

Isabelle Marc

Dossier d'évaluation du cours de Méthodes Qualitatives

SOMMAIRE

1 Choix d'une question centrale.....	2
2 Choix des données à produire.....	2
3 Choix d'une méthode de production des données et mise en pratique.....	3
4 Choix d'une méthode de traitement des données.....	4
5 Choix d'extraits d'articles	5
6 Sources documentaires	12
7 Mise en pratique de la méthode de traitement des données	12
8 Réflexions sur les aspects qualitatifs et quantitatifs dans le dossier.....	14
9 Résumé du dossier.....	15

1 Choix d'une question centrale

Le thème général de mon mémoire de maîtrise porte sur l'impact des évaluations faites en Institut Médico-Professionnel (I.M.Pro.) sur les adolescents qui y sont accueillis. Un I.M.Pro. est un établissement d'éducation spécialisée qui reçoit des adolescents souffrants d'une déficience intellectuelle. Des évaluations rendues obligatoires par les annexes 24 de 1989, sont pratiquées par les professionnels au cours de ce que l'on nomme dans le milieu éducatif : les réunions de synthèses. Chaque adolescent se voit donc régulièrement être le sujet d'une synthèse sans toutefois y assister. L'adulte nommé référent du jeune est chargé ensuite de rédiger un compte rendu écrit de la réunion. Pour ce faire, il a à sa disposition les écrits des différents adultes assistants à la synthèse et remplissant des fonctions différentes auprès de l'adolescent. Ensuite, le référent retransmet à l'adolescent le contenu du compte rendu de synthèse. De par mon expérience, j'ai pu observer que la restitution de la synthèse est un moment parfois vécu de façon douloureuse voir agressive par l'adolescent.

Ces observations faites en ma qualité d'éducatrice spécialisée en poste en I.M.Pro., m'ont amené à présenter la problématique de mon mémoire en ces termes : Dans quelle mesure les évaluations pratiquées par les professionnels de l'éducation spécialisée, lors des réunions dites de synthèse, sont-elles, si elles sont transmises telles quelles, vécues comme des atteintes narcissiques pour les adolescents déficients intellectuels concernés ?

L'hypothèse de recherche de mon mémoire se traduira ainsi : De par leur normativité¹ excessive, ces évaluations, mettent en exergue les manques et les carences des adolescents. Ce qui a pour effet de les stigmatiser dans leurs différences et par la même réactiver leur sentiment d'infériorité et leur blessure narcissique.

Mon hypothèse se scinde en deux sous hypothèses. Une d'entre elles, est le sujet de ce dossier, à savoir : **Dans quelle mesure ces évaluations revêtent-elles objectivement une forme normative ?** Je vais donc chercher à mettre en évidence l'aspect normatif des comptes-rendus écrits des réunions de synthèses réalisées dans l'I.M.Pro. où je travaille. C'est au travers d'une analyse de contenu de ces comptes-rendus écrits que j'espère pouvoir déceler le caractère normatif de ceux-ci. J'aborde ainsi pour la première fois une démarche qualitative, ayant jusqu'alors opté pour des observations d'ordre clinique dans mes précédents travaux de recherche.

2 Choix des données à produire

L'I.M.Pro. où je travaille accueille une centaine d'adolescents, garçons et filles, âgés de douze à vingt ans. En moyenne les jeunes restent six ans dans l'institution avant d'être insérés dans le monde des adultes et du travail. Certains sont externes, d'autres ont un statut d'interne.

¹J'utilise le terme de *normativité* en référence à G. Canguilhem qui définit le pathologique en référence à la norme ; C'est à dire comme un excès en plus ou en moins par rapport à la normale admise comme telle.

Ces derniers vivent la semaine sur des groupes du foyer de l'I.M.Pro., les plus âgés sont en appartements éducatifs (structure où j'exerce).

Dans un premier temps, j'ai envisagé de prendre comme corpus la totalité des comptes-rendus de synthèses sur une année. Le premier écueil fut non pas le nombre mais l'hétérogénéité du corpus. En effet, les cent adolescents ne font pas tous l'objet d'une réunion de synthèse dans l'année car l'organisation matérielle et temporelle ne le permet pas. De plus travaillant sur l'internat je ne pouvais pas observer le comportement des externes lors de la restitution des comptes-rendus des synthèses. J'ai donc dans un premier temps éliminé les comptes-rendus concernant les adolescents externes. Il ne me restait alors qu'une trentaine de comptes-rendus concernant les internes sur une année. Cela m'a paru insuffisant pour valider mon hypothèse sur la normativité, d'autant plus qu'il me semble que l'aspect normatif doit être significatif sur la durée de la prise en charge pour en tirer des conclusions.

J'ai donc repensé le choix des données à produire suivant différentes caractéristiques :

- Les adolescents devaient être internes pour que mon observation clinique soit possible.
- Ils devaient faire l'objet de suffisamment de synthèses pour que la normativité éventuellement mise en évidence soit révélatrice d'une constante.
- Le corpus des écrits devait être homogène pour être valide. (chaque adolescent devait faire le sujet du même nombre de synthèses)
- Le nombre total des comptes-rendus écrits à analyser devait être suffisant mais toutefois répondre à un critère de faisabilité.

Finalement j'ai fait le choix de constituer mon corpus de textes en prenant les comptes-rendus des réunions de synthèses des adolescents internes sortis ou sortants de l'établissement sur deux ans (99/2000 et 2000/2001). Cela concernait vingt adolescents. Deux d'entre eux n'avaient fait l'objet que de trois synthèses alors que dix-huit autres en avaient eu quatre chacun au cours de leur scolarité. J'ai pris la décision d'éliminer de mon corpus les écrits concernant ces deux jeunes pour répondre au critère d'homogénéité.

