



Etude du répertoire de réponses : une approche dialogique de l'opinion

Fabien Lemoine

► To cite this version:

Fabien Lemoine. Etude du répertoire de réponses : une approche dialogique de l'opinion. Psychologie. Université Rennes 2, 2014. Français. NNT : 2014REN20019 . tel-01127445

HAL Id: tel-01127445

<https://theses.hal.science/tel-01127445>

Submitted on 7 Mar 2015

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



THESE / Université Rennes 2
sous le sceau de l'Université européenne de Bretagne

pour obtenir le titre de
DOCTEUR DE L'UNIVERSITE RENNES 2
Mention : Psychologie Sociale

Ecole doctorale Sciences humaines et sociales

présentée par
Fabien LEMOINE

Préparée au CRPCC-LAUREPS (EA 1285)
Université Rennes 2
Centre de Recherches en Psychologie,
Cognition et Communication

Étude du répertoire de réponses : une approche dialogique de l'opinion

Thèse soutenue le 28 novembre 2014
devant le jury composé de :

Themistoklis APOSTOLIDIS
Professeur à l'Université de Provence / *rapporteur*

Michèle GROSSEN
Professeur à l'Université de Lausanne / *rapporteur*

Patrick RATEAU
Professeur à l'Université de Nîmes / *examinateur*

Stéphane LAURENS
Professeur à l'Université de Rennes 2 / *Directeur de thèse*

Couverture : Ken Stout - Plato's Cave, 2007, oil on panel, 12" x 16"
http://www.kenstout.net/cautionary_frame.html

SOUS LE SCEAU DE L'UNIVERSITÉ EUROPÉENNE DE BRETAGNE

UNIVERSITÉ RENNES 2
École Doctorale Sciences Humaines et Sociales (ED 507)

Unité de Recherche CRPCC-LAUREPS (EA 1285)
Centre de Recherches en Psychologie, Cognition et Communication
Laboratoire Armoricaïn Universitaire de Recherche en Psychologie Sociale

Étude du répertoire de réponses : une approche dialogique de l'opinion

Thèse de Doctorat
Mention : Psychologie Sociale

Présentée par **Fabien LEMOINE**

Directeur de thèse : **Stéphane LAURENS**

Soutenue le 28 novembre 2014

Jury :

Themistoklis APOSTOLIDIS

Professeur en Psychologie sociale de la santé, Université de Provence

Michèle GROSSEN

Professeur en Psychologie, Université de Lausanne

Patrick Rateau

Professeur en Psychologie sociale, Université de Nîmes

Remerciements

J'aime beaucoup lire les remerciements en début de thèse. Je les trouve souvent rassurants, au sens où ils permettent de se rendre compte que ce travail conséquent ne se fait pas seul, sans l'appui d'un environnement propice à son éclosion. Au moment de poser, à mon tour, mes remerciements sur le papier, je constate avec plaisir que ma thèse ne déroge pas à cette règle. Elle est le fruit d'un soutien appuyé d'un bon nombre de personnes, que je m'empresse donc de remercier ici.

Tout d'abord, je souhaite remercier Stéphane Laurens pour m'avoir accompagné durant l'ensemble de mon cursus universitaire, d'un improbable « mécanisme du hérisson » au travail présenté dans cette thèse, en passant par un mémoire sur l'adhésion sectaire qui m'a profondément marqué, et passionné. Je suis très fier d'avoir été associé au développement de votre théorie et que vous m'ayez confié l'étude du répertoire de réponses. Merci aussi pour votre patience et votre disponibilité durant toutes ces années, qui ont parfois pu paraître longues ! J'espère que vous aurez envie de poursuivre cette belle collaboration dans le futur.

Je remercie également les membres du jury, Themis Apostolidis, Michèle Grossen et Patrick Rateau, d'avoir accepté de lire cette thèse, et de me faire l'honneur de porter un regard critique sur mon travail.

Merci à tous les membres du CRPCC, avec qui j'ai pu entretenir de nombreux échanges tout au long de cette thèse. Je ne prendrais pas le risque d'oublier quelqu'un en essayant de citer tout le monde : chacun, à sa manière, a participé à la maturation de mon travail de thèse, et à mon bien-être au sein de ce laboratoire. Merci notamment pour m'avoir accompagné durant ma première année d'ATER. Un petit clin d'œil va évidemment à tous les membres de la composante LAUREPS, avec qui j'ai plus particulièrement développé ces relations informelles. Je suis heureux d'avoir pu, avec chacun d'entre vous, à différents moments et à différents niveaux, construire et entretenir une relation professionnelle, sympathique et respectueuse. Merci également pour vos conseils avisés durant les séminaires, autour d'un sandwich brésilien ou au détour d'un couloir (la science n'a pas de frontière !) : ils ont été précieux. Il m'est difficile de citer tous ceux avec qui j'ai partagé de bons moments, ils sont nombreux, mais j'ai une pensée toute particulière pour Sylvain Delouvé qui me soutient depuis le début de ma thèse : projets de recherches, opportunité de réaliser mon propre cours sur l'opinion dialogique, « séminaires privés » pour discuter de ma thèse, de la pensée sociale en général... Cela compte beaucoup à mes yeux.

Je n'oublie pas qu'Alain Somat a permis la réalisation du projet IDVIANDES. La menée d'une thèse non financée n'est jamais chose aisée, et ma nomination en tant qu'ingénieur d'étude sur ce projet m'a permis de me concentrer pleinement sur mon travail universitaire. Qu'il en soit remercié, ainsi que pour ses fameuses fondues qui marquaient le début d'année des doctorants (j'espère être tout de même invité l'année prochaine) ! J'ai également une pensée pour Jean-Jacques Leberre, D.E.D.S.I. chez SVA et responsable du projet IDVIANDES, et pour tous les partenaires de ce projet (Gaël Tournesac, les équipes de PICDI, de l'IETR, et bien sûr les salariés des sites de Liffré et de Roye) qui lui ont permis d'arriver à terme dans de très bonnes conditions. Un grand merci à Stéphanie Quiguer avec qui j'ai arpenté la voix du Nord, les patateries et les abattoirs durant ce projet. Je suis heureux d'avoir eu l'occasion de travailler avec toi et j'espère pouvoir concrétiser cette riche expérience scientifique dans un article commun. Merci à Julien et Florian, venus m'aider à réaliser mes enquêtes sur le terrain : votre aide a été très précieuse.

La vie quotidienne du laboratoire, c'est également la participation à des projets divers et variés (sur route, dans les rues de Rennes, au laboratoire...) : j'ai donc une pensée pour la cellule recherche de l'UFR (Marylène, Sylvie et Halima), toujours disponible et agréable. C'est grâce à vous également que ce sont bien passés mes déplacements en colloques, durant lesquels j'ai pu réaliser mes premières communications scientifiques et échanger avec de nombreux collègues, pour lesquels je souhaite ici avoir une pensée (notamment pour Alexia, Anthony, Christophe, Daniel, Fabrice, Grégory, Jean-Louis, Maud, Nathalie, Olivier, Vanessa... mais j'oublie certainement plein de monde) !

Merci à l'ancien et au nouveau doctorant, à celui qui m'a appris et à celui qui m'a corrigé ; à celui qui est devenu grand et à celui qui, sorti du système universitaire, ne lira sans doute pas ces lignes ; à celui de l'étage-du-dessus et à celui de l'étage-d'ici-et-du-bureau-d'à-côté ; à celui que je connais si bien et à celui que je connaîtrai peut-être mieux demain... Merci donc à Anne-Laure(s), Benjamin, Camille, Cathy, Célia, Émeline, Florian, Gaëlle, Hélène, Jean, Joceran, Johanna, Jonathan, Julien(s), Juliette, Laetitia, Mareï, Marine, Medhi, Mélody, Nadia(s), Natacha, Nolwenn, Ophélie, Pauline, Rafaele, Sam, Sonya, Sylvain, Victor, Yvette. J'ai mille raisons, mais pas la place, de vous remercier plus particulièrement, de façon moins impersonnelle que sur ces quelques lignes... J'espère que nos doctoriales perdureront pour que je puisse le faire de vive voix !

J'ai une pensée pour tous les établissements et laboratoires qui m'ont accueilli pour diverses activités pédagogiques. Merci à mes différents contacts au sein d'Askoria (ex-IRTS — Fanny Pivette, Cécile Pacaud, Patricia Pillet, François Sorin) et à l'IFPEK (particulièrement à Pierrette Meunier-Schoen et Christine Orvoine) de m'avoir permis de découvrir d'autres publics. J'ai pris (et je prends toujours) beaucoup de plaisir à intervenir auprès d'un pu-

blic de non-spécialistes : ils me rappellent à quel point la psychologie sociale a du sens. Je remercie évidemment l'ensemble des membres du laboratoire VIP&S de m'avoir accueilli durant ma seconde année d'ATER. J'ai une pensée toute particulière pour Geneviève Cabagno, Olivier Rascle, David Le Foll et Maxime Charrier : qu'ils soient remerciés pour leur accueil chaleureux au sein du laboratoire et qu'ils comptent bien sur le barbecue que je leur ai promis cet été ! Merci également à Florence Février de m'avoir présenté à eux.

Je tiens à remercier les participants de mes diverses études et ceux qui les ont rendues possibles. Je pense en particulier aux directeurs des sites de SVA et aux membres de la CGLBT de Rennes. Un grand merci également à tous ceux qui ont conçu, de près ou de loin, l'application Thurstone : Josselin Chantrel pour l'avoir créée sous java, Sylvain Delouée pour avoir porté à bout de bras ce projet, puis Pascal Gouery, Yoran Poupon, Ronan Bouilly et Françoise Cheminade de la DSI, qui ont su prendre de leur temps pour la développer et l'installer dans les infrastructures de Rennes 2.

Je ressens un plaisir non dissimulé à remercier mes copains de toujours, à qui je vais enfin pouvoir arrêter de dire que je termine ma thèse ! Merci donc à vous tous, et vous êtes nombreux à qui je dois d'être ce que je suis (pour le meilleur et pour le pire) ! Pour avoir une pensée pour tout le monde, je vais donc remercier les amis du centre aéré de Cesson-Sévigné, pour ces années formidables (une pensée toute particulière pour Prosper) ; les amis de Chavagne pour ces années formidables et les amis qui m'ont vu commencer cette thèse au sein de notre coloc' dans la maison du bonheur, pour ces années formidables.

Avant de conclure, je tiens à remercier tous les membres de ma famille. Merci à mes parents, Patricia et Hervé, à mon frère Guillaume et à ma soeur Solenn (par ordre d'apparition!), à Yann, à mes grands-parents, mes oncles et tantes, mes cousins, mes cousines. Merci pour votre soutien sans faille, merci pour votre confiance et merci pour vos attentions. J'espère vous rendre un (petit) peu de ce que vous m'avez donné en venant à bout de ce projet, et que vous serez fiers de moi. J'ai également une pensée pour mes beaux-parents Catherine et Alain (et pour Fabien et Camille), pour leur gentillesse et pour être venus si souvent me suppléer dans la garde de Maël, lors de ma rédaction.

Enfin, je remercie de tout mon cœur ma famille, Julie et Maël, d'être là. Vous avez subi tous les inconvénients de ma thèse sans bénéficier des avantages... j'espère que vous aussi, vous serez fier de moi, et je vous remercie de tout l'amour que vous pouvez me donner. Je vous remercie de m'avoir donné l'équilibre personnel indispensable à la réalisation de cette thèse. C'était parfois dur (Maël contestant souvent la définition du concept de nuit), mais c'était surtout du bonheur. Je vous remercie pour tout ce que l'on a construit ensemble et pour tout ce que l'on construira demain. Je vous aime.

Sommaire

INTRODUCTION GÉNÉRALE	17
1. SIGNIFICATION ET PLURALITÉ DE L'ESPRIT	21
1.1. Primat de la signification chez Mead	23
1.1.1. Le jeu réglementé	23
1.1.2. Un repère fixe : l'acte social	24
1.2. Pluralité de l'esprit	28
1.2.1. Les Moi multiples ou sociaux chez James (1892)	28
1.2.2. Les rôles chez Mead (1934)	29
1.2.2.1. <i>Le béhaviorisme social de Mead</i>	29
1.2.2.2. <i>Le Je et le Soi</i>	32
1.2.3. Le Soi dialogique d'Hermans (1993)	33
1.2.3.1. <i>L'œuvre bakhtinienne</i>	33
1.2.3.2. <i>Soi dialogique</i>	33
1.2.3.3. <i>Le Je unificateur et les cadres de références</i>	34
1.2.4. Illustrations empiriques	36
1.3. Conclusion	38
2. SYSTÈME DE SIGNIFICATIONS ET RÉPERTOIRE DE RÉPONSES	41
2.1. Réflexions autour du système de significations	41
Du pragmatisme social à la construction sociale de la réalité	42
2.1.1. Le pragmatisme social de Mead	42
2.1.2. La construction sociale de la réalité (Berger & Luckmann, 1966)	44
2.1.3. La psychologie culturelle de Bruner	45
De la matrice sociale à la théorie des représentations sociales	46
2.1.4. L'école Durkheimienne	46
2.1.5. La théorie des représentations sociales	48
Synthèse des caractéristiques majeures du système de significations	52
<i>Déclinaisons du système de significations</i>	53

Modélisation au niveau individuel : le PPR d'Hermans (2001b)	53
Modélisation au niveau social : le marché cognitif de Bronner (2003)	55
<i>Le répertoire de réponses, cœur de nos recherches</i>	58
Regard psychosocial (Moscovici, 1970, 1972, 1984)	58
Présentation du répertoire de réponses	61
Liens entre répertoire de réponses et système de significations	62
Liens entre répertoire de réponses, PPR et marché cognitif	64
<i>Conclusion</i>	65
3. L'OPINION DIALOGIQUE	67
3.1. À propos d'opinion...	68
3.1.1. Approche épistémologique de l'étude de l'opinion	68
3.1.1.1. Question de la définition de l'opinion	68
3.1.1.2. Résolution par la mesure	72
3.1.2. Critiques des études d'opinions	73
3.1.2.1. Illustration	73
3.1.2.2. Approche fixiste et solipsiste	75
3.1.2.3. Négligence d'autrui et évolution du rapport à l'objet	76
3.1.2.4. Conclusion et perspectives	78
3.2. Approche dialogique et répertoire de réponses	80
3.2.1. Opinion et approche dialogique	80
3.2.1.1. Origine sociale de l'opinion	80
3.2.1.2. Pluralité des réponses qui constituent l'opinion	82
3.2.2. Opinion et répertoire de réponses	85
3.2.2.1. Positions	86
3.2.2.2. Autrui	88
3.2.2.3. Opinions	89
3.3. Conclusion	91
4. PROBLÉMATIQUE GÉNÉRALE DE LA THÈSE	93
5. MISE EN ÉVIDENCE DU RÉPERTOIRE DE RÉPONSES (ÉTUDE PRINCEPS)	97

5.1. Présentation générale de l'étude	97
5.1.1. Présentation de la problématique	97
5.1.2. Méthodologie	98
5.1.2.1. Population	98
5.1.2.2. L'objet : les Ondes électromagnétiques (OEM)	99
5.1.2.3. Déroulement de l'expérience	99
5.1.2.4. Mesures et codages	102
5.2. Résultats	103
5.2.1. Les positions sociales	103
5.2.1.1. Partage des positions sociales	103
5.2.1.2. Cohérence des positions sociales : vérification	104
5.2.2. Positions sociales et constitution du répertoire de réponses	104
5.2.2.1. Les répertoires de réponses	105
5.2.2.2. Les cas d'absence de répertoire de réponses	107
5.2.3. Principaux autrui mobilisés	108
5.2.4. Exemple « typique » de réponse d'un participant.	109
5.2.5. L'attitude personnelle	110
5.3. Conclusion et discussion	111
6. ÉTENDUE DU RÉPERTOIRE ET TECHNIQUES D'INVENTAIRE DES RÉPONSES	119
6.1. Présentation générale de l'étude	119
6.1.1. Présentation de la problématique	119
6.1.2. Méthode	120
6.1.2.1. Population	120
6.1.2.2. Déroulement de l'expérience	120
6.2. Résultats	121
6.2.1. Les critères de pluralité, partage et cohérence	121
6.2.1.1. Nombre de réponses	121
6.2.1.2. Variété des réponses	122
6.2.1.3. Partage des réponses	123
6.2.1.4. Cohérence	124
6.2.2. Répertoires	125
6.2.2.1. Répertoires vastes (étendue forte)	125
6.2.2.2. Répertoires restreints (étendue nulle ou faible)	130
6.2.3. La position personnelle	131
6.3. Conclusion et discussion	138

7. CONSTITUTION DU RÉPERTOIRE DE RÉPONSES : TRAVAIL DE TERRAIN SUR LE PROJET IDVIANDES	141
7.1. Présentation générale de l'étude	141
7.1.1. Présentation du terrain d'étude	145
7.1.2. Dispositif et codage	148
7.1.2.1. Phase initiale (T0) — focus group	148
7.1.2.2. Phase d'étude (T1, T2, T3) — entretiens directifs	149
7.2. Résultats	150
7.2.1. État initial : Mise en évidence de l'état anémique	150
7.2.1.1. Analyse des discours des focus groups	150
7.2.1.2. Conclusion sur l'état d'anémie	152
7.2.2. Observations liées à la phase d'émergence de positions sociales constitutives du répertoire	153
7.2.2.1. Observations et mesures	153
7.2.2.2. L'émergence des positions sociales	154
7.2.2.3. Un processus en constant renouvellement	158
7.2.2.4. Observation des autrui lors de la phase d'émergence des positions sociales	160
7.2.2.5. Conclusion de la phase d'émergence des positions sociales constitutives du répertoire	161
7.2.3. Observations liées à la phase de sélection des réponses saillantes	163
7.2.3.1. Observations et mesures	163
7.2.3.2. Observation des positions saillantes	163
7.2.3.3. Observation des autrui saillants	166
7.2.3.4. Les associations position/autrui	169
7.2.3.5. Conclusion de la phase de sélection des réponses saillantes	170
7.2.4. État des lieux en fin de projet : la présence d'un répertoire de réponses ?	171
7.2.4.1. Observations et mesures	171
7.2.4.2. L'existence d'un répertoire de réponses	172
7.2.4.3. La stabilisation des positions et des autrui présents dans le répertoire	174
7.2.4.4. Conclusion de l'état des lieux en clôture de projet	175
7.3. Conclusion et discussion	177
8. MOBILISATION DES AUTRUI SIGNIFIANTS ET EFFETS DU NIVEAU D'IMPLICATION SUR LE RÉPERTOIRE DE RÉPONSES	181
8.1. Présentation générale de l'étude	181
8.1.1. Présentation de la problématique	181
8.1.1.1. Mise en évidence de la relation autrui/position	182

8.1.1.2. Structuration du répertoire de réponse et implication	182
8.1.1.3. Hypothèses opérationnelles	183
8.1.2. Méthodologie	184
8.1.2.1. Présentation de la population	184
8.1.2.2. Déroulement de l'expérience	184
8.1.2.3. Mesures et codages	185
8.2. Résultats	188
8.2.1. Hypothèse 1 : Importance d'autrui dans l'exploration des réponses	188
8.2.1.1. La relation entre les dimensions position/autrui	188
8.2.1.2. Efficacité de la méthode de classification pour observer le répertoire	190
8.2.2. Hypothèse 2 : Niveau d'implication et formation du répertoire de réponses	191
8.2.2.1. Effet du niveau d'implication sur les positions du répertoire	191
8.2.2.2. Effet du niveau d'implication sur les autres du répertoire	192
8.2.2.3. Effet du niveau d'implication sur les réponses du répertoire	193
8.2.2.4. Caractéristiques des profils sur l'indice d'implication	194
8.3. Conclusion et discussion	197
9. DISCUSSION GÉNÉRALE	201
9.1. Synthèse des résultats	201
9.1.1. Mise en place de la méthode d'analyse du répertoire de réponses	201
9.1.2. Caractéristiques des réponses du répertoire	202
9.1.3. Structure du répertoire de réponses	204
9.1.4. Autrui	205
9.1.5. Conclusion sur les apports de la thèse	207
9.2. Perspectives de recherche	208
9.2.1. Utilisation des réponses du répertoire	208
9.2.2. Étude du répertoire de réponses en situation d'interaction	212
BIBLIOGRAPHIE	217
INDEX	233
ANNEXES	243

*« Nul n'a l'honneur d'une pensée à soi »
Anonyme cité par Stoetzel*

Introduction générale

Cette thèse porte sur une activité importante et quotidienne de l'individu : la mobilisation d'autrui et de ses prises de position, le dialogue permanent que nous entretenons avec lui, qui nous fait penser et nous permet d'élaborer nos opinions, nos jugements. Nous proposons, dans cette thèse, d'aborder avec un regard psychosocial (Moscovici, 1984) cette question de l'opinion, de la prise de position.

