut les reporter sur son guide d'entretien, pour mémoire, mais sans s'obliger à les utiliser, en restant avant tout à l'écoute de l'enquêté et disponible pour adapter le questionnement à son discours.

Kaufmann (1996) précise que les premières questions sont importantes parce qu'elles donnent le ton de l'entretien, il conseille de les rédiger et d'y recourir quasi-systématiquement.

Par exemple, pour savoir si un éleveur est motivé par la qualité du lait, plutôt que de le lui demander directement, on peut poser une question plus ouverte, "*la qualité du lait, pour vous, c'est quoi ?*" et approfondir la réponse qu'il fait, relancer sur les aspects positifs et négatifs qu'il évoque etc., pour déduire lors de l'analyse qu'il est plutôt ou non motivé par la qualité du lait.

Il faut en revanche éviter une formulation telle que "*Pourquoi faut-il produire un lait de qualité ?*" qui suggère qu'il faut produire un lait de qualité. On peut se retrouver avec tout un ensemble de justifications légitimes alors que la personne interrogée n'est pas forcément convaincue de la nécessité pour elle-même de produire un lait de qualité.

Enfin, certains concepts ou idées clés peuvent être utilisés de manière quasi-systématique dans toutes les enquêtes pour permettre un dépouillement homogène. Par exemple dans les enquêtes sur les relations entre les éleveurs et leurs animaux et le bien-être animal, il s'est avéré utile et intéressant de questionner à chaque fois les éleveurs sur "*ce qu'est pour vous le bon éleveur ?*" ou "*la vache idéale, pour vous, c'est quoi ?*".

Guide d'entretien : enquêtes auprès d'agents de services de remplacement sur leur métier (En italique les relances possibles)

Motivations personnelles et circonstances de choix du métier :

Pouvez-vous me décrire votre parcours jusqu'à aujourd'hui ?

Qu'est ce qui vous a poussé à exercer ce métier-là ? Comment l'avez vous connu ?

Avant d'être agent de remplacement, quelle idée aviez-vous de ce métier ?

Description du métier :

Comment présentez-vous votre métier à quelqu'un qui n'est pas du milieu agricole ?

Qu'est ce que c'est qu'être agent de remplacement ?

Selon vous, qu'est ce qui caractérise un bon agent de remplacement ? (*Compétences, écoute, regard, formation,...*)

Aspect concret des tâches à réaliser :

Qu'est ce qui vous plaît le plus et le moins dans ce métier ? (*Difficulté, intérêt des tâches, confort de travail, conditions,...*)

Que pensez-vous des tâches qui vous sont confiées ? (*en général, correspond aux attentes, correspond aux compétences*)

Que faites-vous concrètement sur les exploitations ? Pouvez-vous me décrire une intervention type ? (*Du coup de téléphone du responsable à la signature de la fin du contrat avec l'agriculteur*).

Comment s'organisent vos semaines ? Qu'en pensez-vous ? (*Travail le week-end ou 1 week-end/mois ou plus, ont des grosses semaines puis des semaines de creux, travail régulier, est-ce qu'ils veulent faire plus d'heures, ou moins mais ne peuvent pas*)

Avez-vous des exigences par rapport à votre planning ? Pouvez-vous en avoir ?

Points clés d'un bon remplacement :

D'après vous, qu'est ce qui fait qu'un remplacement se passe bien ou mal ? (*Par rapport aux consignes, par rapport aux conditions de travail, avez-vous des exemples précis de remplacements qui se sont bien passés et le contraire*)

Quels sont les points obligatoires qui doivent être respectés pour que le remplacement se passe correctement ? (*Par l'agriculteur, le remplaçant, le gestionnaire de planning,...*)

Qu'est ce qui pourrait/devrait être amélioré ?

Avez-vous, après le remplacement, des échanges avec l'éleveur ?

Relation avec l'employeur, le client :

Pouvez-vous me décrire les relations que vous avez avec vos employeurs, avec les agriculteurs ? Est-ce que cela vous convient ? Y aurait-il des choses à faire évoluer ?

À votre avis, que pensent les éleveurs de votre métier ? (*Quand appellent-ils ?, qu'attendent-ils de vous,...*)

À votre avis, est-ce que le service répond bien à leurs attentes ? Comment faire mieux ?

L'attractivité du métier :

À votre avis que pensent les jeunes de votre métier ?

Beaucoup de services de remplacement peinent à recruter durablement, comment améliorer cela ?

Devant une classe de Bac pro, que diriez-vous pour présenter le métier et attirer des jeunes ? Quelles sont les raisons qui font qu'un service de remplacement fonctionne mieux qu'un autre ? (*Par exemple dans votre service est-ce que cela fonctionne ? Pourquoi ? Rôle des animateurs, du personnel,...*)

Besoins en formation :

Comment se passent les échanges avec les collègues du service ? En êtes vous satisfait ?

Avez-vous eu l'occasion de participer à des formations récemment ? Qu'en avez-vous tiré ?

Avez-vous des besoins ou des souhaits en ce qui concerne les formations ?

Avenir :

Comment voyez-vous votre métier dans l'avenir ?

Et vous dans 5 ans, dans 10 ans, que ferez-vous ?

Source : Marc Spanjers, stagiaire ESA Purpan, 2005

e) Quand le guide d'entretien se rapproche du questionnaire...

Dans certaines situations d'enquête on est amené à poser des questions ouvertes et à effectuer des relances mais en posant les questions toujours selon la même formulation et dans le même ordre. On est alors dans une forme intermédiaire entre entretien semi-directif et enquête avec un questionnaire fermé. Cela peut être le cas :

- parce que l'enquêteur n'a pas la compétence, la formation ou le temps de suivre à la lettre la méthode d'enquêtes qualitatives,

- ou parce qu'il y a plusieurs enquêteurs, et qu'ainsi on limite les risques d'écarts dans la conduite de l'entretien et dans le dépouillement, (voir plus loin)

- ou dans un questionnaire fermé où on intègre quelques questions ouvertes.

On obtiendra plus d'informations sur les logiques de pensée et d'action que dans un questionnaire fermé mais moins que dans des entretiens semi-directifs avec un guide entretien en entonnoir. Et cela ne peut se faire que sur un sujet déjà bien connu car on ne pourra pas repérer des aspects non prévus à l'avance.

On devra dans ce cas être particulièrement vigilant à la formulation des questions pour limiter les influences. La formation du ou des enquêteurs sur les techniques de conduite d'entretien est de toute façon nécessaire.

Extrait de questionnaire élèves – projet PraiFacE 2011

MEMENTO destiné aux 15 enquêteurs : à relire avant chaque entretien

Ci- dessous, en romain, vous avez les questions de base (*et en Italique les questions de relance à ne poser que si nécessaire, pour avoir une réponse plus complète et détaillée*)

- Après une question fermée (oui/non), employer plutôt " *qu'est ce qui vous amène à penser cela?* " et éviter le " *pourquoi* " qui risque d'amener l'élève dans l'autojustification.

- Ne pas oublier d'employer au besoin d'autres relances le plus neutres possibles qui amènent l'enquêté à toujours préciser ou compléter sa réponse : " *C'est-à-dire?* " ; " *Et quoi d'autre?* " ... ; " *Vous voulez dire que...* (+ reformulation de ce que l'enquêté vient de dire) ? " , " *Si je comprends bien, selon vous,....* (+ reformulation) "

- Vous allez sans doute arriver de temps en temps sur une question à laquelle l'enquêté a déjà répondu. Plutôt que de la zapper, reformulez " *Vous m'avez dit que vous... Avez-vous des compléments à cette réponse?* " Un bon moyen d'avoir le point de vue de l'élève dans le détail.

Bon, on y va ? Bonne enquête...

Dimension 1 - Présentation de l'exploitation actuelle, de sa trajectoire et de celle de l'exploitant + Vision du métier

Nous cherchons à voir ce que la personne met en avant lorsqu'elle se présente elle-même ou son exploitation. Cela nous renseignera sur la façon dont elle se perçoit et sur ses valeurs.

- 1.1. Pouvez-vous vous présenter? (*Comment vous présenteriez-vous à un conseiller qui viendrait pour la 1^{re} fois?*)
- 1.2. Pouvez-vous me décrire dans ses grandes lignes votre exploitation actuelle?
- 1.3. Qu'est-ce qui vous a motivé à vous installer (*Quelles étaient vos envies?*) et quels étaient vos objectifs à l'époque?
- 1.4. Aujourd'hui, vos motivations pour ce métier ont-elles évolué? Si oui, dans quel sens? Qu'est ce qui les a amenées à évoluer?
- 1.5. Quelles ont été les grandes étapes de votre parcours professionnel? (*formation, expérience avant l'installation, évolution au sein de l'exploitation*)
- 1.6. Y a-t-il des stages, des conseils, des rencontres, des lectures qui ont été décisifs dans vos choix professionnels?

- 1.7. Comment votre exploitation a-t-elle évolué? Quels ont été les moments clés de cette évolution en précisant les dates? (*Pouvez-vous me décrire les grandes étapes qui ont conduit à la situation actuelle en me donnant quelques dates clés? À chaque décision stratégique citée avec les moments clés, " Comment est venu ce choix? "*)
- 1.8. Aujourd'hui quels sont vos objectifs? Sur quels critères évaluez-vous votre réussite dans le métier?
- 1.9. Comment jugez-vous votre outil de travail aujourd'hui? (*Quel niveau de satisfaction? Quelles sont ses forces et faiblesses?*)
- 1.10. Qu'est-ce qui vous plaît particulièrement dans votre activité?
- 1.11. A contrario qu'est-ce qui vous déplaît dans votre activité?
- 1.12. Qu'aimeriez-vous y changer?
- 1.13. Selon vous, qu'est ce qu'un bon éleveur? (*Comment repère-t-on un bon éleveur? Quels sont les critères qui définissent un bon professionnel de l'élevage?*)

Étude coordonnée par Catherine Le Rohellec, Réseau Agriculture Durable, 2011

En résumé:

Le guide d'entretien sert principalement à préparer les enquêtes. Il récapitule l'ensemble des points à évoquer puis il devient un simple aide-mémoire, quand l'enquêteur l'a mémorisé. Le guide débute par une question générale afin de permettre à l'enquêté d'exprimer librement et en confiance qui il est. L'entretien explore ensuite, au rythme et au gré de la réflexion de l'interviewé, les différents thèmes à aborder.

Organiser le travail d'enquête

a) Une phase de test indispensable

Les outils de l'entretien semi-directif sont complexes. Le sujet d'étude l'est lui-même souvent, il est parfois nouveau. Une mise en route et une mise au point sur 2 à 5 premiers entretiens sont utiles pour caler la présentation de l'enquêteur, rôder ses stratégies d'écoute et d'intervention.

La réécoute par l'enquêteur ou une personne expérimentée des entretiens ou la lecture des transcriptions aident à se rendre compte de la qualité du questionnement. Cela permet, d'une part, de progresser dans la conduite des entretiens à venir et, d'autre part, d'apporter des améliorations au guide lui-même.

On verra plus loin que les premiers entretiens permettent aussi de construire les grilles de dépouillement.

Si les listes de personnes à enquêter ne sont pas disponibles tout de

suite, des entretiens tests peuvent cependant avoir lieu, auprès de personnes dont on demande les noms sur quelques critères, voire hors de la zone prévue pour l'étude, à proximité de son lieu de travail ou de son domicile pour limiter les frais de déplacement. On cherchera la diversité entre les contextes et les personnes rencontrées. Cette procédure de choix n'est pas rigoureuse, mais on gagne ainsi un temps précieux en réalisant le test rapidement (et on décide ensuite d'intégrer ou non les résultats aux autres enquêtes).

b) Une programmation réaliste des enquêtes, et un dépouillement au fur et à mesure

Il s'agit de programmer de façon efficace et réaliste les enquêtes.

Mener des entretiens semi-directifs de qualité demande beaucoup d'attention et de disponibilité, et s'avère bien plus exigeant pour l'enquêteur que de faire passer un questionnaire fermé. De plus, il faut disposer de temps après chaque enquête pour prendre quelques notes à chaud et se déplacer jusqu'au lieu du prochain rendez-vous. Il est souvent réaliste de ne pas

programmer plus de 2 entretiens par jour, un le matin et un l'après-midi. Pour limiter les coûts de déplacement, les pertes de temps et la fatigue, on a intérêt à réaliser plusieurs enquêtes dans un même secteur géographique. Il faut donc le prévoir dès le plan d'échantillonnage et regrouper sur des journées consécutives des enquêtes sur la même

commune ou dans des communes proches. Enfin, la méthode propose un dépouillement des enquêtes au fur et à mesure de leur réalisation, ce qui implique de prévoir du temps pour transcrire et pour découper le contenu de l'entretien dans les jours qui suivent. Selon que l'on fait une transcription totale ou partielle de l'entretien, on considère qu'il faut de l'ordre de 1/2 à 1 journée de dépouillement par entretien.

Mener les entretiens individuels

Darré (2004) explique que *"le but de la conduite de l'entretien est de favoriser, encourager l'expression des façons de voir les choses, des conceptions de son interlocuteur... de dire ce qui d'ordinaire va sans dire"*. Cela implique la mise en œuvre d'un certain nombre d'éléments matériels et de techniques de conduite d'entretiens qui permettent de *"passer la main à l'interlocuteur, de lui laisser le plus d'initiatives possible sur les orientations du contenu"*. C'est l'objectif des éléments de méthode que nous présentons ci-dessous.

La situation d'enquête

L'entretien semi-directif consiste en une interaction, en un processus entre deux personnes face-à-face. C'est ce qui le caractérise. Les informations recueillies vont être directement issues de cette interaction, et seront d'autant plus riches que les conditions auront été favorables. Cela passe d'abord par bien choisir et chercher à maîtriser les paramètres de la situation d'enquête, c'est-à-dire le moment et le lieu de l'enquête, la présentation de l'enquête et de l'enquêteur.

a) Le moment de l'enquête

Deux échelles de temps doivent être prises en compte pour le moment de l'enquête : **la période**, et au sein de cette période **le jour et l'heure** du rendez-vous.

Le choix de la période a une influence directe sur la disponibilité des personnes pour recevoir un enquêteur. L'expérience montre que quelle que soit la période, on arrive toujours à programmer des rendez-vous pour des entretiens individuels, si l'enquêteur dispose lui-même d'une bonne souplesse. Toutefois en période de travaux saisonniers prenant la personne peut se révéler moins prête à accepter un rendez-vous. L'actualité du thème à aborder contribue aussi à la réceptivité des personnes enquêtées : un éleveur est par exemple plus prêt à évoquer ses contraintes de travail en hiver, ou plus revendicatif sur la qualité du lait si la grille de paiement vient d'être modifiée. Un sujet "trop" au cœur de l'actualité peut à l'inverse susciter des réactions de rejet, comme par exemple une enquête auprès d'agriculteurs sur les aléas climatiques en période de sécheresse extrême.

Ces éléments doivent être réfléchis pour la programmation des enquêtes, et au moins pour l'interprétation des résultats. Mais il n'est pas toujours possible de choisir librement la période d'enquête.

Il s'agit ensuite de proposer le jour et l'heure qui sont les plus favorables pour l'enquêté et d'éviter les créneaux trop serrés qui pourraient contraindre à écourter l'entretien.

b) Le lieu de l'enquête

Pour Blanchet et Gotman (2001), le lieu influence le contenu et le style du discours produit, de même que la place relative des deux partenaires (assis, debout, l'un en face de l'autre ou non). Ils suggèrent d'aller plutôt vers l'environnement habituel de l'enquêté, pour le mettre en confiance.

Il faut aussi prendre en compte les besoins de l'enquêteur, qui a besoin d'être bien installé, avec une table pour prendre des notes. Il apparaît plus favorable de prendre une distance avec l'outil de travail pour favoriser l'expression des représentations et mettre des mots sur le vécu, et d'éviter que l'entretien se déroule entièrement pendant une visite des installations.

Dans le cas d'agriculteurs, l'entretien a souvent lieu dans la cuisine, qui est le lieu de vie et d'accueil habituel dans la maison. On y est parfois dérangé, aussi lorsque c'est possible, le bureau de l'exploitation peut se révéler plus approprié.

On peut éventuellement compléter l'entretien par une visite des bâtiments d'élevage ou des parcelles, qui donne l'occasion d'aborder d'autres aspects, plus en lien avec la pratique, ou de voir les animaux. Il faut dans ce cas prévoir de recueillir le discours de l'agriculteur, soit en poursuivant l'enregistrement soit en prenant des notes pendant la visite et immédiatement après avoir quitté l'exploitation.

c) La présentation de l'enquête et de l'enquêteur

La prise de rendez-vous est indispensable, pour s'assurer préalablement qu'on pourra rencontrer la personne souhaitée et qu'elle pourra consacrer le temps nécessaire. Les entretiens durent en général entre 1 heure 30 et 2 heures 30 selon la longueur du guide et la volubilité de l'enquêté.

Une présentation claire de soi-même enquêteur (trice) et du travail d'enquête est la condition de réussite de la prise de rendez-vous. Ce premier contact a déjà des conséquences sur le déroulement ultérieur de l'enquête en induisant la confiance ou la réserve du futur enquêté vis-à-vis de l'enquêteur.

Il faut prévoir une présentation type, qui comporte les éléments suivants: le nom de la personne qui appelle, son statut et l'organisme auquel elle appartient, la présentation de l'enquête, son thème, un ordre de grandeur de la durée de l'entretien (souvent on annonce 1 heure 30) et des indications sur le type d'entretien, sur ce qu'on attend de l'enquêté. On indique parfois par quel canal on a eu les coordonnées de la personne.

On n'annonce pas toujours explicitement le thème de l'entretien quand on veut justement prendre le temps en début d'entretien d'identifier l'attitude spontanée de la personne enquêtée à son égard. Par exemple, pour des enquêtes auprès d'éleveurs sur leur représentation du bien-être de leurs animaux, on évoquait lors de la prise de rendez-vous comme thème de l'enquête le métier d'éleveur et les relations avec les animaux mais le terme de bien-être animal n'était pas utilisé.

On peut d'ailleurs reprendre ces éléments de présentation au moment de démarrer l'entretien, dans l'introduction, avant d'aborder la première partie du guide d'entretien.

Argumentaire pour la prise de rendez-vous, exemple pour une enquête auprès d'éleveurs

On peut prévoir une présentation type, qui comporte les éléments suivants: le nom de la personne qui appelle, son statut et l'organisme auquel il appartient, la présentation de l'enquête, son sujet et éventuellement sa durée.

" Bonjour Monsieur/Madame, Je m'appelle..., de l'Institut de l'Élevage, je réalise en ce moment une enquête auprès des éleveurs laitiers de votre région. C'est à la demande des organismes agricoles qui voudraient mieux connaître les préoccupations actuelles des éleveurs, pour y apporter des réponses adaptées. Je serai dans votre secteur tel jour, j'aurais souhaité vous rencontrer, l'enquête dure environ 1 heure et demie, à quel moment est-ce possible que je passe chez vous ? "

On a souvent intérêt à préciser qui on veut rencontrer dans l'exploitation: par exemple, le chef d'exploitation, ou la personne qui s'occupe des vaches, qui fait la traite...

Il faut souvent ajouter une question de filtrage, pour vérifier que l'exploitation contactée entre bien dans la cible à enquêter, par exemple " *on cherche à enquêter des éleveurs laitiers de moins de 60 ans, est-ce le cas du chef d'exploitation ?* "

L'expérience montre qu'on a intérêt à en dire le moins possible, à dire juste ce qui est nécessaire pour obtenir un rendez-vous, sans jamais donner d'informations fausses sur le motif de l'appel ou sur les structures qui demandent l'enquête.

Il faut cependant préparer un argumentaire simple pour les éleveurs qui demandent des précisions ou qui hésitent à accepter l'enquête. Voici quelques exemples de réactions ou questions d'éleveurs et de réponses possibles de l'enquêteur:

" *Je n'ai pas beaucoup le temps* " : on peut trouver le moment qui vous arrange le plus, tel jour ou tel autre.

" *ça ne m'intéresse pas* " : c'est important pour mon étude et ça peut aider les éleveurs de la région.

" *allez voir le voisin, c'est un gros élevage plus intéressant que moi* " : c'est important qu'on ait l'avis de tout le monde, de toutes les tailles de troupeaux qui existent dans la région.

" *à quoi ça va servir cette enquête ?* " : pour construire des actions de conseil adaptées aux besoins et demandes des éleveurs.

" *comment avez-vous eu mon nom ?* " : à partir des listes d'éleveurs des organismes agricoles (laiteries), j'ai choisi au hasard plusieurs noms dans le secteur.

Remarque: Dans le cas où c'est un agent de terrain qui réalise les enquêtes, éventuellement connu des éleveurs enquêtés, le risque de biais et de réponses induites peut être accru ou au contraire réduit, selon les situations et les personnes.

Il apparaît dans ce cas d'autant plus important d'être clair sur l'objet exact de la visite et de s'appuyer sur les outils et méthodes de l'enquête qualitative (structure du guide d'entretien, techniques d'enquête...) pour centrer l'enquête sur les objectifs visés, et éviter qu'elle prenne un tour trop personnel.

Enregistrement et/ou prise de notes ?

Du côté de la personne enquêtée, l'expérience prouve que si l'enquêteur est à l'aise pour utiliser un matériel d'enregistrement pendant l'entretien, l'enquêté accepte le plus souvent et oublie très vite l'appareil pendant l'enquête.

L'enregistrement présente plusieurs avantages :

- pour le contenu de l'entretien: il est plus fiable que la prise de notes, il permet de conserver l'intégralité du discours de l'enquêté tant sur le fond que sur la forme (expressions, ton employé...),
- pour la conduite de l'entretien: il libère l'enquêteur du souci de la prise de notes, accroît l'efficacité en lui permettant de mieux suivre la conversation pour réagir,

préparer des questions d'approfondissement ou l'introduction d'un nouveau thème,

- pour la formation de l'enquêteur, il lui offre la possibilité de se réécouter et de déceler des erreurs pour les corriger, notamment lors des premières enquêtes.