Mon corpus est donc actuellement constitué de soixante douze (18 x 4) comptes-rendus de réunions de synthèses. Je pense avoir été rigoureuse dans la méthode que j'ai suivie pour faire le choix des données à produire mais mon inexpérience a pu me faire commettre un oubli. Cette erreur pourra être rectifiée car par manque de disponibilité horaire je ne rendrai mon mémoire que l'an prochain.

3 Choix d'une méthode de production des données et mise en pratique

Les données étant des écrits déjà réalisés, il m'a fallu dans un premier temps recevoir l'autorisation du directeur de l'I.M.Pro. pour pouvoir les récupérer. J'ai la chance de travailler dans un établissement, qui je pense, peut être qualifié d'organisation apprenante. En effet, au sein de l'I.M.Pro., toutes les initiatives individuelles ou collectives de salariés qui concourent à une amélioration du service rendu aux adolescents ou à de meilleures conditions de travail sont

reconnues et valorisées. Pour avoir l'autorisation d'utiliser les comptes-rendus des synthèses précitées, j'ai énoncé dans les grandes lignes mon projet de recherche dans le cadre de la maîtrise qui est par ailleurs financée par le plan de formation continue de l'I.M.Pro.. Le directeur m'a donné son accord dans la mesure où les données seront anonymes. N'apparaîtront donc jamais ni les noms ou prénoms des adolescents, ni ceux des adultes travaillant auprès de l'adolescent (par exemple : Jean Dupont sera remplacé par IndividuX).

En ce qui concerne le nom de l'établissement, le directeur actuel est favorable à sa citation, mais par souci de conformité, la question sera posée aux membres de l'association employeuse. A ce jour je n'ai pas de réponse. Le seuil d'écueil à la mention du dit I.M.Pro. peut venir des salariés qui sont seuls à occuper une fonction particulière dans l'I.M.Pro. c'est le cas de la psychologue, du psychiatre et de l'assistante sociale. Le monde de l'éducation spécialisée étant assez fermé, la seule mention du nom de l'établissement suffit à repérer certaines personnes y exerçant. Et ne sachant pas encore ce que l'analyse de contenu va révéler, il se peut que certains de mes collègues n'apprécient pas le regard posé sur leurs évaluations. Il me faudra donc peut être leur restituer les observations issues de l'analyse de contenu avant d'envisager de mentionner le nom de l'établissement.

Les comptes-rendus des réunions de synthèse sont contenus dans les dossiers des adolescents. De plus depuis trois ans, ils sont archivés sur disquettes informatiques. Il m'a donc été facile de récupérer les comptes-rendus récents. Par contre, pour les plus anciens, la moitié environ, il m'a fallu les rechercher un à un dans chaque dossier. J'aurais pu faire de simples copies mais je souhaite pratiquer une analyse de contenu assistée par ordinateur. C'est pourquoi l'ensemble des comptes-rendus devait être saisi par un système informatique (traitement de texte Word 97). Comme mes aptitudes à la dactylographie sont médiocres, j'ai opté pour la solution : numérisation et reconnaissance textuelle avec le logiciel Omnipage Limited Edition. Ce travail de saisie de tout le corpus a été long et fastidieux dans la mesure où il a fallu reprendre chaque écrit pour l'anonymer et rectifier les erreurs de frappe dues à la reconnaissance textuelle parfois aléatoire et "originale".

Ainsi, j'ai archivé sur disquettes informatiques la totalité de mon corpus sous la forme de soixante douze fichiers qui représentent les soixante douze comptes-rendus de synthèses dont je souhaite analyser le contenu.

4 Choix d'une méthode de traitement des données

De part mes formations professionnelles antérieures (monitrice éducatrice et éducatrice spécialisée) je suis plus familiarisée avec la méthode clinique mais sortant d'une filière scientifique je n'ai pas d'aversion contre les méthodes quantitatives. La problématique de mon travail de recherche actuel m'amène aujourd'hui à opter pour une méthode qualitative. En effet il me paraît opportun d'utiliser une analyse de contenu pour tenter de mettre en évidence le contenu latent des comptes-rendus écrits des réunions de synthèse. De façon très subjective, avant d'entreprendre cette recherche, j'avais déjà l'intuition que ces écrits revêtaient parfois une

forme trop "agressive" voir blessante à l'encontre des adolescents concernés. Mon jugement, point de départ de mon hypothèse, ne serait être à lui seul le garant de la vérité. Pour valider mon hypothèse de la façon la plus scientifique possible, il m'a fallu choisir un outil méthodologique le plus adapté possible. L'analyse de contenu en ce qu'elle permet de mettre en évidence le sens latent au-delà du contenu manifeste d'un discours ou d'écrits me paraît être l'outil adéquat pour objectiver mon pré sentiment à l'égard de ces comptes-rendus écrits.

N'étant pas hostile au progrès et donc à l'informatique et ayant été séduite par la démonstration du logiciel SPAD.T lors du stage de méthodes qualitatives, j'ai choisi de faire mon analyse de contenu assistée par ordinateur. A la suite de ce choix j'ai commencé à réfléchir sur l'analyse formelle que je pourrai faire. Par exemple faire une recherche sur l'occurrence (présence, absence, fréquence) des mots qui signent la déficience comme *manque, carence, difficulté*. Mais j'ai aussi pensé à une analyse plus qualitative qui pourrait mettre en évidence des perceptions différentes suivant les divers professionnels et qui mettrait peut être en lumière le système de valeurs et de croyances auquel ils adhèrent. En effet, dire d'un adolescent qu'il prend peu d'initiatives est une phrase qui sous-tend un système de valeur, de norme propre à celui qui l'énonce. Suite à ces réflexions, j'ai pris réellement conscience de l'implication du chercheur dans l'analyse de contenu assistée par ordinateur. Certes c'est le logiciel qui permet de rechercher vite les renseignements demandés mais la place du chercheur et prépondérante car c'est de la qualité de ses questions que dépend la qualité de l'analyse de contenu. C'est d'ailleurs à cette étape là que je me suis rendue vraiment compte que mon travail de recherche me prendrait plus de temps que je n'en avais et que j'ai pris la décision de différer la réalisation de mon mémoire à l'an prochain.

