

Relation anonyme et formulaire d'enquête

In: Genèses, 29, 1997. pp. 118-120.

Citer ce document / Cite this document :

Weber Florence. Relation anonyme et formulaire d'enquête. In: Genèses, 29, 1997. pp. 118-120.

doi : 10.3406/genes.1997.1484

http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/genes_1155-3219_1997_num_29_1_1484

«Travail et modes de vie», on pouvait aussi supposer que les catégories les plus démunies culturellement auraient ainsi été incitées pour «bien répondre», à mentionner le travail comme composante du bonheur. L'hypothèse est contredite par la très faible occurrence du mot chez les agriculteurs et chez les femmes en général (toutes choses égales par ailleurs) pour qui le bonheur s'inscrit toujours dans la sphère privée.

Avec audace et largeur de vue, l'Insee et l'Ined étendent aujourd'hui le champ de leurs investigations à des domaines nouveaux où des variables préconstruites n'existent pas encore. Qu'il s'agisse de «variables d'État» ou de variables forgées par le statisticien, il convient, pour bien interpréter les chiffres, de ne jamais oublier la genèse des variables mesurées. Nous savons par les travaux de Desrosières, Merllié, Thévenot, tout ce qu'apporte l'observation des opérations statistiques, cas particulier du codage social. La

critique des opérations statistiques est donc l'un de nos moyens d'observation. Nous ne l'opposons pas à l'utilisation des chiffres : nous partons au contraire du principe qu'un modèle pertinent de la réalité sociale devrait être capable d'expliquer à la fois les distributions statistiques et les difficultés de leur établissement.

L'usage conjoint de plusieurs méthodes d'observation est par lui-même une incitation forte à dépasser les insuffisances de chacune d'entre elles. La relative transparence des méthodes quantitatives permet à ceux qui s'en servent de bénéficier des critiques de ceux qui n'en font pas : nous leur faisons grandement confiance, même si l'exercice de la critique n'est jamais exempt non plus de quelques abus. L'art de la statistique est difficile, mais sa critique n'est pas aisée non plus : elle aussi doit rompre avec la quête illusoire d'une mesure qui se suffirait toujours à elle-même.

Relation anonyme et formulaire d'enquête

Florence Weber

L'article de Céline Bessière et Frédérique Houseaux invite à déplacer le regard du produit (une enquête et ses résultats) à ses conditions de production. Autrement dit à prendre l'enquête par questionnaire comme objet d'analyse et non plus seulement comme moyen d'investigation.

Sur quel modèle penser la relation, brève et répétée, entre un enquêteur de l'Insee et chacun de ses enquêtés ? Il s'agit d'une rela-

tion anonyme et publique où interviennent en tiers absents les destinataires de l'enquête qui sont aussi, du point de vue de l'enquêteur, des employeurs. L'enquêteur n'intervient pas en personne ni pour son propre compte mais au nom de l'institution. C'est ce qui lui permet de surmonter la gêne à faire intrusion chez des gens, à leur domicile, pour les questionner. De leur côté, les enquêtés ne répondent pas en personne mais anonymement. Le pacte de l'enquête par questionnaire réside précisément dans cet anonymat, qui est garanti juridiquement aux enquêtés (les petits producteurs d'enquête par questionnaire connaissent bien les exigences de la CNIL) et qui peut leur être imposé par l'enquêteur en cours d'interaction (pour éviter les pertes de temps et la charge affective qu'entraîneraient des dérapages vers une relation personnelle).

Le passionnant récit des passations de questionnaire met en scène d'étranges visites à domicile. Dès l'arrivée, en guise de salutations, l'enquêteur (souvent une enquêtrice) doit effectuer un mystérieux tirage Kish qui transforme son hôte en porte-parole non de sa maisonnée (comme lorsqu'il accueille un invité) mais d'une catégorie statistique. Ensuite, répondre au questionnaire, c'est comme remplir un formulaire avec l'aide de l'enquêteur. Le rôle de ce dernier est de rendre ses enquêtés interchangeables, de les transformer, de personnes singulières, prises dans des nœuds de relations dont elles sont le produit, en individus anonymes et indépendants. D'où la brutalité de certaines entrées en matière. L'annonce d'un décès depuis le dernier recensement ne pousse pas l'enquêteur à présenter ses condoléances mais à barrer un nom sur une fiche. Ces détails sautent aux yeux des observateurs extérieurs : comme le note un participant du séminaire *Bonheur et travail*, « lorsque Madame G. apprend à l'enquêtrice que le foyer n'est plus composé de 9 membres mais seulement de 3 personnes, l'enquêtrice prend une posture très administrative en répondant "tant mieux" ». Il est clair que cet apparent manque de tact découle du cadre de la relation. Ce n'est pas la même politesse qui régit les rapports de personne à personne, relations durables et qui portent à conséquence, et ceux qui unissent de façon fugace et anonyme administrés et représentants de l'administration.