L'enregistrement n'exclut pas la **prise de notes**, celle-ci présente des avantages :

- par sécurité, car il arrive que l'enregistrement ne marche pas,
- pour le suivi de l'entretien, elle permet de mémoriser les sujets déjà abordés et ceux à approfondir ultérieurement,
- pour l'ambiance de l'entretien, elle permet d'éviter à l'enquêteur de regarder fixement la personne enquêtée et donne du recul et des temps de réflexion pendant que l'on écrit,
- pour le dépouillement, elle permet de disposer d'une première trace à chaud des points marquants de l'entretien avant d'avoir réalisé une transcription de l'entretien et fait donc gagner du temps.

Le plus simple est d'inclure une phrase à propos de l'enregistrement dans l'introduction de l'enquête au début de l'entretien, par exemple en disant :

" Je vous rappelle tout d'abord que je m'appelle..., de l'Institut de l'Élevage, je réalise en ce moment une enquête pour mieux connaître le point de vue des éleveurs laitiers de votre région (...) et d'ailleurs j'ai l'habitude d'enregistrer mes enquêtes (à ce moment-là on enclenche l'enregistrement), c'est uniquement pour faciliter mon travail, ça m'évite de tout noter et ça me permet de ne pas déformer ensuite ce que vous m'avez dit, bien sûr l'analyse sera anonyme... (et on enchaîne directement avec le début de l'entretien)... et pour commencer, est-ce que vous pourriez me présenter rapidement votre exploitation ?"

On ne sollicite pas un accord formel pour l'utiliser, on fait l'hypothèse qu'il ne pose pas problème, ce qui rassure d'ailleurs d'autant plus l'enquêté. Mieux vaut banaliser l'enregistrement comme étant un outil de travail utile, et rassurer, plutôt que d'attirer l'attention dessus et susciter gêne et méfiance.

Le dépouillement d'un enregistrement a pour principal inconvénient d'être gourmand en temps. Nous verrons plus loin comment le gérer sans lourdeur excessive.

Nous recommandons d'enregistrer systématiquement tous les entretiens, et de prendre également des notes.

L'enregistrement et la prise de notes doivent être testés lors des premiers entretiens, puis la façon de faire sera décidée par l'enquêteur en fonction de ses aptitudes et affinités mais aussi des attentes précises vis-à-vis de l'enquête et du mode de dépouillement prévu.

Dans le cas où la prise de notes est relativement complète et sert de base à une première analyse à chaud, avant par exemple la transcription intégrale ou partielle de l'entretien enregistré, elle doit être la plus fidèle possible, et porter sur ce qui est dit tel que c'est dit par l'enquêté. On note des phrases ou des extraits de phrases. Ce n'est ni une prise de notes classique des principales idées entendues, ni un résumé fait par l'enquêteur. Faire apparaître les réponses spontanées différemment des réponses suscitées par une question est également important, de même que noter des signes (attitudes physiques, expressions faciales, soupirs...) qui traduisent, en complément des mots, l'attitude de la personne interrogée (lassitude, énervement, étonnement, enthousiasme, etc.).

Les stratégies d'écoute et d'intervention

Nous reprenons ici l'expression utilisée par Blanchet et Gotman (2001) de stratégies d'écoute et d'intervention, parce qu'elle nous paraît tout à fait adaptée. Pendant l'entretien en effet, on met en œuvre de véritables stratégies, et pas simplement des techniques ponctuelles, pour gagner la confiance de l'enquêté, favoriser son expression, et, selon Beaud et Weber (1997), parvenir à le comprendre, à entrer dans son univers mental le temps de l'enquête.

L'attitude d'écoute et d'empathie¹ de l'enquêteur est d'abord construite, traduisant sa volonté au début de l'entretien de signifier à l'enquêté qu'il s'intéresse à lui. Citons Kaufmann (1996): "*Au départ l'enquêteur joue un rôle de composition, avec une attitude d'écoute attentive, de concentration, témoignant d'un vif intérêt pour ce qui est dit. Puis il s'y intéresse vraiment, il a un monde à découvrir, il cherche à comprendre un système de pensée différent du sien et donne ainsi envie à l'informateur (l'enquêté) d'en dire plus. Il oublie ses propres opinions et catégories de pensée*".

C'est une attitude d'écoute active, et non passive, puisque l'enquêteur relance l'enquêté, l'incite à poursuivre, à préciser, à approfondir.

› Ne demandez pas " pourquoi? ", demandez " comment? "

Avec cette formule, Becker (2009) exprime sa méfiance vis-à-vis d'un questionnement basé sur le pourquoi, qui suscite une réaction de défense et pousse l'enquêté à fournir une explication rationnelle, conforme à l'idée qu'il se fait de ce qu'attend l'enquêteur. Il juge préférable d'inciter à la narration en questionnant l'enquêté sur comment les choses se sont passées. Cela n'enferme pas

l'enquêté dans des justifications et l'amènera le plus souvent à fournir lui-même des éléments d'explication sur ses choix.

On peut trouver des alternatives pour amener l'enquêté à s'expliquer sans utiliser " pourquoi ", par exemple des formulations telles que "*comment avez-vous pris cette décision?*" ou bien "*et vous pratiquez ainsi pour quelles raisons? ce qui vous a poussé à faire ainsi c'est...?*" (en laissant la fin de la phrase en suspens).

L'enquêteur peut être amené à donner son avis de façon ponctuelle, sur un aspect particulier, dans la mesure où c'est un moyen pour favoriser la réaction de l'enquêté, et lui permettre de préciser sa propre pensée.

› Des techniques pour favoriser l'expression de l'enquêté

Des techniques d'intervention peuvent aider l'enquêteur pendant l'entretien et permettre à l'enquêté d'approfondir ses idées tout en préservant la non-directivité.

Fenneteau (2007) en distingue deux types, selon l'objectif qu'elles poursuivent. Le premier type, ce sont les encouragements à avancer, des interventions très brèves, qui expriment à la fois neutralité (ni accord ni désaccord) et empathie, et incitent à poursuivre le discours, telles que "*je vois*", "*oui*".

Le deuxième type, ce sont les relances, qui sont des encouragements à clarifier ou à approfondir, parmi lesquelles on trouve :

- le procédé du miroir ou de l'écho :

L'enquêteur répète le mot ou le groupe de mots qui viennent d'être prononcés par son interlocuteur (mais jamais une longue phrase). C'est un encouragement à continuer, à approfondir l'idée ou l'opinion exprimée.

Exemple :

Enquêté: "*c'est comme leurs lavettes. C'est pas trop commode...*"

Enquêteur: "*vous dites, pas trop commode?...?*"

- les demandes neutres :

Elles permettent d'obtenir des informations supplémentaires sur ce qui vient d'être dit sans orienter le discours.

¹Empathie = capacité à se mettre à la place de l'autre et à ressentir ses sentiments et émotions

Exemple :

"*Que voulez-vous dire exactement par... "*

"*un de nos voisins m'a dit ça... je n'ai pas bien compris ce que c'était...*"

- la reformulation-résumé :

La reformulation-résumé est une courte phrase dans laquelle l'enquêteur indique ce qu'il a compris. Cela incite l'enquêté à approfondir les idées qu'il vient d'exprimer ou à poursuivre, en lui montrant qu'il a été entendu.

La reformulation ne doit rien ajouter au contenu de l'opinion, pas d'interprétation personnelle, de jugement, de commentaire, donc si possible en réutilisant les propres mots de l'enquêté.

Exemple :

"*Si j'ai bien compris, vous considérez que... "*, ou bien "*en d'autres termes, à votre avis...*"

C'est cependant un exercice plus difficile qu'il n'y paraît. Dans un certain nombre de cas, l'enquêteur interprète à sa manière en reformulant et déforme ce qui a été dit, et il arrive que l'enquêté ne le corrige pas.

- le parallèle :

Il s'agit de faire réagir la personne enquêtée sur une idée ou une manière de faire, en les présentant comme celles d'une autre personne enquêtée.

Exemple :

"*Un de vos voisins m'a dit qu'il faisait ça... c'est possible chez vous ? Qu'est-ce que vous en pensez ?*"

- l'incompréhension volontaire :

L'enquêteur adopte l'attitude de celui qui ne connaît rien sur le sujet évoqué par son interlocuteur et se fait expliquer les choses. Du côté de l'enquêteur, au-delà du subterfuge où on joue le naïf, pour bien le faire il

est important de se dire qu'on cherche à voir les choses du point de vue de l'enquêté, à connaître sa façon de voir.

Exemple :

"*Comme je ne connais pas bien, est-ce que vous pourriez me préciser ce que c'est que... "*

ou même :

"*Un de vos voisins m'a dit ça... je n'ai pas bien compris ce que c'était...*"

- l'utilisation des silences :

Le plus souvent le silence n'est pas vide mais constitue un temps de réflexion qu'il convient de respecter et d'utiliser.

Certains enquêteurs et enquêtés ont peur du silence et cherchent à le remplir immédiatement, mais beaucoup d'autres en ont besoin, pour réfléchir, approfondir leurs idées, revenir à une illustration, et la discussion redémarre très riche ensuite.

Tant que l'enquêteur n'a pas compris et explicité pour vérifier qu'il a compris, il continue à poser des questions en utilisant les différentes techniques inventoriées ci-dessus. La limite c'est bien sûr le temps disponible pour l'entretien et la patience de l'enquêté...

Pour tous les auteurs, il est clair que les relances ne sont pas neutres. Elles guident le discours, aident à suivre le guide d'entretien et à tester les hypothèses, et font partie à part entière de l'entretien.

L'enquêteur est en fait amené au fur et à mesure de l'entretien à faire un travail d'interprétation à chaud, qui lui permet d'effectuer les relances qu'il juge pertinentes et adaptées.

On a intérêt à faire le point après chaque entretien sur ce qui s'est bien passé ou moins bien passé, sur sa stratégie d'écoute et d'intervention, ce qu'on a oublié d'aborder, ce qu'on aurait pu faire comme relance, etc. afin d'améliorer la conduite des entretiens suivants.

Un même thème présenté différemment lors de deux entretiens, des réponses différentes

Entretien 1

Amandine : *On lit souvent que le marché du cheval de selle est un marché opaque, non transparent, qu'en pensez-vous ?*

M. B. (maréchal-ferrant) : euh, oui je ne comprends pas bien, c'est-à-dire... euh oui je ne sais pas. Je pense que dans tous les domaines c'est pareil, chacun défend son bout de pain, donc l'acheteur c'est sûr qu'il va essayer de l'avoir le moins cher possible et le vendeur il a quand même des frais derrière, donc il ne peut pas le vendre non plus trop bas et il aimerait bien le vendre toujours le plus cher possible. Là je pense que oui, non ils ne s'entendent jamais. Mais je pense que c'est partout pareil, avant d'acheter une voiture on va se battre aussi. Je ne peux pas vous dire grand-chose de plus.

Entretien 2

Amandine : *Et l'opacité du marché ?*

Dr N (vétérinaire) : et ben... oui ça, c'est sûr que c'est quelque chose d'assez spécifique à ce type d'activité, que l'on peut retrouver aussi chez les antiquaires, chez les marchands de peintres, tout ça parce qu'effectivement comme on le disait tout à l'heure, un cheval ça peut valoir tout et rien. Tout aujourd'hui et rien demain. Donc effectivement c'est un marché opaque, que pour qu'il soit moins opaque, il faut qu'il soit effectivement quelque peu organisé par ces présentations... et c'est là où, si on présente 50 chevaux, obligatoirement ne serait-ce que par un effet vertueux, les éleveurs sont obligés d'afficher les prix et puis on progressera de ce côté-là. C'est certain que cette opacité fait fuir certains acheteurs effectivement qui ne comprennent pas et puis parfois permet à certains autres de faire des coups de fusil.

Étude menée par Amandine Bergé, stagiaire AgroSup Dijon, 2009

Un autre extrait d'entretien est présenté plus loin (Partie 4).

Les risques de biais

Face à l'enquêteur, les enquêtés peuvent adopter des attitudes différentes. Ils peuvent noircir la situation ou au contraire l'améliorer. Ils peuvent vouloir se valoriser aux yeux de l'enquêteur, ou au contraire avoir peur d'être jugés ou comparés aux autres enquêtés. Ils peuvent aussi taire certains aspects de leurs pratiques ou certains de leurs points de vue, et cela d'autant plus s'ils se sentent "atypiques".

La situation d'enquête est une situation artificielle, provoquée, qui présente des biais que l'on doit tenter de limiter.

On peut considérer qu'il y a 3 principaux biais :

- L'augmentation de la méfiance a priori liée à la situation d'enquête.

L'enquêteur apparaît précisément comme enquêteur, avec ce que ce mot peut signifier comme jugement, inquisition. Pour limiter ce biais, il faut installer un climat de confiance, lors de la prise de rendez-vous et au démarrage de l'enquête.

- Les réactions à la personne même de l'enquêteur.

Le statut de l'enquêteur, son âge, son sexe mais aussi son origine géographique et sociale réelles ou supposées par l'enquêté interviennent également. Là aussi, la présentation de l'enquêteur est importante pour rassurer l'enquêté. Le démarrage de l'entretien indiquera à l'enquêté s'il peut faire confiance à l'enquêteur sur sa capacité à comprendre ses préoccupations.

Il n'est pas réaliste de penser ou de vouloir afficher une neutralité parfaite. Il est en tout cas indispensable pour l'enquêteur de réfléchir à l'image qu'il projette et d'en tenir compte dans sa présentation, la conduite de l'entretien, voire dans l'interprétation des résultats.

- **Les risques de suggestion et d'induction des réponses.** Tout se passe dans une enquête comme si la personne interrogée cherchait activement et inconsciemment quelle est

l'opinion de l'enquêteur ou ce qu'il attend (ou veut qu'on lui dise), d'où l'importance de se former aux techniques d'enquête, de s'entraîner, de demander si besoin un accompagnement ou un regard extérieur pour progresser, etc.

Il est important en tant qu'enquêteur d'être conscient de ces risques de biais, de chercher à les limiter dans la mesure du possible et de les avoir en tête au moment de l'analyse.

Lorsque l'on débute, il est intéressant d'être observé par quelqu'un afin d'avoir un retour sur sa propre façon de mener l'entretien. À défaut, le débutant peut écouter ses propres enregistrements afin de s'auto-évaluer.

En résumé :

L'entretien qualitatif nécessite la neutralité, la réactivité de l'enquêteur... en un sens, une saine curiosité, celle qui permet de comprendre, en faisant abstraction de ses propres avis ou connaissances. Pour cela, différentes techniques existent (reformulation, effet-miroir...). Une bonne maîtrise vient avec l'entraînement et l'envie de s'en servir.

Mener des enquêtes téléphoniques

Les enquêtes qualitatives menées par téléphone sont un outil intéressant quand on n'a pas le temps ni les moyens pour mener des enquêtes individuelles en face-à-face. Elles seront moins approfondies principalement parce que le temps d'enquête acceptable est plus réduit au téléphone. Il peut atteindre 20 à 30 minutes, rarement plus. L'enquête téléphonique est bien acceptée par les enquêtés quand sa présentation est claire (durée courte, pas de finalité commerciale, etc.) et que le questionnement est bien construit, qu'il est facile et plaisant de répondre. Il faut veiller à appeler à un moment favorable et proposer de fixer un rendez-vous ultérieur si besoin.

L'échantillon se construit de la même manière que pour un entretien en face-à-face.

Le guide d'entretien suit les mêmes règles générales, mais compte-tenu du temps réduit, les thèmes proposés seront moins nombreux et les relances moins détaillées. L'enregistrement peut ne pas être possible pour des raisons matérielles, et donc la prise de notes devra y suppléer.

La situation d'entretien par téléphone sur une durée courte produit des entretiens moins ouverts qu'en face-à-face et qui suivent en général de près l'ordre des thèmes proposé par le guide d'entretien. On utilise dans ce cas plutôt un questionnaire à questions ouvertes tel que décrit plus haut.

Dans l'entretien téléphonique l'enquêteur manque d'informations sur le contexte et ne voit pas la gestuelle qui accompagne le discours de l'enquêté. En revanche la distance et l'anonymat peuvent favoriser la parole de certaines personnes.

Exemple de guide d'entretien téléphonique

Bulletin d'information MILLQ infos :

Vous souvenez-vous avoir lu des choses sur l'élevage ces derniers jours ?

... et sur la qualité du lait ?

... et quelque chose concernant l'opération Millq ?

Vous avez dû recevoir, il y a quelques jours, un bulletin " Millq infos ", de couleur bleu et rouge :

L'avez-vous lu plutôt en détail ? jeté un coup d'œil ?

Vous souvenez-vous de ce qu'il contenait ?

Qu'en avez-vous pensé ? Était-ce intéressant ? Quelle partie en particulier (témoignages...) ?

L'opération MILLQ :

Ce bulletin faisait partie d'une action sur la qualité du lait, appelée " MILLQ " :

En avez-vous entendu parler par d'autres voies ?

Comment ?

- presse (supports, contenu des articles)
- journées-témoins
- dossier traite (ne pas relancer sur ce support)
- technicien

À votre avis, cette action est faite pour quoi ?

Elle s'adresse à qui ?

Qui l'organise (toute la filière, laiteries, vétos, OCL, CA, GDS) ?

Quels sont les objectifs de cette opération ?

Qu'en pensez-vous ? Êtes-vous d'accord avec ces objectifs ? (les présenter si l'éleveur ne les a pas perçus).

Les Journées Portes Ouvertes :

Vous avez dû recevoir de votre laitier une invitation à une journée porte ouverte organisée par MILLQ :

Vous en souvenez-vous ?

Y êtes-vous allé ?

Vous n'y êtes pas allé, c'est plutôt parce que :

Le thème ne vous intéresse pas

On voit toujours les mêmes techniciens

L'exploitation d'accueil est trop différente de la mienne

Je ne vais jamais aux visites

Autre motif :

Vous y êtes allé :

Qu'est-ce qui vous a décidé à y aller (thème, invitation exploitation-hôte, laitier, par curiosité pour Millq...)?

Saviez-vous que c'était sur la qualité du lait ?

Qu'en avez-vous pensé ?

En avez-vous retiré quelque chose ?

Y a-t-il eu des échanges, une participation des éleveurs ?

Les intervenants : qui était-ce ? répondaient-ils aux questions posées ? étaient-ils compétents ?

Y avait-il assez/trop de monde ?

L'exploitation d'accueil : pouvait-on la comparer à la vôtre ?

Pourquoi l'a-t-on choisie : pour ses bons résultats de qualité du lait ou parce qu'il est "dans la moyenne" ?

Qu'avez-vous pensé de :

- la présentation de l'exploitation
- la présentation de ses résultats sur la qualité du lait
- les explications sur les pics
- les panneaux : étaient-ils lisibles, utiles...
- ensuite... (dossier traite)

Comment pourrait-on améliorer ces visites ?

*Évaluation MILLQ (action Lorraine pour un lait de qualité)
Étude menée par Agathe Pillot, stagiaire Ensaia, 1997*

Suivre la réalisation des entretiens selon le plan d'échantillonnage défini

Le suivi des enquêtes au fur et à mesure de leur réalisation est essentiel et répond à trois préoccupations concernant l'échantillon enquêté : vérifier le respect du plan d'échantillonnage défini, vérifier la prise en compte la diversité de la population au sein de l'échantillon, et repérer les biais éventuels dans l'échantillon.

a) Vérifier le respect du plan d'échantillonnage

On a défini un plan d'échantillonnage avec un nombre d'enquêtes prévues par catégorie.

On a intérêt à remplir toutes les cases progressivement, c'est-à-dire à enquêter des personnes de catégories différentes, plutôt que de faire tout de suite toutes les enquêtes d'une case. Ceci permet d'avoir en permanence une quantité/qualité d'information relativement comparable pour toutes les cases et de côtoyer au fur et à mesure les diverses attitudes.

On peut ainsi bien repérer le moment où l'on commence à avoir fait le tour des points de vue, et éventuellement décider de réduire le nombre total d'enquêtes sans pénaliser une catégorie en particulier.

Exemple : Suivi de la réalisation d'entretiens auprès d'éleveurs laitiers sur leur participation à des réunions sur la qualité du lait :

On reporte au fur et à mesure le numéro des enquêtes réalisées dans la case correspondante du tableau d'échantillonnage

Quotas	< 100 000 litres	100 à 200 000 litres	> 200 000 litres
Éleveurs venus en réunion	n° 1	n° 5	n° 2, n° 6
Éleveurs non venus	n° 4	n° 7	n° 3

Remarque : Il est fréquent que la répartition finale des enquêtes réalisées diffère un peu du plan d'échantillonnage, parce qu'on n'a pas pu obtenir les listes souhaitées, ou que des personnes à enquêter se sont désistées au dernier moment, ou que des personnes enquêtées se révèlent appartenir à une catégorie autre que celle annoncée, etc.

Dans une enquête de type qualitatif, cela a peu de conséquences sur les résultats du moment que chaque catégorie reste représentée.

b) Vérifier la prise en compte de la diversité de la population

Au sein des catégories retenues dans le plan d'échantillonnage, il subsiste une diversité selon des critères secondaires. Au fur et à mesure qu'on réalise les enquêtes, on doit s'assurer qu'on prend en compte cette diversité, par exemple en remplissant un tableau du type de celui présenté ci-dessous.