5 Choix d'extraits d'articles

EXTRAIT 1 :

Les méthodes qualitatives, Alex Mucchielli, Que sais-je ? , PUF, Paris, 1991, pp. 87-89

La recherche de l'implicite. L'analyse des motivations, des attitudes ou des rôles montre que l'ensemble des « faits humains » s'organise en différents niveaux de profondeur². Au niveau le plus profond se trouvent les *principes de référence* que l'on peut expliciter sous forme de croyance personnelle, de valeur psychologique ou encore de norme ; Au niveau suivant nous trouvons les *orientations générales de l'être* que l'on peut voir réaliser sous la forme de besoins, d'émotions, de prédispositions complexes ou encore d'attitudes ; Enfin, au niveau suivant, nous trouvons les *comportements* qui sont les expressions en actes des principes et des attitudes qui les sous-tendent nécessairement. Ces comportements sont repérables sous forme d'habitudes, de comportements complexes, de rituels personnels, de formes constantes

²Cf. le « Que sais-je ? » sur *Le jeu de rôle* où une théorie complète des niveaux de profondeur d'analyse des faits humains est présentée à partir de la notion de rôle.

d'interactions engagées avec l'environnement ou toutes autres formes de conduite. A chacun de ces niveaux, des « processus » sont en œuvre et peuvent eux aussi être étudiés.

Conclusion

Nous n'avons donné qu'un aperçu des nombreuses techniques d'analyse existant. Leurs caractéristiques essentielles ont été suffisamment soulignées au cours de ce chapitre pour que nous n'y revenions. Ajoutons que ces techniques resteront longtemps le propre de l'homme. Elles ne sont réalisables que par l'homme, en dehors de toute mécanisation informatique possible. C'est au sujet de ces techniques qualitatives d'analyse que l'on perçoit réellement tout ce qui sépare la flexibilité de l'intelligence généralisante de l'homme de l'intelligence artificielle des plus puissants ordinateurs.

EXTRAIT 2 :

L'entretien, André Guittet, Ed. Armand Colin, Paris, 1991, pp. 59-65

L'ANALYSE FORMELLE

Pour permettre l'analyse, on va rechercher et répertorier les unités de sens. Ces unités d'enregistrement peuvent être constituées d'un mot, d'un groupe de mots, d'une phrase ou même d'un thème.

Le mot

Au niveau lexical : on essaie de repérer la nature des mots utilisés. Dans l'entretien, on verra apparaître un vocabulaire propre aux techniciens, aux juristes, aux économistes. On cherchera alors à noter les termes les plus souvent utilisés : la personne possède un vocabulaire concret ou abstrait. De quel champ de référence, de quelles expériences particulières relève-t-il ?

Au niveau syntaxique : on notera la longueur et la construction des phrases, leur articulation. Quels sont les mots de liaison les plus fréquents ? Quels sont les temps grammaticaux les plus souvent rencontrés : le présent, le passé, le futur, etc.

Le thème

Le thème est une unité de signification complexe, il constitue un noyau de sens : tout ce qui est dit sur un point donné est rassemblé en un même thème. Par exemple, dans une enquête sur le travail on rassemblera sous des thèmes différents toutes les informations sur la tâche, l'organisation, les relations, le climat...

Les personnages

L'acteur peut également être choisi comme unité d'enregistrement. On identifie les personnages : qui est évoqué dans le discours ? Avec quel rôle, quels attributs, quelles fonctions ?

Les événements

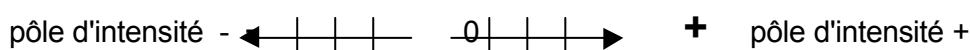
Tout ce qui se rapporte au temps, à la chronologie de l'action, peut figurer dans une même rubrique. D'autres rubriques peuvent être utilisées pour le classement des informations en fonction du but recherché. Elles tenteront de distinguer, de répertorier les données suivant des questions fondamentales. Qui ? Quoi ? Quand ? Où ? Comment ? Dans quel contexte ? ...

Dans cette tâche, la définition d'une catégorie de codage répond à plusieurs critères :

- *La réalité du mot*, de l'expression : le mot est présent ou absent, le personnage existe ou n'existe pas, le thème est clairement exprimé. Une unité de codage doit pouvoir être nettement identifiée sans interprétation possible.
- *La pertinence* : l'unité enregistrée éclaire les questions posées par l'étude et leur répond de façon précise. Par exemple une analyse statistique sur la fréquence d'utilisation d'un mot est indicative d'un type de discours, elle permet de classer, de comparer, d'authentifier mais peut difficilement dégager le sens du discours.
- *L'utilité* : tout ne peut être classé dans un entretien pour d'évidentes raisons pratiques de temps et de coût. Il faut faire un choix et concentrer l'analyse sur les éléments les plus essentiels, les plus utiles.
- *L'homogénéité de l'analyse et la fidélité* : il est nécessaire de procéder à une certaine normalisation dans la façon dont on va recueillir l'information. Il faut faire le choix d'une méthode et la respecter à la lettre pour que toutes les données soient interprétées de la même façon.