Dans sa célèbre allégorie de la caverne (Platon, 365 av. J.-C./1822-1840, Livre septième), Platon imagine une situation étrange : des individus enchaînés face à un mur, sur lequel défilent des ombres. Ces ombres, c'est l'opinion telle qu'elle a été le plus souvent traitée : les études classiques (e.g., Gallup, 1928 ; Cantril, 1967 aux États-Unis ; Stoetzel, 1943 en France) s'attachant à les décrire le plus fidèlement possible, devenant une réalité alors qu'elles ne sont que des ombres (*Ibid.*, p. 66). Or, dans cette thèse, nous souhaitons explorer ce qui produit ces ombres. Autrement dit, nous souhaitons étudier l'opinion à partir de ce qui la constitue, et non de son seul reflet.

De plus, ces études classiques de l'opinion ont tendance à résonner comme si cette opinion était la synthèse logique d'un répertoire indépendant, que se constitue le sujet au gré de ses expériences. Peu d'études font état de l'influence d'autrui, sauf pour le présenter dans une relation asymétrique qui prête toujours au sujet un statut de spectateur passif, cible de cette influence. Or, comme le souligne Moscovici (1970, p. 35), l'autre, par sa présence effective ou imaginaire, interfère toujours avec ce répertoire, qui n'est donc pas indépendant.

Il est aisé d'observer ce phénomène dans la réalité. Il y a quelques mois, le vol MH370 de Malaysia Airlines a disparu, sans plus d'explications. Il n'a pas fallu longtemps pour trouver dans les médias, toutes sortes d'explications plus ou moins farfelues : il s'est abîmé en mer ; il a été victime d'une frappe d'un missile, du suicide de son pilote ou d'une défaillance technique quelconque ; il a été détourné pour obtenir une rançon ou pour préparer un futur attentat, etc. Si l'on posait la question « Où est l'avion ? » à nos étudiants, tous étaient en

mesure de nous fournir l'une de ces réponses... alors qu'aucun ne s'était véritablement intéressé à cela ! Si nous pouvons avoir une opinion sur tout (et sur le vol de Malaysia Airlines), c'est bien parce que nous sommes capables de mobiliser l'autre et son regard. Grâce à lui, nous pouvons nous représenter les objets. « En découvrant la fonction de représentation, ils ont mis à profit la possibilité qu'elle leur offre de concevoir des objets qui existent sans être perçus ou qui sont perçus sans exister » (Moscovici, 2012, p. 28). C'est le regard psychosocial (Moscovici, 1984).

Notre travail s'inscrit ainsi dans une psychologie des prises de position qui considère que le sujet « dispose de la réponse des autres, de leurs actions, de leur prise de position et ce sont ces autres, avec leurs prises de position, qui permettent au sujet d'avoir une connaissance et un jugement sur le monde » (Laurens, 2006, p. 56). Cette perception du sujet est celle d'un soi dialogique, initié par Hermans (*dialogical self* — Hermans, Kempen & Van Loon, 1992 ; Hermans & Kempen, 1993), qui considère que le sujet se construit socialement, sur la base des réponses fournies par autrui. « Dans cette conception du sujet dialogique, il n'y a pas un individu indépendant et autonome qui entre en interaction sociale avec d'autres individus indépendants et autonomes, mais dans chaque sujet, sont présents les autres et leurs positions » (Laurens, 2006, p.61).

Cette thèse a pour ambition d'appréhender l'opinion sous l'angle dialogique et de montrer comment autrui est le médiateur de notre relation à l'objet, conformément à l'hypothèse de Moscovici. Ce dernier considère en effet que notre rapport à l'objet n'est jamais direct : il est médiatisé par des autrui signifiants, qui nous fournissent les positions permettant d'envisager l'objet (Moscovici, 1984, p. 9). Ces positions sont situées dans un « contexte de références internes » (Moscovici, 1970, p. 35), formé de nos expériences passées face à ce même stimulus et qui nous permet de disposer d'un répertoire de réponses ou de comportements face à ce stimulus.

Étonnamment, ce répertoire de réponses n'a jamais été étudié pour lui même, mais seulement dans ses conséquences. Quelques théories de Moscovici reposent d'ailleurs sur ce socle : représentations sociales (Moscovici, 1961), minorités actives (Moscovici, 1976/1979), décisions collectives (Moscovici & Doise, 1992). Nous souhaitons donc montrer l'existence de ce répertoire de réponses, construit socialement, qui permet au sujet de prendre position vis-à-vis des objets qui l'entourent. Il ne s'agit donc pas ici de *dire* quelle est l'opinion d'un individu à un moment donné, mais de *rendre compte* de ce qui la structure. Empiriquement, notre travail de recherche consiste à élaborer une technique d'inventaire des autrui signifiants et de leurs positions, adaptée au domaine des opinions et des attitudes, un peu

comme l'a fait par exemple Hermans (2001a, 2001b) dans le domaine clinique ou des aspects personnels lorsqu'il demande à un individu d'énoncer des autrui signifiants et ensuite de décrire la relation qu'il entretient avec chacun d'eux

La thèse est organisée en neuf chapitres. L'introduction théorique sera composée de trois chapitres et visera à montrer que les individus ne sont pas indépendants les uns des autres : s'ils sont en mesure d'interagir, c'est qu'ils disposent de références communes (un *système signifiant*), organisées dans un répertoire que l'on doit pouvoir mettre en évidence. Pour introduire notre raisonnement et illustrer l'interdépendance des individus, nous porterons notre attention sur deux compétences singulières de l'animal humain : l'accès à la signification et la pluralité de l'esprit. Ces deux concepts, centraux de la théorie de Mead (1934/2006) puis plus récemment du dialogisme, seront à la base de notre réflexion : ils décrivent la capacité de l'être humain à agir de façon systémique et à se construire en relation avec autrui (chapitre 1).

Cette capacité est soumise à l'existence d'un référentiel commun, d'un système de significations qui va permettre à chacun de bénéficier des mêmes repères. On trouve trace de ce système de significations dans quelques grandes théories développées à l'aube du ^{xx}e siècle (e.g., Mead, 1934/2006 ; Durkheim, 1893), ainsi que dans les travaux d'auteurs plus récents, qui proposent des pistes pour l'étudier (e.g., Hermans, 2001b ; Bronner, 2003). Nous proposerons ainsi d'étudier ce système de significations et de mettre en évidence le répertoire de réponses dont disposent les individus pour traiter de chaque objet (chapitre 2).

Afin d'étudier ce répertoire de réponses, nous avons choisi de traiter de l'opinion, véritable voie d'accès au système signifiant. Nous proposerons donc dans un premier temps une approche épistémologique de l'étude de l'opinion, qui a pour but de définir les enjeux et les critiques associés à la définition, et surtout à la mesure de l'opinion. Ensuite, nous étudierons l'opinion sous le prisme du répertoire de réponses, pour aborder théoriquement ce que nous approfondirons empiriquement dans la deuxième partie de cette thèse (chapitre 3).

Les éléments présentés dans ces trois premiers chapitres nous conduiront à l'élaboration d'une problématique exposée dans le chapitre 4.

La deuxième partie de la thèse, divisée en quatre chapitres, rend compte des études réalisées. Le premier travail mené éprouvera un paradigme nous permettant d'observer les réponses du répertoire (chapitre 5) : nous utilisons pour cela une version informatisée de la méthode des intervalles *a priori* égaux de Thurstone (encadré E).

Nous chercherons ensuite à décrire plus précisément les répertoires de réponses, leur étendu et la relation entre réponses et prise de positions du sujet. Dans l'encadré F nous tes-

terons et comparerons plusieurs techniques d'inventaires du répertoire, afin de simplifier et de systématiser l'analyse des réponses du répertoire (chapitre 6).

Nous présenterons ensuite une observation longitudinale du développement d'un répertoire de réponses : une étude de terrain menée dans un groupe restreint à propos d'un objet nouveau (chapitre 7).

Enfin, le dernier travail montrera l'importance du lien autrui/position, qui constitue les réponses du répertoire, et s'intéressera aux conséquences de l'implication des sujets sur le niveau d'élaboration du répertoire de réponses (chapitre 8).

Nous concluons ce travail par la discussion des apports et des limites des recherches menées au cours de cette thèse (chapitre 9).

Signification et pluralité de l'esprit

Le travail de Darwin et l'exposé plus élaboré de Wundt ont été les premiers jalons du champ spécialisé de la science sociale qui va à présent retenir notre attention. [...] Wundt a proposé une conception intéressante du geste comme prélude du symbole, mais qui dès ses premiers stades, est partie prenante d'un acte social. (Mead, 1934/2006, p. 131)

En s'appuyant sur les travaux de Darwin (1859) et de Wundt (1900/1920), Mead propose de mettre au premier plan le concept d'acte social. Il considère que « la situation première est celle de l'acte social, qui comprend l'interaction de différents organismes, c'est-à-dire l'ajustement mutuel de leurs conduites dans la réalisation d'un processus social » (Mead, 1934/2006, p. 133). En articulant sa théorie autour de cette idée, il s'attache à comprendre le fonctionnement des différentes phases d'un acte social (« les gestes »). L'action est, pour Mead, le lieu de déploiement du sens (Semprini, 1995, p. 63) : on peut lire dans les gestes la prémisse ou la réponse à d'autres gestes. Ces gestes ne se réalisent pas par hasard : nous avons appris à les sélectionner pour qu'ils répondent précisément aux sollicitations de notre environnement. De la même manière, nous avons appris à lire le sens de ces gestes produits par d'autres pour pouvoir leur proposer une réponse adaptée. Ils sont donc les récipiendaires d'une signification particulière, centrale dans les travaux de Mead.

Le langage est par exemple « un symbole significatif qui d'une part correspond à une signification dans l'expérience d'un premier individu, et qui d'autre part appelle cette signification chez un second individu » (Mead, 1934/2006, p. 134). Lorsque l'on remercie quelqu'un, on répond au geste d'un interlocuteur en lui exprimant une intention, notre reconnais-

sance, qu'il saura, en toute logique, percevoir. Cette signification du remerciement est ainsi partagée par le locuteur et par l'interlocuteur : si la communication est rendue possible, c'est parce qu'ils font référence à un même fond commun, au même système de significations.

Mead cherche avant tout à considérer l'idée de signification sous-jacente à la production de geste :

Le geste en général, et le geste vocal en particulier, désignent un objet commun déterminé dans le champ du comportement social, qui intéresse de la même façon tous ceux qui sont engagés dans l'acte social qui le vise. La fonction du geste est de rendre possible l'ajustement entre les individus impliqués dans l'acte social, par référence à l'objet ou aux objets visés. [...] Les gestes ainsi intériorisés sont des symboles significatifs parce qu'ils ont les mêmes significations pour tous les individus d'une société ou d'un groupe. Ils font naître les mêmes attitudes respectivement chez ceux qui les accomplissent et chez ceux qui y répondent. (*Ibid.*, p. 134-136)

Tout comportement, toute opinion, n'est que l'écho d'un sens défini par une réalité sociale, externe à l'individu. Nous l'avons évoqué en introduction de notre travail : la signification s'acquiert dans la relation à autrui. Ce postulat n'est d'ailleurs pas propre à la psychologie sociale : Winnicott (1971/1975) considère par exemple que la connaissance de notre unité, de notre schéma corporel, s'acquiert par notre relation à notre environnement (et particulièrement par notre relation à la mère), par la signification que cet environnement attribue à notre personne. Vygotsky (cité par Ivic, 1994) considère pour sa part que « certaines catégories de fonctions mentales supérieures (attention volontaire, mémoire logique, pensée verbale et conceptuelle, émotions complexes, etc.) ne pourraient pas émerger et se constituer dans le processus de développement sans l'apport constructif des interactions sociales. »

Le linguiste Bakhtine va également pointer cette question de la signification et proposer l'idée d'une construction polyphonique du sens :

On peut parfaitement admettre et s'imaginer que la vérité unique exige une pluralité de conscience, que, de par son principe, elle ne puisse être le fait d'une seule conscience ; elle serait pour ainsi dire événementielle de par sa nature et naîtrait au point de contact des différentes consciences. (Bakhtine, 1970/1929, p. 129)

Ainsi, la signification ne peut prendre pied que sur de multiples ancrages, c'est une construction collective : quel intérêt de comprendre une vérité si autrui en comprend une autre ? Bakhtine ne conçoit d'ailleurs pas qu'une idée puisse vivre au sein d'une conscience individuelle isolée. Elle ne peut naître, se développer, se transformer qu'au contact des idées d'autrui (Bakhtine, 1970/1929, pp. 136-137). En parallèle du développement des idées de

Mead¹, Bakhtine sera l'un des précurseurs de la pensée dialogique (*cf. infra*) et considère, comme Mead, toute l'importance d'envisager l'interaction comme une référence commune à une même signification : « Dans la mesure où les participants à un dialogue comprennent activement les messages des autres, tout énoncé porte déjà l'esquisse d'une réponse (Voloshinov, 1929/1977 ; Rommetveit, 1974) » (tiré de Marková, 2003/2007, p. 151).

Il faut en fait, pour être exact, plutôt parler *des* significations plutôt que d'*une* signification. En effet, nous disposons de plusieurs significations, qui nous permettent d'endosser différents rôles, en fonction des situations. Il s'agit là d'une autre facette de la théorie de Mead, qui considère que le soi est multiple. Ce sera l'objet de la seconde section de ce premier chapitre, qui se donne pour objectif de poser les bases théoriques qui nous permettront par la suite d'étudier plus en profondeur le concept de système de significations.

Revenons dans un premier temps sur celui de signification, pierre angulaire de la pensée de Mead.

1.1. Primat de la signification chez Mead

Mead souligne que « L'esprit advient lorsque l'organisme est capable de pointer des significations aux autres et à soi-même » (Mead, 1934/2006, p. 205). C'est, selon lui, ce qui fonde la spécificité humaine et sa capacité à entretenir une communication complexe. L'individu, pour communiquer avec l'autre, doit savoir assumer ses attitudes, son rôle (*Ibid.*, p. 239-240). Cette signification doit être présente chez tout un chacun pour pouvoir interagir avec son environnement, ce dont l'individu n'a d'ailleurs pas nécessairement conscience :

Un geste de la part d'un organisme, dans n'importe quel acte social, provoque chez un autre organisme une réponse qui est directement liée à l'action du premier et à ses conséquences. [...] Le mécanisme de signification est donc présent dans l'acte social avant l'émergence d'une conscience de la signification. (*Ibid.*, p. 160)

1.1.1. Le jeu réglementé

Le jeu réglementé illustre parfaitement cette idée d'assumer le rôle d'autrui : « [...] l'enfant qui participe à ce jeu réglementé doit être capable de prendre l'attitude de tout autre individu qui participe à la partie ; et ces différents rôles doivent entretenir une relation déterminée les uns avec les autres » (Mead, 1934/2006, p. 220). Contrairement au jeu libre (*cf. in-*

¹ Todorov (1981, p. 52) signalera d'ailleurs cette proximité idéologique entre les travaux de Mead et ceux de Bakhtine, malgré le fait qu'ils n'aient sans doute pas eu connaissance de leurs travaux respectifs.

fra) où il navigue d'un rôle à l'autre au gré de ses caprices, l'enfant doit, dans le jeu réglementé, endosser un rôle compris de tous. On comprend bien qu'il s'agit là d'une construction sociale et non individuelle. Dans une équipe de football par exemple, le joueur doit connaître les caractéristiques des autres postes, des autres *rôles* du jeu, pour savoir comment se comporter. Les joueurs professionnels savent d'ailleurs maîtriser ces différents rôles, ce qui provoque parfois l'ire des commentateurs : en effet, si personne ne « dépasse sa fonction », on peut assister parfois à des matchs particulièrement fermés et ennuyeux (puisque chacun maîtrise son adversaire tout en étant maîtrisé par lui).

En société, le fonctionnement est le même : les individus doivent pouvoir maîtriser les rôles pour interagir. La métaphore théâtrale (Goffman, 1973) est une bonne illustration de ce fonctionnement. Goffman présente le fonctionnement social comme une *scène* sur laquelle l'individu peut jouer un ou plusieurs rôles. Ce qui est intéressant dans cette métaphore est l'idée que les participants maîtrisent les codes qui servent l'interaction (le *décor* ou la *façade personnelle* par exemple), et qu'envisagée sous cet angle, la signification serait le scénario qui permettrait ce bon fonctionnement. Ici s'arrête pour nous l'intérêt de la métaphore de Goffman : il destinait avant tout cette idée à l'illustration du bon fonctionnement de l'interaction et aux moyens mis en œuvre par les participants pour assurer ce bon fonctionnement. Il manque sans doute dans cette métaphore l'idée d'une construction dynamique : les codes sont en effet constamment et collectivement revisités.

Le jeu réglementé est, en définitive, une forme restreinte et assez figée d'une société vaste et ouverte qui change.