N° enquête	1	2	3
Zone géographique Type d'éleveur Âge			
Résultats SAU Type de production			

Exemple :

Cela permet éventuellement de modifier la suite de l'enquête en ajoutant un critère en filtrage lors de la prise de rendez-vous téléphonique. On peut par exemple décider de poursuivre en ne retenant dans la liste d'appel que les agriculteurs de moins de 35 ans s'ils manquent dans les enquêtes déjà réalisées.

c) Repérer les biais dans l'échantillon pour les prendre en compte :

S'il n'y a pas d'enquête chez une personne prévue dans la liste, il est important de chercher à connaître la cause et de la noter. Il peut s'agir :

- d'une personne qui ne répond pas aux critères définis dans le plan d'échantillonnage,
- d'un arrêt d'activité (pour cause de retraite ou autre),
- d'une impossibilité matérielle liée à l'emploi du temps,
- d'un refus d'enquête. L'accumulation des refus peut entraîner un biais dans les données recueillies si le motif de refus est en lien avec le thème de l'enquête ou est associé à l'une des catégories enquêtées. On peut alors être amené à modifier la manière de se présenter et de présenter l'enquête pour limiter ces refus.
- d'un autre cas.

L'enquêteur établira une liste exhaustive de toutes les personnes contactées en indiquant les causes de non-enquête.

L'analyse des fréquences et des causes de non-enquête a posteriori peut inciter à relativiser certains résultats de l'enquête, à préciser par exemple qu'on n'a pas pu recueillir l'avis de tel type de personnes.

Le cas d'enquêtes réparties entre plusieurs enquêteurs

Il arrive que la conduite des enquêtes soit répartie entre plusieurs personnes, parce qu'il n'y a pas d'enquêteur unique disponible et/ou parce que cela apparaît intéressant et souhaitable d'associer plusieurs personnes à la prise d'information, par exemple des agents de terrain qui ainsi découvrent une méthode d'enquête et s'approprient d'autant mieux les résultats des enquêtes.

Nous considérons à travers notre expérience que c'est possible, en prenant certaines précautions pour préserver la qualité du travail et limiter le risque de perte d'information.

Les aspects suivants doivent être pris en compte dans la définition des modalités d'enquête et dans l'organisation du travail :

- Le choix d'un guide d'entretien ou d'un questionnaire, d'un entretien plus ou moins ouvert :

Le choix du type d'entretien plus ou moins ouvert ou directif et de l'outil, d'un questionnaire ou d'un guide plus ou moins cadré/standardisé, est à bien réfléchir en fonction des questions posées qui nécessitent une approche plus moins qualitative, du nombre d'enquêteurs et de leur profil, plus ou moins motivés et habitués à mener des enquêtes, susceptibles d'être formés et de passer du temps pour ce travail, etc.

- La définition des missions entre les personnes associées :

Si plusieurs enquêteurs interviennent, il nous paraît indispensable qu'une coordination soit mise en place et que les travaux de préparation des enquêtes et d'analyse ensuite soient pris en charge, eux, par une personne unique ou un nombre très limité de personnes. Les enquêteurs ont alors comme seule mission de conduire les enquêtes et de mettre en forme le matériau recueilli pour l'analyse.

- La formation et l'accompagnement des enquêteurs :

Quelle que soit la forme retenue pour les enquêtes, la formation des enquêteurs est un élément essentiel pour limiter l'hétérogénéité entre leurs productions. Un document peut leur être remis détaillant leur mission, rappelant les consignes définies en commun, les éléments de méthode pour la conduite des entretiens, etc. Il faut en particulier veiller à ce que chacun comprenne bien quel type d'information on souhaite recueillir et pourquoi on pose telle question.

Les entretiens collectifs

L'entretien collectif met en lumière, à l'intérieur d'un groupe, les différentes représentations sociales et permet d'identifier plus clairement qui les porte. C'est un outil complémentaire de l'entretien individuel qui demande une préparation et une animation méticuleuses.

L'entretien collectif, plus qu'une juxtaposition d'avis individuels

L'entretien collectif est une réunion d'une dizaine de personnes pour une durée de 2 à 4 heures environ, au cours de laquelle les participants sont amenés à débattre avec l'appui d'un animateur autour des thèmes de l'enquête. C'est une méthode utilisée dans des domaines très divers : recherche en sciences sociales, mais aussi marketing, conseil. Les sociologues anglo-saxons l'appellent " focus group " et le pratiquent fréquemment.

L'entretien auprès d'un groupe n'est pas du tout la juxtaposition d'une série d'entretiens individuels. Ici, le groupe intervient en tant qu'entité, du fait que tous les participants sont concernés par le sujet de l'entretien et interagissent au cours de l'entretien.

Selon Duschesne et Haegel (2004), son intérêt est de saisir les prises de position en interaction les unes avec les autres et non de manière isolée. Il permet à la fois l'analyse des significations partagées et du désaccord, grâce à la prise en compte des interactions sociales qui se manifestent dans la discussion.

Il n'a de sens que s'il réunit des personnes qui partagent une expérience ou une identité communes en lien avec le thème étudié. Les entretiens collectifs peuvent concerner tous les publics : agriculteurs, conseillers, acteurs du développement ou d'organismes économiques...

Ce qui nous intéresse c'est alors de connaître les opinions, images et jugements qu'on rencontre chez tel public. Au cours d'un entretien collectif on est souvent amené à faire discuter les stratégies et facteurs de décision individuels mais ils ne seront en général pas analysés en tant que tels et on n'aura pas d'information approfondie sur ces aspects-là.

On n'attend pas qu'un consensus se dégage dans un entretien collectif, on cherche plutôt à voir s'il y a un consensus sur tel sujet ou au contraire si les avis sont partagés et que le public représenté apparaît hétérogène dans ses opinions.

L'entretien collectif, des utilisations spécifiques

C'est un moyen intéressant entre autres :

- quand on recherche des informations synthétiques plus qu'analytiques sur le point de vue de certains publics,
- pour tester de nouveaux sujets auprès de publics bien identifiés (l'enquête a alors un caractère exploratoire),
- dans le cas de sujets qui posent des problèmes d'images, de méconnaissance, plus que des problèmes techniques, dans le cas de sujets sensibles aux rumeurs, ou de la préparation d'actions à caractère collectif.

Ils peuvent de plus associer directement des acteurs de terrain dans le ciblage ou l'invitation des participants, ou pour co-animer les entretiens, ce qui est positif en termes d'appropriation des résultats et d'implication dans les actions futures.

Ils peuvent utilement compléter des entretiens individuels dans la même étude :

- pour aider à préparer le guide d'entretien,
- pour répondre à des questions différentes,
- pour s'adresser à des publics différents, s'exprimant par exemple plus facilement en groupe, ou bien étant plus faciles à réunir que ceux qui seront sollicités pour des enquêtes individuelles.

Ils peuvent également précéder une enquête quantitative en aidant à trouver les bonnes questions et les bonnes formulations.

Par rapport à des entretiens individuels, les entretiens collectifs permettent de gagner du temps pour recueillir le point de vue des personnes (cependant, on a bien vu plus haut qu'ils n'apportent pas tout à fait les mêmes informations), mais ils demandent plus de temps de préparation. Il faut en effet définir le public à réunir, établir les listes de personnes à inviter correspondant à des caractéristiques précises et dans un secteur géographique restreint, trouver une salle accessible facilement par tous, solliciter des « relais » qui connaissent ces personnes pour les relancer, ou effectuer soi-même une relance systématique, etc. La conduite est également plus délicate dans la mesure où on a à faire à un groupe dont il faut gérer la parole.



Les entretiens collectifs permettent d'apprécier les convergences et divergences de point de vue

Au bout du compte, sur le seul aspect du temps pour rencontrer 10 personnes, avec des entretiens individuels 10 jours d'enquête et dépouillement seront nécessaires, et pour un entretien collectif 5 jours, soit un rapport de 1 à 2 et non de 1 à 10.

L'annexe 2 présente les objectifs, la méthode et les résultats d'une étude menée sur les attentes d'éleveurs laitiers vis-à-vis du conseil. Une dizaine d'entretiens collectifs ont été organisés, suivis d'un sondage téléphonique auprès de plus de 600 éleveurs pour quantifier les résultats. Concernant les entretiens collectifs, l'annexe fournit en particulier le déroulement en séquences, le questionnaire individuel utilisé et des extraits de l'analyse.

a) Le recrutement des participants à l'entretien collectif

Pour Duschesne et Haegel (2004), la règle d'or est l'homogénéité sociale des participants à l'entretien collectif, pour favoriser la prise parole de chacun. Autrement dit, il faut que les participants se sentent "entre pairs", à l'aise pour s'exprimer. Ils ne seront pas forcément du même avis mais ils pourront discuter sans tabou. Chaque groupe doit être constitué sur un critère commun dont on pense qu'il est déterminant pour aborder le thème étudié. Autour de ce critère commun, les participants peuvent présenter une certaine diversité qui leur permettra de se confronter ou d'envisager des alternatives.

Au final, on veut réunir entre 6 et 12 personnes, l'optimum étant de 8 à 10. Si les participants sont trop nombreux, l'expression de tous ne sera pas possible. Si le groupe est trop restreint, l'expression sera plus difficile et trop personnalisée, et les interactions seront réduites.

On croise en fait deux types de critères : d'une part des caractéristiques sociodémographiques ou professionnelles, d'autre part des critères en lien avec le thème, expérience ou niveau d'implication.

On procède en deux temps, d'abord la définition du public à réunir, ensuite la constitution des listes de personnes à inviter.

En général, on sollicite des relais pour constituer les listes de personnes possédant les caractéristiques souhaitées. On veillera à leur demander d'écartier les personnes susceptibles de perturber l'expression libre dans le groupe, notamment les leaders d'opinion qui risquent d'influencer les autres ou de monopoliser le débat.

La constitution de la liste se fait en interaction avec le choix du lieu et son accessibilité (distance ou temps de déplacement), selon les contraintes et possibilités des personnes que l'on souhaite réunir.

Une fois la liste établie, la difficulté pour les animateurs de l'entretien collectif est d'inciter les personnes invitées à venir alors que généralement ils ne les connaissent pas. Pour contourner cette difficulté, le plus efficace est de mobiliser des relais connus des invités pour annoncer l'invitation et effectuer une relance.

Si on dispose d'un budget, on peut inviter les participants à un apéritif ou à un repas en l'ayant annoncé dans l'invitation. Cela peut motiver les participants à venir et permet de prolonger agréablement les échanges. On peut également envisager de rembourser les frais kilométriques, voire proposer un dédommagement forfaitaire pour le temps passé.

Il est aussi possible de coupler l'entretien collectif avec une visite de site (par exemple une exploitation pour des éleveurs) en lien avec le thème, susceptible d'inciter à participer.

De façon pratique, l'invitation peut se dérouler en 3 étapes :

- chaque participant potentiel est contacté directement et invité par un relais qui le connaît,
- une lettre d'invitation lui est envoyée, elle annonce qui animera la réunion,

- une relance téléphonique systématique est faite quelques jours avant, le plus simple et le plus efficace étant qu'elle soit réalisée par le relais connu des invités.

b) L'organisation matérielle

Il faut réserver une demi-journée pour un entretien collectif de 3 heures, et prendre en compte les contraintes d'organisation du travail des personnes invitées à la fois pour le choix de la période quand c'est possible et pour le choix du jour et du créneau horaire. Pour les animateurs cela revient à réserver la journée, en incluant l'aménagement et le rangement de la salle ainsi que les déplacements.

Quand la participation relève entièrement du volontariat, elle est particulièrement sensible aux aléas qui tendent à mettre en avant d'autres priorités que la participation à l'entretien collectif : aléas saisonniers (climatiques ou autres) influant sur les activités, surcharge ponctuelle de travail, imprévu, etc.

La salle doit être facile à trouver, pas trop grande, ni bruyante, agréable, neutre si possible, permettant une disposition en rond ou en rectangle des participants, qui se voient tous et voient tous les animateurs.

Selon le déroulement prévu, on peut avoir besoin d'un tableau de papier (avec des feutres), de gommettes à coller ou de post-it, d'un ordinateur portable avec un vidéo projecteur (avec une rallonge et une multiprise), etc.

c) Les animateurs

Le rôle des animateurs dans l'entretien collectif consiste :

- à accroître la participation libre des personnes présentes (favoriser leur spontanéité tout en

- régulant le temps et le volume de la participation de chacun, faciliter les échanges...),
- à faire progresser la réflexion collective sur les différents thèmes de l'entretien,
- et à contrôler les réactions affectives (les siennes, en évitant l'implication, et celles du groupe, à savoir les éventuels blocages et conflits entre les participants).

L'expérience nous incite à recommander un binôme pour l'animation d'un entretien collectif.

On peut se répartir à l'avance les séquences que chacun animera ; ou se répartir des rôles, par exemple, l'un veillant au contenu et à l'avancement de la réflexion, l'autre étant plus attentif à ce que chacun participe, à ce que l'entretien soit effectivement semi-directif ; l'un dans l'animation et l'autre plus en recul, prenant des notes, repérant les points qui nécessitent des approfondissements, ou une autre répartition.

L'attitude générale des animateurs est la même que celle de l'enquêteur dans l'entretien individuel : non-directivité sur le fond et directivité sur la forme. On pourra alors avoir recours aux mêmes techniques d'enquête, en particulier pour les relances, mais aussi s'appuyer sur la diversité du groupe pour susciter des confrontations d'idées, éventuellement faire des synthèses partielles qui reprennent les différents avis exprimés, etc. Des outils spécifiques sont présentés ci-après.

Dans l'entretien collectif, l'enregistrement audio est très utile pour prendre en compte des interventions qui s'enchaînent et s'entrecroisent, parfois à un rythme soutenu, mais il n'est pas toujours possible d'avoir un enregistrement de qualité (salle bruyante, certains participants éloignés et d'autres proches du micro, etc.).

Nous préconisons de réaliser dans tous les cas une prise de notes de ce qui est dit, même s'il y a enregistrement. Il s'avère préférable de noter qui dit quoi, et pour cela on peut dessiner un plan de table en début de réunion et attribuer à chaque participant un numéro d'ordre qu'on reprendra dans la marge au moment de noter des extraits de phrases.

L'enregistrement vidéo se pratique également, mais nous n'en avons pas l'expérience.

d) Le guide et le déroulement de l'entretien

• Un déroulement structuré en séquences et des consignes de fonctionnement

Le guide d'entretien collectif a, comme pour un entretien individuel, une structure en entonnoir, se resserrant progressivement sur le thème à étudier. Il privilégie l'expression spontanée dans un premier temps puis teste des propositions auprès du groupe.

Cependant, l'animation d'un groupe amène à prévoir plusieurs séquences successives formalisées dans un plan détaillé, pour aborder les différents thèmes de manière variée et susciter des allers-retours entre les avis individuels et la confrontation et le débat au sein du groupe.

Le démarrage de l'entretien collectif est important, principalement parce qu'il va indiquer aux participants qu'ils se trouvent dans une réunion où l'on va les écouter, où l'on s'intéresse à leur avis, et à celui de chacune des personnes présentes.

Cette phase a pour objectif de créer un climat de confiance et de collaboration.

L'introduction doit donc être claire et précise quant aux objectifs de la réunion, et brève, pour donner rapidement la parole aux participants. Voici l'ensemble des éléments qu'on peut aborder dans l'introduction de l'entretien :

- L'accueil : " *Bonjour, merci d'être venus* ".
- L'objectif et le contexte : " *Notre but cet après-midi, c'est de recueillir vos avis sur... C'est une enquête demandée par tel organisme, pour vous réunir, on a demandé des noms à telle personne...* ".
- Les animateurs : " *On se présente : Mme... et M... de tel organisme* ".
- L'appareil d'enregistrement : " *On enregistre pour ne pas déformer ce que vous nous dites...* ".
- La durée : " *On finira pour telle heure sans faute* ".

Pour commencer, on invite les personnes autour de la table à se présenter brièvement, pour que chacun sache qui sont les autres et d'où ils viennent.

On peut utilement préciser quelques principes de fonctionnement : écouter les autres et en particulier les avis différents du sien, s'exprimer si on le souhaite, éviter les apartés, etc.



Les trois associés d'un GAEC lors d'une enquête

• Des outils d'animation spécifiques pour conduire un entretien collectif

Il peut être intéressant d'utiliser quelques outils d'animation spécifiques, quand le sujet s'y prête. Ils permettent de relancer le dialogue et l'expression ou de hiérarchiser des opinions au sein du groupe. Voici quelques suggestions :

Le vote :

On note quelques propositions sur un tableau de papier, et on demande à chacun de noter la ou les propositions qu'il préfère (prévoir de distribuer papier et stylos). Le dépouillement par l'animateur est fait en direct, et le décompte des voix relance la discussion sur ce qui est le plus important. Par exemple : vote sur les 2 pratiques les plus importantes sur une liste de 5 pratiques destinées à lutter contre la présence de leucocytes dans le lait.

L'association de mots :

On demande aux personnes présentes de réagir à un mot, en citant tous les mots qu'elles lui associent. On les note simultanément sur le tableau de papier.

Par exemple : si je vous dis qualité, à quoi cela vous fait penser ?

Le scénario catastrophe :

Il est parfois plus facile de se prononcer sur ce dont l'on ne voudrait pas que sur ce qu'on l'on souhaite. On fait ainsi une lecture "en négatif" des motivations.

Par exemple : que faudrait-il faire pour avoir beaucoup de leucocytes dans le lait du tank ?

Le questionnaire individuel suivi d'une mise en commun et d'une discussion :

On peut préparer un questionnaire individuel court destiné, d'une part, à permettre l'expression individuelle

des participants et, d'autre part, à prendre en compte " en direct " ce retour d'informations comme support de la discussion collective.

Chacun remplit son questionnaire et a ainsi l'occasion de réfléchir et de s'exprimer par écrit individuellement, sans influence des autres participants. Les animateurs demandent ensuite aux participants de donner leurs réponses question par question selon des modalités préétablies et rapides (par exemple dans un fichier Excel, pour ensuite projeter avec un vidéo projecteur un graphique des réponses), ils construisent ainsi à chaud une image de la diversité des réponses et proposent ensuite aux participants de s'exprimer s'ils le souhaitent sur leur réponse, de l'expliquer. Les animateurs peuvent alors relancer sur les avis majoritaires ou inciter ceux qui ont un avis minoritaire à s'exprimer.

Cette façon de faire nécessite un travail de préparation conséquent, pour sélectionner et formuler les questions à poser. Elle tend à structurer fortement l'entretien en séquences successives de durée limitée.

Au moment du dépouillement, la nature quantitative des réponses des participants au questionnaire peut aider à comparer des groupes différents, mais ces éléments ne doivent pas prendre une importance excessive dans l'analyse par rapport aux données qualitatives telles que les représentations sociales, qui sont le matériau principal recueilli dans les entretiens collectifs.

Le dépouillement d'un entretien collectif

Chaque entretien collectif se dépouille comme une enquête individuelle, sauf que sur un même sujet ressortiront soit un avis majoritaire, soit plusieurs points de vue.

Les points de vue des différents types d'élèves rencontrés en entretien collectif seront présentés dans un même tableau, à côté des points de vue des élèves rencontrés individuellement quand il y en a eu.

Dépouiller et valoriser les enquêtes qualitatives

Une mise à plat méthodique des informations recueillies dans des grilles ou tableaux constitue le support d'une analyse rigoureuse du contenu des entretiens. Celle-ci portera dans un premier temps sur les thèmes et sous-thèmes abordés dans les entretiens, leur nature, comment ils sont évoqués et par qui. Dans un second temps une analyse typologique permettra de rechercher si des profils de réponse se dégagent. Le dépouillement doit être pensé dès la préparation des enquêtes, au moment en particulier de la conception du guide d'entretien. Il démarre dès que les premiers entretiens sont réalisés et transcrits.

Les méthodes de l'analyse de contenu thématique pour dépouiller les enquêtes qualitatives

La méthode présentée ici s'appuie largement sur le cadre proposé par Birlouez (1990).

L'analyse de contenu est définie comme "*l'analyse des propos tenus par les enquêtés, par rapport aux objectifs qui ont motivé leur recueil*", c'est-à-dire par rapport aux questions posées à l'étude. Elle doit permettre, d'une part d'aider à comprendre chaque entretien dans sa globalité et sa cohérence, et d'autre part de repérer les différentes réponses pour un même thème, pour les expliquer et les comparer entre elles.

Nous en présentons une variante, l'**analyse de contenu thématique**, qui tente de mettre en évidence les représentations sociales à partir des éléments constitutifs du discours recueilli pendant l'enquête. Pour Blanchet et Gotman (2001) "*elle découpe transversalement ce qui, d'un entretien à l'autre, se réfère aux mêmes thèmes et sous-thèmes*".

D'autres méthodes existent, que nous ne présentons pas ici.

Elles portent sur d'autres aspects du discours, par exemple sur la forme et l'enchaînement du discours (analyses formelles) ou sur l'agencement des éléments du message entre eux (analyse structurale) (Ghiglione et Matalon, 2008).

Quand les enquêtes qualitatives se situent en étude de faisabilité ou d'évaluation d'action, l'analyse de contenu a des visées très opérationnelles. Ses résultats doivent permettre de valider ou infirmer les hypothèses qui ont été formulées dans la première étape du travail, et déboucher sur des recommandations portant sur le contenu de l'action et sur la manière de communiquer.

Ce qu'on appelle l'analyse de contenu consiste à découper le contenu des propos recueillis et à le répartir dans des grilles de dépouillement qui sont les supports de l'analyse et l'interprétation. Recourir à une méthode rigoureuse doit aider à prendre du recul à l'égard des impressions, des interprétations spontanées. Il convient en effet



comme le dit Bardin (1977) "*de se faire méfiant à l'égard des prénotions, de lutter contre l'évidence du savoir subjectif, de détruire l'intuition au profit du construit. Cette attitude de vigilance critique exige le détour méthodologique et l'emploi de techniques de rupture*".

méthodes d'analyse de contenu : l'intervention de la subjectivité de celui qui dépouille dans l'établissement du sens des propos recueillis. Si la méthode elle-même est rigoureuse, c'est cependant à la personne qui dépouille de définir les catégories d'analyse, les modalités de codage et d'interpréter. Il faut de la vigilance pour préserver le point de vue des personnes enquêtées.