Après la définition des repères, des signes, des éléments codifiables, le travail d'analyse suppose l'adoption de règles de comptage, de classification, de comparaison. Plusieurs critères serviront à analyser l'information :

- *La présence ou l'absence* d'un mot, d'une expression, d'un thème. Dans une enquête sur l'organisation d'une production, on parle du salaire, des charges de travail ou on n'en parle pas. La présence ou l'absence de l'un ou l'autre thème a probablement un sens qu'il convient d'étudier : cela pourra être l'indice d'une défense, d'un blocage, d'un refoulement, d'une volonté de ne pas aborder le sujet.
- *La fréquence* nous renseigne sur l'importance d'un mot, d'un thème. Elle s'interprète d'une manière relative : on mesure la fréquence de tel indice par rapport à des entretiens tests effectués auprès d'une population témoin ou par rapport à des entretiens antérieurs réalisés auprès de la même population. Par exemple, on mesure la fréquence d'utilisation de certains concepts économiques auprès d'une population de techniciens avant puis après une formation, pour mesurer l'apprentissage.
- *La direction et l'intensité* : sur un thème donné, on essaiera de classer les jugements exprimés par ordre d'intensité. Une information peut être neutre, favorable ou défavorable. Elle peut se positionner sur une échelle de valeur bipolaire. Par exemple, on étudie l'image d'un produit en reclassant tous les qualificatifs employés au cours de l'entretien pour le décrire.



- *L'ordre d'apparition* : dans un entretien, l'ordre des thèmes abordés, s'il n'est pas volontairement induit par l'enquêteur, est souvent un indice pertinent et utile à analyser. Ainsi, si le thème A précède toujours les thèmes B et C, il y a certainement une raison qui mérite d'être prise en considération. Par exemple, les personnes peuvent évoquer l'ambiance de travail, le climat avant de parler des conditions objectives de travail. Un

individu parlera de son passé, de ses expériences antérieures pendant presque tout l'entretien et expliquera, très rapidement ses projets, ses désirs : le passé n'a pas laissé de place au futur.

- *La co-occurrence* : la présence simultanée de deux éléments dans le discours. Chaque fois qu'un thème A est évoqué, on retrouve le thème B. Ces thèmes sont immédiatement unis dans une proximité évidente. Dans une classe d'individus, par exemple, toutes les personnes qui demandent à poursuivre une formation complémentaire sont aussi celles qui ont des projets précis de développement personnel. À l'opposé un thème peut, lorsqu'il existe, exclure la présence d'un autre thème ou d'une autre donnée.

L'analyse formelle et quantitative fournit ainsi des repères, des indices, qui aident à apprécier un discours.

La fréquence d'apparition d'un élément dans un message permet donc de classer, de comparer, de caractériser. L'analyse formelle apporte des données descriptives, objectives et relativement fiables car la démarche y est contrôlée, méthodique et reproductible par tout individu qui respecte les mêmes critères de travail. Si l'on a posé la même question à un échantillon de personnes, il est alors possible de se livrer à des études statistiques. On connaîtra la force de tel thème, de telle idée dans une population donnée. On saura si une personne est représentative d'un groupe social ou lui est étrangère. On comprendra comment une idée un thème, est totalement original ou singulièrement banal compte tenu de sa fréquence d'apparition dans l'entretien.

Cependant ce type d'analyse ne peut guère donner le sens possible d'un discours. De par sa technique elle découpe le message et perd de vue des caractéristiques essentielles, des qualités spécifiques. L'analyse qualitative va essayer de faire ressortir le contenu implicite à partir de l'étude des connotations, des images et des symboles.

L'ANALYSE QUALITATIVE

Les connotations

Le mot connotation s'oppose à dénotation. La dénotation est définie par le dictionnaire : elle est stable, non subjective, analysable en dehors de son contexte. Ainsi le mot « nuit » s'oppose à « jour ». La connotation, elle, est donnée par la signification personnelle qu'apporte à un mot tout individu, tout groupe, toute culture dans l'utilisation du langage. La connotation reflète les contenus émotionnels, les affects particuliers. Dans les expressions « c'est le jour et la nuit », « nuit de Chine », « la nuit des temps », « voyage au bout de la nuit », le mot nuit est différemment connoté. Généralement on l'associe à la notion d'obscurité, de difficulté, de tristesse, de deuil.

Le mot, au-delà de sa signification dans le champ lexical, de sa référence au réel, se charge donc d'une valeur émotive et affective.

Le jeu des connotations dans un discours renvoie à des associations qui vont créer un climat, une sensation particulière, un impact émotif. Par exemple, si pour parler de la situation économique. Une personne utilise les expressions : hémorragie de devises, asphyxie du

marché, fièvre sur le cours des changes, sclérose de l'administration, paralysie des entreprises, nous savons tout de suite qu'elle est dans l'opposition ! La connotation « maladie » véhiculée par ces métaphores aura certainement un effet différent d'un bilan chiffré et détaillé sur les balances commerciales et les taux d'intérêt.

Ainsi, les mots par leurs sonorités, leurs nuances, les associations spontanées finissent par créer un ensemble original qui caractérise le locuteur et dévoile ses intentions.

La dénotation renvoie au réel, à la logique. Les connotations révèlent le « sensible », la subjectivité du message. Elles induisent, suggèrent. De ce fait, l'impact des mots est naturellement différent suivant les récepteurs.

L'analyse quantitative pouvait se dire scientifique, l'analyse qualitative est affaire de finesse, de sensibilité. L'une et l'autre peuvent se compléter, se renforcer ou même se contredire. Quand une intervention dans un entretien présente une unité, il est parfois possible de ramener les connotations particulières à quelques dominantes regroupées sur un axe bipolaire. On écouterait alors chaque élément de l'expression à partir de grandes tendances. Par exemple

- le plaisir /le déplaisir
- l'action /la passivité
- l'amour /l'agressivité
- le positif /le négatif
- l'ordre /le désordre
- le sacré /le profane
- le droit /le devoir, etc.