1.1.2. Un repère fixe : l'acte social

L'approche de Mead est une rupture avec les modèles individualistes alors en vigueur à cette époque (et notamment avec l'approche cognitive de Watson), puisqu'il considère que

Le comportement d'un individu ne peut être compris que par rapport au comportement de tout le groupe dont il fait partie, car les actes individuels sont impliqués dans des actes sociaux qui dépassent l'individu et qui font intervenir les autres membres du groupe. (Mead, 1934/2006, p. 100)²

² Remarquons que la psychologie sociale semble globalement s'être départie de ces considérations qui fondent pourtant sa singularité : « depuis 1930, la psychologie sociale en tant que discipline se réfère à une vue individualiste de la personne » (Gergen, 1999/2001, p. 221). L'approche scientifique de Mead est d'ailleurs « complètement dédaignée par la psychologie sociale » (Gergen, 1999/2001, p. 222) comme le détaille la réflexion de Brassac (2005).

Deux lectures s'opposent donc. La première, qui distingue chaque acte individuel, consiste à opposer une source à une cible, une autorité à un agent... chacun étant bien distinct de l'autre. On fait alors reposer l'explication de l'acte sur ces différences. L'analyse proposée par Milgram (1974) de ses célèbres travaux sur la soumission à l'autorité, le « changement agentique » (« agentic shift »), illustre très bien ce type d'interprétations, focalisées sur l'individu : l'explication réside dans l'abandon de son *état d'autonomie* (i.e., il se sert de sa propre conscience pour guider ses comportements), pour un *état d'agent*. Une fois dans un *état d'agent* (d'exécutant), le sujet devient sensible aux désirs de l'autorité, accepte la définition de la situation donnée par l'autorité et éprouve une responsabilité diminuée envers ses propres actes. Ici, toute l'explication repose sur une modification de la psychologie de l'individu.

La seconde lecture fait reposer l'explication sur l'unicité de l'acte : il n'y a pas d'un côté une autorité qui impose un ordre et de l'autre un agent qui le réalise, mais un acte social unique, dont chaque partie est réalisée par deux entités différentes. La nuance est importante : elle implique une similarité entre ces deux entités. Pour réaliser conjointement un même acte social, les individus doivent en partager les mêmes significations. L'observation, par Janet (1934), de la conduite de combats dans les sociétés à solidarité mécanique vs organique (cf. Durkheim, 1893) illustre très bien cette seconde lecture. Dans une société à solidarité mécanique, tous les individus accomplissent le même acte social face au danger. Après le cri d'un premier individu (le premier à repérer le danger), ils réalisent tous le même acte. Dans ce type de société, « chacun est ce que sont les autres », dans la conscience de chacun domine « les sentiments communs à tous » ou « sentiments collectifs » (Aron, 1967, p. 320). Ce schéma évolue avec les sociétés complexes qui introduisent une différenciation entre un donneur d'ordre (le chef) et l'exécutant :

Le progrès qui s'est effectué lentement et qui a transformé le meneur en chef est très curieux, il a consisté à supprimer chez le chef l'action principale, celle à laquelle il excitait les autres. [...] L'homme qui est meneur et qui éprouve une émotion crie sa peur ou sa colère et en même temps se sauve ou se bat ; le vrai chef crie aux autres de fuir, ou de se battre, mais ne fait ni l'un ni l'autre, il excite l'émotion, mais il ne s'y abandonne pas, *il ne mène plus, il commande et c'est justement parce qu'il ne fait plus l'acte qu'il commande*. (Janet, 1934, p. 76)

Dans les deux cas, il s'agit pourtant du même acte social dont l'exécution a changé avec l'évolution de la société : intimer un ordre (première partie de l'acte social) et y répondre (seconde partie de l'acte social). Dans les sociétés à solidarité mécanique, le même individu participe à la totalité de l'acte, là où les individus qui participent à l'acte n'en réalisent

effectivement qu'une partie dans nos sociétés modernes à solidarité organique. Mais dans les deux cas, l'acte social est unique et caractérisé par sa signification, qui est la même pour celui qui donne l'ordre que pour celui qui le reçoit. Si les soldats réalisent la seconde partie de l'acte initié par le chef, c'est parce qu'ils comprennent le sens de ses cris. Le chef donne l'ordre et sait ce que les autres doivent faire. Le soldat qui reçoit l'ordre, le saisit et agit en conséquence.

Mead ne dit pas autre chose : il souhaite « faire du " champ de la conduite entre un individu particulier et l'environnement ", plutôt que la " conscience ", le lieu où sont déterminées les relations qui s'établissent entre les différents éléments de l'expérience » (Cefaï & Quéré, 2006, p. 46) :

[Pour lui,] le processus de connaissance est l'activité située d'organismes se réadaptant sans cesse à des environnements qu'ils transforment, dans une dynamique dont procèdent le connaissant et le connu (Dewey & Bentley, 1949). Il couvre un spectre qui va des simples habitudes pratiques aux symbolisations les plus abstraites et les plus formelles (Cefaï & Quéré, 2006, p. 47).

Pour comprendre le fonctionnement individuel, il ne faut donc pas chercher du côté de l'individu, mais entre les individus : « tous participent au même acte social, mais tous ne réalisent pas la même partie » (Laurens, 2011, p. 407). C'est donc l'acte social, et surtout la signification qui permet l'acte social, qui doit être au centre de notre attention. « Pouvoir choisir ces significations et les indiquer aux autres et à soi-même confère une puissance particulière à l'homme. Et c'est le langage qui a permis ce contrôle. Ce mécanisme du contrôle de la signification a constitué l' " esprit " » (Mead, 1934/2006, p. 205).

Encadré A - Allégorie des dieux du *Darshan*

On retrouve une allégorie du concept de signification de Mead dans la bande dessinée d'*heroic fantasy* « Lanfeust de Troy » (T6). En effet, pour les habitants du *Darshan*, les dieux n'existent et ne se matérialisent que parce que l'on croit en eux. Plus on croit en eux, plus ils sont forts et puissants. L'extrait présenté dans cet encadré illustre ce fonctionnement avec la disparition d'une déesse qui cesse d'exister en même temps que meurt son dernier fidèle.

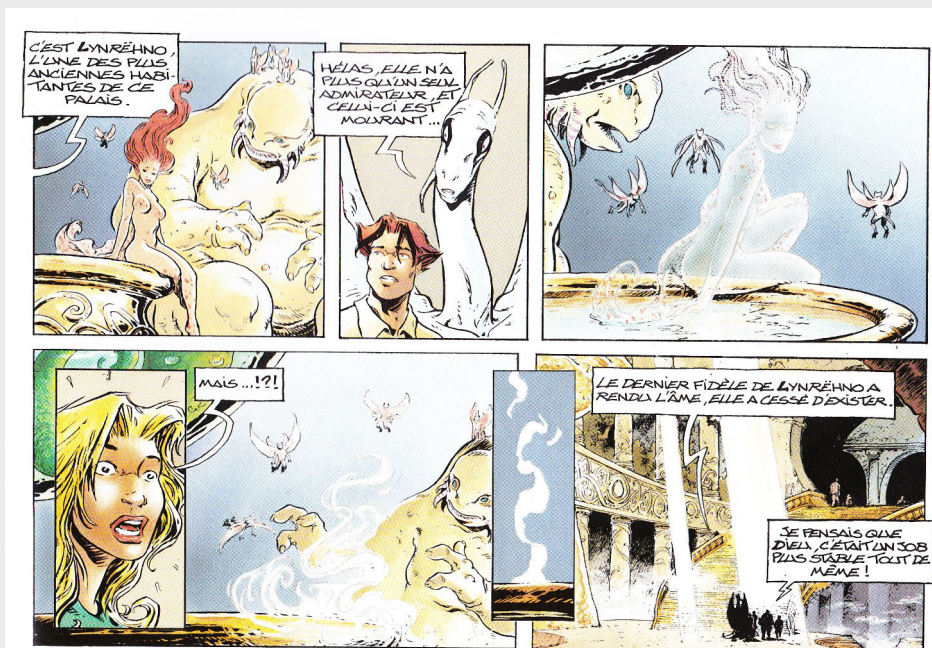


Figure A1 - Extrait de la bande dessinée *Lanfeust de Troy* (T6, p. 29 — Soleil)

Cette croyance aux dieux du *Darshan* est une construction sociale, dont la consistance s'affirme selon si elle est ou non partagée. C'est une construction dynamique, extérieure à l'individu, qui peut s'éteindre si elle n'est plus partagée, mais qui peut également prendre une place considérable si elle est partagée par un plus grand nombre.

Il en est de même pour la signification, celle d'un geste par exemple : pour qu'elle existe, il suffit qu'elle soit partagée par un individu. Plus les individus sont nombreux à partager cette signification, plus elle aura un poids important dans un groupe ou une société. Prenons par exemple le salut fasciste : tant que sa signification n'était partagée que par un petit groupe d'individus, il s'agissait d'un geste négligé (voire même non perçu) par le reste de la population. À partir des années 1930, il prend une tout autre dimension et est systématiquement associé aux fascistes de Mussolini, puis aux nazis d'Hitler, ainsi qu'aux exactions commises durant la Seconde Guerre Mondiale. Aujourd'hui, cette signification est fortement partagée dans notre société et lourde de sens. À l'inverse, une signification qui n'est plus partagée par personne va, *in fine*, disparaître.

1.2. Pluralité de l'esprit

Une des caractéristiques étroitement liées à cette capacité de l'esprit humain à dispenser des gestes significatifs est la pluralité de l'esprit. Mead considère que les individus organisent les significations en fonction du rôle qu'ils ont à tenir. Ainsi, ils savent attribuer différentes significations à un même objet selon qu'ils sont dans un rôle ou dans un autre. Les travaux dialogiques, qui n'ont pas vraiment emboîté le pas à Bakhtine sur la question de la signification, seront beaucoup plus fertiles sur cette question de la pluralité de l'esprit. Beaucoup de travaux ont en effet évoqué la question de la recherche du sens, notamment dans le champ de la psychologie culturelle³ (e.g., Josephs, 2002 ; Hermans, 2003), mais la plupart l'ont envisagé sous un angle caractéristique du dialogisme, en se focalisant sur le concept de voix. Selon cette lecture, chaque culture est un ensemble de voix (parmi d'autres) qui permet au sujet de disposer d'une position supplémentaire⁴. Grossen (2009) critique d'ailleurs cette approche, en reprochant à certaines études aux fondements dialogiques de redevenir finalement, par ce type d'appréhension méthodologique, une recherche monologique. Mais surtout, en réduisant ainsi les apports d'une culture (et le sens lié à chacune des voix se rapportant à cette culture), on omet sans doute le fait que toutes les voix sont culturellement marquées. Elles sont toutes ancrées socialement, historiquement et elles sont donc toutes rattachées à une signification qui leur est propre. « Le dialogisme produit un sens polyphonique, réciproquement négocié et non un témoignage unitaire, totalement intégré » (Salgado et Clegg, 2011, p. 433)⁵. Ce sont toutes ces questions que nous allons à présent aborder.

1.2.1. **Les *Moi multiples* ou sociaux chez James (1892)**

La conception du *self* de W. James (1892) marque sans doute un virage important, en psychologie, de la question de la pluralité du *Soi*. Tout d'abord, il va décentrer son observation de l'individu et l'étendre à ce qui l'entoure, son histoire, son environnement. Surtout, il va distinguer la pensée, la connaissance (*known*) de celui qui connaît, le penseur (*knower*). Le

³ On verra plus loin que, si la psychopathologie a investi la théorie du *Soi* dialogique pour envisager la variété des voix qui constituaient le *Soi*, la psychologie culturelle l'a investi pour évoquer la signification.

⁴ Hermans propose par exemple, pour ce type de cas, l'idée de *positions du nous* (plutôt que de *position du moi*), concept proche de celui de *voix collective* de Bakhtine.

⁵ « Dialogism produces a multi-voiced, reciprocally negotiated meaning and not a unitary, fully integrative account. »

Soi chez James est une alchimie entre plusieurs *Moi* correspondant à différents types de pensées, de connaissances et un *Je* unificateur, synthétique.

Pour lui, ces deux concepts sont étroitement liés et il les distingue plutôt qu'il ne les sépare. James va ainsi définir le *Moi*, ou « ego empirique » d'un individu comme « la somme de tout ce qu'il peut appeler sien » (1892/2003, p. 132), évoquant par là des éléments aussi variés que le corps, les facultés psychiques, les vêtements, ses ancêtres... On retiendra particulièrement le concept de *Moi social* dégagé par James :

Un homme possède autant de moi sociaux qu'il existe d'individus qui le reconnaissent et qui ont à l'esprit son image [...] Mais comme les individus qui se le représentent se rangent naturellement en classes, on peut dire pratiquement qu'il possède autant de moi sociaux différents qu'il existe de groupes distincts de personnes dont l'opinion lui importe. Il montre en effet en général un aspect différent de sa personne à chacun de ces différents groupes. (James, 1892/2003, p. 134)

Le *Moi* va donc se distinguer du *Je*, ou « ego pur », qui « à n'importe quel moment donné, est conscient tandis que le *Moi* n'est qu'une des choses dont il est conscient » (James, 1892/2003, p. 151). Le *Je* est « l'unité de la pensée passagère », qui organise ou « combine » les différents aspects du *Moi*. C'est également le lieu de l'identité personnelle : « dans une multitude d'autres pensées qu'elle peut avoir, chaque pensée peut distinguer celles qui lui appartiennent de celles qui ne lui appartiennent pas » (James, 1892/2003, p. 151).

La question de la pluralité est centrale dans l'approche du *Soi* par James. Il y introduit deux concepts, le *Je* et le *Moi*, distincts mais intimement liés. Cette approche est également celle de Mead.

1.2.2. Les rôles chez Mead (1934)

1.2.2.1. Le béhaviorisme social de Mead

« Personne avant Mead n'avait entrevu à ce point la nature sociale de l'esprit humain, qui inclue la conscience, la conscience de *Soi*, la pensée et l'intelligence réflexive. [...] Incontestablement, le projet de Mead était de "naturaliser l'esprit" » (Cefaï & Queré, 2006, p. 18).

L'origine sociale de la pluralité de réponses d'autrui dont disposerait le sujet vis-à-vis de l'objet est pour lui incontestable (à l'instar des *Moi sociaux* de James) : « Nous sommes faits d'une pluralité de *Soi* qui correspondent à une pluralité de réponses sociales. C'est le processus social qui est responsable de l'émergence du *Soi* : en dehors de ce type d'expériences, le *Soi* n'existe pas. » (Mead, 1934/2006, p. 213).

Cette pluralité de réponses sociales (de rôles) induit deux conséquences dans la pensée de Mead. Tout d'abord, que cette pluralité est nécessaire à l'interaction. Ensuite, qu'elle est constitutive du *Soi*. Avant de considérer ces deux éléments plus en détail, il est intéressant de rappeler brièvement l'approche behavioriste sociale de Mead. Mead mobilise un schéma stimulus-réponse pour envisager le fonctionnement de l'animal humain. Cependant, à l'inverse de Watson (1913), il reconnaît deux propriétés singulières à l'animal humain :

- La première est que l'animal humain est capable d'appeler une certaine réponse en provoquant lui-même le stimulus. (Mead, 1934/2006, p. 153)
- La seconde est que l'animal humain est capable de se considérer comme objet de sa propre réflexion (*Ibid.*, pp. 208-210): il peut donc provoquer, chez lui-même, un stimulus appelant une certaine réponse⁶.

• La pluralité, condition nécessaire à l'interaction

Ainsi, « si quelqu'un s'approche d'un objet éloigné, il l'aborde en se référant à ce qu'il va faire quand il l'atteindra » (Mead, 1934/2006, p. 104). Son esprit, son corps va s'organiser en fonction de l'intention placée dans cet objet : s'il s'agit d'un marteau qu'un individu veut utiliser pour enfoncer un clou, il saura préparer son corps pour le saisir, et son esprit pour focaliser son attention sur le clou. De même lors de l'interaction : lorsque nous échangeons avec autrui, nous sommes en mesure d'anticiper la répercussion des mots chez notre interlocuteur. Nous préparons notre corps (et notamment nos cordes vocales) et notre esprit à une action qui va se produire, ainsi qu'aux répercussions de cette action (la réponse d'autrui). Mais Mead signale que « Nous pouvons reconnaître dans cette attitude générale envers un objet une attitude qui comporte des réponses alternatives, par exemple celles qui sont engagées dans les idées que nous formulons à propos d'un objet » (*Ibid.*, p. 104). Ce que l'on dit à notre interlocuteur n'est pas la seule réponse possible : il en existe une multitude qui nous permet de nous adapter aux situations que nous rencontrons.

• La pluralité constitutive du Soi

Les réponses sociales, qui ne sont rien d'autre que les attitudes d'autrui, sont donc structurées dans l'idée de Mead au sein de différents rôles. Aussi, l'individu dispose d'un ensemble de rôles, son moi est constitué et organisé par les attitudes d'autrui, que le sujet peut assumer et auxquelles il réagit (Mead, 1934/2006, p. 239-240). C'est à cette condition (que chacun, dans un groupe, dispose d'un ensemble commun d'attitudes : le moi) que les interactions peuvent être pertinentes et efficaces comme le démontre si bien la métaphore du jeu

⁶ Il s'agit peut-être ici d'une idée inspirée de James, qui avait déjà envisagé dans sa présentation du Moi spirituel cette capacité du sujet à être un objet pour lui-même (James, 1892/2003, p. 136).

libre décrite par Mead. Les enfants jouent souvent avec des personnages imaginaires. L'enfant fait imaginativement intervenir ses parents, un policier, la boulangère... et il leur fait jouer des rôles, il se positionne vis-à-vis d'eux et ce faisant, il organise des réactions : les leurs et les siennes ; les leurs vis-à-vis des siennes et les siennes vis-à-vis des leurs. L'enfant a donc une bonne connaissance de ces rôles : ils sont présents en son sein.

Il est intéressant de constater que

Le *Soi* s'individualise en se distinguant des types sociaux qui lui sont disponibles, en les modifiant plutôt qu'en s'y conformant. [...] Le *Soi* réfléchit, incorpore et exprime ce modèle général dans la structure même de son *Soi*. Aucun individu n'a un esprit qui fonctionne simplement de par lui-même, sans connexion avec le processus de vie sociale dont il a émergé, sans façonnage par le modèle général de conduite sociale. (*Ibid.*, p. 278).

En d'autres termes, la singularité de l'individu viendra de la richesse de ses différents *Moi*, mais également de sa capacité à s'en distancer. Mais quoi qu'il en soit, cette singularité sera fonction de l'autre.