Céline Bessière et Frédérique Houseaux appellent à une sociologie des enquêteurs. On peut leur suggérer qu'elle fera partie, plus largement, d'une sociologie des agents subalternes de l'État et de leurs conditions de travail. Du facteur à l'employé municipal, ils sont payés pour faire intrusion au domicile ou dans la vie privée des « vrais gens », comme les appelle Alain Desrosières. Qu'ils soient reçus avec amabilité,

hargne ou mépris, qu'ils soient connus et reconnus personnellement ou qu'ils restent invisibles, la relation est forcément dissymétrique : ce qui, pour eux, est travail de routine est événement exceptionnel pour leurs interlocuteurs.

On peut reprendre sous cet angle tout ce qui apparaît habituellement comme des questions techniques pour le sociologue ou le statisticien. Les questions ouvertes gênent l'enquêteur plus que ses enquêtés, parce qu'elles apparaissent comme trop personnelles. Elles risquent de briser le pacte fragile qui définit son rôle et rend son travail supportable. L'anonymat de la relation assure une neutralité affective qui lui permet d'effectuer une « standardisation » des enquêtés. En clair, l'enquêteur aide ses enquêtés à trouver leur place dans un formulaire. Pour ce faire, il leur traduit en quelque sorte les questions lorsqu'il le faut, et il traduit les réponses en effectuant le codage.

Dès lors la différence entre questions fermées, c'est-à-dire réponses pré-codées, et questions ouvertes, qui s'éloignent du modèle du formulaire, peut s'énoncer ainsi. Dans les premières, le codage s'effectue au cours d'une véritable négociation entre enquêteur et enquêté. Les secondes relèvent de deux logiques différentes. Soit les réponses seront codées par la suite, sans l'aide du contexte ponctuel ni celle de l'enquêté, mais au vu de l'ensemble des possibilités de réponse. Soit, comme dans l'enquête décrite ici, les réponses seront traitées comme des textes, en comptant les occurrences des mots et en rappelant leur contexte discursif. C'est alors traiter des fragments de dialogue, pris dans la relation entre enquêteur et enquêté, comme des textes. Dans tous les cas, le prix à payer pour pouvoir compter, c'est la neutralisation des personnes singulières et la décontextualisation de leurs réponses. Les difficultés propres à chacune de ces techniques tiennent au

moment où s'effectue cette double opération, indispensable : lors de l'interaction de face à face, lors du codage, lors du comptage des mots. Pour comprendre ce que l'on mesure, il faut savoir quand et comment s'effectue cette réduction nécessaire. À toutes les étapes, les malentendus sont inévitables et passionnants. Ils contribuent à la fabrication d'un *sens com-*

mun et leur mise en évidence aide à poser de nouvelles questions aux données.

Comme le suggèrent Christian Baudelot et Michel Gollac, loin de n'être qu'un outil de vérification d'hypothèses construites ailleurs, l'enquête par questionnaire devient alors ce qu'elle est : une expérience.

À quoi sert une enquête : biais, sens et traduction

Alain Desrosières

L'«enquête sur une enquête» proposée par l'article de Céline Bessière et Frédérique Houseaux est riche d'enseignements. Elle permet de mesurer, une fois de plus, tout ce que semble effacer ou travestir le travail statistique de mise en forme et de codage, que constitue une enquête par questionnaire fermé. Les exemples fournis par les auteurs sont convaincants et stimulants pour une réflexion sur la portée et les limites de telles enquêtes, notamment sur le «sens» des questions, et les «biais» éventuellement introduits, selon eux, par des situations imprévues lors de la conception du questionnaire. Pourtant, ce genre de débat n'est pas, comme ils le disent, «limité pour l'instant à la sociologie qualitative». La sociologie quantitative a fait, depuis des décennies, l'objet de vives critiques de ce type, provenant par exemple des ethnométhodologues comme A. Cicourel, dans son livre publié en 1964, *Method and Measurement in Sociology*, puis ensuite par beaucoup d'autres.

Ceci ne retire rien à l'intérêt de l'article proposé ici, mais suggère une autre question de sociologie de la connaissance : pourquoi de telles analyses peuvent-elles être produites très régulièrement, avec des tonalités variées, polémiques ou constructives, sans que, au bout du compte, la sociologie fondée sur des enquêtes par questionnaire ne cesse de se développer et de trouver des usages et des publics nouveaux ? Bien sûr, les sociologues



1. À ce sujet, voir : François Leguiller, «L'indice des prix à la consommation surestime-t-il l'inflation ?», *Économie et statistique*, 303, 1997-3, pp. 3-32.

2. Paul Ricœur, *Temps et Récit*, Paris, Éd. du Seuil, 1993.