Ainsi, on relèvera tous les mots qui renvoient au plaisir ou au déplaisir, à l'action ou à la passivité et peu à peu se dégageront les lignes sensibles du discours. Les connotations se répondent les unes aux autres ; comme les touches de couleur dans un tableau impressionniste, elles recréent l'univers sensible particulier à une personne.

Les images, les symboles, les mythes

Ce niveau du discours recouvre toutes les organisations plus ou moins conscientes utilisées dans l'expression. Les images sont des éléments préconscients, implicitement donnés et élaborés au cours de l'expression par tous les qualificatifs, remarques ou associations d'idées sur un thème précis. Au cours d'un entretien on peut repérer l'image de l'entreprise dans laquelle la personne travaille, et celle de la hiérarchie. Ces images peuvent être aussi des productions plus complexes, des constructions de notre vie inconsciente, de notre histoire. On parlera d'une image du père, d'une image de l'autorité. Elles ne reflètent alors plus un élément concret mais une donnée psychologique, subjective.

Les symboles rassemblent toutes les expressions substitutives par lesquelles le sujet utilise une réalité extérieure pour exprimer un vécu, des sentiments, des émotions, des idées abstraites, difficilement traduisibles d'une manière directe par des mots. Le symbole repose sur une correspondance, un lien concret immédiatement perceptible. On trouve :

- Des symboles de la nature : le feu, l'eau, le torrent, le désert, etc.

- Des symboles animaux et humains : le lion, la colombe, la mère, etc.
- Des symboles historiques, religieux, mythologiques qui font partie de notre culture : le paradis, les enfers, Apollon, Vénus, etc.

Tous ces éléments du discours possèdent une force d'évocation qui dépasse le sens des mots. Les symboles mobilisent les émotions, les affects ; ils créent un univers d'images, de sensations, d'expériences, qui est essentiel pour la compréhension d'une personne. C'est son « cinéma intérieur », son imaginaire, sa mémoire sensible.

Les fantasmes

Les fantasmes sont les organisations psychiques, les scénarios imaginaires par lesquels le sujet mobilise ses affects pour affronter la réalité. Ils expriment les désirs d'une personne, se caractérisent par leur charge émotionnelle, par la répétition du comportement et la disproportion entre le vécu émotionnel et la situation objective dans laquelle le sujet se trouve impliqué. Les fantasmes sont inconscients ou plus ou moins conscients. L'homme qui essaie d'amasser du pouvoir reconnaît mais subit son fantasme de puissance. Par contre, celui qui rate régulièrement tout ce qu'il entreprend ne saisit pas la nature de son fantasme d'autopunition ; il maudit ce mauvais sort, la chance qui le fût.

Lorsqu'une personne aura à vivre une suite d'entretiens avec le même individu, elle prendra peu à peu conscience de certaines réactions particulières et répétitives et devra s'adapter à une forme d'organisation mentale et affective spécifique. Au-delà des fantasmes propres aux psychologies individuelles, les situations d'entretien réveilleront généralement des fantasmes plus précis :

- *de persécution* : ils se traduisent par des craintes répétées, plus ou moins explicitement formulées ou symboliquement évoquées (peur d'être mis à nu, d'être possédé, violé, dominé...). Ces craintes s'expriment par la mise en jeu de mécanismes de défense : fuites, silence, agressions verbales...

- *de destruction, de dépossession* : l'intervenant se trouve investi d'un pouvoir, d'un savoir total. Il peut tout, il lit au fond des pensées les plus secrètes.

Aucun élément dans l'entretien ne permet de vérifier de telles hypothèses. Ce sont donc des productions de l'imaginaire. Cependant, ces fantasmes peuvent aussi entrer en résonance avec ceux de l'intervenant, et des scénarios de type persécuteur/persécuté apparaîtront éventuellement. Ainsi, un enquêteur peut laisser dans l'ombre une partie de ses objectifs, son attitude sera ambiguë. Il augmentera par-là l'anxiété de son interlocuteur et l'entretien se déroulera alors sur le jeu des craintes inconscientes.

Les représentations

Nous sommes quotidiennement confrontés à la réalité, nous agissons sur elle et nous la transformons. Mais, en fait, quand nous évoquons le réel, très vite nous hésitons sur la façon de l'appréhender. Au fil de nos expériences, nous nous construisons des systèmes d'explication plus ou moins conscients à partir du flot d'informations que nous recevons d'une façon continue. Ainsi, chaque jour, on entend parler de l'atome, de l'inflation, de l'inconscient,

etc. Ces informations sont rarement analysées, démontrées, vérifiées, expérimentées. Elles échappent en partie à une explication logique, rationnelle. De ce fait, lorsqu'un individu évoque un phénomène physique, économique, psychologique ou social, il utilise ses propres représentations.

On peut en distinguer différents types. Pour parler de la pesanteur, une personne peut par exemple employer :

- une représentation sensible pratique qui lui est donnée quand elle expérimente la pesanteur en sautant par la fenêtre ;
- une représentation imagée fournie par l'image de Newton recevant une pomme sur la tête ;
- une représentation abstraite traduite par la formule de l'attraction universelle.

Les représentations sont donc constamment présentes dans les entretiens, elles sont à la base de nos actions, de nos explications. Elles sont personnelles ou caractéristiques d'un groupe social particulier.