Concilier rigueur et pragmatisme dans le dépouillement

La mise en œuvre concrète se heurte à plusieurs difficultés. La première est qu'il n'existe pas de recettes simples, de techniques infaillibles, et qu'il s'agira de combiner une démarche rigoureuse, ses outils et ses méthodes, avec un savoir-faire et une adaptation à la situation. Ensuite la description de la méthode va mettre en évidence une des principales limites, commune à toutes les

Une organisation précise du dépouillement

Les étapes de travail proposées pour le dépouillement accompagnent la réalisation des enquêtes, cela veut dire que les enquêtes vont être dépouillées au fur et à mesure de leur réalisation. Les 2 à 5 premiers entretiens réalisés servent de test pour le guide d'entretien et la technique d'enquête, mais permettent aussi de construire le cadre du dépouillement.

On remplit ensuite et on adapte au fur et à mesure les grilles construites avec le contenu des nouvelles enquêtes réalisées.

Le traitement des premiers entretiens

En s'appuyant sur la grille d'entretien et sur les premières retranscriptions, l'enquêteur élabore une grille de dépouillement qui permet de " ranger " les données, d'homogénéiser leur présentation pour ensuite les comparer et les analyser.

La transcription intégrale des entretiens

Il est souhaitable pour les 2 à 5 premiers entretiens de disposer de leur enregistrement intégral. Outre l'intérêt pour vérifier et améliorer la technique d'enquête, l'enregistrement est le seul moyen de disposer du contenu exhaustif de l'entretien. L'entretien enregistré est transcrit intégralement par écrit, avec le texte des

interventions de l'enquêteur et du discours de l'enquêté. On ajoute des indications éventuelles sur le ton de l'enquêté (exclamations, soupirs, silences, agacement...) et sur les réactions non verbales (gestes, mimiques...), qui donnent leur sens au discours. On garde une marge de 3 à 4 cm sur chaque feuille. C'est un travail fastidieux, long, mais fort utile pour la suite.

Certains passages peuvent être transcrits de façon partielle, s'ils n'ont pas de rapport direct avec les sujets d'étude. Dans ce cas, seul le thème de la discussion est alors indiqué dans le texte. Il s'agit bien d'apprécier le lien avec les sujets d'étude du point de vue de la personne enquêtée, et non pas d'un point de vue extérieur de technicien ou de scientifique. C'est bien la perception de la réalité par l'enquêté qui nous intéresse, plus que la réalité elle-même.

On dispose ensuite d'un corpus de 10 à 20 pages environ par entretien.

Extrait d'un entretien sur le thème de la relation éleveur-animal

Début de l'entretien

E: Je suis installé depuis le 1 11 89,... au départ j'avais une superficie d'à peu près 60 ha. Maintenant j'ai 70 ha, ... donc je suis installé en vaches laitières. J'ai donc 35 vaches laitières en race normande pratiquement. Et puis donc les génisses à suivre. Voilà. Un peu de maïs et du blé, en céréales.

ACD: Et vous vous êtes installé...

E: Derrière les parents

ACD: Et qu'est ce qui vous a...

E: Motivé? C'est que j'ai toujours aimé ça, j'ai toujours aimé les vaches. À 5 – 6 ans j'aimais déjà ça... Ca paraît une suite logique... J'aime bien les vaches, c'est vrai plutôt que...

ACD: Les vaches plutôt que...

E: Ben disons, le problème de l'exploitation c'est qu'on est situé quand même tout près du Mans. Je ne me suis pas vraiment posé la question, mais c'est vrai qu'aujourd'hui je ne me vois pas faire autre chose que des vaches laitières. Je suis quand même tout près du Mans, donc euh... ça devient de plus en plus juste au niveau des terrains ici. Au niveau municipal à un moment il a été fait un petit peu n'importe quoi ici, alors sur la route, il y a des maisons... qui n'auraient pas trop lieu d'être, c'est vrai... c'est fait c'est fait.
(...)

Introduction du sujet, la relation aux animaux d'élevage

(...)

ACD: Sinon, vous avez des animaux familiers... ?

E: un chien

ACD: des volailles?

E: Non non il n'y a pas de volailles... il y a deux trois chats aussi, mais non, il n'y a pas d'autres animaux...

ACD: Un chien, une vache... c'est le même type d'animaux pour vous ?

E: non ce n'est pas pareil, les vaches... on travaille avec... c'est pour le revenu quoi, puis c'est vrai que bon... j'aime bien les vaches... je leur donne des caresses... ça arrive... mais c'est vrai, faut pas trop s'attacher quand même hein? Sinon hein... J'ai des nièces comme ça qui se sont un petit peu attachées... puis quand il arrive un accident, ou qu'on doit réformer une vache...

ACD: elles s'étaient attachées à une vache en particulier... ?

E: ben oui, c'est déjà arrivé, plusieurs fois... alors...

ACD: et vous-même, vous avez un animal préféré ?

E: j'essaie pas... j'évite... j'évite de faire ça on essaie que tout le troupeau soit à peu près pareil... Il y a des vaches qui sont un petit peu bêtes aussi... celles-là, il n'y a pas grand-chose à... en tirer...

Étude menée par Anne-Charlotte Dockès, Institut de l'Élevage, 2000
(E = enquêté ACD = enquêtrice)

L'élaboration des grilles de dépouillement

Élaborer des grilles (ou tableaux) de dépouillement revient à définir des catégories et des modalités de codage en fonction desquelles le discours des enquêtés recueilli par entretiens est découpé et classé.

Deux grands types de catégories doivent être distingués, les catégories thématiques, ou thèmes, et les catégories d'analyse qui permettent l'analyse du contenu détaillé de chaque thème.

Les catégories thématiques, ce sont en fait les différents thèmes abordés dans le guide d'entretien, avec des thèmes principaux et des sous-thèmes. Pour établir les grilles de

dépouillement, la lecture des entretiens fait apparaître s'il y a lieu de préciser ou découper certains thèmes, ou si de nouveaux thèmes sont apparus qu'il faut intégrer.

Les catégories d'analyse sont les rubriques selon lesquelles on peut analyser chacun des thèmes abordés, chaque thème ayant ses propres catégories d'analyse. Les 3 niveaux explicatifs du changement que sont les connaissances, les attitudes et comportements constituent certaines des catégories d'analyse du discours recueilli. Par exemple, pour un thème comme une pratique d'élevage, les catégories pourront notamment être l'évocation spontanée ou non de la pratique, la connaissance de la pratique recommandée, la compréhension de son mode d'action, le niveau de mise en œuvre par l'enquêté c'est-à-dire le comportement, l'efficacité qu'il lui attribue, les attitudes et intentions de mettre en œuvre, etc.

Les catégories d'analyse, quelques exemples

Les pratiques des éleveurs :

le niveau d'évocation de la pratique : spontané ou non,
 la mise en œuvre de la pratique - les pratiques de substitution éventuelles (ce que l'éleveur fait à la place de la pratique recommandée); les modalités et l'intensité de la mise en œuvre (totale, partielle ou pas du tout).
 le degré de connaissance, de compréhension de la pratique (pratique de l'éleveur, pratique recommandée),
 la référence ou non à la norme technique (ce que les techniciens disent de faire),
 l'ancienneté de la pratique actuelle,
 l'attitude vis-à-vis de la pratique, qu'elle soit mise en œuvre ou non (positive, neutre, réticente),
 les changements récents sur la pratique : de quel changement s'agit-il, quand et comment (rapidement, progressivement...) s'est-il produit, quel a été l'inducteur (un événement, un technicien...),
 les changements envisagés,
 les freins et motivations à l'égard de la pratique, en précisant la nature et l'intensité de chacun (forte, moyenne ou faible),
 les interrogations à propos de la pratique mise en œuvre par l'éleveur ou de la recommandation, les points qui nécessitent des éclaircissements.

Les changements de pratiques :

ce que la personne dit avoir changé dans sa pratique ces dernières années,
 ce que la personne dit vouloir changer dans sa pratique ces prochaines années,
 ce que la personne dit de sa façon de faire sans parler de changements mais en émettant des doutes sur sa pratique actuelle ou en y opposant des normes techniques diffusées dans le cadre de l'opération et qui apparaissent être " mieux ",
 ce que la personne dit de sa pratique sans parler de changement ni y opposer de normes techniques.

Concrètement, on établit des grilles qui croisent en ligne les thèmes, sous-thèmes et leurs catégories d'analyse, et en colonne les différents entretiens, numérotés.

Le guide d'entretien fournit une première liste de catégories, thèmes et sous-thèmes en particulier, à partir desquelles on peut commencer à établir les grilles de dépouillement. Elles seront ensuite ajustées, précisées par le dépouillement des 2-3 premiers entretiens, puis remplies au fur et à mesure des enquêtes suivantes.

On veille dès le départ à établir des grilles dans un format qui permettra de les imprimer sur papier une fois les entretiens saisis et d'avoir une lecture facile pour mener l'analyse.

On peut par exemple faire une grille pour un grand thème et ses sous-thèmes, en vue d'une impression en format A3 qui regrouperait sur une même feuille tous les entretiens sur ce thème et ses sous-thèmes.

Le remplissage des grilles de dépouillement avec les 2-3 premiers entretiens

Pour les premiers entretiens transcrits intégralement, on réalise une lecture globale de l'entretien puis on utilise la marge à côté du texte pour, d'une part numéroté les lignes et s'équiper ainsi de repères pour retrouver facilement où une idée a été émise, et, d'autre part pour indiquer les thèmes abordés, les sous-thèmes et les catégories d'analyse. Bien entendu, un même thème pourra apparaître à différents endroits de l'entretien, parfois même avec des propos contradictoires, que l'on conserve en indiquant le contexte.

On répartit ensuite le contenu, ([tableau 2](#)) de chaque entretien dans les grilles. On peut renseigner les grilles avec :

- des morceaux de phrases, des phrases entières, des paragraphes,
- des annotations de l'enquêteur: le résumé d'une idée par exemple,
- un codage des différentes modalités d'une catégorie d'analyse pour disposer d'une lecture plus directe et simple des résultats de plusieurs entretiens, par exemple oui/non, ou bien -, 0, +.

Il est important de figurer différemment et visiblement ce qui est une citation (par exemple mettre des guillemets, ou en italique) ou ce qui est annoté par l'enquêteur, le résumé d'une idée par exemple. Les citations des personnes enquêtées (ce qu'on appelle aussi verbatim) seront très utiles pour illustrer la restitution de l'analyse.

De cette façon, les premiers entretiens font évoluer les grilles établies au départ à partir du guide d'entretien, en les rendant aptes à classer les discours effectivement recueillis dans les entretiens.

Si les grilles sont exhaustives, elles permettent de classer la quasi-totalité du contenu des entretiens. Mais il faudra toujours laisser de la place dans les grilles pour d'éventuels nouveaux thèmes ou de nouvelles catégories d'analyse dans les entretiens ultérieurs.

Tableau 2: Extrait de grille de dépouillement
Thème : éleveurs et bien-être animal dans les démarches qualité

N° d'entretien éleveur	1	14
Productions animales (autres que volailles)	VL, bovin viande	-
Production principale	lait	poulet de chair
Pondeuse/poulet	poulet	poulet de chair
Valorisation de la production (standard, label, bio, certifié)	standard	standard
Surface de bâtiment volaille	1 200m ²	(2 x 1 500,2 x 1 000) 5 000 m ²
Nombre d'animaux	28 000	-
1-3 Quelles sont vos préoccupations actuelles sur votre exploitation ?	"plus orienté vers le bovin viande et le lait que la volaille"	Pas de préoccupation spéciale ; dans 3 ans il pense transmettre son exploitation
1-4 Quelle importance accordez-vous aux critères suivants dans votre exploitation ?	-	-
Résultats économiques	très important	très important
Respect de l'environnement	important	important
Bien-être animal	important	important
Sécurité sanitaire	très important	très important
Santé animale	très important	important
1-5 Avez-vous changé de productions animales depuis votre installation ?	non	oui
2-1 Pourquoi avez-vous choisi le métier d'éleveur de volailles ?	cherchait une production pour un des associés, a hésité avec porc, souhaitait une activité rémunératrice avec peu de travail et apportant de la trésorerie	Le hasard. Son père gagnait bien sa vie.
2-2 Pourquoi ce type d'animal ?	facile	Le groupement voulait poulet standard et dindes.
2-7 (a) Quelles tâches préférez-vous ?	mise en place (1 ^{re} semaine), "poussin c'est le plus chouette", préparation du bâtiment	le démarrage des lots, papiers, comptabilité, suivi des lots
2-7 (b) Quelles tâches vous plaisent le moins ?	la fin, le ramassage, nettoyage	lavage et stress des ramassages

Étude menée par un groupe d'étudiants ESA Angers, 2006

La réalisation et le dépouillement en routine des entretiens

Les 2-3 premiers entretiens sont réalisés et dépouillés : le guide d'entretien a été ajusté, la technique d'enquête est au point, les grilles de dépouillement sont prêtes. Il ne reste plus qu'à compléter les grilles... au fil de la réalisation des entretiens.

L'élaboration d'une fiche-résumé par personne enquêtée

Au fur et à mesure de la réalisation des enquêtes, il est utile de se constituer un ensemble de fiches individuelles, proposant pour chaque personne

enquêtée un résumé de ses réponses sur les principaux thèmes. La fiche doit être rédigée le plus vite possible après l'entretien, avant même la transcription de l'entretien. Elle pourra être complétée plus tard. On dispose ainsi, par individu, d'une vision globale qui en préserve la cohérence, la logique de pensée et en constitue une première trace, à chaud. C'est d'autant plus utile que le travail d'analyse thématique passe par un découpage des discours par thèmes et sous-thèmes, par un fractionnement du discours.

Exemple de fiche résumé d'entretien

Fiche Résumé	
Une exploitation individuelle ayant recours au salariat pour rationaliser le travail	
PORTRAIT DE L'EXPLOITATION	
N° d'entretien :	18
Nom de l'exploitation :	Monique et Pierre
Localisation :	S. (11)
Personne(s) interviewée(s) :	Monique
Statut juridique de la structure :	Exploitation individuelle (Pierre : chef d'exploitation et Monique : conjoint collaborateur)
Personnes travaillant sur l'exploitation :	Les époux + 1 salarié élevage et fromagerie plein temps
Situation Familiale :	Marié, 2 grandes filles
Activités des conjoints :	-
Atelier(s) principal(aux) de l'exploitation :	Troupeau caprin avec transformation de la totalité du lait Cultures fourragères (achats en +)
Atelier(s) complémentaire(s) de l'exploitation :	-
La commercialisation :	Vente directe (50 %) : 2 marchés par semaine (à partir de juillet plus qu'1 par semaine) Vente avec intermédiaires : 2 tournées par semaine

ENTRETIEN 18: le 3 mai 2005 Enquêtée: **Monique**

Enquêtrice: **Julie**

Monique et Pierre sont des **néos ruraux** qui ont laissé tomber leur ancienne vie pour venir s'installer à la campagne. Ils ne savaient pas vraiment quel type de métier ils exerceraient. Ils ont pris des chèvres afin d'avoir un revenu rapidement, et de cette rencontre la passion est née.

Aujourd'hui, les exploitants sont en phase de transmission de l'exploitation. Ils finissent leurs cotisations dans environ 5 ans et souhaitent donc trouver des repreneurs. Ils désirent avoir une transition progressive c'est-à-dire un moment où anciens et nouveaux travailleront ensemble afin de s'assurer l'ambiance car le couple conservera la maison d'habitation située à côté de l'exploitation. Ils ne savent pas trop comment se réalisera la transmission et plusieurs questions sont d'actualité : passage par phase de salariat ?, une personne du couple devra-t-elle travailler à l'extérieur ?, est-ce que le petit troupeau suffira aux repreneurs et à faire vivre tout le monde ?... **Une chose est claire à leurs yeux: ils cherchent 2 personnes pour s'installer** car travailler seul n'est pas envisageable. Cette question de la reprise est bien celle d'actualité aux yeux des éleveurs puisque ce thème revient très régulièrement au cours de l'entretien et que les conseils donnés sont basés là dessus.

La naissance des filles a été le moteur du raisonnement de l'organisation du travail : séparation des tâches entre les associés, rationalisation des jours de commercialisation, adaptation organisation du travail et commercialisation, et un peu plus tard embauche de salariés pour soulager les éleveurs les jours de marché... Suite à ces grands chamboulements, **une routine s'est installée** et il n'y a pas eu d'autres grandes modifications (sauf introduction mono traite). Les associés ont des responsabilités bien séparées mais **ils raisonnent et prennent leurs décisions souvent ensemble** afin d'avoir une réflexion globale au niveau de l'exploitation et aussi pour se tenir au courant de l'évolution de chaque atelier (important car chacun conserve ainsi une polyvalence).

Le salarié doit être polyvalent pour effectuer le travail dont les éleveurs ont besoin (remplacement de l'un et l'autre, intervention sur l'extérieur). **Les éleveurs ne sont pas contre l'implication du salarié dans les responsabilités/les décisions** si ce dernier le souhaite. Avec le salarié actuel cela est difficile car ne connaît pas l'agriculture et est étranger avec peu de maîtrise du français. **Globalement, les éleveurs sont satisfaits de leur emploi de salariés** (pas de problème pour trouver malgré renouvellement tous les 2-3 ans).

*Étude menée par Julie Bonnet, stagiaire Isara, 2005
" S'organiser pour travailler à plusieurs en élevage caprin "*

La transcription des entretiens

On continue l'enregistrement au magnétophone des entretiens et on réalise selon les besoins soit une transcription intégrale soit une transcription partielle des entretiens, éventuellement pour compléter une prise de notes.

Dans ce dernier cas la réécoute donne lieu à une transcription intégrale des passages les plus significatifs, notamment ceux traitant directement des thèmes importants ou complexes. La transcription est partielle, sous forme résumée, pour d'autres passages, de manière suffisante bien entendu pour cerner l'information intéressante, en particulier pour remplir les grilles de dépouillement.

Le remplissage des grilles de dépouillement

Ensuite, on effectue, comme pour les premiers entretiens, le découpage du contenu des entretiens, et la répartition et le codage dans les grilles de dépouillement.

Le dépouillement d'enquêtes réparties entre plusieurs enquêteurs

Dépouiller des entretiens semi-directifs qu'on n'a pas menés soi-même est

ardu et peut s'avérer peu efficace. Pour réduire les difficultés et préserver autant que possible la richesse du matériau recueilli en enquête en vue de l'analyse, il nous apparaît essentiel d'accorder une attention particulière à la transmission entre les enquêteurs et les personnes chargées de l'analyse. Celles-ci peuvent utilement participer à quelques enquêtes, en tant qu'observateurs ou enquêteurs, afin de se constituer une expérience propre.

Il est souhaitable que la mise en forme du matériau soit faite par chacun sur ses propres enquêtes. Il peut s'agir pour chacun en particulier de :

- la réalisation d'une transcription intégrale de chaque entretien quand le temps affecté au travail le permet,
- la réalisation d'une fiche résumé par enquête, sur un canevas commun élaboré si possible collectivement
- le remplissage par chacun de la grille de dépouillement pour ses propres enquêtes.

Des outils collaboratifs adaptés à ce type de situation sont disponibles sur Internet pour centraliser les informations, constituer un tableau de saisie unique rempli au fur et à mesure par chacun, etc. (par exemple Google documents). La personne chargée de l'analyse de l'ensemble pourra à la fois travailler à partir de ces éléments et solliciter les enquêteurs pour des précisions et des éclaircissements.

Des allers-retours entre enquêteurs et personne en charge de l'analyse seront utiles une fois l'analyse démarrée pour en discuter les premiers résultats et les enrichir, par exemple au cours de réunions de travail pour confronter les visions s'il y a plusieurs enquêteurs.

L'analyse et la synthèse des entretiens

On dispose maintenant du contenu des entretiens réparti dans les grilles et fiches. Ce sont les supports de l'analyse. L'analyse s'appuie sur deux approches différentes et successives des grilles, une lecture thème par thème pour tous les enquêtés, puis une lecture des différents thèmes pour un même enquêté pour rechercher si des profils de réponse distincts émergent.

L'analyse thématique pour décrire l'homogénéité ou la diversité des réponses thème par thème

Les réponses données sur chaque thème et sous-thème sont décrites, en regroupant si on le juge nécessaire des thèmes/sous-thèmes proches, et en donnant des indications sur la fréquence de chaque modalité de réponse ou idée (elle est exprimée par tous, par une majorité, par quelques-uns ; ou bien par tant de personnes sur tant ayant

répondu à cette question ou abordé ce thème), des indications sur l'intensité de l'évocation, etc.

On complète souvent cette description par des indications sur le lien éventuel entre les différentes réponses et le profil des personnes enquêtées, ou

sur le lien avec les réponses obtenues sur d'autres thèmes. Des citations des personnes enquêtées peuvent être utilisées pour illustrer.

L'analyse thématique peut prendre la forme d'un premier document de travail rédigé, dès que l'on dispose de 8 à 12 enquêtes, qui pourra ensuite être complété par les enquêtes supplémentaires.

Analyse thématique sur "la spontanéité de l'évocation du travail"

L'un des résultats attendus de cette enquête est d'évaluer la place que peut avoir le problème travail dans les préoccupations et les projets des éleveurs. Celle-ci a pu être observée à travers les diverses préoccupations et projets que mettaient en avant les éleveurs de manière spontanée lors de la phase de présentation de leur exploitation (avant d'aborder la partie de l'entretien portant spécifiquement sur le travail de l'éleveur).

Question 1:

"Aujourd'hui quelles sont vos préoccupations par rapport à votre exploitation ?"