Mead marque ainsi une rupture fondamentale avec la pensée individualiste dominante, en ne créant rien de moins qu'une psychologie sociale : il estime en effet que

Pour la psychologie sociale, la totalité (la société) est antérieure à la partie (l'individu) — et non la partie antérieure au tout. La partie s'explique par référence au tout — et non le tout par référence à la partie. [...] L'acte social est une totalité dynamique, en train de se dérouler, dont aucune partie ne peut être comprise en elle-même. (*Ibid.*, p. 100)

Pour comprendre le *Soi*, il faut donc comprendre cette totalité dynamique et envisager les réponses sociales (les rôles) qui permettent au sujet d'appréhender la réalité à laquelle il est confronté. Si un même individu est capable d'adopter ici l'attitude attentive et réfléchie de l'étudiant face à un enseignement, là la rapidité et la précision nécessaire à l'employé de *fast-food*, là encore la capacité d'anticiper le déplacement de ses coéquipiers lors de son sport du dimanche ou bien d'adopter l'effronterie bravache de tout post-adolescent qui se respecte, c'est parce qu'il dispose de la connaissance de ces rôles. Comme le souligne Mead, « Le *Soi* et la structure du *Soi* complet réfléchissent celles du processus social comme un tout. Chacun des *Soi* élémentaires qui le composent réfléchit l'unité et la structure d'un des différents aspects de ce processus où l'individu est engagé » (*Ibid.*, p. 214)

1.2.2.2. Le Je et le Soi

Mead établit le même type de différence entre les *Moi* et le *Je* que James. Pour lui aussi, le *Je* est unificateur et fait le lien entre les différents *Moi* qui composent l'individu : « Le *Je* est la réponse de l'individu à l'attitude de la communauté telle qu'elle apparaît dans sa propre expérience » (Mead, 1934/2006, p. 257) La différence, sans doute, entre ces deux auteurs, se trouve dans la temporalité du *Je*. Pour Mead, le *Je* est ponctuel et l'individu n'en a conscience qu'une fois qu'il s'est manifesté.

C'est la réponse de l'individu à l'attitude que les autres lui adressent quand il adopte lui-même une attitude à leur égard. [...] Pour ces raisons, le *Je* n'apparaît pas dans l'expérience de la même manière que le *Moi*. Le *Moi* représente une organisation définie de la communauté qui se réfléchit dans nos attitudes et qui appelle une réponse. Mais cette réponse est un événement qui se produit. Il n'y a aucune certitude le concernant. L'acte peut avoir une nécessité morale, mais il n'a pas de nécessité mécanique. C'est seulement après coup, une fois l'acte accompli, que nous découvrons ce qui s'est passé. (*Ibid.*, p. 242)

Ce *Je* est étroitement lié aux *Moi*, puisqu'il s'appuie sur cette base, cette structure pour s'exprimer :

Ils se disjoignent dans le processus, et pourtant, ils appartiennent l'un à l'autre comme les parties d'un tout. Cette séparation du *Je* et du *Moi* n'est pas factice : ils ne sont pas identiques. Le *Je* n'est jamais entièrement déterminable. Le *Moi* appelle un certain type de *Je* dans la mesure où il lui faut remplir des obligations données dans la conduite ; mais le *Je* est toujours différent de ce qui semble imposé par la situation. Ainsi la distinction entre le *Je* et le *Moi* est-elle toujours reconduite. Le *Je* appelle le *Moi* et lui répond. Pris ensemble, ils constituent la personnalité telle qu'elle se manifeste dans l'expérience sociale. Le *Soi* est essentiellement un processus social qui se déploie avec ces deux phases distinctes. (*Ibid.*, p. 242)

Pour résumer, « le *Je* est la réponse de l'organisme aux attitudes des autres ; le *Moi* est l'ensemble organisé des attitudes des autres que l'on assume soi-même » (*Ibid.*, p. 239). Le *Je* et le *Moi* se présentent ainsi comme les deux composants du *Soi*, indissociables et occupant des fonctions distinctes : tandis que les uns forment la structure du *Soi*, l'autre en est l'identité.

1.2.3. Le *Soi dialogique* d'Hermans (1993)

1.2.3.1. L'œuvre bakhtinienne

On trouve dans les écrits de James et de Mead les fondements du dialogisme : « les pensées dont nous savons qu'elles existent réellement ne flottent pas en toute liberté, mais semblent appartenir chacune à un penseur différent et exclusif » (James, 1892/2003, p. 156) ;

Le *self* qui fait consciemment face à d'autres *selves* devient ainsi un objet, un autre pour lui-même, à travers le simple fait qu'il s'entend parler et se répond. Le mécanisme de l'introspection est par conséquent donné dans l'attitude sociale que l'on adopte nécessairement vis-à-vis de soi-même, et le mécanisme de la pensée, dans la mesure où la pensée utilise des symboles dont on fait usage dans l'interaction sociale, n'est qu'une conversation interne. (Mead, 1913, p. 377)

Le principe dialogique, sans doute né à la fin de la première guerre mondiale sous la plume de Rosenzweig et d'Ebner (Ajtony, 2011), sera largement discuté et développé par le cercle de Bakhtine⁷, notamment autour de cette question de la pluralité du soi. Comme le montre Bakhtine à travers son analyse de Dostoïevsky, *La poétique de Dostoïevsky* (1929/1970), le sujet pense avec les voix des autres à propos de telle autre personne, mais aussi de tel événement ou de l'attitude à adopter dans telle situation. L'exemple typique de ce rapport dialogique analysé par Bakhtine est un microdialogue qui apparaît dans les premières pages de *Crime et châtiment* (1866). Ce microdialogue naît à la suite de la lecture de la lettre que Raskolnikov reçoit de sa mère et qui lui apprend le mariage imminent de Dounia, la sœur de Raskolnikov, avec Piotr Petrovitch. La lecture de cette lettre bouleverse Raskolnikov qui, aussitôt, décide de s'opposer à ce mariage. Dostoïevsky décrit alors le dialogue intérieur qui naît chez Raskolnikov : ce n'est pas un monologue, mais bien des dialogues entre différentes voix indépendantes. Une polyphonie dans laquelle s'étaye l'opposition de Raskolnikov vis-à-vis de ce mariage et qui se termine par l'affirmation d'agir rapidement pour l'empêcher.

1.2.3.2. Soi dialogique

Le *Soi dialogique* (Hermans, Kempen & Van Loon, 1992 ; Hermans & Kempen, 1993 ; Hermans & Hermans-Konopka, 2010) est la rencontre entre le *Soi* de James et les travaux de Bakhtine (Hermans, 2001a). Cette théorie s'appuie aussi sur l'idée de pluralité du

⁷ À noter que Bakhtine va revendiquer l'écriture de certains textes signés par Medvedev et Voloshinov, auteurs du cercle de Bakhtine, assertion qui sera infirmée par Bronckart & Bota (2011).

Soi : « nous conceptualisons le *Soi* comme une multiplicité dynamique de *positions du Je* relativement autonomes dans un paysage imaginaire⁸. » (Hermans, Kempen & Van Loon, 1992, p. 28). Pour ces auteurs, le *Je* est mouvant, capable de s'adapter aux situations, d'endosser une position, puis une autre opposée, qu'elle soit réelle ou imaginaire... ce qui témoignerait de la relation dialogique existante entre le *Je* et ces *voix internes*.

Hermans (2001b) précise d'ailleurs que le *Je* dialogue avec des voix internes (moi comme étudiant, employé, sportif, fils...) et des voix externes (mon professeur, mon patron, mes coéquipiers, mes parents...). Ses travaux, ainsi que beaucoup d'autres axés sur cette approche à dominante psychopathologique, vont d'ailleurs beaucoup s'intéresser aux relations entre ces voix (rapport de domination et d'opposition notamment), à l'affect qu'elles portent en elles... et à la manière dont ces études pourraient aider à comprendre le fonctionnement individuel. Ce qui nous importe particulièrement dans cette approche est la mise en avant de cette notion de dialogue entre ces voix internes/externes : Mead (1913, p. 377), dans sa définition du mécanisme de pensée, avait déjà évoqué cette idée, tout comme un certain nombre de grands auteurs pragmatistes l'ayant abordée de manière éparse (Wiley, 2006). Notons par ailleurs que, dans l'approche du *Soi* dialogique, l'absence de pluralité de réponse (ou la cacophonie existante entre ces réponses) est elle-même considérée comme pathologique (voir notamment Lysaker et Lysaker, 2002 ; Lysaker et Lysaker, 2006).

1.2.3.3. Le Je unificateur et les cadres de références

Comme le souligne cependant Laurens (2006, p. 61), la conception de Bakhtine se démarque de la conception plurielle du *Soi* de James, en se débarrassant notamment du *Je* unificateur, dépassé par la discontinuité et la variabilité de la personnalité. Hermans (2001) conserve cette idée dans sa présentation du *Soi dialogique* :

Contrairement au *Soi* individualiste, le *Soi dialogique* est basé sur l'idée qu'il y a plusieurs positions du *Je* qui peuvent être occupées par une même personne. De plus, le *Je* dans une position, peut être en accord ou en désaccord, peut comprendre ou ne pas comprendre, peut s'opposer, contredire, questionner, défier et même se moquer du *Je* dans une autre position. Contrairement au *Soi* rationnel, le *Soi dialogique* est toujours lié à une position particulière dans l'espace et le temps. (Hermans, 2001a, p. 249)⁹

⁸ « we conceptualize the self in terms of a dynamic multiplicity of relatively autonomous / positions in an imaginal landscape. »

⁹ « In contrast to the individualistic self, the dialogical self is based on the assumption that there are many I-positions that can be occupied by the same person. The I in the one position, moreover, can agree, disagree, understand, misunderstand, oppose, contradict, question, challenge and even ridicule the I in another position. In contrast to the rationalistic self, the dialogical self is always tied to a particular position in space and time. »

Or si cette approche est largement reprise par les auteurs de la théorie du *Soi* dialogique et qu'elle permet d'expliquer simplement des phénomènes complexes comme la conversion, c'est à présent la permanence, l'unité et la continuité de la personne qui sont difficilement explicables (Laurens, 2006, pp. 61-62) ! Les travaux de Grossen et Salazar Orvig (2011b) apportent une solution à ce dilemme. Rappelant que le *Soi*, pour Mead comme pour James, est fondamentalement social, hétérogène et dynamique (Grossen & Salazar Orvig, 2011b, p. 492), elles considèrent que « [...] la stabilité du *Soi* n'est pas nécessairement une caractéristique du sujet, mais découle de la stabilité des situations dans lesquelles les individus se comportent » (Grossen & Salazar Orvig, 2011b, p. 505)¹⁰. Elles développent ainsi l'idée de cadrage, interne et externe, qui conduisent les individus à privilégier une certaine forme de réponse lorsqu'ils se trouvent dans des dispositions familières (Grossen & Salazar Orvig, 2011a). Cette approche déplace la question du *Je* unificateur tout en restant liée à la théorie de Mead :

Quand un individu ne fait que marcher tout droit, il suit certaines indications du sentier sans en être conscient. Il ne fait que voir le sentier devant lui ; il n'a pas conscience de le chercher. Mais quand il arrive devant le fossé, sa marche en avant est arrêtée brusquement par un mouvement de recul. Ce conflit entre impulsions fait soudain apparaître tout un ensemble d'objets. Ceux-ci correspondent aux différentes possibilités d'actions qui se présentent dans les conditions actuelles. L'individu prend prise sur les différentes possibilités de réponse aux différents stimuli : c'est cette capacité de les retenir qui constitue son esprit. (Mead, 1934/2006, p. 198)

On retrouve bien dans cette allégorie l'idée qu'un *Je* (que l'on retrouve chez Mead sous le terme « esprit ») nous permet d'unifier et de retenir nos différentes possibilités de réponses aux différents stimuli (ou différents cadres de références, ou différents rôles), mais ce n'est pas l'élément qui doit être au centre de notre attention. L'important est de saisir la structure qui permet à un individu de se comporter d'une manière ou d'une autre. Nous suivons ainsi Janet qui considère que le *Je* unificateur représente surtout un enjeu métaphysique, consécutif à un changement d'approche sociologique¹¹. « On ne cherchera pas à savoir

¹⁰ « [...] the stability of the self is not necessarily a characteristic of the subject, but stems from the stability of the situations in which individuals act. »

¹¹ « Sur ce fait de la subdivision de la vie en petits éléments distincts s'est groupé, par suite du développement des actions, puis de l'adaptation des êtres les uns aux autres, tout un ensemble de conduites psychologiques qui ont données naissance successivement aux différentes formes de la personnalité. Celle-ci a traversé d'abord ce que nous avons appelé le stade du corps propre, puis le stade des régulations, des sentiments qui correspondent à une première organisation de la personnalité de l'espace. Nous sommes arrivés ensuite à la conscience, à la prise de conscience, à la formation de l'individu, du personnage, du moi, de la personne dans le milieu social. Plus tard, et on se déplace au point de vue du temps et de la mémoire, on voit s'édifier petit à petit la biographie de la personne et l'individualité. » (Janet, 1937/1994, p. 164)

comment l'individu, le Je, peut faire la synthèse, être le plus petit dénominateur commun, de ces appartenances distinctes, on va plus simplement regarder comment il se déplace et se reforme » (Laurens, 2006, p. 62).

1.2.4. Illustrations empiriques

Le jeu libre (« *play* »), permis par la présence en son sein de plusieurs rôles, prépare l'enfant au jeu réglementé (« *game* ») où il « doit être capable de prendre l'attitude de tout individu qui participe à la partie ; et ces différents rôles doivent avoir une relation définie les uns avec les autres » (Mead, 1934/2006, p. 220). Deux exemples empiriques nous viennent à l'esprit pour illustrer la force de ces rôles dans notre perception de la réalité et dans la mise en place de nos comportements. Il s'agit de l'étude menée par Lieberman (1956) et de la célèbre *Stanford Prison Experiment*, menée par Zimbardo en 1971.

L'étude de Lieberman¹² présente l'intérêt majeur de se dérouler dans un cadre naturel : l'auteur s'intéresse à des ouvriers dont on savait que certains changeraient de statut social l'année suivante. Une première mesure¹³ a ainsi été menée sans qu'il ne soit possible de connaître l'identité de ceux qui seraient impliqués dans de tels changements. Quinze mois plus tard, on soumettait cette même mesure aux ouvriers ayant entre-temps été promus contremaîtres par leur direction, ou élus délégués par leur équipe (ainsi qu'à un panel contrôle d'ouvriers proches des nouveaux promus ou élus), puis on constatait les évolutions. Le principal résultat qui ressortit de cette étude attestait très nettement du fait que l'attitude de chaque individu est étroitement liée à son statut. D'ailleurs, les évolutions sont observées dans le sens de la progression sociale comme dans celui de la régression : deux ans plus tard, le besoin en contremaître étant devenu plus faible, huit d'entre eux (sur vingt) retrouvèrent leur ancien statut d'ouvrier. On put alors constater que l'attitude de ces huit ex-contremaîtres se modifia à nouveau, pour rejoindre leur attitude antérieure, tandis que celle des douze contremaîtres restant en place n'évolua pas. Ainsi, en mesurant les attitudes de ces individus à différents moments clés, Lieberman a pu montrer que

les changements dans le comportement de rôle ont suivi des changements de position [sociale], de manières différentes pour les contremaîtres et pour les délégués (comme prévu) et que cela était dû au fait d'être soumis à de nouvelles influences dans les nouvelles posi-

¹² Ce passage est tiré de Newcomb, Turner & Converse (1965/1970, pp. 411-413).

¹³ Il s'agissait d'interroger les ouvriers sur des questions liées à l'implication des syndicats, aux représentations des ouvriers par les cadres, à la valeur de l'ancienneté dans le travail...

tions. Être reconnu dans une position [sociale] c'est être sujet à de telles influences. (Newcomb, Turner & Converse, 1965/1970, p. 411)

Selon une interprétation dialogique, on pourrait donc dire que le simple fait de se trouver dans une position ou dans un rôle particulier nous soumet à des voix externes différentes (on parlera plus loin d'*autrui signifiants* différents), qui peuvent nous amener à modifier notre perception de l'objet.

L'étude de Zimbardo (cf. Haney, C., Banks, C. & Zimbardo, P., 1973) est moins écologique, mais certainement plus spectaculaire. Il s'agit cette fois d'une étude empirique mettant en scène des étudiants participant à un jeu de rôle grandeur nature mené à l'université de Stanford¹⁴. La moitié de ces participants jouaient le rôle de gardien de prison tandis que l'autre jouait le rôle de prisonniers. Chacun de ces participants était confirmé dans son rôle par différents artefacts (pour les gardiens : matraque en bois, uniforme kaki de type militaire, lunettes de soleil réfléchissantes... ; pour les prisonniers : identification par numéro, longue blouse, pas de sous-vêtements, sandales en caoutchouc, arrestation à domicile...). Très rapidement, l'expérience, qui devait permettre de comprendre les conflits dans l'univers carcéral américain, échappa à tout contrôle, au point de devoir être stoppée au bout de six jours (contre la quinzaine de jours prévus initialement) devant les conditions épouvantables (brimades, humiliations, privations de nourriture, isolement... des prisonniers ; insalubrité grandissante des lieux) qui avaient été mises en place au sein de la « prison ». Zimbardo conclut que c'était la situation plutôt que la personnalité des participants qui était à l'origine des comportements, que n'importe quel individu pouvait, porté par le contexte, devenir un héros ou un monstre (« l'effet Lucifer »). De nombreuses voix sont venues critiquer ou nuancer la validité de cette étude et de ses conclusions, mettant par exemple en doute la validité et la reproductibilité de cette étude, ou encore le peu de considérations de l'auteur pour les prédispositions et/ou comportements individuels (e.g., Fromm, 1973 ; Reicher & Haslam, 2006, Haslam & Reicher, 2012a, Haslam & Reicher, 2012b). Il n'en reste pas moins que ces sujets ont été en mesure de proposer un comportement différent de celui qu'ils auraient proposé d'ordinaire. Or, ce comportement est une conséquence directe de la connaissance que les sujets avaient des rôles mis en jeu dans l'étude.

Ces deux études témoignent de cette connaissance de différentes manières de se comporter face à une situation (et donc de différents rôles). Comme le soulignait donc Mead, chacun des participants de ces études a été capable d'endosser le costume qu'il prêtait soit

¹⁴ Pour plus de détails, voir le site internet de l'expérience : <http://www.prisonexp.org>.

au statut, soit au rôle qui leur a été attribué. Ils disposaient ainsi d'une connaissance commune qui leur a permis de se positionner dans leurs interactions avec autrui.

1.3. Conclusion

Ce premier chapitre souligne l'importance de la pensée de Mead pour comprendre le fonctionnement social des individus. Plus précisément, nous pointons deux concepts clés dans les travaux de Mead : la théorie des rôles et l'importance de la signification. L'idée de pluralité de l'esprit permet de comprendre le fonctionnement individuel. Nous disposons d'un ensemble de rôles qui nous permettent de trouver nos repères dans différents types d'interactions et qui sont étroitement liés aux différentes significations qui nous permettent de communiquer avec notre entourage. Ce concept de signification est central dans les travaux de Mead, et constitue la pierre angulaire du travail présenté dans cette thèse.