Les références

Le langage reflète la réalité que nous expérimentons quotidiennement. Les mots traduisent notre environnement, ils expliquent nos actions, nos émotions et nos sentiments. Dans tout discours, il y a donc référence à un réel qui détermine un vocabulaire, des images, des modes de pensée. Écouter une expression, c'est ainsi saisir à partir de quelle réalité un discours s'élabore. Une ménagère raisonnera par exemple en centimes et en milliers de francs, un banquier jonglera avec les milliards de francs lourds. Ils traduisent ainsi leurs pratiques journalières.

Par ailleurs, tout discours se réfère à un ailleurs, à un corpus d'idées, pour se légitimer, pour marquer son appartenance à un courant d'idées, à un groupe d'influence. Le fait de citer une autorité, d'emprunter une citation ou une terminologie particulière exprime souvent le besoin de renforcer, d'accréditer son discours. Les références permettent ainsi de saisir à quelles influences la personne est sensible. Elles n'apportent pas forcément un supplément d'informations dans le déroulement de l'entretien, mais sont des marques, des signes sociaux, posés là pour jalonner le territoire intellectuel : On cite tel maître à penser, telle doctrine, ou plus prosaïquement on en appelle à sa concierge.

Les évaluations

Toute prise de parole contient des jugements, des évaluations explicites ou implicites. On classe, on compare, on évalue. Ainsi apparaissent les échelles de valeurs et les catégories propres à l'enquête. Ces évaluations nous donnent les préférences, les priorités, les attitudes du locuteur. Dans un entretien on étudie les tendances sur un thème précis d'une population donnée à partir des jugements formulés, de façon manifeste ou latente, dans la discussion.

6 Sources documentaires

Je n'ai pas eu le temps de lire tous les ouvrages cités ci-après, mais il me semble qu'à divers degrés, ils peuvent être utiles. Ainsi les extraits d'articles contenus dans ce dossier m'ont déjà permis d'entrevoir comment mettre en pratique l'analyse de contenu que je souhaite réaliser.

- Bardin, L. (1991) *L'analyse de contenu*, Paris : P.U.F. 6^{ème} Ed.
- Guittet, A. (1991) *L'entretien*, Paris : Ed. Armand Colin,
- Marchand, P. (1998) *L'analyse du discours assistée par ordinateur*, Paris, Ed. Colin
- Mucchielli A. (1991) *Les méthodes qualitatives*, Paris Que sais-je ?, PUF,
- Quivy R. et Van Campenhoutd L., (1995) *Manuel de recherche en sciences humaines*, Paris Ed. Dunod,
- Robert A., (1997) *L'analyse de contenu*, Paris P.U.F., Que sais-je ? n° 3271

7 Mise en pratique de la méthode de traitement des données

Comme je l'ai mentionné et expliqué précédemment, je diffère mon travail de recherche dans le cadre de mon mémoire à l'année prochaine. C'est pourquoi j'ai peu à expliciter sur la mise en pratique des méthodes de traitement des données. Néanmoins, pour avancer un peu, j'ai essayé de mettre en forme la totalité des données à analyser de façon à les rendre susceptibles d'être traitées par le logiciel SPAD.T. Après discussions et réflexions, il est apparu intéressant de considérer chaque compte rendu non pas comme une entité textuelle mais comme l'ensemble des réponses de chaque professionnel à la même question (que pensez-vous de individuX ?). Ainsi le compte rendu de la synthèse de individuX prend la forme d'un questionnaire.

Pour schématiser cela ressemble à un grand tableau :

	Réponse de l'éduc An 1	Réponse de l'instit An 1	Réponse de l'atelier An 1	Réponse de l'éduc An 2	Réponse de l'instit An 2	Réponse de l'atelier An 2	Réponse de l'éduc An 3	Réponse de l'instit An 3	Réponse de l'atelier An 3	Réponse de l'éduc An 4	Réponse de l'instit An 4	Réponse de l'atelier An 4
Individu A	xxxxxxx xxxxxxx x	xxxxxxx xxxx	Xxxx	Xxxx xxxxxxx xxx	xxxxxxx xxxx	xxxxxxx xxxxxxx xxx	Xxxxxx x Xxxxxx xxx	Xxxxxx x xxxxxxx	Xxxxxx x Xxxxxx xxxx	Xxxxxx xx xxxxxxx xxxxx	xxxx	xxxxxxx
Individu B
Individu C
Individu D											

Cette mise en forme devrait me permettre de comparer les résultats

- de ligne à ligne : les écrits concernant individu A sont-ils plus normatifs que ceux d'individu B ?

- de colonne à colonne : le statut d'instituteur induit-il plus de normativité que celui d'éducateur ?

- Comme il y a quatre synthèses concernant chaque adolescent, la notion du temps va être également intégrée de façon à pouvoir comparer si la forme et le fond des écrits évoluent avec le temps et la prise en charge de l'adolescent.

Pour simplifier le tableau je n'ai pas fait apparaître tous les professionnels intervenant en réunion de synthèse. Comme cela est très facilement pensable, ce tableau ne sert qu'à représenter la logique utilisée.

A l'issue de ce travail effectué et de la somme d'heures que cela représente j'ai conscience que cela n'est que le préambule de l'analyse de contenu qui reste à accomplir.