Deux types de réponses (le nombre d'éleveurs ayant cité chaque réponse est indiqué entre parenthèses; et les réponses en lien direct avec le sujet du travail sont en italique)

- des objectifs globaux...
- Maintenir le salaire (3)
- *Améliorer les conditions de travail (3)*
- Gérer les problèmes sanitaires du troupeau (5)
- S'adapter au contexte de production (prix bas)...(2)
- des points de préoccupation plus précis:
 - *Faire face à un départ de main d'œuvre (4)*
 - *Faire la mise aux normes (modernisation de l'exploitation) (5)*
 - *Faire face à l'arrêt des betteraves sucrières (4)*
 - *Faire face à la demande de lait (2)*
 - *La fièvre catarrhale (5)*

Citation:

"Peut-être plus améliorer les conditions de travail que de rechercher un revenu supplémentaire, parce qu'il y a des jours j'ai l'impression d'être débordé! Peut-être qu'en vieillissant... ma préoccupation du moment, c'est ça."

Question 2:

"Quels sont vos projets, vos priorités sur l'exploitation aujourd'hui?"

Réponses:

- Garder un fonctionnement de croisière et se concentrer sur le dégageant d'un revenu (4)
- Agir pour mieux gérer le travail (7)*
- Améliorer l'utilisation des facteurs de production disponibles (4)
- S'orienter vers des modes de production plus durables (3)
- Faire un choix quant au maintien d'une activité (4)*
- Faire la mise aux normes (modernisation de l'exploitation) (6)*

Citation:

"Pourquoi pas... S'associer et... ou alors je ne sais pas... Peut-être avec un voisin, avoir plus de week-ends et puis travailler à plusieurs c'est bien. Ne pas être tout seul. On discute, il y a beaucoup de choses, là j'ai un salarié, mais ce n'est pas pareil... ça va se faire."

Analyse: On voit que le travail ressort de manière spontanée dans les préoccupations et les projets, et ce de manière prégnante. Les préoccupations qui se rattachent à l'aspect travail ne sont pas forcément que liées à un changement ou une contrainte que l'enquêté ne maîtrise pas, ou une obligation extérieure (disparition de main d'œuvre, mise aux normes). C'est aussi pour

un certain nombre d'entre eux une préoccupation globale au niveau de l'exploitation, un point sur lequel ils veulent agir et qui est dans leurs priorités. On voit néanmoins que ces préoccupations concernent le court terme, qui dépendent plus ou moins de la volonté de l'agriculteur (parmi ce qui ne dépend pas de lui, la nécessité de faire face à des contraintes liées au contexte sanitaire, économique, aux changements de main d'œuvre sur l'exploitation, à des contraintes réglementaires telles que la mise aux normes des bâtiments). Les préoccupations concernant le moyen terme (5 à 10 ans) ou exprimées comme quelque chose de plus vague sont plus de l'initiative de l'agriculteur, même s'il peut être influencé par des demandes sociétales. Cette différence dans le statut des préoccupations peut être associée à une différence de stratégie vis-à-vis de l'organisation du travail mais aussi à des attentes différentes vis-à-vis d'une action régionale sur le thématique travail.

Étude menée par Maëlle Gédouin, Agrotransfert Ressources et Territoire, 2008

L'analyse typologique : élaborer une grille de synthèse et rechercher des profils de réponse

L'analyse thématique montrera quelles sont les catégories thématiques les plus significatives, c'est-à-dire les thèmes et sous-thèmes qui correspondent aux points de vue les plus différents. Ce qui nous intéresse c'est en effet bien de recenser la diversité des points de vue et de l'expliquer.

Cela permet de construire une grille synthétique unique pour tous les entretiens qui ne fera apparaître que les principaux thèmes et catégories d'analyse, ceux qui sont les plus significatifs ou qui permettent le mieux d'identifier des points de vue différents (annexe 2). La grille synthétique constitue le support de l'analyse typologique.

L'analyse typologique, consiste à rechercher s'il existe des types ou profils de réponse différents, qui traduisent un type de raisonnement identifié.

Ces types ont un double intérêt. D'une part ils expliquent la diversité, ils mettent en évidence " qui exprime quelle attitude ", quels sont les déterminants des représentations sociales, à quelles caractéristiques explicatives les différentes représentations sociales sont associées. Ils sont en particulier très utiles à destination des demandeurs d'une étude ou d'acteurs à qui on en restitue les résultats.

D'autre part ils présentent un intérêt opérationnel, car ils pourront dans

certains cas être repris comme base d'un ciblage de certaines actions, par exemple pour concevoir une gamme d'outils de conseil adapté, à condition que les personnes relevant de chaque type soient faciles à repérer, à partir par exemple de caractéristiques renseignées dans un fichier ou connues par des experts.

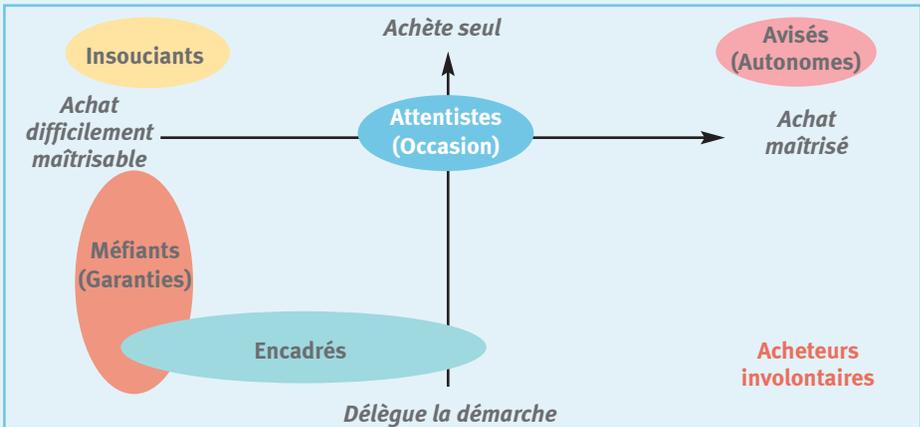
Pour rechercher ces types, on s'appuie principalement sur la grille synthétique. On commence par tester les hypothèses que constituent des typologies préexistantes, en regardant si elles correspondent effectivement à des profils distincts dans la grille. Si elles n'apparaissent pas discriminantes pour la population enquêtée, on procède par tâtonnement, en testant chacune des deux entrées possibles (par thème et par individu) à partir de la grille synthétique.

Par exemple, si on étudie les représentations d'éleveurs laitiers il est possible de :

- regarder si les éleveurs qui ont telle attitude vis-à-vis de la qualité du lait ont certaines caractéristiques communes qui les différencient de ceux qui ont telle autre attitude,
- comparer les éleveurs qui ont les mêmes structures d'élevage (quota, SAU, importance relative des différentes productions...), ou qui ont la même proximité avec les réseaux de développement (adhésion ou non au contrôle laitier...) pour voir si leurs attitudes se ressemblent,
- regarder les thèmes qui " fonctionnent " ensemble, c'est-à-dire les attitudes qui sont associées entre elles.

La couleur peut être utilisée avec profit pour d'une part faire ressortir des réponses de nature différente avec des couleurs différentes, et d'autre part rapprocher entre eux des individus qui présentent un profil coloré comparable, susceptible de constituer un type.

Exemple de typologie: Les acheteurs de chevaux de selle



L'analyse des entretiens d'une trentaine d'acheteurs a permis d'identifier 6 pratiques d'achat que l'on a positionnées dans le graphe suivant, organisé selon 2 axes. Le premier illustre le fait qu'acheter un cheval inconnu est jugé plus ou moins maîtrisable. Le second met en évidence le fait que l'acheteur délègue, fait appel à des conseils ou réalise seul l'achat.

L'acheteur avisé et autonome est un cavalier qui a de l'expérience. Il achète un cheval en fonction de critères qu'il a préalablement établi. Il prend le temps d'essayer le cheval dans les conditions futures d'utilisation et se renseigne en plus sur lui par le bouche-à-oreille ou avec Internet. Il fait confiance à sa propre expertise pour juger du cheval, de son prix et de son adéquation à ses besoins.

L'acheteur encadré délègue l'achat à un expert en qui il pourra avoir confiance, souvent son enseignant en centre équestre. Lorsqu'il souhaite acheter un cheval, son entraîneur va lui proposer à partir de son réseau de connaissances des chevaux à vendre, qui correspondent à la fois à son objectif d'utilisation, son niveau d'équitation, et bien sûr à son budget.

L'acheteur "à garanties" a acquis un cheval qu'il connaît déjà ou qu'il sait pouvoir être repris ou échangé". L'achat "à garanties" se fait soit par méfiance, soit par commodité. Dans le premier cas, l'acheteur pense que le cheval est un produit trop difficile à juger rapidement, trop incertain pour être acquis sans s'assurer longuement de ses aptitudes. La méfiance peut être liée aussi au vendeur qui est vu comme malhonnête. Dans le cas de la recherche de commodité, la personne se sent capable d'acheter un cheval seule mais choisit une démarche qui facilite sa recherche et la rend "sans risque", afin qu'elle n'y passe que peu de temps.

L'acheteur insouciant débute dans la pratique de l'équitation. Il a facilement recours aux sites Internet de vente en ligne pour acheter un cheval, c'est parfois le seul circuit connu de cet acheteur. L'acheteur ne se fait pas accompagner dans sa démarche. Le budget est un critère d'achat important pour sélectionner les annonces de chevaux à vendre.

L'acheteur attentiste est décidé à acheter mais ne passe pas à l'action tout seul. Il parle de son achat autour de lui et au hasard des opportunités, il arrive que son cercle de connaissances lui indique un cheval à aller voir. Il est autonome ensuite quant à l'essai, au jugement et à l'achat.

L'acheteur "involontaire" est avant tout un cavalier qui pratique l'équitation en centre équestre. Acheter un cheval n'est a priori pas à l'ordre du jour pour lui. Pourtant, quand le centre équestre lui propose d'acheter le cheval de club qu'il monte toutes les semaines, ne souhaitant pas voir partir son cheval préféré, le cavalier va l'acheter et souvent le laisser en pension dans le centre équestre.

Étude menée par Sophie Dubrulle, stagiaire AgroSupDijon, 2009

Des outils statistiques de classification peuvent également être utilisés pour mettre en évidence des typologies, une fois repérées les variables pertinentes. Les approches statistiques diffèrent dans l'objet et les méthodes. La taille de l'échantillon peut constituer une limite s'il s'agit de comparer des individus. Dans certaines approches l'unité d'analyse n'est pas l'individu mais les éléments du discours, et il est pertinent de traiter une vingtaine d'entretiens. C'est le cas par exemple du logiciel Alceste d'analyse automatique

de textes par classification descendante hiérarchique. Dans d'autres approches ce sont les individus et les corrélations entre leurs réponses sur différents thèmes qui constituent les unités d'analyse.

Les résultats d'entretiens semi-directifs ne se prêtent cependant pas toujours à la construction d'une typologie. Parfois il existe une grande homogénéité dans les réponses. Dans d'autres cas, plus fréquents, la diversité est réelle mais elle semble s'expliquer par des facteurs personnels, difficiles à catégoriser.

Conclure et valoriser les enquêtes qualitatives

Les analyses thématique et transversale typologique des données d'enquête ont permis d'établir un constat. Dans la conclusion on va plus loin, puisqu'on porte une appréciation sur ce constat.

On doit formuler une réponse aux questions posées à l'étude, et pour chacune des hypothèses conclure sur sa validité et sur les éléments nouveaux qui apparaissent dans l'analyse.

S'il s'agit de préparer une action de développement, on peut s'appuyer sur les questions suivantes :

- À travers les enjeux autour du sujet traité (y a-t-il ou non un problème à résoudre, est-il important) et les atouts et difficultés recensés, quelle est l'opportunité d'engager, de poursuivre des actions, et donc de formuler des propositions ? Y a-t-il différentes logiques d'acteurs (éleveurs, techniciens,...) et donc différentes approches à envisager pour l'action ?
- quels sont **les atouts**, points forts, avantages mais aussi **les contraintes**, obstacles, points faibles qui se présentent, par exemple sur la perception de telle question par les éleveurs ou les acteurs locaux ?

- pour chacun des problèmes rencontrés : quelles en sont **les causes** et quelles en sont **les conséquences**, quelles pistes d'amélioration/solution se dégagent ?
- où en est-on de **l'atteinte des objectifs** si c'est une évaluation d'actions en cours ?

Un texte rédigé autour des réponses argumentées à ces questions peut constituer la synthèse de l'étude.

Il formalise les appréciations et les conclusions relativement à des éléments de référence qui sont soit les hypothèses de l'étude ; soit des résultats d'études comparables, telles que d'autres études préalables, d'autres évaluations... ; soit des faits, ou des dires d'experts.

Par définition, les enquêtes qualitatives s'intéressent au discours des personnes enquêtées, c'est-à-dire à leur réalité subjective qui est restituée dans le constat. L'analyse a pour but d'expliquer pourquoi et comment s'est forgée cette réalité subjective.

La conclusion doit relativiser le discours (par exemple dire que ce qu'affirment certains agriculteurs ne correspond qu'à une vision des faits ou de la réalité technique, différente de celle de scientifiques ou de techniciens), et faire apparaître en quoi ce discours constitue un obstacle ou un point d'appui vis-à-vis du sujet.

À cette étape, il peut être utile de prendre l'avis de spécialistes du sujet, intervenants de terrain ou spécialistes techniques et scientifiques.

S'appuyer sur une grille d'analyse et de synthèse

Plutôt que de faire se succéder un certain nombre d'idées on gagne en clarté et en cohérence à s'appuyer sur une grille d'analyse et de synthèse.

Dans le cadre de la préparation d'actions de conseil, nous nous appuyons sur le cadre méthodologique que nous avons développé (Dockès et al, 2005) et nous recommandons de structurer les conclusions autour de la réponse aux six questions : à qui veut-on s'adresser, dans quel but, avec quelles pratiques, quelle argumentation, quels relais, quels supports. Dans le cas d'une évaluation, nous nous appuyons sur le schéma de la conviction (a-t-on sensibilisé, fait comprendre, convaincu, fait changer) ou, ce qui est très proche, sur le type de changements obtenus (changements de connaissances, d'attitudes, de comportements), ou sur l'appréciation du souvenir, de la perception, la compréhension, et la mémorisation si l'on évalue un support de communication. On peut également s'appuyer sur le cadre théorique présenté dans la partie I sur les facteurs du changement et chercher à situer les freins par rapport aux représentations des individus, à leurs connaissances, à leurs relations avec des groupes sociaux ou aux aspects matériels.

Une typologie pour expliquer, et parfois pour agir

L'émergence d'une typologie n'est pas toujours possible et ne constitue pas une obligation. Mais quand l'analyse le permet, la présentation d'une typologie peut être tout à fait utile. Elle complète les résultats en illustrant les facteurs de réceptivité des éleveurs sur des profils types. Dans un certain nombre de cas, la typologie sera aussi utilisable pour segmenter la popula-

tion à laquelle on veut s'adresser. Il peut s'agir d'une typologie des agriculteurs, des partenaires. Elle complète, sans s'y substituer, la réponse aux questions posées.

Un rapport d'étude conçu pour l'usage des demandeurs de l'étude

Si les demandeurs de l'étude sont plutôt des décideurs non-experts, ce sont d'abord les propositions qui les intéressent : "*que fait-on demain ?*". Donc, dans les propositions, on a intérêt à commencer directement par le message essentiel (*qui, quoi, comment, quand, combien, où*), sans s'encombrer de considérations générales ni de justifications sur ce qu'on propose.

Les résultats détaillés sont annexés, et préservent bien entendu, l'anonymat des personnes rencontrées. On peut illustrer par des citations des personnes interrogées sans citer leur nom, mais éventuellement en précisant quelques caractéristiques, par exemple "*30 ans, spécialisé en lait*". Cela permet de restituer leur parole, de les faire témoigner en quelque sorte ; dans certains cas cela permet de donner plus de poids à des conclusions auxquelles on ne s'attendait pas. Mais cela reste une illustration et doit être utilisé avec mesure, pour éviter de distraire l'attention des résultats de l'étude.

Perspectives et conclusion de l'évaluation de l'action régionale Vip (Vivre l'Élevage en Picardie)

L'évaluation à mi-parcours avait pour premier objectif de comprendre l'image et les effets du programme comme des actions mises en place. Il s'agissait de plus de proposer des améliorations du dispositif, et des idées pour les actions à venir. Après un bilan critique des réalisations et du fonctionnement, des enquêtes qualitatives ont été menées auprès d'éleveurs et auprès d'intervenants de terrain.

Améliorer la connaissance de Vip: un bulletin, un site Internet ?

Le programme régional Vip est peu connu des éleveurs, les actions dans lesquelles ils ne sont pas impliqués sont elles-mêmes peu connues des techniciens qui les accompagnent. En complément des réunions, la rédaction d'une plaquette de présentation du programme, et la diffusion régulière d'un bulletin d'information (écrit ou informatique) à l'ensemble des intervenants de terrain de la région, et pourquoi pas aux éleveurs, pourrait être un plus. De même, la mise à disposition de l'ensemble des outils du programme sur un site Internet pourrait faciliter leur diffusion. D'autre part, l'utilisation de la presse agricole régionale constitue un atout pour le projet et pourrait être renforcée en faisant davantage le lien entre les articles proposés et l'opération Vip dans son ensemble.

Redynamiser l'action salariat de l'axe "Travail et Qualité de vie"

Le travail est un enjeu très fort pour les éleveurs, de nombreuses actions ont été conçues et préparées sur ce thème. Il est maintenant urgent de les mettre concrètement en œuvre. D'autres pistes sont intéressantes à développer comme la sensibilisation et la formation autour du salariat et de l'association; le développement de formations à l'utilisation d'Internet; la formation des conseillers de terrain à la problématique du travail. D'autre part, l'efficacité des actions conduites sur l'herbe montrent l'intérêt de la mise en place d'un levier financier incitatif. La connexion des outils conçus dans le cadre du projet (Pact'Éleveur, plaquette Brise Glace...) à un dispositif d'accompagnement financier d'investissements pourrait inciter davantage d'éleveurs à en bénéficier et leur permettre d'être davantage sensibilisés à la thématique travail dans son ensemble.

Poursuivre les formations "Herbe" pour les conseillers

De nombreuses actions ont été engagées avec efficacité autour de l'herbe. Celle-ci suscite un intérêt économique et environnemental chez les éleveurs. Des investissements facilitent sa gestion au quotidien. Les conseillers ont exprimé le souhait de poursuivre leurs activités sur cette thématique et sont intéressés par de nouvelles formations afin d'actualiser leurs compétences et de pouvoir mieux conseiller les éleveurs sur différents aspects techniques.

Rédigé par Anne-Charlotte Dockès, Institut de l'Élevage, étude menée par Claire Warcoin stagiaire Institut Lasalle Beauvais 2010

L'agriculture et les métiers d'agriculteurs à l'horizon 2015

Extrait de la conclusion :

(...) Les principales transformations en cours dans le métier d'agriculteur semblent être de plusieurs natures :

- la poursuite d'une "professionnalisation", engagée depuis plusieurs décennies, et pour laquelle les compétences d'organisation, de gestion économique et humaine de l'entreprise prennent une importance croissante ;
- l'intégration dans le métier et dans les pratiques, d'exigences qui viennent de "l'extérieur du milieu agricole", avec une prise en compte croissante dans les activités d'enjeux environnementaux, de qualité des produits, de bien-être des animaux, et un poids croissant de l'administratif dans les activités quotidiennes ;
- l'incorporation, pour un nombre croissant d'agriculteurs, des valeurs et normes du reste de la société (séparation des sphères professionnelles et familiales, aspiration au temps libre, aux loisirs et aux vacances, volonté d'avoir des modes de vie comparables...);
- l'identification au monde et aux valeurs de la petite et moyenne entreprise pour une part plus importante des agriculteurs... Cette identification incite les agriculteurs à mettre en avant leur volonté d'indépendance, d'autonomie, alors que dans les faits, ils sont souvent en relation et en interdépendance étroite avec de nombreux organismes (pour l'approvisionnement et la vente des produits pour le conseil). Leur revenu lui-même dépend le plus souvent largement des systèmes d'aide à l'agriculture.

Les scénarios que nous proposons se situent à un horizon relativement rapproché (2015), aussi ne prennent-ils pas en compte tous les bouleversements auxquels l'agriculture se trouvera confrontée dans les prochaines décennies, notamment le réchauffement climatique ou l'augmentation forte de la population mondiale. Il s'agissait pour nous de fournir des éléments d'orientation pour les prochaines années aux organismes qui travaillent pour et avec les agriculteurs, plutôt que de comprendre les enjeux à long terme pour les filières agricoles.

Étude menée par Anne-Charlotte Dockès, Christèle Couzy (Institut de l'Élevage), Sylvain Gallot (Itavi), Étienne Pilorgé (Cetiom), Daniel Daridan (Ifip), François Raymond (Arvalis) 2008

Poursuivre par une quantification des résultats

L'étude qualitative a permis d'identifier les représentations sociales des enquêtés et leur diversité à partir d'un échantillon diversifié mais limité en nombre. Une étape complémentaire peut être menée pour chiffrer la fréquence des différents résultats dans la population totale, avec cette fois un objectif de représentativité statistique. On peut souhaiter en particulier :

- connaître la fréquence de telle attitude, de telle image,
- rechercher si une typologie se dégage en croisant les variables pertinentes, à partir d'un échantillon plus important que dans l'approche qualitative,

- ou quantifier une typologie mise en évidence à partir des enquêtes qualitatives.

Pour construire le questionnaire on s'appuie directement sur les résultats de l'étude qualitative, en proposant des questions pertinentes au regard des logiques de pensée et d'action identifiées et des modalités de réponse fournies par les enquêtes qualitatives. La formulation des questions et des réponses précodées peut reprendre des termes ou des expressions entendues dans les entretiens semi-directifs.

La confrontation des deux étapes, qualitative et quantitative, débouche sur une synthèse.