Dans ce chapitre, nous nous intéressons également à l'émergence du dialogisme, et particulièrement au rôle que joue autrui dans la manière dont les individus envisagent la réalité. Les voix internes et externes évoquées par Hermans (2001b) sont une autre manière de convoquer l'expérience et l'environnement¹⁵ d'un sujet dans son appréhension d'un objet. En d'autres termes, ces voix sont des catalyseurs de sens : elles portent les significations qui permettront au sujet de construire (et d'entretenir) son rapport à la réalité.

Si l'on reprend l'allégorie du sentier proposée par Mead (1934/2006, p. 198), on peut aisément greffer des images incluant le rôle d'autrui : par exemple que ce sentier que l'on emprunte ait été désigné par autrui, ou mieux que l'on emprunte ce sentier avec autrui, voir avec tous les autrui qui considèrent qu'il est le bon pour atteindre un objectif. À la moindre embûche (le fossé par exemple), une remise en question fera apparaître d'autres autrui qui viendront indiquer d'autres chemins, nous aider à construire un pont ou encore nous conseiller de faire demi-tour... En définitive, avec des autrui autour de ce(s) sentier(s), notre évolution dans le monde social devient à la fois éclairée et complexe. Lorsque nous avançons sur un chemin, nous ne faisons rien d'autre que suivre un ou plusieurs autrui (et pas nécessairement sur une ligne droite : notre connaissance d'autrui est dynamique), de bricoler avec le ou les chemins qu'il(s) met(tent) à notre disposition, jusqu'à ce que de nouveaux autrui viennent améliorer ou effacer le chemin jusqu'alors suivi...

Les travaux présentés dans ce chapitre sont le fondement théorique de ce travail de thèse, mais ce qui nous intéresse plus particulièrement ici est le lien existant entre ces deux

¹⁵ On peut évoquer des expériences aussi diverses que l'éducation, les discussions quotidiennes, la lecture d'article, l'écoute d'émissions de radios, l'observation de reportages télévisés...

concepts. Il semble en effet peu probable que les individus construisent, indépendamment les uns des autres, une même réalité sociale. Nous sommes capables de comprendre le fonctionnement d'autrui et de provoquer chez lui telle ou telle réaction. Nous savons utiliser et comprendre certains concepts emplis de significations (e.g., les effets de nexus observés et définis par Rouquette, 1994). À l'instar de l'évolution des espèces (et de l'opposition théorique Lamarck/Darwin, *cf.* Bronner, 2006, p. 110), on ne peut envisager le développement autonome d'une signification : elle est *in fine* partagée et on doit donc envisager le développement systémique des significations. Pour qu'une société fonctionne, il faut que ses membres s'appuient sur une base commune. En effet, comment les individus pourraient-ils interagir sans bénéficier de ce système de significations ?

De récents travaux de neurologie (portant sur la connaissance sociale) indiquent que les individus sont en constante connexion avec autrui grâce à leurs neurones miroirs par lesquels ils captent la réalité physique vécue par leurs congénères (Rizzolatti & Sinigaglia, 2008). Les individus disposeraient donc de la même lecture d'une situation, d'un même système de significations, ce qui leur permettrait d'interagir. On retrouve cette idée dans quelques grandes théories de la psychologie, comme celle de la théorie de l'esprit (pour un état de l'art, *cf.* Duval, *et coll.*, 2011) qui s'intéresse à la capacité des individus à se projeter dans l'esprit d'autrui. Cette capacité d'envisager une situation avec les yeux d'autrui permet notamment d'illustrer ce recours à un système de significations : si l'on sait se positionner à la place de quelqu'un, c'est que l'on dispose de la connaissance (et des capacités de raisonnement) pour le faire. C'est justement à ce système de significations que s'intéresse le programme de recherche défini par Laurens (2006), qui fonde le travail mené dans cette thèse. Le système de significations est en effet la source qui alimente le cœur de notre thèse : le répertoire de réponses. C'est l'objet de notre deuxième chapitre.

Système de significations et répertoire de réponses

Le cœur de notre travail consiste à étudier le répertoire de réponses, qui émane de ce système de significations. Suivant une approche épistémologique, nous cherchons tout d'abord à observer quelques réflexions théoriques menées autour de l'idée de système de significations dans l'histoire récente de la pensée psychosociologique, afin d'en dégager quelques caractéristiques clés. Puis nous nous intéressons à deux déclinaisons de cette idée : l'une inscrite dans l'approche psychologique et l'autre dans l'approche sociologique. Enfin, à la lumière des synthèses réalisées à partir de ces observations, nous décrivons plus particulièrement le concept de répertoire de réponses, directement lié au regard psychosocial de Moscovici (1984).

2.1. Réflexions autour du système de significations

On peut sans doute trouver de nombreux travaux qui évoquent, de près ou de loin, le système de significations. Notre approche épistémologique de ce concept ne se veut pas exhaustive : nous cherchons avant tout à saisir quelques caractéristiques à rapporter à notre étude du répertoire de réponses. Nous avons donc choisi de présenter deux filiations d'idées, directement reliées au système de significations, qui présentent la caractéristique de s'être développées dans les mêmes périodes, de chaque côté de l'Atlantique.

2.1.1. Du pragmatisme social à la construction sociale de la réalité

2.1.1.1. Le pragmatisme social de Mead

Le chapitre précédent met en exergue les concepts de pluralités de l'esprit et de signification, présentés comme les deux piliers de la théorie de Mead. Le principal apport de sa réflexion est de situer la formation de la conscience individuelle non pas chez l'individu mais, dans ses relations sociales :

La société humaine telle que nous la connaissons n'existerait pas s'il n'y avait que des esprits et des soi. En effet, tous ses traits caractéristiques présupposent que chacun de ses membres possède un esprit et un soi, mais d'un autre côté, ses membres n'auraient ni esprit, ni soi si ceux-ci n'avaient émergé au cours du processus social, à ces stades de développement inférieur. [...] En d'autres termes, il fallait que le processus social où les hommes sont engagés fût, d'une certaine manière, présent avant l'existence de l'esprit et du soi chez l'animal humain, pour que puissent se développer en lui, grâce à ce processus, un esprit et un soi. (Mead, 1934/2006, p. 283)

Mead évoque ici l'idée que l'individu ne peut se construire seul, sans rapport à la réalité sociale qui l'entoure et autrement dit, sans système de significations. « Ces significations ne sont pas dans nos têtes, elles s'inscrivent dans les relations des objets et des personnes, et elles ont l'acte social comme fondement » (Cefaï & Quéré, 2006, p. 34). Pour comprendre le fonctionnement individuel, il faut nécessairement se référer à l'environnement social de l'individu, comprendre ses repères et les significations dont il dispose pour interagir avec la réalité. C'est notamment pour cette raison que Mead pose les bases de la théorie des rôles : il signale ainsi l'existence de plusieurs significations dans notre environnement social, auxquelles nous avons accès pour nous adapter aux différentes situations rencontrées. Sans ces références communes, il nous serait impossible d'entretenir des relations avec nos proches (et moins proches), ni même de savoir comment nous comporter en société.

Ainsi, pour Mead (1934/2006, p. 285), il existe deux pôles qui constituent le processus social d'évolution : le pôle individuel et le pôle institutionnel. Le premier est constitué d'impulsions sociophysiologiques (relations entre les sexes, relations résultantes de différenciations physiologiques, relation entre parents et enfants...) ¹⁶, tandis que le second porte sur les ré-

¹⁶ « Toute étude psychologique ou philosophique de la nature humaine part de l'hypothèse que l'homme appartient à une société organisée (ou à une communauté sociale), et dérive sa nature humaine de ses relations sociales avec les autres individus qui en sont les membres. » (Mead, 1934/2006, p. 285)

ponses sociales (ou de classes) des individus, leur aptitude à répondre individuellement aux réponses identiques des autres ou à celles des groupes pris en totalité. « Ces réponses sociales (ou de classes), qui se réfèrent à des ensembles donnés de stimuli sociaux, sont la source, le fondement et le matériau des institutions sociales » (Mead, 1934/2006, p. 285). Ces réponses sociales (ou de classes) forment, en d'autres termes, le système de significations qui nous occupe ici, et qui précède toute émergence du soi :

C'est seulement dans la société que l'individu peut acquérir ce soi qui lui permettra de revenir sur lui-même et de s'indiquer les différentes choses qu'il peut faire. L'élaboration de l'intelligence de l'organisme vertébré dans la société humaine dépend donc du développement de cette espèce de réponse sociale où l'individu peut s'influencer lui-même comme il influence autrui. C'est ce qui lui permet d'assumer et d'élaborer les attitudes des autres individus. (Mead, 1934/2006, pp. 296-297)

En résumé, disons simplement que le système de significations est constitué d'« attitudes sociales organisées qui sont à la base de l'organisation de soi » (Mead, 1934/2006, pp. 310), ce que Mead nomme également des « institutions » (Mead, 1915, p.141)¹⁷. C'est sur la base de ces institutions (*in fine* sociales), de ces attitudes sociales organisées, que l'individu peut se constituer et communiquer avec autrui : « les institutions de la société sont ainsi des formes organisées d'activité sociale, de telle sorte que les membres de la société puissent agir de manière appropriée et pertinente socialement en prenant l'attitude des autres à l'égard de ces activités » (Mead, 1934/2006, pp. 311).

Les travaux de Mead ont en partie fondé l'« école de Chicago » et l'interactionnisme symbolique, notamment par l'interprétation qu'en fera Blumer¹⁸. Mais, si Mead joue un rôle important dans l'émergence de ce courant¹⁹, « la véritable contemporanéité de Mead est moins celle de son époque que de la nôtre » (De Queiroz & Ziołkowski, 1997, p. 19). Deux chercheurs vont incarner le début de cette contemporanéité de la théorie de Mead : Berger et Luckmann (1966). Leur lecture de la construction sociale de la réalité aborde directement ce concept de système de significations.

¹⁷ « L'institution est une réponse commune, partagée par tous les membres d'une communauté, à une situation particulière. Cette réponse varie selon les caractéristiques de l'individu. » (Mead, 1934/2006, p. 311)

¹⁸ Un récent ouvrage propose une traduction de cette interprétation (*cf.* Cukier & Debray, 2014).

¹⁹ Mead a notamment inscrit l'idée consacrée par Blumer selon lequel « le sens est dérivé ou provient des interactions de chacun avec autrui » comme principe fondamental de l'interactionnisme symbolique (De Queiroz & Ziołkowski, 1997, p. 31).

2.1.1.2. La construction sociale de la réalité (Berger & Luckmann, 1966)

Les travaux de Berger et Luckmann s'inspirent directement de la pensée de Mead. Pour eux aussi, les individus sont insérés dans un univers partagé de significations, dans un univers symbolique qui les constitue et qui leur permet d'interagir avec autrui :

Je sais que je vis avec eux dans un monde commun. Plus important encore, je sais qu'il existe une correspondance continue entre *mes* significations et *leurs* significations dans ce monde, que nous partageons le sens commun de sa réalité. (Berger & Luckmann, 1966/2010, p. 75)

Leurs travaux visent à proposer une articulation entre l'individu et la société qui permet de rendre compte du « caractère dual de la société en termes de facticité objective et de signification subjective » (Martuccelli, 2010, pp. 15-16). D'un côté, ils vont montrer comment la société se maintient (notamment en développant le concept d'institutionnalisation des conduites, issues des phénomènes de typification d'habitude et de routines) :

Les schémas de typification, les structures sociales, les institutions ou les rôles sont tous modelés en ressemblance étroite avec la conception du langage qu'ont les auteurs : un système symbolique externe et contraignant, communément partagé, qui, en prédéfinissant les conduites réciproques, rend possible les échanges. (Martuccelli, 2010, p. 20)

De l'autre, ils montrent comment les individus accèdent à la signification, ou plus exactement à un stock social de connaissances (Berger & Luckmann, 1966/2010, p. 101). Ils appuient très clairement l'idée d'une construction dynamique, assurant qu'un « individu appartenant à la société extériorise son propre être dans le monde social et l'intériorise simultanément en tant que réalité objective. [...] être en société veut dire participer à sa dialectique » (Berger & Luckmann, 1966/2010, p. 223).

Pour accéder à la signification, Berger & Luckmann considèrent deux types de socialisations : la socialisation primaire et la socialisation secondaire.

Tout individu est né à l'intérieur d'une structure sociale objective dans laquelle il rencontre les autrui significatifs qui s'occupent de sa socialisation. [...] Les autrui signifiants qui médialisent ce monde pour lui le modifient tout au long de la médiation. (Berger & Luckmann, 1966/2010, p. 226)

La socialisation primaire inscrit donc le cadre fondamental dans lequel évoluera l'individu. Ils précisent (1966/2010, pp. 230-232) que le contenu de cette socialisation varie selon

les sociétés et se fait au hasard de la naissance des individus. On retrouve cependant certaines constantes : le langage, les schémas d'interprétations, de motivations...

La socialisation primaire accomplit ainsi ce que l'on peut considérer (après-coup, bien sûr) comme le plus important tour que la société joue à l'individu — faire apparaître comme nécessaire ce qui n'est en fait qu'un paquet de contingences, et ainsi rendre signifiant l'accident de la naissance. (Berger & Luckmann, 1966/2010, p. 231)

Par ailleurs, la socialisation secondaire est un moyen pour l'individu de découvrir d'autres environnements sociaux et de s'y adapter (par exemple, lorsqu'il se rend au travail). Ce second type de socialisation est cependant plus instrumental :

Les « sous-mondes » intériorisés au cours de la socialisation secondaire sont généralement des réalités partielles en contrastes au « monde de base » acquis au cours de la socialisation primaire. Eux aussi, cependant, constituent des réalités plus ou moins cohérentes, caractérisées par des composantes normatives et affectives aussi bien que cognitives. (Berger & Luckmann, 1966/2010, p. 236)

Comme le résume très bien Martuccelli (2010, p. 23), « la socialisation primaire cristallise un noyau dur de perception de soi et du monde, à la différence de la socialisation secondaire, plus labile, et plus ouverte à de nouvelles acquisitions ou corrections ».

En résumé, les travaux de Berger & Luckmann s'inscrivent à la suite des travaux de Mead, insistant même sur la nécessité d'inscrire une relation « dialectique » entre l'individu et la société (notamment par l'intervention d'autrui signifiants). À l'instar de ces théories, ils développent donc l'idée d'une base commune de connaissance qui fonde la société, et à travers elle, l'individu et ses rapports à l'autre.

2.1.1.3. La psychologie culturelle de Bruner

On retrouve ces préceptes dans plusieurs travaux issus de la psychologie culturelle. La démarche suivie par Bruner (1990/1991) suit par exemple une logique similaire : comprendre et surtout envisager ce qu'autrui apporte à l'individu. Bruner milite pour révolutionner l'approche cognitive, cherchant davantage à interpréter les observations réalisées et surtout à mettre au centre des préoccupations la construction de la signification (*Ibid.*, p. 18), ainsi que les processus et les transactions qui concourent à sa construction (*Ibid.*, p. 47). Il considère que

les gens et les cultures se réfèrent à des significations et à des valeurs partagées (*Ibid.*, p. 18) :

Lorsque nous entrons dans la vie, c'est comme si nous pénétrions sur une scène de théâtre où la représentation a déjà commencé : l'intrigue est nouée ; elle détermine le rôle que nous pouvons y jouer et le dénouement vers lequel nous pouvons nous diriger. Ceux qui étaient déjà en scène ont une idée de la pièce qui se joue, une idée suffisante pour rendre possible la négociation avec le nouvel arrivant. (*Ibid.*, p. 48)

On retrouve bien cette idée d'un acquis commun, qui permet à l'individu de disposer d'un ensemble de règles, d'une « boîte à outils » (*Ibid.*, p. 92) fournie par la culture (et transmise par les traditions de récit et d'interprétation). Il est également intéressant de constater qu'il laisse une large place au côté dynamique de ces représentations, constatant que « l'enfant ne "s'introduit" pas dans la vie de son groupe comme un ensemble particulier et autistique de processus primaires. Il participe d'emblée à un vaste processus public où se négocient publiquement les significations » (*Ibid.*, p. 28). Enfin, ce système de signification, pour Bruner, est un système qui se transmet oralement et qui sous-entend également une certaine capacité du sujet à envisager le point de vue d'autrui (*Ibid.* p. 33).

2.1.2. De la matrice sociale à la théorie des représentations sociales

On trouve d'autres théories développant cette idée d'un individu qui évolue en s'appuyant sur un système de significations. Durkheim, et surtout Lévy-Bruhl ont mis au centre de leur thèse le principe selon lequel l'individuel se constituait à partir du collectif, d'une « matrice sociale ».

2.1.2.1. L'école Durkheimienne

Pour Durkheim, le collectif précède l'individuel : « l'individu ne se suffit pas, c'est de la société qu'il reçoit tout ce qui lui est nécessaire, comme c'est pour elle qu'il travaille. » (Durkheim, 1893, p. 249-250). Il considère que le monde n'existe que comme il est représenté (Pickering, 2000/2007, p. 52-55), idée qu'il va approfondir dans le concept de représentations collectives. Cette perception de la réalité sociale est très proche de notre idée de système de significations. Selon Carls (1912)²⁰, « Les représentations collectives sont infusées avec l'expérience collective de la société, ce qui donne aux choses leur valeur et leur signifi-

²⁰ « in being represented by society, things are infused with elements of a society's collective experience, providing those things with a meaning and value. »

cation ». On retrouve, dans ce concept, l'idée d'attitudes sociales organisées de Mead, à la fois récipiendaires et génératrices de significations, qui permettent aux individus de se positionner dans un environnement social.

On y repère également cette idée d'appropriation du sens par autrui développée par Mead, sauf que dans l'approche durkheimienne, il s'agit principalement d'un « Autrui généralisé », la société. Cette approche est par exemple mise en œuvre dans l'analyse menée par Durkheim à propos du fait religieux, comme le souligne Moscovici (2013, p. 45) : « [Durkheim] analyse le contenu des représentations religieuses simples pour mettre en lumière une connaissance cohérente de l'espace, du temps, de la causalité ou de la force, lorsqu'elles sont générées en commun. » En d'autres termes, on pourrait donc dire que l'institution religieuse offre aux individus un système de significations pour leur permettre d'appréhender les diverses situations de la vie courante.

Une autre illustration de cette approche durkheimienne se retrouve dans les travaux de Lévy-Bruhl. Mettons de côté l'utilisation malheureuse de termes qui ont souvent dénaturé la lecture de ses travaux²¹ pour nous concentrer sur son projet : la mise en évidence d'une matrice sociale de la pensée.