MISE EN PAGE DES DONNEES A ANALYSER (page 1/85)

A INDIVIDU A

EG1 ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL ANNÉE 1

INDIVIDU A SE SITUE DANS LE TEMPS IMMÉDIAT MAIS A DU MAL À SE PROJETER DANS L'AVENIR. IL A DES ACQUIS. EN LECTURE IL CONNAÎT LES SONS, REPÈRE LE SENS DES PHRASES COURTES. CURIEUX INTELLECTUELLEMENT, IL PARTICIPE BIEN EN CLASSE EN POSANT DES QUESTIONS. INDIVIDU A FONCTIONNE MIEUX EN TRAVAIL INDIVIDUEL QUE COLLECTIF DANS CE DERNIER CAS, IL DÉBORDE ; SON COMPORTEMENT EST D'UNE TELLE INSTABILITÉ QU'IL PEUT DÉSTABILISER TOUT LE GROUPE. SON CENTRE D'INTÉRÊT PRINCIPAL, SUR LEQUEL IL EST INTARISSABLE, EST LE FOOTBALL. LÀ AUSSI, IL SEMBLE ENVAHI PAR CETTE PASSION ET LORSQU'IL EN PARLE, RIEN D'AUTRE NE PEUT EXISTER. MAIS CET ENGOUEMENT TROUVE AUSSI DES LIMITES EN SPORT : APRÈS DES DÉBUTS PLEINS DE PROMESSES, INDIVIDU A RESTE SUR SES ACQUIS ET EST BEAUCOUP TROP DISPERSÉ SUR LE TERRAIN PARLE BEAUCOUP TROP PAR EXEMPLE. EN MATHÉMATIQUE, IL SAIT CLASSER ET ORDONNER DES NOMBRES JUSQU'À 50. IL CONNAÎT L'HEURE, LES MINUTES. IL PEUT TRACER DES TRAITS À LA MESURE DEMANDÉE. LES DIFFICULTÉS PREMIÈRES DE INDIVIDU A SONT ACTUELLEMENT COMPORTEMENTALES, SON INSTABILITÉ NUIT À SON EFFICIENCE. IL CHERCHE BEAUCOUP LES LIMITES DE 'L'ADULTE, ET VÉRIFIE AINSI L'INTÉRÊT QUI LUI EST PORTÉ.

AT1 ATELIER ANNÉE 1

SON TRAVAIL EST EN DENT DE SCIE. BROUILLON, ASSEZ HABILE, IL EN EST ENCORE AU STADE DE "TOUCHER À TOUT", DU JEU. SON ÂGE (12 ANS ET DEMI) EST UNE EXPLICATION À CET EFFET. AU PLAN DU COMPORTEMENT, INDIVIDU A SIMULE LA FOLIE.

IN1 INTERNAT ANNEE 1

INDIVIDU A SEMBLE TROUVER SA PLACE DANS LE GROUPE. IL EST MOINS REJETÉ PAR LES AUTRES JEUNES ET MET LUI-MÊME MOINS DE MÉCANISMES DE REJET EN PLACE. IL CHERCHE À ÉTABLIR UNE RELATION PRIVILÉGIÉE AVEC L'ADULTE SOUS DES PRÉTEXTES DIVERS. MAIS IL NE PEUT TOUJOURS PAS ACCEPTER UN ENTRETIEN QUI ABORDE DES SUJETS LE CONCERNANT. SON COMPORTEMENT

S'EST BIEN AMÉLIORÉ SUR LA VIE QUOTIDIENNE IL RESTE À TABLE, NE JETTE PLUS LES OBJETS QUI L'ENTOURENT... L EST "IMPECCABLE" SUR LES PLANS DE L'HYGIÈNE CORPORELLE ET LA TENUE VESTIMENTAIRE. SA CHAMBRE EST TRÈS (TROP) BIEN RANGÉE. INDIVIDUÀ A BEAUCOUP PROGRESSÉ DANS LE CONTRÔLE DE SES PULSIONS. IL A CONSCIENCE DE SES PROBLÈMES DE COMPORTEMENT. IL SAIT D'AILLEURS TRÈS BIEN CE QU'IL FAIT ET POURQUOI IL LE FAIT. L'ÉQUIPE ÉDUCATIVE, APRÈS AVOIR DOUTÉ DE SON MAINTIEN DANS L'ÉTABLISSEMENT, NE MET PLUS EN CAUSE SA PRÉSENCE, BIEN AU CONTRAIRE. INDIVIDUÀ NE FAIT TOUJOURS PAS SES TRAJETS SEULS. L EST ACCOMPAGNÉ PAR SON GRAND-PÈRE, QUI TIENT UNE GRANDE PLACE. INDIVIDUÀ EST TRÈS BIEN PRIS EN CHARGE PAR CE GRAND-PÈRE RASSURANT ET BIENVEILLANT. CES ACCOMPAGNEMENTS NOUS SEMBLENT POUR L'INSTANT IMPORTANTS POUR INDIVIDUÀ. IL FAUT DONC LES PRÉSERVER ET ATTENDRE LA DEMANDE DU JEUNE POUR RÉALISER SES TRANSPORTS DE FAÇON AUTONOME.

SO1 SOINS (PSYCHOMOTRICITÉ, ORTHOPHONIE, THÉRAPIE) ANNÉE 1

EN PSYCHOMOTRICITÉ, UN GROS TRAVAIL RELATIONNEL OCCUPE LA MAJEURE PARTIE DES SÉANCES, INDIVIDUELLES. INDIVIDUÀ A FAIT DES PROGRÈS : IL EST MAINTENANT CAPABLE D'ATTENDRE QUE L'ADULTE AIT MONTRÉ LE TRAVAIL À FAIRE ET AIT DE FINI DE PARLER. L EST CAPABLE AUSSI DE GESTES CONTRÔLÉS (BADMINTON), ET ARRIVE À SE RELAXER. INDIVIDUÀ RESTE TRÈS PEUREUX ET ANGOISSE DEVANT DES SITUATIONS NOUVELLES. À LA PISCINE, MILLE PRÉCAUTIONS LUI SONT NÉCESSAIRES POUR RENTRER DANS L'EAU. IL NE PEUT ENCORE METTRE LA TÊTE SOUS L'EAU. LES TEMPS D'OPPOSITIONS SONT TOUJOURS SUIVIS DE RÉPARATIONS PAR EXEMPLE IL REMET LES AFFAIRES EN PLACE APRÈS LES AVOIR JETÉES.