Nous ne détaillons pas ici les modalités de préparation, conduite et dépouillement des questionnaires. Ils font l'objet de nombreux ouvrages spécifiques dont ceux publiés par de Singly (2008) et Fenneteau (2007).

Quantification des 5 profils d'acheteurs de chevaux de selle identifiés en 2009 dans l'étude qualitative

Méthode:

Réalisation d'un questionnaire à partir des thèmes qui explicitent les axes de la typologie de départ (cf. encadré partie 4). Le questionnaire a été diffusé par papier (dans les Centres Équestres, lors de manifestations de tourisme équestre, dans les boutiques d'équitation...) ainsi que sur Internet, sur le site Web des Haras nationaux. Une attention particulière a été portée à la représentativité géographique (échelle régionale).

Résultats:

305 réponses exploitables ont été recueillies en 2 mois.

Les profils ont été validés, celui des acheteurs "à garantie" a été dédoublé alors que ceux des "attentistes" et "involontaires" n'ont pu être quantifiés car leur connaissance résultait de l'observation et s'avéraient difficiles à décrire à travers un questionnaire.

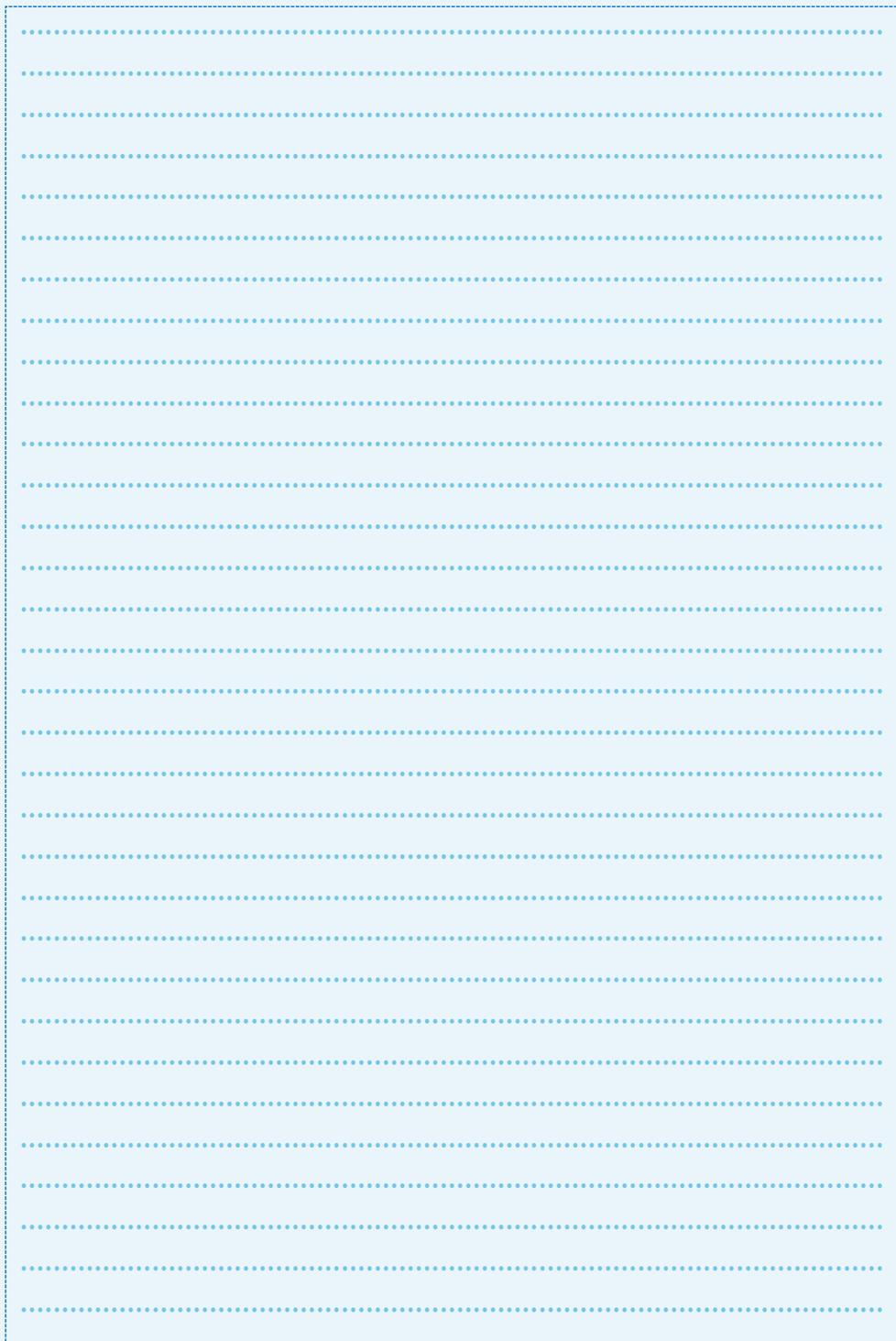
La quantification a donné les résultats suivants: Encadrés 37%; A garanties 38%; Autonomes 9%; Insouciantes 9%; Inclassables 7%

Étude menée par Blandine Péret, stagiaire Agrosup Dijon 2010

L'annexe 2 propose une autre illustration de l'usage combiné des enquêtes qualitatives et quantitatives. À l'issue de la séquence qualitative par entre-

tiens collectifs, une quantification a été mise en œuvre au moyen de 600 enquêtes téléphoniques avec un questionnaire fermé.





A large rectangular area with a dashed border, containing 30 horizontal dotted lines for writing notes.

ANNEXE 1 :

Un exemple d'enquête qualitative : les objectifs, la méthode suivie, les principaux résultats

Résumé de l'étude

Le contexte agricole, notamment l'élevage, subit de profondes mutations. Le métier d'éleveur se modifie et s'accompagne, par extension, d'une transformation du métier de conseiller. Cette situation amène à s'interroger sur l'offre de conseil : est-elle toujours adaptée à la demande et quelles interventions peuvent se révéler pertinentes de la part de l'Institut de l'Élevage pour y contribuer ?

Les objectifs de ce mémoire étaient les suivants :

- dresser un état des lieux de l'offre et de la demande de conseil en élevage de bovins viande pour identifier d'éventuelles carences et des attentes de la part des éleveurs.
- déterminer l'intérêt et les modalités de la création ou de la rénovation d'un outil technico-économique (public à cibler, forme de l'outil...).

Des enquêtes ont été réalisées dans 2 zones d'étude, les départements de l'Aisne et du Maine-et-Loire, auprès :

- de conseillers de différentes structures d'accompagnement des éleveurs afin de préciser l'offre actuelle en conseil au niveau de la zone mais aussi de tester la pertinence de la création d'un outil technico-économique,
- d'éleveurs afin de définir les besoins et attentes en conseil, notamment technico-économique.

Les enquêtes ont fait apparaître que, dans l'ensemble, les éleveurs expriment peu de besoins non satisfaits. Leurs attentes se situent par rapport à une orientation stratégique, pour le choix de leur système de production, et ce d'autant plus qu'ils ont un sentiment d'incertitude quant à l'avenir. Mais finalement, les éleveurs de bovins viande sont davantage des demandeurs d'informations que des demandeurs de conseils.

Une typologie en 5 catégories d'éleveurs a pu être dégagée, en fonction de l'intérêt des éleveurs pour un diagnostic technico-économique de leur exploitation :

- **Les éleveurs très utilisateurs de conseils** sont les plus enclins à réaliser un diagnostic, et jugent indispensable de le faire avec l'aide d'un conseiller. Beaucoup de ces éleveurs participant à des groupes de travail pourraient toutefois le réaliser de façon autonome et discuter de leurs résultats lors des réunions du groupe.
- **Les éleveurs autonomes**, seraient susceptibles de réaliser un tel diagnostic suite à une phase de sensibilisation, en étant accompagnés dans sa conduite.

- Les **éleveurs innovateurs indépendants** seraient les seuls susceptibles de le réaliser de manière totalement autonome.
- Les **éleveurs réticents au conseil** ne souhaitent pas réaliser un tel diagnostic de leur atelier viande et semblent difficiles à sensibiliser.
- Les **éleveurs utilisateurs de conseils** pour leurs autres ateliers, bien qu'ouverts au conseil ne souhaitent pas s'investir ni améliorer leur atelier de bovins viande.

L'échantillon d'éleveurs enquêtés

Afin de prendre en compte la diversité des situations, on a fait appel à la technique de l'échantillon raisonné. C'est ainsi qu'avant l'entretien avec l'éleveur, on possède déjà certaines informations préalables données par les techniciens qu'il est toutefois recommandé de vérifier au téléphone lors de la prise de rendez-vous.

Les éleveurs engraisseurs spécialisés ont été exclus de l'échantillon. Lors de la réunion de projet, ce type d'éleveurs a en effet été jugé trop spécifique, se rapprochant davantage d'un système intégré et donc relativement encadré. Par conséquent, seuls les éleveurs de bovins allaitants naisseurs ou naisseurs-engraisseurs ont été enquêtés.

Ensuite, comme il a déjà été précisé, il s'agissait de rencontrer des éleveurs appartenant à différentes catégories définies selon un gradient d'utilisation de conseils. Ont donc été rencontrés des éleveurs a priori (c'est-à-dire selon le point de vue des techniciens) très, moyennement ou peu utilisateurs de conseils, ainsi que des éleveurs n'appartenant pas à un groupement ou une association et qui sont peu connus des structures de développement.

Au sein de ces différentes catégories, il était intéressant d'avoir une certaine diversité d'âges, de systèmes, éventuellement de tailles d'exploitation, mais également une diversité selon la place qu'occupe le troupeau allaitant sur l'exploitation (en chiffre d'affaires de l'exploitation par exemple). Le choix d'une diversité sur ces critères pouvait permettre, lors du dépouillement des résultats, de mettre en évidence d'éventuelles corrélations.

Le guide d'entretien " Éleveurs "

NB : ce qui est écrit en italique est ce qui est réellement dit à l'éleveur, les autres termes ou questions constituant uniquement des relances.

Présentation générale de l'exploitation

Pouvez-vous me faire une présentation générale de votre exploitation :

- Date d'installation ; statut juridique (individuel/EARL/GAEC...); main d'œuvre : temps plein ou partiel ; moyens de production : bâtiments ou matériel
- Production végétales : superficies (SAU, SFP, STH, SCOP), quelles cultures (nature, surfaces)
- Caractéristiques du parcellaire : éloignement par rapport aux bâtiments ?
- Productions : effectifs selon le type d'animal (vaches allaitantes, génisses, brouillard, taurillons...); naisseur-engraisseur, naisseur
- Autres animaux présents sur l'exploitation
- Part de l'élevage de Bovins viande sur l'exploitation (en chiffre d'affaires par exemple)
- Production sous Signe officiel de qualité (SOQ), dans des démarches qualité ? avis sur ces démarches.
- Commercialisation ? quel pourcentage des ventes représente chaque catégorie d'animaux ? à qui sont vendus les animaux ? diversification, vente à la ferme en direct?
- Entraide, travail avec d'autres agriculteurs ?

Présentation de l'éleveur

Pouvez-vous maintenant vous présenter :

- Âge, situation familiale, formation initiale, appartenance à des associations ou des structures d'éleveurs ? quel rôle y occupez-vous ?

Préoccupations actuelles

Quelles sont vos principales préoccupations actuellement, en ce qui concerne votre métier et votre exploitation ?

Évolutions et changements

Pouvez-vous me raconter comment votre exploitation a évolué depuis que vous vous êtes installé. : quelle était votre situation au moment de votre installation ? ; Comment cette situation a évolué ? Quels changements ont eu lieu ? :

- Structure de l'exploitation (surfaces, cheptel, main d'œuvre, temps de travail, structure juridique modifiée, construction de nouveaux bâtiments, aménagements d'anciens bâtiments changement du système de logement
- Système de production (profils de vente, diversification, réorientation de production, engagement dans un SOQ, un CTE ou à la Charte de bonnes pratiques d'élevage ; adaptations selon l'éco conditionnalité : environnement, santé animale et sécurité alimentaire, bien-être animal)
- Pratiques : conduite des surfaces, conduite du troupeau (mode d'alimentation, reproduction, ...)

Pour ce type X de changement cité précédemment, qu'est ce qui vous a motivé ?

Comment vous avez réfléchi pour prendre vos décisions, comment vous êtes vous renseigné ?

- Quelles informations, auprès de qui ?
- Quelles sources de conseil, quelle gamme de prestations : technique, de gestion, spécialisée, marketing, commercialisation, management, réglementation, qualité ?
- Quelle forme de conseil (individuel, collectif) ?

On vient de voir comment vous avez réfléchi les changements x et y, mais comment ça se passe quand il s'agit plutôt d'améliorer vos façons de faire (conduite de surface, alimentation, conduite du troupeau, reproduction ...) ?

- Discussion avec des conseillers
- Changements récents sur ces aspects techniques

Est-ce que vous avez déjà fait faire un diagnostic de votre exploitation, de votre atelier viande ?

- Aisne : Diagnostic DEV réalisé par la chambre d'agriculture (CA)
- Maine-et-Loire : bilan technico-économique réalisé par Bovins Croissance 49, diagnostics réalisés par Ter'Elevage

Est ce que vous appartenez à des groupes de travail, des groupes de réflexion d'éleveurs ?

- Aisne : groupe Progrès Viande 02
- Maine-et-Loire : groupes de travail ou commission d'éleveurs animés par la CA

Comment ça se passe lorsque vous avez un problème sur l'exploitation ?

- Demande de conseils à un conseiller ? plusieurs personnes ou conseillers pour un même problème ? pourquoi, dans quel but ? Avez-vous un exemple ?

Les conseils que vous avez eus étaient-ils pertinents ? Les avez-vous suivis ?

- En avez-vous tenu compte ? Vous étaient-ils imposés ? Comment qualifieriez-vous l'impact du conseil sur vos choix, prises de décision ?

Suite aux différents choix réalisés, aviez-vous prévu les résultats que vous avez obtenus ?

- Déductions faites seul ou avec l'aide d'un conseiller ?

Les différents conseillers

On a parlé précédemment des conseillers x et y, mais il y en d'autres dans la région, est-ce que vous les voyez ?

- Dans quel but, pour quelles raisons ? Quand ? A quelle fréquence ? Qualité du conseil ? Conseils rendus obligatoires ?

Vous ne m'avez pas cité untel, pourquoi ? pourquoi vous ne voyez pas celui-là ?

- Chambre d'agriculture : conseil technique et conseil d'entreprise, bovins croissance, centre de gestion, l'Adasea, coopératives, syndicats, associations, groupements de producteurs, collectivités territoriales, vétérinaires, marchands d'aliments, autres prestataires privés
- Différences selon que le conseil est payant ou gratuit ?

Quel type de « demandeur de conseil » êtes-vous ? (beaucoup demandeur ou pas...) ?

Les besoins et attentes en terme de conseil

Quelles sont vos attentes en termes de conseil ?

- Vous m'avez évoqué tout à l'heure telle préoccupation, est-ce qu'il vous arrive d'en discuter avec des conseillers ? Sinon, pourquoi, cela ne vous intéresserait pas ?

Que pensez-vous de l'organisation entre les différents conseillers ?

- leur rôle est-il clair ? Certains conseils se recoupent-ils, se contredisent-ils ? Avez-vous noté une évolution dans les rôles des différents conseillers ?

On a beaucoup parlé du conseil, finalement, vous, qu'est-ce que vous attendez d'un conseiller ?

- apport de solutions, aide à faire des choix, aide administrative, vous tenir au courant du contexte, ...

Vous m'avez dit que vous utilisiez telles sources de conseil, est-ce que vous en utilisez d'autres ?

- Revues, radio, réunions, outils ?

- Est-ce que vous utilisez un logiciel d'aide à la décision ? Sinon est-ce que vous l'envisagez ?

Est-ce que, pour réfléchir à tel type de changement (plutôt des aspects technico-économiques) et/ou pour réfléchir à comment améliorer le fonctionnement de votre exploitation (ou à comment réduire vos coûts de production, améliorer votre marge brute...), vous aimeriez faire votre propre diagnostic en utilisant par exemple un outil du type... (expliquer un outil que l'on retrouve sur la zone ou sur une autre zone) ?

- Est-ce que c'est un outil que vous souhaiteriez utiliser seul, ou avec l'aide d'un conseiller ?

- Un outil qui se présenterait sous forme informatique, papier... ?

Quels sont vos projets pour les années qui viennent ? Quels seraient vos besoins en conseil à ce niveau-là ?

- quel type de conseil, dans quels domaines ?

Un exemple d'entretien transcrit (extraits)

Benoît... (Nom fourni par la CA, jeune agriculteur, naisseur engraisseur, fait des croisements Charolais X Salers)

C : *Est-ce que vous pouvez me faire une présentation générale de votre exploitation ?*

B : C'est une exploitation de polyculture élevage avec 130 ha, avec 18 ha de prairies permanentes. Donc aujourd'hui, pourquoi on fait des bovins ? parce que ces 18 ha sont inondables sans quoi ça serait déjà retourné depuis longtemps et mis en culture. Avant mes parents faisaient du lait puis ils ont arrêté avec les quotas, tout ça. Comme il y avait la sucrerie, ils ont complètement arrêté, ils ont repris des pâtures. On a donc des vaches allaitantes Salers en croisement avec du Charolais.

Au niveau des cultures, c'est principalement la betterave avec la sucrerie qui est juste à côté, je ne sais pas si tu l'as vue ?

C : *Non, je n'ai pas fait attention.*

B : Ah mais non, tu es arrivée de l'autre côté. Il y a peut-être même une industrie de bio-ethanol qui se fera. Donc on est en plein dans le secteur de la betterave, on a à peu près une quarantaine d'ha de betteraves, environ 60 en céréales, principalement blé. Disons 60 de blé, 7 ha d'orge de printemps, un peu de maïs et un peu de féverole, 4 ha chacun. Donc c'est principalement des betteraves ici. Voilà donc au niveau cultures.

Je me suis installé il y a 2 ans, j'ai repris l'exploitation, j'ai gardé le salarié, ce qui peut paraître beaucoup... enfin, je ne sais pas si je rentre dans les détails. Le salarié a 50 ans aujourd'hui, il a commencé à l'âge de 14 ans alors je me voyais mal le licencié, d'autant plus que j'avais dans l'optique d'avoir une activité à côté et que je travaille aussi avec un voisin qui fait entreprise, donc essayer à ce qu'il travaille un peu sur son entreprise, ça me paraissait assez logique de le garder.

J'ai fait l'IDREA de Paris, je ne sais pas si tu connais. C'est l'Institut de Droit Rural et d'Économie Agricole. C'est une école de droit rural sur Paris en 4 ans. Et donc je suis sorti dans l'optique de travailler à côté. Et c'est là que j'ai connu Étienne (le technicien) parce que j'ai travaillé 4 mois à la CA dans le service juridique. C'est là que je l'ai rencontré et puis je connais un petit peu les gars de la CA.

Donc au niveau bovins, maintenant, il y a un système vaches allaitantes. Avant, ils faisaient du lait mais comme ils ont repris des terres au niveau de la sucrerie pour faire un bassin, mes parents ont préféré arrêté le lait, d'autant plus qu'il y avait la prime de cessation laitière. Comme il restait 15 ha en pâture, ils sont repartis là-dessus, en système Salers pour être tranquille au niveau des vêlages, pour ne pas s'embêter à être trop technique... Aujourd'hui, ça représente 15 % du chiffre d'affaires donc on ne va pas trop se prendre la tête avec ça. Ça représente une trentaine de mères, des Salers. Je garde les mâles pour faire des bovins mâles, engraissement à 18 mois. Je garde quelques génisses pour bouffer et le restant des broutardes sont vendues à la coopérative. Donc je ne sais pas si tu as des questions...

C : *Vous vous considérez comme quel type de demandeur de conseils ? un peu, beaucoup... ?*

B : Aujourd'hui, je ne suis pas assez demandeur. Je devrais mais pour l'instant, je ne le suis pas assez. Pour l'instant, ça ne fait qu'un ou 2 ans que je me suis installé donc maintenant, je mets tout en place. On essaie maintenant d'être plus technique désormais qu'on a les choses bien en main. Je serai plus demandeur de conseils, pour être plus précis. Avant c'était

des conseils plus généraux et maintenant qu'on maîtrise bien le système, on essaie d'être plus précis et d'être plus performant c'est pour ça que je vais contacter pour la ration et les bâtiments principalement.

C : Est-ce que vous avez des attentes en termes de conseils ?

B. Qu'on soit peut-être plus informé par rapport à la réforme de la PAC et ses conséquences au niveau de l'élevage. Le problème, c'est qu'ils ne peuvent pas trop s'avancer.

Ensuite au niveau du marché sur l'année, on voit qu'il y a des courbes qui sont faites, voir là où les prix sont plus intéressants.

Pour ma part, j'avais des vêlages seulement l'hiver donc j'ai modifié un peu pour avoir des vêlages au mois de juin pour pouvoir vendre justement mes taurillons au mois de janvier, quand le marché est plus intéressant. Donc suite à cela, j'ai fait 2 lots pour répartir les risques tout au long de l'année et puis essayer de vendre un peu au meilleur moment. La première année que tu le fais, il faut le savoir à l'avance parce que c'est des taurillons de 18 mois. Déjà tu sépares ton troupeau en 2 donc tu mets ton taureau à 9 mois pour la première naissance, 18 mois pour le premier vêlage et voilà, t'as 1an et demi.

La 1^{re} année qu'on l'a fait, on a dit, on va vendre en janvier parce que c'est meilleur et puis il y a eu la fièvre aphteuse. On est sur des cycles longs, ce n'est donc pas évident de modifier des trucs. Il y a donc quand même des conseils intéressants par rapport à ça. Ensuite, c'est à la personne de... moi je ne vois pas toujours tout, je passe certainement à côté de certains trucs mais sinon, c'est assez complet au niveau des informations.