On ne connaît pas de peuple pour lequel le monde serait chaotique, et la tendance à chercher un ordre, une signification et, si possible, un contrôle (ou au moins l'illusion d'un tel contrôle) est probablement un trait humain fondamental, qui remplit une fonction d'adaptation. (Jahoda, 1989)

Jahoda (1989) souligne que Lévy-Bruhl cherche à montrer que les peuples, aussi différents qu'ils soient, disposent chacun d'une matrice sociale de pensée leur permettant de fonctionner socialement. Il établit clairement que les « primitifs » ont les mêmes sens que nous, la même structure cérébrale. Tout individu, dans une société moderne, reçoit en héritage une mentalité logique qui lui est transmise depuis une époque reculée par l'intermédiaire du milieu social, tandis que les « primitifs » reçoivent, de la même manière, un héritage totalement différent (Lévy-Bruhl, 1910/1951). Ainsi, ces peuples « primitifs » ne sont pas, comme les considère Fraser (1890), des individus dont le développement mental est moins évolué que celui des Occidentaux, mais bien des sociétés qui suivent une logique dif-

²¹ « Lévy-Bruhl a décrit les « primitifs » comme « pré-logiques » — ce qui ne veut pas dire qu'ils sont illogiques, mais que la logique en tant que telle n'est simplement pas pertinente pour une pensée gouvernée par ce qu'il appelle la « loi de participation mystique. » (Jahoda, 1989)

férente et qui se construisent, à l'instar des civilisations occidentales, à partir de la société et d'une matrice sociale.

Que ce soit dans le fait religieux, les représentations collectives ou l'étude des « primitifs », on retrouve dans ces travaux ce même dénominateur commun qu'est le système de significations. Chaque fois, ce système permet aux individus de se construire et organise leur rapport à leur environnement. Moscovici, s'inspirant des travaux de Durkheim et de son concept de représentations collectives, va également s'intéresser à cette question en développant la théorie des représentations sociales qui va justement étudier le « stock social de connaissances » (Berger & Luckmann, 1966/2010, p. 101) dont disposent les individus pour interagir avec leur environnement.

2.1.2.2. La théorie des représentations sociales

Les représentations sociales telles qu'elles sont aujourd'hui abordées par la psychologie sociale ont été initiées par la thèse d'état de Moscovici (1961), elle-même inspirée des travaux de Durkheim sur les représentations collectives. Cette théorie contribue à expliquer le lien social qui nous relie au monde et aux autres (Moliner, Rateau & Cohen-Scali, 2002). Comme l'a récemment souligné Moscovici (2013, p.20-22), son travail s'est organisé autour de la question de la connaissance sociale, qu'il a choisi d'étudier à partir de deux phénomènes significatifs : les représentations sociales et la communication (comprenant les rapports d'influence). Le principal intérêt de cette théorie est d'être une théorie du sens commun :

Le sens commun est acquis par chacun de nous tout au long de la vie. Il s'agit d'une « connaissance maternelle » que nous assimilons, sans formation spécifique, en même temps que notre langue maternelle. Elle est probablement universelle, partagée par la majorité des membres au sein d'une communauté et, comme l'écrit James (1978), « répond d'une manière extraordinairement pertinente au thème sur lequel portent nos réflexions » (p.89). (Moscovici, 2013, p.25)

Ce qui intéresse les représentations sociales, c'est donc justement l'étude de ces lieux communs de significations. Elles peuvent en effet modifier considérablement notre façon d'aborder l'objet, comme le souligne Abric (1994, p.14) : « La représentation produit un système d'anticipations et d'attentes, elle est donc une action sur la réalité : sélection et filtrage des informations, interprétations visant à rendre cette réalité conforme à la représentation. » Apostolidis & Dany (2012) montrent par exemple que la façon dont les individus se représen-

tent le risque à propos de thèmes comme le sida, les substances psychoactives ou la précarité joue un rôle important sur les fonctionnements sociocognitifs complexes (e.g., la neutralisation des risques de stigmatisation sociale par le biais d'une classification spécifique liée à l'usage du cannabis).

Deux processus clés des représentations sociales articulent la thèse de Moscovici (1961) : l'objectivation²² et l'ancrage²³. Ces deux processus ont pour utilité principale de raccrocher chaque objet au système de significations des sujets, comme il l'illustre en parlant de la science : « l'objectivation transfère la science dans le domaine de l'être et l'ancrage la délimite dans celui du faire pour contourner l'interdit de communication » (Moscovici, 1961, p.171). Ainsi, un individu ne se trouve jamais dans une situation dépourvue de sens : même une situation totalement incongrue (imaginons la rencontre avec un extra-terrestre) sera associée, grâce à ces processus, à un semblant de sens (il suffit d'observer la manière dont les scénaristes envisagent ce type de personnages : leur base de référence sera toujours l'être humain, soit pour les décrire à l'opposer des standards humains, soit pour leur prendre qui un bras, qui un sentiment...).

La force des représentations sociales est de chercher à comprendre le sens historiquement et socialement marqué des objets pour les individus. Les travaux de Marková (2003/2007), cherchant à rapprocher les représentations sociales du dialogisme, sont de ce point de vue particulièrement intéressants. « Pour expliquer la dialogicité de l'esprit, il nous faut envisager l'esprit non comme un mécanisme sans histoire propre, mais comme un phénomène constitué historiquement et culturellement dans la communication, la tension et le changement » (Marková, 2003/2007, p. 47). Selon elle, les deux sont étroitement liés et fondés sur des présupposés épistémologiques communs qui résultent des relations interdépendantes ego/alter (Marková, 2005, p. 30). En prolongement de cette idée, nous pouvons présumer que ces présupposés épistémologiques sont proches des thèmes centraux de Mead (la pluralité du soi et la signification) :

La signification est aussi implicite dans la structure de l'acte social : d'où la nécessité, pour la psychologie sociale, de partir de la supposition initiale qu'il existe un processus social d'expérience et de comportement dans lequel tout groupement humain est nécessairement

²² « Objectiver, c'est résorber un excès de significations en les matérialisant et prendre ainsi une distance à leur égard. C'est aussi transplanter au niveau de l'observation ce qui n'était qu'inférence ou symbole. » (Moscovici, 1961, p. 108)

²³ « [...], par le processus d'ancrage, la société change l'objet social en un instrument dont elle peut disposer, et cet objet est placé sur une échelle de préférence dans les rapports sociaux existants. » (Moscovici, 1961, pp. 170-171)

impliqué et qui est la condition de l'existence et du développement des esprits, des soi et de la conscience de soi des membres de ce groupement humain. (Mead, 1934/2006, p.163)

Ce processus social d'expérience et de comportement, le système de signification, est relayé par autrui, vecteur de nos représentations sociales :

On commence en effet sa vie en apprenant des mots venant des autres, en apprenant la polysémie du monde dans le regard des autres et cela fait partie de notre conscience. Tous les aspects de la culture s'inscrivent dans notre propre individualité et nous orientent vers ces autres. [...] Le dialogisme ego/alter est ancré dans l'histoire et la culture. Les relations dialogiques sont transmises de génération en génération à travers la mémoire collective, les institutions et les pratiques sociales. L'histoire et la culture sollicitent des styles dialogiques de pensée et de communication et les orientent vers des directions précises. (Marková, 2005, pp. 27-28)

Encadré B - Le cadre de la pensée sociale

La théorie des représentations sociales s'est inscrite, quelques années après sa promotion par Moscovici, dans un domaine plus vaste, proposé par Rouquette (1973) : celui de la pensée sociale. Ce domaine ressemblerait plutôt à une classification des composants du système de significations, et encadre bon nombre de travaux et de concepts repris dans cette thèse. Il situe, par exemple, la notion d'opinion, abordée dans le prochain chapitre.

Les travaux de Rouquette sur la pensée sociale ont le mérite de lier au sein d'un même domaine un ensemble de travaux traitant du sens commun : des travaux sur les théories naïves et sur les théories implicites de la personnalité (Heider, 1958 ; Guimelli, 1999), des travaux sur la pensée magique et sur les superstitions (Frazer, 1890 ; Moscovici, 1992), sur les rumeurs et les légendes urbaines (Campion-Vincent & Renard, 1992), sur les passions des foules (Delouvée, 2009) ou encore sur la mémoire sociale (Haas & Jodelet, 2007 ; Tavani, 2012).

L'ensemble de ces travaux s'inspire de l'axiome implicite proposé par Durkheim, « commun à toutes les versions de représentations collectives ou sociales : tout ce qui est rationnel est social et tout ce qui est social est rationnel » (Moscovici, 2013, p.46). Ils s'inscrivent également dans la représentation schématique proposée par Rouquette (Rouquette, 1998 ; Flament & Rouquette, 2003 — figure n° B.1)



Figure B.1 - Architecture de la pensée sociale (Flament & Rouquette, 2003, Rouquette, 1998)

L'architecture de la pensée sociale telle qu'elle est définie par Rouquette présente

quatre niveaux d'intégration des principaux concepts qui permettent de décrire la pensée sociale : les *opinions*, exprimant de manière contingente des *attitudes*, celles-ci fédérées par des *représentations*, et enfin, au-delà, des *idéologies*, pourvoyeuses, sur le très long terme d'une société, de ressources cognitives fondamentales (Flament & Rouquette, 2003, p.20).

Notons que des travaux ont vérifié l'imbrication de ces différents concepts : Rateau (2000) montre ainsi que la modification d'un élément constitutif du noyau central d'une représentation pouvait entraîner la modification d'une attitude (tandis que la mise en cause du système périphérique n'entraîne aucune modification). À l'inverse, Tafani (2001) montre qu'un changement d'attitude n'affecte que le système périphérique d'une représentation, et pas son noyau central. Comme le soulignent donc Rateau, Ernst-Vintila et Delouvée (2012) en présentant ces résultats, « les attitudes dépendent de représentations, mais les représentations ne dépendent pas ou peu des attitudes » (Rateau et coll., 2012)

Par ailleurs, remarquons sur la figure B.1 que les concepts décrits au sein de cette architecture se définissent également sur deux continuums. Le premier s'inscrit entre un pôle de stabilité et un pôle de labilité.

Corrélativement, le poids de l'héritage, c'est-à-dire des productions acquises de l'histoire, va croissant au fil de cette hiérarchie, et, comme la perspective de la longue durée nous a appris à le reconnaître, les formations idéologiques, y compris les croyances et les valeurs, sont beaucoup plus stables que les opinions d'une époque. (Rouquette, 1998, p.52)

Le second est un continuum, très classique en psychologie sociale, allant du pôle société au pôle individu.

Cette échelle de labilité est également une échelle de variabilité. En même temps que l'on va du pôle d'instabilité (ou de flexibilité intra-individuelle) vers le pôle de stabilité, on va de la

plus forte à la plus faible variabilité interindividuelle au sein d'une culture donnée. (Flament & Rouquette, 2003, p.20).

En d'autres termes, plus on monte dans les niveaux d'intégrations, plus on touche à un système de significations, marqué culturellement, historiquement et donc socialement, et qui s'applique au plus grand nombre. D'ailleurs, « La pensée sociale ne peut jamais être reconstruite de l'aval vers l'amont par des inférences successives. » (Rateau et coll., 2012)

En outre, certains travaux se sont employés, avec succès, à lier dialogisme et certains terrain d'études de la pensée sociale, comme la mémoire sociale :

Le point de départ de la production d'un acte de mémoire est une structure de connaissance construite juste avant par un autre orateur, ou suggérée par son comportement significatif. Il se déroule comme une réaction à, ou comme la continuation, la compréhension de l'énoncé de faits par d'autres. (Haye, 2012, p.29-30)

2.1.3. Synthèse des caractéristiques majeures du système de significations

Le concept de système de significations trouve de nombreuses racines qui mettent toutes en avant ces idées d'*attitudes sociales organisées*, d'*institutions*, de *stock social de connaissances*, de *matrice sociale* ou de *représentations collectives ou sociales*. Trois caractéristiques majeures ressortent de ces travaux et doivent guider notre réflexion sur le répertoire de réponses :

- Premièrement, le système de significations est intimement lié à la construction des individus. Dans cette perspective, on considère que « Les autres et leurs influences sont les médiateurs nécessaires par lesquels le sujet peut se constituer en tant que tel et élaborer un rapport au monde. » (Laurens, 2006, p. 56). Il s'agit là d'une approche singulière de la construction de l'individu (que va soutenir Moscovici avec le regard psychosocial, comme nous le verrons dans la section suivante), qui englobe autrui là où la littérature classique en ce domaine le considère comme une source perturbatrice de la construction individuelle. Il va ainsi se constituer de différents *moi* qui permettront de faire émerger son *soi*. Cette première caractéristique est fondamentale et atteste l'importance de considérer le système de significations.

- Deuxièmement, par extension et *in fine*, le système de significations permet à l'individu d'accéder à la signification, de comprendre le monde qui l'entoure. C'est par le biais

d'autrui que l'individu construit sa représentation de son environnement et qu'il peut dialoguer avec lui sur une base commune.

- Troisièmement, le système de significations est la matrice sociale qui permet de maintenir la société. Il structure le lien social qui nous unit aux autres, par le biais d'institutions ou de connaissances partagées (les représentations sociales).

2.2. Déclinaisons du système de significations

Après cette brève approche épistémologique et avant de proposer notre propre déclinaison du système de significations (inspirée du répertoire de réponses de Moscovici, 1970), nous avons considéré quelques travaux qui cherchent à décliner ce concept. Cette section porte donc sur deux appréhensions très différentes du système de significations. Le premier, le *Personal Position Repertoire* (PPR) est issu du dialogisme et proposé par Hermans (2001b). C'est une très bonne illustration du répertoire de réponses tel qu'il peut être envisagé au niveau individuel. Le second, le marché cognitif, est plus métaphorique et issu des travaux de Bronner (2003) sur la sociologie des croyances. Il s'agit là de considérer le répertoire de réponses au niveau de la société.

2.2.1. Modélisation au niveau individuel : le PPR²⁴ d'Hermans (2001b)

Les méthodes utilisées dans les travaux mobilisant l'approche dialogique permettent d'aborder le système de significations. Il s'agit le plus souvent d'analyses cliniques (e.g., Hermans, 2001b) et d'entretiens semi-directifs (e.g., Raggatt, 2010), très souvent menés dans le cadre d'une thérapie. Le sujet est par exemple amené à répertorier les autrui signifiants et à indiquer la relation qu'il entretient avec chacun d'eux (e.g., Hermans & Dimaggio, 2004). Le contenu et l'organisation des répertoires de réponses peuvent ainsi être décrits à partir d'une liste standard de positions internes et externes (Hermans, 2001b — voir ci-dessous) et un répertoire de réponses personnel peut être schématisé (e.g., nuage de point du PPR de Nancy, Kluger, Nira & Kluger, 2008). De nombreuses variantes existent, par exemple analyser les blogs d'individus (Hevern, 2004) ou étudier les écrits pour décrire les différentes formes de positionnement d'un sujet (Raggatt, 2007).

²⁴ *Personal Position Repertoire*.

Pour comprendre le lien unissant l'individu à un objet, Hermans (2001b) va demander à ses sujets de décrire les voix, internes ou externes, grâce auxquelles ils se représentent cet objet. Cet exercice permet de dessiner leur répertoire personnel de positions (PPR). Il s'agit en fait pour le chercheur d'appréhender la multiplicité et la dialogicalité de l'esprit en se concentrant sur les autrui signifiants qui permettent au sujet de considérer l'objet. Cette méthode présente plusieurs intérêts, selon son auteur (*cf.* Hermans, 2001b, pp. 323-325) :

- un intérêt quantitatif : les points communs et les différences entre les voix dont disposent les individus peuvent être comparés ;
- un intérêt qualitatif : l'accès à la signification, la construction et la reconstruction du sens, sont consécutifs de l'histoire de chacun, de l'affect qui marque chaque événement de leur histoire individuelle et collective ;
- un intérêt écologique : les mots, les concepts et les interprétations des sujets sont entendus « comme ils veulent qu'ils soient entendus »²⁵. Les participants rapportent eux-mêmes les événements quotidiens pour que les éléments pertinents ne soient pas perdus ;
- un intérêt pluridisciplinaire : chaque discipline peut aider à l'appréhension du PPR.

En pratique, Hermans procède de la manière suivante : il propose au sujet une liste d'items comprenant une cinquantaine de positions internes (moi en tant que chercheur, moi en tant que père, moi en tant qu'homme, mais aussi moi comme optimiste, comme rêveur, comme idéaliste...) et une quarantaine de positions externes (mon papa, ma maman, ma femme, mon enfant, mes amis, le patron du bistrot, mon chien ou même le diable...). À noter que parmi ces positions internes, Hermans distingue les positions sociales (qui sont en fait des rôles) des positions personnelles (qu'il considère comme dépendants de la manière dont les individus organisent leur propre vie)²⁶. Le sujet choisit parmi ces positions celles qui lui semblent pertinentes et peut également en ajouter d'autres, au besoin. Ensuite, le chercheur demande au sujet d'estimer l'interaction (positive ou négative) existante entre chaque position interne et chaque position externe, sur la base d'une échelle de Lickert en 5 points, allant de « pas du tout en relation » à « très fortement en relation »²⁷. On obtient une matrice

²⁵ « the words, concepts and interpretations from the participants are reported in their original formulations so that their voices can be heard as they want to be heard. » (Hermans, 2001b, p. 324)

²⁶ Hermans distingue ce type de positions des traits tels qu'ils sont définis dans des modèles comme le *Big Five* : les positions personnelles présentent un côté spécifique lié à la situation tandis que les traits ont un caractère plus générique. De plus, ces positions sont introspectives, ce que ne sont pas les traits (Hermans, 2001b, p. 332).

²⁷ « the participant indicates on a 0–5 scale the extent to which the internal position is prominent in relation to the external position (0 = not at all, 1 = very little, 2 = to some extent, 3 = quite a lot, 4 = considerably and 5 = very considerably). » (Hermans, 2001b, p. 326)

représentant le poids de chaque position interne et de chaque position externe. Ainsi, un autrui signifiant important va se caractériser par une forte relation entre cet autrui et les positions internes du sujet.

L'objectif de cette matrice est de déterminer la position interne la plus influente, ainsi que d'identifier les aspects inhibés de la personnalité d'un sujet (soit parce qu'elle n'est pas importante ; soit parce qu'elle très importante, mais que pour quelques autrui signifiants ; soit parce qu'elle est refoulée par le sujet — Hermans, 2001b, pp. 233-234). On pourra ensuite approfondir ces questions (par exemple la relation à l'autrui le plus signifiant) ainsi que les relations entre chaque position, ou d'envisager la structure des voix culturelles (par exemple l'étude du PPR d'une Allemande mariée à un Algérien)...

Le principal inconvénient de cette méthode est que ce répertoire est abordé au niveau de l'individu et non au niveau du groupe. Si l'approche dialogique permet au PPR d'Hermans d'envisager la pluralité des voix qui constitue un individu, si elle permet d'envisager le rôle médiateur d'autrui dans la construction du sujet, elle ne permet pas d'envisager l'individu comme partie d'un ensemble plus vaste auquel il participe et qui le constitue.