SP1 SPORT ANNÉE 1

ME1 ACTIVITES DE MEDIATION ANNÉE 1

EN DEHORS DES NÉCESSAIRES RAPPELS DES LIMITES DU CADRE QUE INDIVIDUÀ ÉPROUVE FRÉQUEMMENT, IL SE MONTRE VIF ET RAPIDE DANS LES ACTIVITÉS NOTAMMENT CUISINE. L SAIT UTILISER LE BON MATÉRIEL, SE SERVIR DU VERRE DOSEUR, DE LA BALANCE. IL A DONC DE RÉELLES CAPACITÉS À APPRENDRE.

8 Réflexions sur les aspects qualitatifs et quantitatifs dans le dossier

La recherche de la référence à une norme dans des écrits nécessite en premier lieu tout un travail de recherche autour de la définition exacte de ce terme de "norme". Au-delà de la définition usuelle du dictionnaire ("Etat habituel, conforme à la règle établie ; critère, principe auquel se réfère tout jugement de valeur, moral ou esthétique ; règle fixant les conditions techniques de production"), la norme s'oppose à l'anormal. C'est ainsi que "trop peu", "pas assez", "beaucoup trop", sont des locutions qui signent de façon qualitative l'écart vis à vis d'une norme. Leur présence ou absence dans les écrit révèle donc un aspect qualitatif singulier. Néanmoins, en pratiquant une analyse de contenu, l'aspect quantitatif est également présent. Le nombre de fois qu'une de ces locutions précitées va apparaître dans chaque écrit devrait me permettre de comparer les évaluations entre elles et voir de façon générale, comme j'en ai

émis l'hypothèse, dans quelle mesure ces écrits sont de forme normative (en calculant la moyenne des occurrences par exemple).

9 Résumé du dossier

Dans le cadre de ma recherche de mémoire sur les évaluations en I.M.Pro., je serai amenée à vérifier l'hypothèse suivante : Dans quelle mesure, les évaluations faites à l'I.M.Pro. revêtent-elle objectivement une forme normative ?

Au sein de l'I.M.Pro., dans lequel je travaille en qualité d'éducatrice spécialisée, l'évaluation la plus représentative est faite lors de la réunion dite de synthèse, prévue pour chaque jeune. Sont alors présents tous les professionnels prenant le jeune en charge au cours de l'année. Par contre, le jeune n'est pas convié à cette réunion. Chaque synthèse fait l'objet d'un rapport écrit, qui est restitué au jeune par l'adulte référent.

J'ai donc choisi d'utiliser une démarche qualitative, en particulier une analyse de contenu, pour tenter de mettre en évidence le contenu latent de ces écrits. Plusieurs options se sont présentées à moi quant au choix des données. J'ai dû définir mon corpus, en lien avec mon mémoire (l'impact des évaluations sur les adolescents d'I.M.Pro.) selon quatre critères :

- Uniquement les adolescents internes, pour me permettre l'observation du comportement de l'adolescent lors de la restitution de la synthèse.
- Un nombre de synthèses suffisant pour chaque jeune, pour que la normativité éventuellement mise en évidence soit révélatrice d'une constante.
- Un même nombre de synthèses pour chaque jeune pour obtenir des données homogènes.
- Un corpus global suffisant mais toutefois réalisable.

J'ai donc choisi de retenir les comptes rendus de synthèses d'adolescents internes, sortis ou sortants d'I.M.Pro. sur deux ans : soit dix huit adolescents ayant chacun fait l'objet de quatre synthèses (corpus de soixante douze comptes rendus écrits).

Ces synthèses étant des outils de travail, il était nécessaire de m'assurer l'accord de la direction de l'établissement et de respecter le secret professionnel. Tous les écrits sont rendus anonymes et aucun nom d'établissement ni de personne n'apparaîtra. Ainsi, chaque jeune est nommé individu X.

L'ensemble des comptes rendus a été saisi sur un traitement de texte et codé de manière à être analysé par le logiciel SPAD.T, qui est un logiciel spécifique à l'analyse de contenu assistée par ordinateur que je souhaite utiliser. Le traitement des données sera assimilé au traitement d'un questionnaire. A la question ouverte : Que pensez-vous de l'individu X, il y a donc autant de réponses que d'adultes concernés par l'adolescent sur les quatre synthèses le concernant ? Le codage de la saisie du texte se fait donc selon un tableau à deux entrées :

- En ligne : chaque individu (A, B, C, ..., R)

- En colonne : les réponses, année par année, de chaque professionnel représentant une fonction spécifique

Ce codage me permettra ensuite d'effectuer tous les croisements possibles entre les différentes variables et faire apparaître ainsi, en fonction des expressions utilisées le degré de normativité des écrits. Les expressions ou mots dont je chercherai entre autre l'occurrence devront être représentatifs d'une référence à une norme (s'opposant à l'anormal), qu'il me sera nécessaire de définir.

Cette analyse de contenu qui devrait me permettre de traiter de façon méthodique l'implicite existant dans les comptes-rendus écrits des réunions de synthèses s'inscrit dans une démarche qualitative, même si l'aspect quantitatif y trouve sa place pour évaluer la mesure du qualitatif.

A travers la rédaction de ce dossier et les premières démarches déjà réalisées, j'ai pris conscience du degré de rigueur qu'impose ce type de méthode ainsi que la part active qui est laissée au chercheur nonobstant l'utilisation d'un logiciel informatique.