Les grilles de dépouillement

Les trois tableaux suivants présentent trois exemples de grilles de dépouillement : complète, semi-synthétique et synthétique.

Grille complète de dépouillement (extrait)

	ENQUÊTE 1	ENQUÊTE 4
Données a priori - Nom, donne par - décrit comme	JBA Demandeur de conseils	CA Pas encore meneur
Groupe ment ?	JBA, ELC3 (VA4)	Champagne Élevage (CHE)
Système	NE	NE
Age	58, en fin de carrière	26
Formation	Technicien agricole	- IDREA (Institut de Droit Rural et d'Économie Agricole), bac+4 - a travaillé 4 mois à la CA Aisne au service juridique
Responsabilités, implications	- administrateur-délégué à ELC3 - administrateur de région à la coopérative céralière	-syndicat des JA
Exploitation	Polyculture élevage	Polyculture élevage
Installation	1975	2002
Statut juridique	Individuel	EARL, a 5% des parts et sa mère a le restant
Main d'œuvre	2, épouse est conjointe d'exploitation	2, a un salarié (à 50 ans, ne voulait pas le licencier)
Matériel, bâtiment	Bon fonctionnement	ok
Surfaces	160 ha - 28 ha de surfaces fourragères, pâtures, 2,5 ha betteraves fourragères, 60 ha blé, 30 ha escourgeon, 10 ha maïs, 10 ha colza, 5 ha betteraves sucrées	130 ha - 18 ha de prairies permanentes, inondables, 40 ha betteraves, 60 ha blé, 7 ha orge de printemps, 4 ha maïs, 4 ha féverole
Choix de la race	Charolais car il en avait à l'époque mais de toute façon " Il n'y a pas de mauvaises races, il n'y a que des mauvais éleveurs "	+ Être tranquilles au niveau des vélages, ne pas être trop technique, jamais de césariennes. Mais pas évident d'en trouver pour le renouvellement
Part de l'élevage allaitant, son importance sur l'exploitation	important	Ce n'est pas une priorité, là pour valoriser les prairies inondables Que 15 % du chiffre d'affaires, les betteraves sont plus importantes
Aime son métier, l'élevage ?	oui oui	l'élevage n'est pas fondamental
A parlé spontanément de conseil- lers ?	- des qualités de conseiller (en chgt)	- un conseiller de Champagne Élevage (présentation) : discussion sur nouvelle PAC, " on connaît bien l'interlocuteur " +
Appel à plusieurs conseil- lers ?	Oui	oui
Citations	- + alimentation : " au bout d'un moment si tout (différents conseils) corrobore à peu près, on se dit qu'on peut essayer " - " si la réponse ne me plaît pas, je vais en voir un autre " - des fois, on peut être réorienté vers quelqu'un qui a réussi à solutionner le problème	- je vois avec le représentant de CHE qui m'oriente ensuite sur quelqu'un - problèmes sanitaires : GDS puis DSV - alimentation : vendeur d'aliments et technicien coop (car doivent vendre, ils ne sont pas forcément neutres) - serait intéressant de voir en plus de mon véto, le véto de la coop (Vernifuge...) - en général, demande à un seul conseiller mais veut maintenant être plus précis et demander à plusieurs

Grille semi-synthétique de dépouillement des enquêtes éleveurs

Éleveurs	A2	A4	A8	A3	A5	A6	A7	A9	A10	A11
Système	NE	NE	N	N (E)	NE	N	NE	N	NE	N (E)
Surface	160	130	120	70	308	180	222	200	64	160
Nombre VA	40	30	45	70	55	40	43	35	14	90
Part élevage	30 % ?	15 %	40 % ?	100 %	50 %	30 % ?	25 %	10-15 %	20 %	50 %
Préoc	PAC, avenir, Normes	PAC, rentabilité, travail	qualité de vie	avenir, normes, rentabilité, risque sanitaire	papiers, rentabilité	PAC, avenir, normes, concurrence	valoriser ses produits, papiers, rentabilité	rentabilité, papiers	normes	PAC, avenir, rentabilité
Projets	arrêter	vente directe, diversifier, chambre d'hôtes	succession	agrandir, passer en race pure, vendre à boucher	arrivée femme dans GAEC, diversifier ?	désendetter	hangar	arrêter	arrêter	N' en a pas

Grille synthétique de dépouillement des enquêtes éleveurs (extrait)

Éleveurs	Seul ?	Système	Adhésion à	chg ^t	Utilisation conseils	Attitude	Attentes d'infos	Autres sources Diag TE	Type D	Part VA	+ D/C ou E	Formation	Projets (BV)	Âge
A2	n	NE	gpt	BC	+	+++	++	++	1	1	N	3	-	35
A12	n	N	gpt 100 %	groupe	+	+++	+++	+	1	2	n	1	-	40
A13	n	NE	Asso	groupe	+	+++	+++	+	1	2	n	2	-	40
A19	n	NE	gpt 100 %	Réseau	++	++	++	++	1	3	n	1	-	51,55
ML3	n	NE	gpt	groupe BC, asso	++	+++	++	++	1	3	n	3	+	31,44
A21	n	N	gpt	Groupe	+++	+++	++	++	1	3	n	3	++	32
ML12	n	NE	Asso	BC, av groupe	++	+++	+	++	1	3	n	1	++	39
A8	0*	N	gpt	Groupe	+	+++	+	++	1	2	n	2	-	40
A18	0	N	gpt		+	+	+	+	3	1	n	3	-	31
ML10	n	NE	gpt		++	+	+	++	3	3	n	1	-	47
ML11	0	NE	gpt		+	+	--	+	3	3	n	0	-	47
ML15	0*	NE	gpt	av groupe	+	+	--	++	3	3	n	1	+	52
ML13	0	NE	gpt	av groupe	+	+	-	+	3	3	n	1	+	33
ML7	0	NE	gpt		+	+	+++	++	3	3	n	1	-	41
A3	0	N (E)	gpt		+	-	+	+	5	3	n	0	++	30
A9	n	N	O	groupe	--	-	+	+	5	1	n	3	-	46
A10	0	NE	O		--	--	+	-	5	1	n	1	-	55
A20	0	N	gpt		-	-	+	-	5	1*	n	0	+	42,39
ML14	0	N (E)	Asso		-	--	---	++	5	3	n	0	-	42

Les couleurs des cases permettent de faire ressortir des types d'éleveurs homogènes.

Combiner " du qualitatif par entretiens collectifs " et " du quantitatif par sondage " dans une étude

Il est souvent intéressant de recueillir non seulement la diversité des avis, des points de vue, des représentations, sur une question mais également de quantifier leur fréquence dans la population visée, afin de préparer des actions concrètes qui répondent aux attentes et aux besoins de segments de population dont on connaît l'importance numérique.

La combinaison d'entretiens collectifs (ou « focus groups ») et d'un sondage est à la fois un moyen pertinent et efficace de répondre à cette double attente :

- Pertinent car les entretiens collectifs permettent d'aller relativement au fond des choses en terme d'attitudes et permettent un échange de points de vue entre participants. Les sondages par questionnaire pour leur part permettent de quantifier au sein de la population des points de vue, représentations ou pratiques, de manière représentative au plan statistique.
- Efficace car c'est souvent plus économique en temps que des entretiens individuels, surtout en nombre important.

Les entretiens collectifs présentent de plus l'intérêt de pouvoir mobiliser des acteurs de terrain locaux dans leur préparation voire leur conduite. Ainsi, ils s'approprient mieux la démarche de l'étude et ses résultats.

Contexte et objectifs de l'étude sur les attentes de conseil des éleveurs laitiers

Pour nourrir leur réflexion stratégique, les organismes de contrôle laitier ont chargé en 2007 l'Institut de l'Élevage de conduire une étude sur leur positionnement possible en matière de conseil, auprès des acteurs concernés : éleveurs, techniciens, responsables professionnels. Ce travail devait en particulier apporter des éléments sur les attentes des acteurs des filières et des territoires, les différents profils des éleveurs, la perception de l'offre de conseil, des conseillers, et de l'organisation. Les entretiens collectifs et le sondage étaient les deux étapes d'investigation. Nous allons en détailler les modalités et résultats, en nous centrant pour les entretiens collectifs sur ceux menés auprès d'éleveurs (d'autres ont été organisés auprès de techniciens et de responsables professionnels).

A - La phase qualitative : 7 entretiens collectifs d'éleveurs

Elle comportait trois phases :

- L'organisation matérielle des entretiens
- La conduite des entretiens autour d'un guide structuré
- L'analyse du contenu des entretiens, notamment pour préparer la phase de quantification.

1- L'organisation matérielle d'une série d'entretiens collectifs est un point déterminant de leur réussite. Il est essentiel d'associer dans la préparation et l'animation :

- Une personne qui a un bon contact avec les éleveurs, qui les connaît, afin de garantir leur participation,
- Et une personne qui maîtrise l'animation de ce type de réunions.

Voici les informations qui ont été fournies aux acteurs locaux concernant la préparation des entretiens collectifs sur les attentes de conseil des éleveurs.

a. Les dates de réunions et les animateurs :

Le tableau suivant a été complété avec les noms des personnes, dates et lieux des entretiens collectifs définis soit par une espèce et une région, soit par une catégorie d'acteurs.

	Animateur Institut de l'Élevage	Animateur organisme local	Dates et lieux
Caprins Rhône-Alpes			
Bovins Rhône-Alpes			
Caprins Charente Poitou			
Bovins Ouest			
Bovins Sud-Ouest			
Bovins Est			
Bovins Nord			

b. Les éleveurs à inviter

Il s'agit de réunir 8 à 12 éleveurs, présentant des situations diversifiées : de dimension d'exploitation, de système de production, de types de services demandés au contrôle laitier.

Mais :

Pouvant sans difficulté exprimer leurs idées les uns face aux autres (qu'aucun ne se sente en situation d'infériorité), dialoguer, parler de l'avenir.

Ils doivent habiter à proximité du lieu de réunion (30' de trajet max).

c. Le lieu de réunion

Un lieu facile à trouver quand on ne connaît pas, ou bien connu de tous, facile d'accès. Une salle lumineuse, où les participants puisse s'installer en rond ou en U, avec une table devant eux, pour qu'ils puissent se voir quand ils parlent.

Prévoir un mur où il est possible de projeter, ou un écran. L'animateur apportera son PC. Prévoir un tableau de papier (paper-board) et des feutres.

Prévoir un café d'accueil.

Sur le lieu ou à proximité immédiate : un restaurant où le groupe puisse manger correctement, pour pas trop cher (15 € tout compris).

Si possible : un lieu où l'animateur puisse arriver avant 9 h 45 en étant parti de Paris le matin même !

d. Les horaires

Réunion 10h-13h

Repas 13 h 15-14 h 30 environ.

e. Le planning

Tout de suite : fixer les dates exactes, trouver les lieux, faire la liste d'éleveurs.

10 jours avant la réunion envoi du courrier à environ 25 personnes (à moduler selon votre expérience).

3 jours avant la réunion : relance téléphonique systématique.

f. Proposition de lettre d'invitation (à adapter selon votre expérience).

À tel endroit, le

Objet : une réunion pour discuter des besoins et attentes des éleveurs laitiers
Madame, Monsieur,

Comme vous le savez, c'est dans le secteur laitier que les éleveurs se posent le plus de questions quant à leur avenir : quels seront les prix et les aides demain, comment optimiser son revenu, quels seront les besoins de la filière et des consommateurs, comment y répondre, comment organiser son travail pour avoir des conditions de vie acceptables, comment motiver les jeunes, comment répondre à une réglementation toujours plus complexe...

Aujourd'hui, votre organisme de contrôle laitier réfléchit à la meilleure façon de vous aider à faire face à tous ces enjeux. L'Institut de l'Élevage l'accompagne dans sa réflexion.

Pour que l'offre de service que vous fera le contrôle laitier demain réponde le mieux possible à vos attentes et à vos besoins, nous avons besoin de votre avis.

C'est pourquoi nous avons le plaisir de vous convier ainsi qu'une dizaine d'autres éleveurs de la région à une réunion débat qui aura lieu :

Le tant,

de 10 heures à 13 heures

À tel endroit (joindre un plan si nécessaire)

Pour vous remercier de votre participation, nous sommes heureux de vous inviter au repas qui suivra cette réunion.

Nous comptons vivement sur votre participation, et vous en remercions par avance

Signature

Prévoir coupon-réponse éventuel et dans tous les cas relance téléphonique systématique

2 - Le déroulement des entretiens

Il est utile de bien travailler les étapes d'un entretien collectif. On peut, comme dans l'exemple ci-dessous, enchaîner des séquences de réflexion ou d'expression individuelle (tours de table **séquences 2** et **6**, remplissage du questionnaire séquence 4), et des phases ouvertes d'expression par le groupe d'idées et de débat (**séquences 3** et **5 b**).

Déroulement de l'entretien

	DURÉE
1. Présentation de la réunion	minutes
2. Tour de table des participants : présentation rapide de chacun	15 minutes
3. Questions d'introduction : - Être éleveur laitier, aujourd'hui pour vous, c'est quoi ? - Qu'est ce qui a changé depuis 10-15 ans ? - Selon vous, qu'est ce qui aura changé dans le métier d'éleveur laitier d'ici 2015 ?	40 minutes
4. Présentation et remplissage du questionnaire individuel par les participants	10 minutes
5. Discussion à partir du dépouillement du questionnaire rempli en séance par les participants Pour chaque question : a) histogramme des réponses en vidéo projection b) discussion sur les justifications des réponses	80 minutes
6. Tour de table de conclusion : Ce que serait pour moi le contrôle laitier idéal de demain 1 minute pour noter et tour de table	20 minutes
7. Conclusion, merci...	5 minutes

Questionnaire: L'avenir des éleveurs laitiers et de leurs besoins:

L'animateur prévoit des relances pour la séquence 5 b) de discussion des réponses des participants (en italique ci-dessous)

1. En 2015 les éleveurs ne chercheront plus à augmenter le niveau de production des animaux

- Je pense que c'est probable
 J'ai un avis partagé
 Je pense que c'est improbable

Relance: quels types d'objectifs pour les éleveurs (quels types d'éleveurs présents ici en 2015?), quels systèmes d'élevage dans la région...

2. En 2015, le conseil sur les thèmes suivants sera-t-il utile aux éleveurs?

	Très utile ou assez utile	Pas ou peu utile
Les techniques		
L'environnement		
L'organisation du travail		
L'économie		
La stratégie		
L'administratif, les papiers		
Les démarches qualité		
Autre :		

Relance: Sur les techniques éventuellement distinguer: alimentation, reproduction, résultats qualité, fourrages... Sur l'économie distinguer conseil atelier/global... Par rapport à aujourd'hui, quels changements majeurs?

3. En 2015 les sources d'information et de conseil suivantes seront-elles utiles aux éleveurs?

	Très utile ou assez utile	Pas ou peu utile
La presse agricole		
Internet		
Le conseil individuel		
Les réunions		
Autre :		

Relance: plutôt de l'information ou du conseil? Les autres sources d'information comme des voisins, des experts... Internet: indispensable ou pas (part des éleveurs équipés dans le groupe, usage actuel)?

4. En 2015 les éleveurs auront besoin de conseillers spécialisés plutôt que de généralistes

- Je pense que c'est probable
- J'ai un avis partagé
- Je pense que c'est improbable

Relance: qu'est ce qu'un généraliste, et un spécialiste? (qui consultez-vous aujourd'hui?)

Le technicien du contrôle laitier est-il l'un ou l'autre, de quels organismes viendront ces conseillers? Quel niveau de formation, types de compétences pour les conseillers de demain? Qu'est-ce qui pourrait changer et pourquoi? C'est quoi le cahier des charges d'un bon contrôleur laitier?

5. En 2015, les organismes de contrôle laitier auront été regroupés entre eux ou avec d'autres organismes de conseil

- Je pense que c'est probable
- J'ai un avis partagé
- Je pense que c'est improbable

Relance: quels types de regroupements entre quels organismes, est-ce que cela changera quelque chose pour l'éleveur? Les organismes resteront-ils départementaux ou aura-t-on des regroupements régionaux? Est-ce souhaité, redouté ou neutre?

6. En 2015, les éleveurs ne demanderont plus au contrôle laitier que les résultats par vache

- Je pense que c'est probable
- J'ai un avis partagé
- Je pense que c'est improbable

Relance: Intérêt respectif des résultats chiffrés et du conseil? Les différents services offerts par le CL et ce qu'ils en pensent? Vaut-il mieux un service unique ou à la carte?

7. En 2015, les règles de facturation du CL auront fortement évolué

- Je pense que c'est probable
- J'ai un avis partagé
- Je pense que c'est improbable

Relance: En quoi? souhaitable/pas souhaitable? Quelles conséquences pour les éleveurs? Quelle place pour la mutualisation des coûts? Quel équilibre contrôle/VL et conseil? Quel avis sur le coût actuel et les règles de facturation? Quelle attitude en cas d'augmentation?

3 - L'analyse des résultats

L'analyse porte tout d'abord sur les réponses aux questions ouvertes, par exemple pour la première des questions d'introduction (**séquence 3**):

Éleveur: un métier passion, un mode de vie?

Une fois les contraintes " externes " mises de côté, les éleveurs rencontrés semblent avoir une bonne image de leur métier. La traite et plus globalement la présence des animaux sont source d'astreinte, mais le développement des technologies et la mécanisation leur ont permis d'avoir un métier moins physique, " plus confortable ".

Un des grands avantages du métier d'éleveur est la liberté de s'organiser comme on le souhaite. Les éleveurs rencontrés apprécient la qualité de vie qui en résulte. Globalement, les éleveurs rencontrés estiment que l'installation des jeunes agriculteurs relève de plus en plus du choix, et non de la logique familiale. Le métier d'éleveur est défini comme une vocation, voire " un sacerdoce ".

Une partie des éleveurs insiste également sur la dimension technique, pointue de leur métier, et sur la nécessité de maîtriser de nombreux domaines. Ces éléments apparaissent comme source de valorisation personnelle. Les éleveurs considèrent que le niveau de formation des nouveaux installés sera de plus en plus élevé.

La mise en place des 35 heures, l'arrivée d'une nouvelle génération ainsi que les installations hors cadre familial plus fréquentes ont entraîné une remise en question de la singularité du métier d'éleveur. Globalement, ceux-ci souhaitent avoir du temps, et surtout "*être comme les autres*". Ils cherchent à se rapprocher des autres professions, mettant en avant leurs similitudes avec les cadres (ne pas compter son temps), ou avec l'artisanat.

L'analyse peut s'appuyer sur des citations des éleveurs, ici en italique dans le texte. Elle comporte également une analyse des résultats des questionnaires individuels et des discussions qu'ils ont occasionnées, par exemple :

Augmenter la production laitière par animal, une évolution logique

Pour les éleveurs et techniciens rencontrés, augmenter la production laitière par animal est assez logique ("*c'est dans la nature des choses*"). En effet, cette volonté semble adaptée à un contexte de prix stagnants et d'augmentation des quotas. Les progrès liés à la génétique sont toujours présents et semblent indépendants des préoccupations des éleveurs.

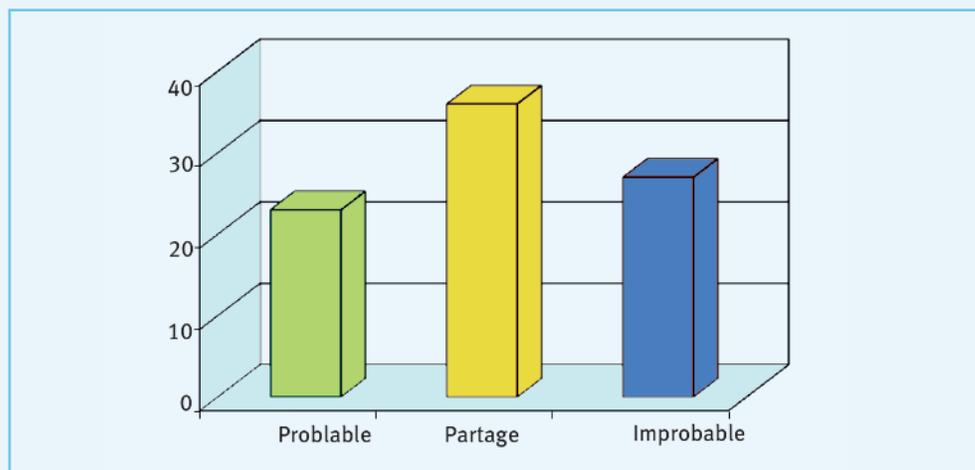


Figure 2 : Synthèse des réponses de l'ensemble des participants aux entretiens collectifs à l'affirmation suivante : " En 2015, les éleveurs ne chercheront plus à augmenter le niveau de production des animaux "

Des motivations diverses

Si augmenter la production par animal semble logique, cela permet également de répondre à un certain nombre de contraintes ou de motivations. En effet, le temps de travail consacré quotidiennement aux animaux se réduit ("*ce n'est pas pareil de traire [...] cinquante vaches ou soixante-dix*"). Ceci permet de compenser la désaffection de la main-d'œuvre familiale, et d'améliorer sa qualité de vie.

D'autre part, augmenter la production par animal permet d'augmenter sa production en limitant ou en différant les investissements (bâtiments par exemple), et donc d'être moins fragile dans le domaine financier.

Le souci de produire plus en maintenant un effectif animal stable résulte également d'une volonté de prendre en compte l'environnement dans sa dimension réglementaire. Avec un plus faible effectif, les éleveurs limitent le risque de ne pas disposer de surfaces d'épandage suffisantes.

Enfin, les techniciens rencontrés rappellent que l'envie de certains éleveurs de produire plus n'est pas uniquement liée à des motivations économiques, mais aussi à leur volonté de détenir des animaux performants dont ils peuvent être fiers et qui sont une vitrine de leur savoir-faire.