2.2.2. Modélisation au niveau social : le marché cognitif de Bronner (2003)

C'est l'angle inverse que propose Bronner (2003). Son développement prend le groupe comme point de référence. En s'appuyant sur l'idée de conscience collective développée par Durkheim (et sans doute également d'une proposition de Mills²⁸), il imagine un marché cognitif qui s'inspire volontiers de la logique des marchés économiques. Selon lui, les opinions, les hypothèses, les croyances... s'échangent sur un marché comme n'importe quelle autre matière première, ou valeur financière, en suivant parfois les mêmes règles (monopole d'une idée, situation d'offre et de demande).

Prenons pour commencer l'exemple le plus simple qui soit : *A* cherche une solution à un problème qui lui tient à cœur (par exemple : y-a-t-il une vie après la mort ?) et *B* lui propose une solution (par exemple : après la mort, tu te réincarneras dans une autre enveloppe charnelle). On dira que *A* représente sur le marché cognitif une *demande* et *B* une *offre*. Si

²⁸ « L'idée d'opinion publique au XVIIIe siècle peut être mise en parallèle avec la notion économique de marché de libre concurrence. Ici, le public composé de cercles de discussion, pairs couronnés par le Parlement ; là, un marché de libre concurrence entre entrepreneurs. De la même façon que le prix est le résultat d'une négociation entre individus anonymes et de force égale, l'opinion publique est le résultat de la réflexion de chaque individu contribuant de par son poids à la formation générale de l'opinion. » (cité par Beaud, 1997, p. 381)

la transaction se fait, on dira que le produit proposé par *B* a été “acheté” par *A*, un échange cognitif a eu lieu. (Bronner, 2003, p. 185)

Cette approche métaphorique peut sembler quelque peu décalée quant au sujet qui nous occupe. Mais elle présente notamment l'avantage de représenter les dynamiques qui peuvent animer un système de significations. Bronner considère notamment que « la vie mentale des sociétés est caractérisée par une oscillation entre ces deux pôles que constituent le monopole cognitif et la concurrence pure et parfaite » (p. 205). Voici comment il décrit ces deux pôles :

- les situations de « monopoles cognitifs » : lorsqu'une seule croyance sera disponible, soit parce que ce monopole est « socialement imposé » (« les marchés cognitifs indexés sur des systèmes de contraintes socialement fortes » — p. 189) ; soit parce qu'il est « lié au développement de la connaissance (long terme) » (idée se développant sur le long terme, « de façon incrémentielle, par les contributions de nombreux auteurs » — p. 190) ; soit parce que « l'énoncé est objectivement valide » (« l'affirmation selon laquelle la Terre n'est pas plate, mais plutôt ronde, est devenue indépassable et monopolistique sur le marché cognitif » — p. 192) ; soit parce qu'il s'agit d'un monopole « à court terme » (« souvent provisoires, car rendus possibles par l'incomplétude de la connaissance ou le manque d'intérêt suscité par le sujet » — p. 192)

- les situations d'« oligopole et de concurrence cognitive. » Bronner rappelle qu'en réalité, les individus n'ont accès qu'à un « marché cognitif “restreint” [...] qui sera composé d'une part par les personnes que nous fréquentons et avec qui nous sommes amenés à discuter de tel ou tel sujet et d'autre part, par les médias dans le sens large du terme : télévision, radio, journaux, internet et tout autre support pouvant servir à la diffusion d'idées, de croyances, de connaissances. » (p. 196-197). Il s'intéresse donc aux situations « d'oligopole cognitif », dans lesquelles apparaissent des relations majoritaires/minoritaires au sein de ces marchés cognitifs restreints (et tout particulièrement au phénomène de conformisme mis en évidence par Asch, 1955), notant au passage que « la probabilité de rencontrer des individus ayant un rapport inconditionnel à leurs croyances est plus importante dans les groupes minoritaires que dans les groupes majoritaires. » (p. 205). Pour Bronner, cette situation d'oligopole est déjà un espace de concurrence, mais il est déséquilibré, car les idées échangées ne le sont pas seulement sur la valeur intrinsèque de leur contenu. Il reconnaît néanmoins que ce déséquilibre est salutaire : un marché cognitif sur lequel circule-

rait des produits non taxés (ni socialement, ni cognitivement) aboutirait à un marché à l'ossature démembrée, où rien n'a plus vraiment de signification (p. 205).

Cette approche situe donc un lieu commun de connaissance au niveau de la société. Bronner, on l'a dit, s'inspire des théories de Durkheim et sa métaphore vise à mettre en application le primat de la société sur l'individu. Il ne faut pas se restreindre à l'exemple quelque peu minimaliste présenté ci-dessus. La métaphore de Bronner est une très bonne illustration du regard psychosocial (*cf.* section suivante) : le sujet passe par autrui pour accéder à une connaissance, ici à une croyance. L'intérêt de cette idée de marché est que le sujet peut avoir accès à tous les autrui qui s'y trouvent. Il dispose donc de l'ensemble des réponses existantes dans son environnement social, à condition d'entrer en interaction avec les autrui porteurs de ces réponses. L'idée de marché cognitif permet également de schématiser assez clairement les dynamiques en jeu en son sein (et accessoirement, pour ce qui nous concerne, au sein du répertoire de réponses). Par exemple, Bronner considère que cet espace suit une règle darwinienne, au sens où les croyances qui ne sont pas suffisamment attractives sont délaissées, ce qui confère à celles restantes une forme de fonction sociale :

C'est parce qu'un processus de sélection a déjà eu lieu au moment où l'observateur enregistre la forme émergente d'une idée et que les moins "adaptées" ont été éliminées, que les objets dominants peuvent donner l'illusion qu'ils tendent, dès leur origine, vers une fonction sociale. (Bronner, 2003, p. 213)

Toutefois, cette métaphore présente quelques inconvénients (notamment certaines « applications terme à terme des réalités en cours sur le marché économique » — p. 184), certains étant soulignés par l'auteur lui-même en conclusion de son ouvrage. Bronner reconnaît par exemple qu'il n'a pas « esquissé une analyse des différents rapports de force entre ces facteurs [*qui déterminent la valeur d'une croyance*] » (p. 263). Pour ce qui nous concerne, l'inconvénient de cette métaphore est que l'individu en est totalement écarté. C'est la conséquence de l'orientation sociologique assumée de Bronner, qui souligne néanmoins que « les croyances n'ont d'autres lieux d'existence que les esprits individuels » (p. 185).

2.3. Le répertoire de réponses, cœur de nos recherches

Nous avons présenté dans ce chapitre quelques approches théoriques abordant le système de significations, ainsi que deux déclinaisons de ce concept. Il s'agit à présent de lier ces différentes considérations avec le cœur de notre travail : le répertoire de réponses. Moscovici propose le regard psychosocial pour envisager cette question : il nous permet en effet d'appréhender l'origine sociale et le caractère multiples qui composent ce répertoire. La présentation du regard psychosocial va ainsi nous permettre de poser les bases théoriques nécessaires à la description du répertoire de réponses. Puis, après cette description, nous reprenons les enseignements tirés des observations menées dans les sections précédentes pour les confronter au répertoire de réponses.

2.3.1. Regard psychosocial (Moscovici, 1970, 1972, 1984)²⁹

La première caractéristique d'un système de significations est ainsi de placer autrui comme médiateur de la construction individuelle : Moscovici (1984) formalise cette idée en donnant à autrui une place déterminante dans la manière dont le sujet perçoit le monde, élabore ses opinions, construit ses connaissances et ses représentations. Pour définir la manière dont la psychologie sociale doit aborder ses objets de recherche et pour qualifier la spécificité de la psychologie sociale, Moscovici (1970, 1972, 1984) propose un modèle ternaire, où le rapport du sujet à l'objet n'est pas direct, mais médiatisé par autrui (figure 2.1).

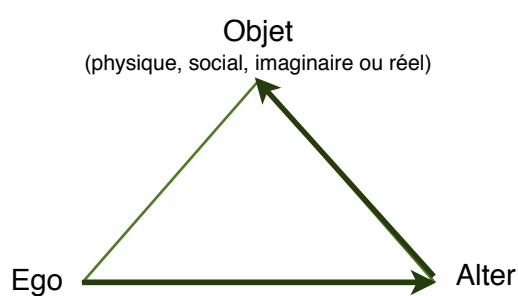


Figure 2.1 - Le regard psychosocial (Moscovici, 1984, p. 9)

Ce regard psychosocial s'oppose ainsi à l'idée d'une relation directe du sujet à l'objet et dénonce une certaine conception naïve du sujet : un individu caractérisé par ses facultés cognitives orientées vers l'analyse de ses perceptions, d'où naîtraient des connaissances sur son monde. Dans une relation directe Sujet-Objet, tout ce qui vient se mettre entre ces deux

²⁹ Nous reprenons ici les grandes lignes d'un article publié au CIPS (Cf. Lemoine & Laurens, 2012).

termes est une interférence, un brouillage qui empêche le sujet de voir et penser l'objet (e.g., Asch sur le conformisme ³⁰, Milgram sur l'obéissance³¹). L'influence d'autrui est considérée comme une influence néfaste qui conduit le sujet à adopter les idées d'autrui plutôt que de voir et penser par lui-même : il abandonne son autonomie et sa rationalité pour s'en remettre à l'autre. Pour les théoriciens de l'économie politique, c'est le signe de la panique, de la dés-agrégation de la société (Dupuy, 1991) : lorsque le sujet perd son autonomie et sa rationalité pour se tourner vers autrui, naissent les phénomènes d'imitations, de conformisme, de soumission... Dès lors, les individus ne maximisent plus leur intérêt personnel et les choix qu'ils font conduisent par exemple à des crashes boursiers, des bulles... qui se terminent dans la panique et la destruction de valeurs.

La substitution de l'approche individualiste et dualiste par cette approche ternaire permet de saisir l'interaction en tant que relation et non comme la résultante du choc de deux entités autonomes marquées par des propriétés intrinsèques (Marková, 2003/2007). Dans la conception ternaire proposée par Moscovici (1970, 1984) l'influence est omniprésente et lie les individus, fournit au sujet les prises de position des autres et c'est à l'inverse, lorsque le sujet est hors de ces liens sociaux, qu'il ne peut plus interagir (réellement ou imaginairement) avec autrui, qu'il se retrouve livré à lui-même, seul face à un monde complexe, dénué de sens, impensable et angoissant. Cette position est initiée par Freud, dans son analyse de la foule organisée (l'Église et l'armée). Il montre en effet que la panique apparaît lorsque les relations interindividuelles cessent. Lorsque les liens affectifs se brisent, chacun se retrouve seul face au monde, « une angoisse se libère, gigantesque et insensée » (Freud, 1921/1981, p. 175) : la société se brise, chacun ne se préoccupe que de lui-même et néglige les autres. C'est la panique, mais en accord avec l'approche ternaire de Moscovici, c'est une panique qui trouve sa cause dans l'absence de lien à autrui. En d'autres termes, ces propositions aboutiraient à l'idée que sans cette forme de stabilité, sans la signification et la cohésion qu'apportent les liens interindividuels et l'existence d'une structure d'autrui, l'individu se retrouverait sans repères, incapable d'envisager la réalité qui l'entoure et d'ailleurs, plus généralement, pourrait-il encore se distinguer de l'animal³² ?

³⁰ Dans une relation directe sujet/objet, Autrui empêche le sujet de trouver la bonne réponse, puisque lorsque ce dernier est seul, il ne se trompe pas à identifier la ligne correspondante à la ligne étalon.

³¹ Dans une relation directe sujet/objet, le sujet est victime de l'interférence d'autrui puisqu'il n'envoie pas de décharges à l'élève qui se trompe lorsque l'expérimentateur s'absente.

³² Mead considérerait que ce qui distingue l'homme de l'animal est sa capacité à disposer du sens d'autrui pour envisager et contrôler les conséquences d'un objet (cf. Mead, 1934/2006, p. 195).

En le laissant livré à lui-même, l'individu ne connaîtrait que l'intelligence pratique et les images, alors que l'ensemble des concepts, des catégories intellectuelles et des règles de la pensée relèvent de "représentations collectives", générées par la vie au sein d'une société, comme c'est le cas depuis l'aube de l'humanité » (Piaget, 1965, p. 145).

Nos discussions quotidiennes ou nos prises de position illustrent aisément ce processus de médiatisation de l'objet par autrui : lorsqu'un individu prend par exemple position sur l'intervention française dans un pays africain par exemple, il est bien rare qu'il ait pris connaissance de la situation politique, économique, sociale, religieuse... de ces pays. Il n'a, en général, pas été sur place pour voir l'objet sur lequel il prend position, il ne l'a pas étudié, analysé (dans la plupart de cas, il ne sait d'ailleurs même pas où se situe ce pays)... et néanmoins, il a une position. Une position suffisamment construite pour qu'il puisse la défendre ou l'argumenter si nécessaire. Or, à l'évidence, cette position du sujet ne naît pas d'un rapport direct à l'objet, d'une analyse de l'objet par le sujet lui-même. C'est par les interactions avec les autres (dans des discussions, par la connaissance de prises de position portées par les médias...) qu'il accède à l'objet.

D'ailleurs, Mead souligne que :

Le principe fondamental dans l'organisation sociale est celui de la communication qui implique une participation en autrui. Cela requiert qu'autrui apparaisse en soi et que soi s'identifie en autrui ; cela requiert que le soi accède à la conscience de soi par le détour d'autrui. (Mead, 1934/2006, p. 304)

L'intérêt principal de cette approche pour le sujet qui nous occupe est donc la mise en perspective du dialogue avec autrui, comme l'illustre ce questionnement de Voloshinov, membre du cercle de Bakhtine :

D'où me vient ce "point de vue personnel", sinon de l'opinion de ceux qui m'ont élevé, de mes camarades d'école, des auteurs des livres et des journaux que j'ai lus, des orateurs que j'ai écoutés dans des meetings et des salles de cours ? (Voloshinov, 1930 cité par Shukman, 1983).

Notons cependant que, comme le montre Bonardi (2006) dans sa lecture de la psychologie sociale francophone, peu de travaux mettent en avant le regard psychosocial dans sa globalité, focalisant alternativement leur attention sur l'un des trois pôles de ce regard. Notre intention est ici de pleinement l'intégrer dans notre approche, car il présente en effet l'avan-

tage d'intégrer deux caractéristiques du système de significations : considérer autrui comme un acteur de la construction individuelle et comme un passeur de sens.

2.3.2. Présentation du répertoire de réponses

Comme le soulignait Allport, « nous devons adapter nos méthodes aussi loin que nous le pouvons pour atteindre l'objet et non pas définir l'objet à partir des conditions de la méthode »³³. Les exemples présentés précédemment suivent cette logique, ce qui les conduit à formater des méthodes leur permettant d'appréhender l'objet. On a pu constater également qu'elles avaient chacune leurs avantages et inconvénients : si l'objectif thérapeutique conduit souvent à se centrer sur le sujet et ses rapports à autrui, l'objectif sociologique conduit à les évincer purement et simplement. Dans nos travaux, inscrits dans la psychologie sociale de Mead (1934/2006, p. 100 ; cf. chapitre précédent), il s'agira donc de lier ces deux approches, ce qui est rendu possible par la mobilisation du regard psychosocial. Pour Moscovici (1970, 1984) en effet, c'est bien à partir des positions des autrui signifiants que le sujet élabore une position qui dépend notamment de deux facteurs importants : d'une part les éléments du répertoire (les autrui signifiants et leurs positions) et d'autre part des relations du sujet avec ces autrui. Il faut donc saisir les interdépendances entre le soi, l'autrui et l'objet (Jovchelovitch, 2005 ; Marková, 2005, p. 28). On retrouve par exemple cette approche dans certains travaux, qui proposent une analyse dialogique des représentations sociales en utilisant la méthode des *focus groups* (Linell, 2001 ; Marková, 2004 ; Marková, Linell, Grossen & Salazar Orvig, 2007 ; Grossen & Salazar Orvig, 2011a).

Notre approche s'inscrit dans une psychologie des prises de position (Laurens, 2006) et s'inspire directement du regard psychosocial de Moscovici :

L'hypothétique solitude du sujet face à son environnement est toujours perturbée ou remise en cause par le lien social, réel ou symbolique. On suppose trop généralement que le sujet dispose, face à un stimulus donné, d'un répertoire de réponses indépendant. Mais il est aisé de remarquer que, dans l'élaboration de son comportement entre en jeu la présence, effective ou imaginaire, d'un autrui dont le répertoire de réponses interfère avec le sien. De plus, la réponse ou le comportement sont toujours situés dans un contexte de référence interne :

³³ Cité par Apostolidis, Madiot & Dargentas (2008).

celui des réponses que le sujet a données antérieurement au même stimulus ou à ceux qui lui sont associés, en fonction des différents rôles qu'il a occupés. (Moscovici, 1970, p. 35)

Nous allons donc chercher à mettre en évidence, dans la partie empirique de ce travail, un répertoire de réponses qui tient compte de ces différents points : un répertoire saisi par le regard psychosocial, constitué des réponses d'autrui et permettant au sujet d'interagir, de communiquer, de comprendre le monde dans lequel il évolue³⁴. La figure 2.2 propose une représentation schématique de ce répertoire de réponses.

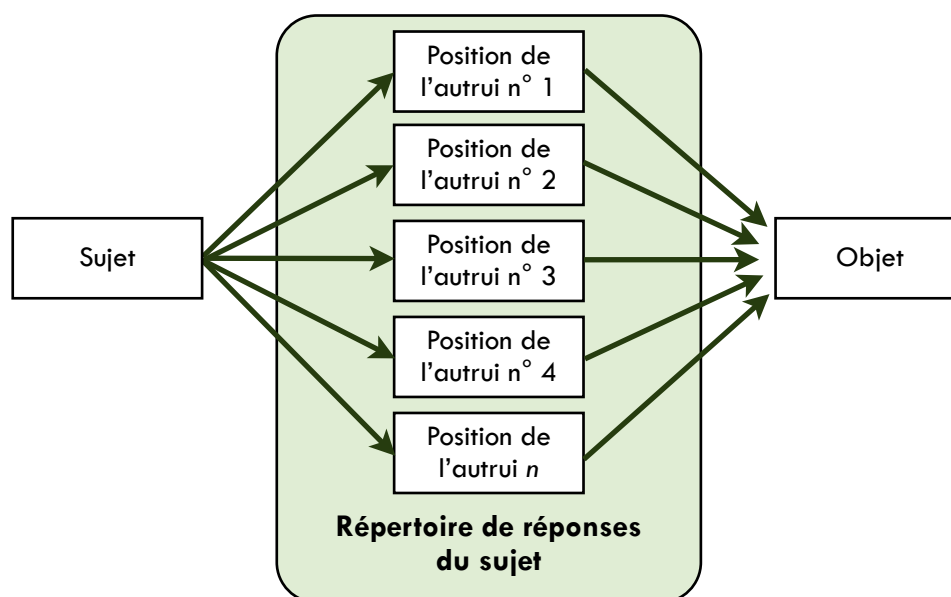


Figure 2.2 - Perception génétique du rapport Sujet-Objet, médiatisé par Autrui

Nous souhaitons donc étudier comment les prises de position des autres constituent le répertoire de réponses du sujet, répertoire dans lequel il puise les éléments afin d'élaborer ses propres positions. Cette approche permet une lecture au niveau individuel, en s'intéressant aux réponses dont dispose le sujet, mais également au niveau du groupe : on peut aisément identifier le degré de partage des réponses dans un groupe, et évaluer ainsi le poids de ces réponses. On verra que cette caractéristique est intéressante pour étudier l'opinion.