Des limites

L'impact de l'augmentation de la productivité sur la rentabilité a fait l'objet de discussions lors de la plupart des réunions. Apprécié diversement par les éleveurs, ce lien semble très dépendant du système et de la conduite d'élevage.

Augmenter la production, "*mais pas à n'importe quel coût*"

La plupart des éleveurs insistent sur les difficultés liées à la gestion d'animaux à haut niveau de performance ("*quand on produit fort, on a des soucis, des acidoses*"). Les gains en productivité sont associés à des dépenses accrues dans le domaine sanitaire ("*ce qu'on gagne en plus, on le redonne au véto*"), ainsi qu'à une gestion plus difficile de la reproduction. Gérer des animaux très performants demande à l'éleveur d'être très bon, très technique, et de ne pas ménager son temps. Ce dernier élément étant antagoniste avec les objectifs d'une partie des éleveurs, la gestion de la productivité des animaux doit prendre en compte les ressources de l'exploitation et les priorités du/des exploitant(s).

D'autres possibilités

Pour les éleveurs qui ne recherchent pas un accroissement de la production par animal, d'autres pistes sont envisagées. Certains éleveurs se projettent plutôt dans un système de production moins vulnérable aux aléas climatiques (cultures et animaux plus résistants) ou économiques (autonomie alimentaire), système herbager. D'autres envisagent une production plus homogène sur l'année, en "*lissant les courbes*" pour "*avoir du lait tout le temps*".

B - La phase quantitative: un sondage téléphonique auprès d'un échantillon représentatif de 605 éleveurs

La phase quantitative comporte 4 étapes :

- La construction de l'échantillon
- L'élaboration d'un questionnaire
- Le recueil des données, ici par enquêtes téléphoniques menées par un Institut de sondage prestataire
- L'analyse des résultats.

1- Exemple d'échantillon : répartition des éleveurs enquêtés dans les strates étudiées

Éleveurs de bovins					
Taille	Service	Zone			Total
		Céréalière	De plaine	De montagne	
< 40 VL	Sans conseil	9	14	9	32
≥ 40 VL	Avec conseil	97	173	50	320
< 40 VL	Sans conseil	10	18	4	32
≥ 40 VL	Avec conseil	65	117	39	221
TOTAL		181	322	102	605

Éleveurs de caprins			
Taille	Zone		Total
	Laitière	Fromagère	
< 200 cl	38	27	65
≥ 200 cl	20	15	35
TOTAL	58	42	100

2 - Extrait du questionnaire téléphonique de quantification

La construction du questionnaire téléphonique s'appuie sur les résultats des entretiens collectifs, qui fournissent les modalités de réponse possibles des éleveurs aux différentes questions.

Une formation des enquêteurs sur le questionnaire est nécessaire, par une personne connaissant les publics enquêtés et les sujets abordés (ayant été impliquée dans la phase qualitative par exemple).

Enquêteur: "Bonjour, je suis... de l'institut... Nous réalisons actuellement une enquête nationale auprès des éleveurs laitiers. Cette enquête porte sur les attentes et besoins des éleveurs laitiers en matière de conseil pour les prochaines années. Notre questionnaire ne devrait prendre que 10 minutes de votre temps. Bien entendu, vos réponses resteront anonymes"

1. Êtes-vous bien éleveur de [VAR] adhérent au Contrôle Laitier? Oui/Non

ENQUÊTEUR: SI NON: STOP INTERVIEW

VAR 1: BOVINS

VAR 2: CAPRINS

2. Auriez-vous quelques minutes pour répondre à nos questions? ". Oui/Non

ENQUÊTEUR: SI NON PRISE DE RENDEZ VOUS ENQUÊTEUR: SI REFUS: STOP INTERVIEW

Pour commencer, je vais vous demander quelques informations générales sur votre exploitation.

3. Quelle est la SAU totale de votre exploitation? /_/_/_/_/ HA

4. Quelle est votre Surface en herbe (prairie permanente ou temporaire):/_/_/_/_/ HA

5. Quelle est votre Surface cultivée en maïs ensilage:/_/_/_/_/ HA

6. Quelle est votre Surface cultivée en céréales et autres cultures de vente :

/_/_/_/_/ HA

7. Combien de [VAR] avez-vous sur votre exploitation?/_/_/_/_/ VAR

VAR 1: VACHES LAITIÈRES

VAR 2: CHÈVRES

[Uniquement aux Éleveurs de Bovins]

8. Combien de Vaches allaitantes avez-vous sur votre exploitation? /_/_/_/_/_/ VA

9. Combien de taurillons en moyenne vendez-vous par an? /_/_/_/_/_/ TO

10. Combien de bœufs en moyenne vendez-vous par an? /_/_/_/_/_/ BO

[Uniquement aux Éleveurs de Caprins]

11. Combien de chèvres avez-vous sur votre exploitation? /_/_/_/_/_/ CH

[À tous]

12. Disposez-vous d'un atelier hors sol significatif: Oui/Non

13. En plus de la production laitière, avez-vous sur votre exploitation une ou plusieurs autres productions importantes? Oui/Non

Concernant votre production de lait

14. Pratiquez-vous sur l'exploitation la transformation ou la vente directe d'une partie significative de votre lait (30 %) Oui/Non

15. Votre production Est elle transformée en produit AOC Oui/En partie/Non

16. Votre production est-elle labellisée en agriculture biologique: Oui/Non

17. Quel est votre niveau de quota laitier en y incluant la vente directe " ? :

/_/_/_/_/_/_/_/_/ litres

18. Je vais maintenant vous lire quelques affirmations concernant votre activité d'éleveur, pour chacune de ces affirmations, merci de me dire si personnellement vous êtes: Tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord.

Éleveurs de bovins

ITEMS	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP Ne pas suggérer
1. Être éleveur c'est avant tout avoir une passion pour ses animaux					
2. Être éleveur c'est un métier d'entrepreneur comme un autre					
3. Quand on est éleveur c'est important de pouvoir se fier à un conseiller					
4. Lorsqu'on est éleveur il faut savoir prendre ses décisions de manière autonome					
5. Lorsqu'on est éleveur il faut s'appuyer sur les savoir-faire des générations précédentes					
6. Lorsqu'on est éleveur il faut être créatif et innover en permanence					

CONSIGNE: ROTATION DES ITEMS DANS UN ORDRE ALÉATOIRE

19. Je vais vous lire 7 affirmations différentes, merci de me dire quelle est celle qui correspond le mieux à votre principal projet à 5 ans par rapport à la production laitière?

ÉNUMÉREZ de 1 à 7/UNE SEULE RÉPONSE POSSIBLE

1. Continuer sans grand changement sur votre exploitation
2. Continuer en se regroupant avec une (ou plusieurs) autre(s) exploitation(s)
3. Continuer et développer d'autres activités en parallèle
4. Augmenter la production laitière, mais sans investir
5. Augmenter la production laitière, quitte à investir
6. Diminuer la production laitière
7. Arrêter la production laitière
8. Aucune de celles-là
9. NSP (ENQUÊTEUR: Ne pas lire)

20. Pour votre exploitation, combien de visites de conseil recevez-vous de la part de :

1. Un Technicien de la Chambre d'agriculture (autre que pour le contrôle laitier)?
/___/___/ visites
2. Un Agent du Centre de gestion? /___/___/ visites
3. Un Technicien de laiterie? /___/___/ visites
4. Un Technicien d'organisme vendeur d'aliments du bétail? /___/___/ visites
5. Un Technicien d'organisme vendeur d'engrais ou de phytosanitaires? /___/___/ visites
6. Un Vétérinaire? /___/___/ visites
7. Un Technicien de la Coopérative d'insémination? /___/___/ visites
8. Un Consultant privé? /___/___/ visites

Nous allons maintenant parler du contrôle laitier

21. Globalement, pour exprimer votre satisfaction vis-à-vis de ITEM], quelle note entre 1 et 10 lui donneriez-vous? La note 1 signifiant que vous n'êtes pas du tout satisfait et la note 10 que vous êtes très satisfait.

ITEM 1: L'ACTIVITÉ CONTRÔLE DE PERFORMANCE DU CONTRÔLE LAITIER

ITEM 2: L'ACTIVITÉ CONSEIL DU CONTRÔLE LAITIER

22. De combien de visites de conseil bénéficiez-vous par an de la part du contrôle laitier?/___/___/ par an

23. À l'idéal, de combien de visites de conseil souhaiteriez-vous bénéficier par an de la part du contrôle laitier: /___/___/par an

24. Je vais maintenant vous lire quelques affirmations sur le contrôle laitier, pour chacune de ces affirmations, merci de me dire si personnellement vous êtes : Tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord :

ITEMS	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP Ne pas suggérer
1. Mon technicien de contrôle laitier m'apporte des conseils utiles pour gérer mon exploitation dans son ensemble					
2. Mon technicien de contrôle laitier est mon principal conseiller sur l'atelier lait					
3. La seule chose qui m'est utile au contrôle laitier ce sont les résultats par animal					
4. Mon technicien de contrôle laitier me donne des informations neutres et objectives					
5. Mon technicien sait adapter son conseil à mes besoins					
6. Mon technicien de contrôle laitier passe trop de temps à collecter et saisir des données					

CONSIGNE : ROTATION DES ITEMS DANS UN ORDRE ALÉATOIRE

25. je vais maintenant vous lire une liste de thèmes de conseil, merci de me dire si personnellement vous êtes pour chacun de ces thèmes : très intéressé, plutôt intéressé, plutôt pas intéressé ou pas intéressé du tout :

	Oui, très intéressé	Plutôt intéressé	Plutôt pas intéressé	Pas intéressé du tout	NSP Ne pas suggérer
1. L'élevage (reproduction, alimentation, qualité...)					
2. La déclaration PAC et les outils cartographiques					
3. L'administratif, l'organisation des papiers, la préparation aux contrôles					
4. L'économie de l'exploitation					
5. Les bâtiments et équipements de traite					
6. L'informatique, Internet					
7. les productions végétales (fertilisation, phytosanitaires)					
8. La stratégie, l'orientation générale de l'exploitation					
9. L'organisation du travail					

CONSIGNE : LECTURE DANS L'ORDRE

26. Je vais maintenant vous lire une liste d'activités du contrôle laitier, merci de me dire si pour vous ces éléments sont très importants, plutôt importants, plutôt pas importants ou pas du tout importants ?

	Très important	Plutôt important	Plutôt pas important	Pas du tout important	NSP Ne pas suggérer
1. Que le contrôle laitier propose une gamme de services à la carte					
2. Que le technicien du Contrôle Laitier voie régulièrement les animaux ou assiste régulièrement à la traite					
3. Que le technicien du Contrôle Laitier prenne rendez-vous avant la visite de conseil					
4. Que je puisse avoir des informations de la part du Contrôle Laitier entre deux visites					
5. Que le contrôle laitier propose régulièrement des réunions d'échange et de débat entre éleveurs					
6. Que le contrôle laitier propose des formations thématiques aux éleveurs					
7. Que le Contrôle Laitier propose des services du type parage, rainurage					

CONSIGNE: ROTATION DES ITEMS DANS UN ORDRE ALÉATOIRE

27. Parmi les profils de conseillers suivants, merci de me dire quels sont ceux que vous souhaitez tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout trouver au contrôle laitier ?

	Oui tout à fait	Oui plutôt	Non plutôt pas	Pas du tout	NSP Ne pas suggérer
1. Un conseiller qui a une vision globale sur l'ensemble de l'exploitation					
2. Un conseiller qui connaît bien l'atelier lait et peut apporter des conseils sur l'ensemble de cette activité					
3. Un conseiller qui puisse apporter un conseil pertinent sur d'autres ateliers de l'exploitation					
4. Des spécialistes pour chaque domaine, à haut niveau de compétence: ingénieur, nutritionniste, vétérinaire...					
5. Un conseiller qui accompagne dans la réalisation des projets en prenant en compte leurs aspects économiques et humains					

CONSIGNE: ROTATION DES ITEMS DANS UN ORDRE ALÉATOIRE

Enfin, pour conclure, je vais vous poser quelques questions sur vos caractéristiques

28. Je vais vous citer des statuts d'exploitation, merci de me dire celui qui vous correspond le mieux:

ÉNUMÉREZ, UNE SEULE RÉPONSE POSSIBLE

1. Une seule personne travaille sur l'exploitation
2. Un couple, sans salarié
3. Exploitation individuelle ou couple avec salarié permanent
4. Société ou Gaec de transmission (père fils ou mère fils)
5. Société ou Gaec entre frères ou cousins
6. Société ou Gaec entre tiers

29. Quel est le nombre de personnes travaillant sur l'exploitation en équivalent plein temps (ou UTH): Enquêteur: ne pas lister (items précodés)

NE RIEN SUGGÉRER – UNE SEULE RÉPONSE POSSIBLE

1. moins de 1 personne
2. 1 personne exactement
3. entre 1 et 2 personnes
4. 2 personnes exactement
5. entre 2 et 3 personnes
6. 3 personnes ou plus

**30. Quel est l'âge du chef d'exploitation ou du plus jeune associé?: /__/_/ ans
Si plus de 55 ans: une succession est-elle prévue? Oui/Non**

31. Quel est le niveau de formation de la personne qui s'occupe principalement de l'atelier lait?:

NE RIEN SUGGÉRER – UNE SEULE RÉPONSE POSSIBLE

Autodidacte/pas de diplôme. Niveau : 1

CAP/BEP/BEPA Niveau : 2

BTA/BAC. Niveau : 3

BTS Niveau : 4

Supérieur au BTS. Niveau : 5

NVPD/NSP Niveau : 6

VALIDATION DES CORDONNÉES

ADRESSE

COMMUNE

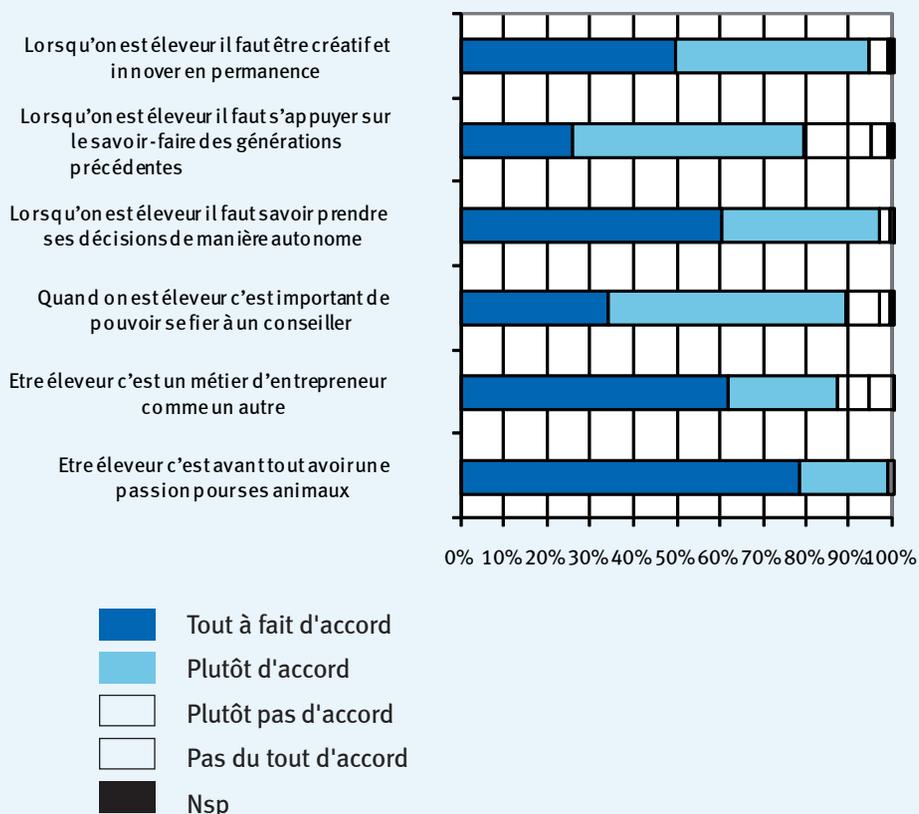
DÉPARTEMENT

REMERCIEMENTS

3 - Exemple issu de l'analyse des résultats.

Lors de l'enquête téléphonique, les éleveurs ont été interrogés sur leur vision du métier d'éleveur, en se prononçant sur six affirmations.

Définition du métier d'éleveur de bovins



Réponses des éleveurs à différentes affirmations sur le métier d'éleveur

La grande majorité des éleveurs manifeste son adhésion à la plupart des affirmations proposées, ce qui rend difficile leur classification. On note toutefois l'importance du lien avec ses animaux, ainsi que de la nécessité d'innover. Les éleveurs semblent se reposer plus sur leurs ressources propres ("*être créatif*", "*innover*", "*prendre des décisions de manière autonome*"), que sur l'expérience des générations précédentes ou leurs conseillers.

Concernant ce dernier point, les éleveurs ayant un troupeau de moins de 40 vaches montrent un plus grand intérêt pour le conseil, en répondant "tout à fait" à 38 %, contre 30 % pour les éleveurs de plus grands troupeaux. Les éleveurs n'ayant recours à aucune prestation de conseil de la part du Contrôle Laitier se distinguent quant à eux en ne répondant "tout à fait" qu'à 25 %.

- Andreani J-C., Conchon F., 2001, *Les études qualitatives en marketing*, ESCP – EAP, Cahier de Recherches n° 01 - 150
- Bardin L., 1977, *L'analyse de contenu*, PUF (11^e édition, 2003)
- Beaud S., 1996, *Usage de l'entretien en sciences sociales*, Politix, volume IX, n° 35
- Beaud S., Weber F., 1997, *Guide de l'enquête de terrain*, La découverte, Guide repères
- Becker H.S., 2009, *Les ficelles du métier, comment conduire sa recherche en sciences sociales*, La découverte, Guide repères
- Birlouez E., 1990, *Méthode pratique d'analyse de contenu d'entretiens individuels d'éleveurs*, document de travail Araire
- Blanchet A., 1985, *L'entretien dans les sciences sociales*, Dunod
- Blanchet A., Gotman A., 2001, *L'entretien, l'enquête et ses méthodes*, Armand Colin
- Brochand B., Lendrevie J., 1989, *Le publicitor*, Dalloz
- Darré J.P., Mathieu A., Lasseur J. (coord.), *Le sens des pratiques, conceptions d'agriculteurs et modèles d'agronomes*. Inra éditions, 2004
- Dockès A-C., Bousquet D., Frappat B., Guillaumin A., Kling-Eveillard F., Madeline Y., Villaret A. 2005. *Concevoir et animer une action de conseil collectif*. Institut de l'Élevage, Collection Méthode et outils
- Duchesne S., Haegel F., 2004, *L'enquête et ses méthodes: l'entretien collectif*, Nathan, collection 128
- Fenneteau H., 2007, *Enquête: entretien et questionnaire*, Dunod, collection Les topos
- Ghiglione R., Beauvois J-L., Chabrol C., Trognon A., 1995, *Manuel d'analyse de contenu*, Armand Colin
- Ghiglione R., Matalon B., 2008, *Les enquêtes sociologiques, théories et pratique* (6^e édition), Armand Colin, collection U
- Grawitz M., 2008, *Méthodes des sciences sociales* (11^e édition), Dalloz
- Jodelet D., 1989, *Les représentations sociales*. PUF
- Joly N., 2006, *Approcher le travail et les conceptions du travail à partir d'un entretien compréhensif*, in Guide méthodologique pour l'approche du travail en élevage chapitre 3, Deliverable du projet TRANS (WP1 D3 final), (accessible en ligne sur le site web de l'Institut de l'Élevage)
- Kaufmann J-C., 1996, *L'entretien compréhensif*. Nathan, collection 128
- Martin V., 2005, *Les approches qualitatives en sciences sociales et leur prolongement en marketing*. Revue Française de Marketing n° 204
- N'Sondé L., 1998, *La dynamique du changement des pratiques de traite en élevage laitier*. Rapport de stage. Institut National Agronomique Paris-Grignon
- Quivy R., Van Campenhoudt L., 1995, *Manuel de recherches en sciences sociales*, Dunod
- Riutort P., 2004, *Précis de sociologie*. PUF
- Sens S., Soriano V., 2001, *Parlez-moi d'élevage, analyse des représentations d'éleveurs*, Educagri
- Singly F. (de), 2001, *L'enquête et ses méthodes: le questionnaire*, Nathan, collection 128

Collection **Méthodes & Outils**

Édité par :
Institut de l'Élevage
149 rue de Bercy
75595 PARIS CEDEX 12
www.idele.fr
Tél. 01 40 04 51 50
Fax 01 40 04 52 75

Dépôt légal :
1^{er} trimestre 2012
© Tous droits réservés
à Institut de l'Élevage
Janvier 2012
Réf. 00 12 59 002
ISBN 978-2-36343-194-3

Imprimé par :
Imprimerie Centrale de Lens
Parc d'Activités " Les Oiseaux "
Rue des Colibris
BP 78
62302 LENS CEDEX

Les enquêtes qualitatives en agriculture

Les enquêtes qualitatives en agriculture permettent de comprendre les représentations, comportements et motivations des agriculteurs et leurs partenaires. Cet ouvrage propose une démarche et des outils opérationnels pour réaliser des enquêtes : constitution de l'échantillon d'enquête, conception du guide d'entretien, conduite des entretiens individuels et collectifs, dépouillement des enquêtes, analyse et valorisation des résultats. Illustré par de nombreux exemples tirés d'enquêtes réelles, il repose sur 30 ans d'expérience de l'Institut de l'Élevage dans la réalisation d'enquêtes qualitatives.



En vente à :
Institut de l'Élevage/Technipel
149 rue de Bercy
75595 PARIS CEDEX 12
Tél. 01 4004 51 71
Fax 01 4004 49 44
www.idele.fr
technipel@idele.fr

Janvier 2012
Réf. 00 12 59 002
ISBN 978-2-36343-194-3

Prix :
16 euros