2.3.3. Liens entre répertoire de réponses et système de significations

La théorie du répertoire de réponses est une opérationnalisation du système de significations et considère la relation dialogique entretenue par le sujet avec autrui. Plus précisé-

³⁴ Cela correspond en outre au programme de recherche décrit par Laurens, qui souligne que « l'intérêt de cette perspective repose d'une part sur l'hypothèse que les sujets peuvent se représenter l'opinion des autrui signifiants et d'autre part que les répertoires de positions sont partagés notamment pour des sujets appartenant à un même groupe. » (Laurens, 2006, p. 63)

ment, et sans renier les autres caractéristiques du système de significations, c'est le moyen par lequel l'individu accède à la signification, c'est la « boîte à outils » (Bruner, 1990/1991, p. 92) qui va lui permettre de se bricoler³⁵ une opinion pour interagir avec son environnement. Cette approche présente l'avantage de respecter l'idée de nature sociale de l'esprit humain de Mead. Comme le souligne Lévy-Bruhl (1910/1951), « toute la vie mentale de l'individu est socialisée ». Ainsi, tout autant pour percevoir un objet que pour prendre position vis-à-vis de lui, nous faisons appel aux significations acquises à propos de cet objet (ou d'un autre qui lui est proche, lorsqu'il s'agit d'un nouvel objet). Il nous suffit d'observer les jeunes enfants pour être convaincus de ce point : dans la plupart des cas transparaît, dans leur propos, la voix de leurs parents ou des personnes avec qui ils passent du temps (i.e., des autrui signifiants).

Si l'on schématisait ce rapport de l'individu à l'objet, on peut imaginer un individu qui « pioche » dans le système de significations pour se constituer un répertoire de réponses suffisant pour interagir à propos de cet objet. Plus concrètement, ces réponses lui permettant de traiter de l'objet sont issues du système de significations et lui sont communiquées plus ou moins directement par ses interactions avec son environnement (proches, médias, *etc.*). Ainsi, le répertoire de réponses est le « réceptacle » des éléments issus du système de significations. Il est donc à la fois unique et partagé par tous. Partagé par tous parce qu'il est composé de réponses issues d'un même ensemble de connaissance, de mêmes représentations. Unique parce qu'en théorie, nous pouvons potentiellement disposer d'un entourage qui nous est propre. Notons que cette dernière remarque est toute relative. Les médias de masse qui jalonnent notre vie quotidienne nous donnent un accès plus simple aux autrui lointains : on pourrait même avancer que la mondialisation a tendance à généraliser les institutions, ce qui permet à chacun de bénéficier, dans leur répertoire de réponses, d'au moins une ou deux réponses partagées pour traiter de chaque objet³⁶. Mais en théorie, chaque répertoire de réponses pourrait présenter ce paradoxe d'être à la fois unique et composé de réponses partagées de tous. C'est notamment ce qui nous permet de considérer que le répertoire de réponses, à l'instar du système de significations, participe au maintien de la société. Ce sont les réponses qui le composent qui vont permettre le lien entre les individus.

³⁵ Au sens de Lévy-Strauss (1962) — cf. Chapitre 3.

³⁶ Mais sans doute était-ce également vrai avant cette période de communication de masse : les habitants des villages disposaient tous des mêmes réponses pour envisager l'objet, ce que montre très bien les représentations collectives de Durkheim. La différence aujourd'hui est que le champ social s'est élargi bien au delà des frontières du village : il y a sans doute plus de chance pour qu'une culture dispose aujourd'hui d'une ou plusieurs réponses issues de cultures différentes.

Le paradoxe de « l'unicité partagée » pose cependant plusieurs interrogations sur le lien entre les dispositions individuelles (au-delà de cette question de réseau) et le répertoire de réponses. Est-ce la personnalité, la psychologie des individus qui guide la construction du répertoire de réponses ? Ou bien est-ce la manière dont est constitué le répertoire de réponses qui guide la personnalité, la psychologie des individus ? Nous avons vu que Mead considère plutôt le système de significations comme un préalable à l'émergence du soi. Qu'en est-il du répertoire de réponses ? *A priori*, on peut envisager une relation similaire, puisque le répertoire de réponses est une concrétisation du système de significations. S'il paraît tout à fait vraisemblable que les réponses obtenues façonnent les caractéristiques psychologiques, on ne peut pas négliger le fait qu'il s'agisse d'un processus bilatéral : sans doute également que les caractéristiques psychologiques guident et/ou sélectionnent les réponses qui constituent notre répertoire. En fait, cette question, concernant le répertoire de réponses, est un peu celle de l'œuf et de la poule. Or, il ne faut sans doute pas se la poser ainsi et chercher à discerner une cause d'un effet : le problème de la relation entre caractéristiques psychologiques et le répertoire de réponses est plutôt d'ordre corrélationnel.

En d'autres termes, le répertoire de réponses est issu du système de significations au même titre que les caractéristiques psychologiques des individus : plus précisément, le répertoire de réponses est une caractéristique psychologique issue du système de significations, et très certainement lié à d'autres caractéristiques psychologiques (implication, caractéristiques émotionnelles...). Comme chacune de ces caractéristiques psychologiques, le répertoire de réponses est dynamique, s'adapte à l'évolution de l'ensemble auquel appartient l'individu et répond à une logique historico-culturelle. Comme chacune de ces caractéristiques psychologiques, le répertoire de réponses est une synthèse individuelle du système de significations et de l'environnement social dans lequel il prend pied. Il participe donc également à la construction de l'individu (et par ce biais, autrui participe directement à la construction individuelle).

2.3.4. Liens entre répertoire de réponses, PPR et marché cognitif

Le répertoire de réponses présente l'intérêt de lier en partie les approches d'Hermans et de Bronner, et donc de proposer une formalisation au carrefour de l'approche individuelle et de l'approche social.

D'une part, il prend en considération les voix internes et externes mobilisées par le sujet pour appréhender l'objet. Les réponses du répertoire sont ainsi composées d'un autrui et d'une position ce qui permet de conserver les différents intérêts de la méthode d'Hermans (quantitatif, qualitatif, écologique et pluridisciplinaire). En effet, cette méthodologie permet de respecter le sens attribué par les sujets à leurs positions et aux autrui qui y sont associés, ainsi que l'épistémologie individuelle de chacune de ces réponses. De même, il est possible, pour chacune des réponses proposées, de mesurer le poids de chaque position et de chaque autrui, afin de les articuler les unes par rapport aux autres et de saisir ainsi la dynamique interne du répertoire.

D'autre part, le répertoire de réponses prend également en considération les dynamiques qui animent le système de significations dont il est issu, comme le suggère Bronner dans sa parabole. En effet, le répertoire de réponses est également un outil à considérer collectivement : on peut très bien envisager le répertoire de réponses d'un groupe social, ce qui permet cette fois de considérer le poids des autrui et des positions à un autre niveau de lecture³⁷. De cette manière, on peut donc envisager les réponses qui prédominent au sein d'un groupe, celles qui cimentent ce groupe et celles qui sont de moindres importances. De cette manière, on peut saisir les dynamiques sociales du répertoire, ainsi qu'observer le positionnement d'un sujet vis-à-vis des autres membres de son groupe (certains peuvent par exemple proposer des répertoires de réponses totalement différents de la grande majorité des membres du groupe, comme d'autres peuvent être le prototype de ces réponses).

2.4. Conclusion

Nous pouvons à présent, sur la base des travaux et approches présentés précédemment, proposer une définition du système de significations. Il s'agit d'une base de connaissance dynamique, construite socialement, qui permet à chacun de disposer des institutions (telles qu'elles sont envisagées par Berger & Luckmann) et de l'ensemble des réponses existantes dans un groupe ou une société. Il a pour fonction de guider l'individu dans ses interactions en lui fournissant des significations et les codes, mais également de cimenter la société, de la pérenniser. L'individu y accède par le biais d'autrui, vecteur de cette signification et de ces réponses, par l'intermédiaire du langage. De nombreuses théories soulignent l'importance d'appréhender ce système de significations et nous avons pu constater que les

³⁷ Notons que le *PPR* d'Hermans doit pouvoir aboutir aux mêmes résultats, mais nous ne connaissons pas de telles applications de cette méthode.

travaux de Mead, Durkheim, Lévy-Bruhl, Berger et Luckmann, Bruner ou Moscovici se réfèrent tous, d'une manière ou d'une autre, à ce concept.

Ce chapitre s'est également intéressé à quelques manières d'envisager ce système de significations, en décrivant la méthodologie d'Hermans (fixée sur une appréhension du système de significations par l'individu) et la parabole de Bronner (proposant une approche sociale du système de significations). Nous avons ainsi pu considérer toute l'importance d'autrui dans la construction de l'individu, ainsi que la disponibilité de ces autrui et de leurs positions au sein du système de significations. La principale idée défendue dans ces travaux est résumée dans le regard psychosocial proposé par Moscovici : le sujet, pour envisager l'objet, passe par le regard d'autrui.

C'est sur cette base que nous proposons notre formalisation du système de significations : le répertoire de réponses. Ce répertoire en présente les caractéristiques puisqu'il permet au sujet de se construire, ainsi que d'avoir accès aux significations de l'objet. Notre partie empirique s'emploiera à définir plus en détail cette proposition, mais disons pour l'instant qu'elle répond à la psychologie des prises de position défendue par Laurens, au cœur de ce programme de recherche. Ajoutons également qu'il offre la possibilité de lire ces prises de position autant au niveau de l'individu qu'au niveau de la société. Il présente donc des caractéristiques paradoxales : un répertoire de réponses doit être partagé, ce qui permet aux individus de communiquer entre eux sur une base commune, et souffrir quelques singularités propres à l'élaboration ou à l'utilisation qui en est faite par chacun. Notre démarche sera d'ailleurs de partir de ce qui est commun à un plus grand nombre, établir les grandes propriétés du répertoire de réponses et rentrer progressivement dans le détail, dans les variations interindividuelles. C'est ainsi que nous chercherons à en tracer les contours.

En définitive, le répertoire de réponses va permettre d'aborder le rôle médiateur d'autrui dans le rapport du sujet à l'objet et d'observer la manière dont les sujets concrétisent le système de significations dont ils dépendent. Pour considérer les prises de position de l'individu, nous avons choisi de nous intéresser aux variations liées à l'opinion, objet de notre prochain chapitre.

L'opinion dialogique

Pour étudier ce système de significations, nous avons choisi de nous intéresser à l'opinion. Ce qui nous importe principalement est le caractère signifiant de l'opinion, qui en fait un objet pertinent pour notre étude. Comme le souligne Stoetzel (1943, p. 7), « l'essence du lien social dans un public, c'est un état d'esprit. C'est une communauté d'idées théoriques, d'aspirations idéales, d'attitudes sentimentales sur des problèmes actuellement posés. En un mot, ce sont les opinions. » En étudiant l'opinion, on accède au répertoire de réponses (et réciproquement : en étudiant le répertoire de réponses, on accède à l'opinion). On verra que la notion d'opinion se laisse difficilement saisir, mais gardons à l'esprit qu'il s'agit avant tout d'un lieu d'expression (et d'élaboration) de la connaissance commune (l'opinion n'est-elle pas au public, selon Tarde, ce que l'âme est au corps ?), fondant sa réalité sur l'intérêt qu'elle peut provoquer chez autrui.

Avant de présenter plus en détail la singularité de notre approche, fondée sur l'étude du répertoire de réponses dont l'opinion émerge, nous proposons une brève présentation des études de l'opinion afin de comprendre les enjeux et les critiques qui leur sont liés et qui justifient l'intérêt d'une étude dialogique de l'opinion. Nous défendrons donc cette approche dans la seconde section de ce chapitre.

3.1. À propos d'opinion...

3.1.1. Approche épistémologique de l'étude de l'opinion

L'étude de l'opinion prend racine sur une définition non consensuelle de la notion d'opinion, jalonnée de distinctions confuses. Elle va très vite se caractériser par une forte demande sociale qui aboutira à l'avènement rapide des sondages et à de nombreuses conséquences sur la recherche universitaire. Les sondages vont apporter une réponse à la définition de l'opinion. Plus exactement, ils vont transposer le débat sur le terrain de la mesure plutôt que sur celui de la définition.

3.1.1.1. Question de la définition de l'opinion

On trouve des références à la notion d'opinion depuis l'Antiquité grecque (Loraux, 1991), des efforts de mesure de l'opinion durant le Moyen Âge (dans les pratiques des élites religieuses — cf. Gourevitch, 1996, p. 67), mais considérons ici, à l'instar de Blondiaux (1998), que le débat autour de l'opinion nous vient de la philosophie des Lumières. La question de l'opinion se développe par la suite, outre-Atlantique, dans les travaux de plusieurs théoriciens (et notamment dans ceux de Bryce, 1888/1995, Wallas, 1908 et de Lippmann, 1922). Elle y vivra un virage considérable, principalement sous l'influence de Gallup et Cantril (cf. *infra*), et sera réintroduite sous cette forme dans le débat français par les travaux de Stoetzel (1943). La nature du débat sur l'opinion a beaucoup évolué et s'est caractérisée par quelques grandes distinctions.

Quand on parle d'opinion, il faut en distinguer trois espèces : l'opinion des gens éclairés, qui précède l'opinion publique et finit par lui faire la loi ; l'opinion dont l'autorité entraîne l'opinion du peuple ; l'opinion populaire enfin, qui reste celle de la partie la plus stupide et la plus misérable. (Condorcet, 1776, cité par Baker, 1975/1988, pp. 79-86)

Comme l'évoque ici Condorcet, la distinction qui préoccupe l'esprit des Lumières est celle de savoir si l'Opinion (i.e., ce que pensent les gens, sans distinction privée/publique) se rapporte à la *doxa* (δόξα — l'opinion commune, populaire, celle de la masse inculte)³⁸ ou au *logos* (λόγος — l'opinion qui repose sur la connaissance, la discussion et le raisonne-

³⁸ Selon Beaud, « la *doxa* [...] c'est l'opinion renvoyée au cela va de soi, préreflexif, à l'ignorance enfantine de ceux pour qui le réel n'est rien d'autre que le sensible, l'opposé de la raison, de la représentation objective, ces produits de l'éducation, d'un long apprentissage. » (1997, p. 20)

ment)³⁹. Cette première distinction fonde un certain nombre de questions qui se retrouvent dans nos problématiques contemporaines liées à la définition et à la mesure de l'opinion. Pour les philosophes des Lumières, il n'est d'autres opinions que les idées qu'ils véhiculent. La légitimité sur laquelle ils se reposent est celle du *logos*, celle de la raison. Très vite cependant, et avec l'avènement de la Révolution française, la légitimité de la *doxa*, fondée sur le nombre, va créer une confusion dans l'acceptation du concept.

On perçoit avec ce type de distinction tout le problème qui se pose au chercheur s'intéressant à l'opinion. Malgré le nombre considérable de travaux existant, il est très complexe de donner une définition consensuelle de l'opinion. « D'une définition à une autre, on passe du sujet à la société, de la subjectivité saisie au niveau individuel à la position partagée par un groupe social » (Dargent (2011, p. 6)⁴⁰. De quel type d'opinion parle-t-on exactement ? Que mesure-t-on ? L'opinion d'un individu instruit ou celle d'une masse inculte ? Et d'ailleurs, s'agit-il d'une opinion individuelle ou d'une opinion collective ? Finalement, « personne ne semble véritablement en mesure de définir précisément cette chose que chacun s'accorde à juger toute puissante » (Blondiaux, 1998, p. 124). L'opinion cristallise plusieurs oppositions, plusieurs distinctions : le *logos* et la *doxa*, l'opinion individuelle et l'opinion publique... Nous pouvons également distinguer, comme Stoetzel, l'opinion émise en privée et celle émise en public⁴¹ ou considérer d'autres angles d'attaques, comme l'approche praxéologique de l'opinion (e.g., Ducrot, 1968 ; Quéré, 1990 ; Rouquette, 1998) ou la typologie des acteurs de l'opinion (Bryce, 1888/1995)⁴². Le constat reste le même, l'opinion ne se laisse pas aisément saisir. La façon dont elle est appréhendée va dépendre des époques et des disciplines :

Deux approches de l'opinion se concurrencent désormais : l'une sociologique, pour qui importe avant toute chose le processus collectif de formation de l'opinion publique ; l'autre

³⁹ « On peut la résumer comme « l'opinion sur des questions d'importance nationale, librement et publiquement exprimée par des hommes situés à l'extérieur du gouvernement qui revendiquent un droit à ce que leur opinion influe ou détermine les actions, le personnel ou la structure de leur gouvernement. » (Speier, 1950, p. 376)

⁴⁰ À propos de la diversité de définitions proposées par le Trésor de la langue française (site internet répertoriant les sens attribués aux mots de la langue française : <http://atilf.atilf.fr/>), qui va de « manière de penser sur un sujet ou un ensemble de sujets, jugement personnel que l'on porte sur une question, qui n'implique pas que ce jugement soit obligatoirement juste » à « forme particulière de pensée, prise de position morale et intellectuelle d'une société, d'un groupe social, professionnel ou ethnique en tant que force de pression. »

⁴¹ « L'opinion privée, comme l'opinion publique, est une réaction d'un individu, qui tend à s'exprimer, à se diffuser, et à agir dans son milieu. En adoptant une opinion, qu'elle soit privée ou publique, l'individu se pose en face du milieu qui l'entoure [...] il donne un texte au rôle qu'il joue. Ce rôle, il le joue comme un cavalier seul, ou comme membre obéissant du chœur. Mais de toute manière, c'est le personnage social qui s'exprime et se définit par la réaction d'opinion. » (Stoetzel, 1943, pp. 348-349)

⁴² Bryce distingue trois types d'acteurs participant au processus de formation de l'opinion : ceux qui font l'opinion ; ceux qui la diffusent ; ceux qui n'ont pas d'opinion.

psychologique, pour qui elle prend la forme objective d'un graphique, d'un tableau, d'un thermomètre. [...] Avec la psychologie sociale se dessine ainsi une définition de l'opinion publique qui éloigne sensiblement de la philosophie politique. Ici, le questionnaire opère une mise en équivalence entre les répondants et produit des réponses individualisées et largement décontextualisées dont l'agrégation va former l'opinion publique. (Blondiaux, 1998, p. 133)

Ce qui fait consensus dans les conceptions des uns et des autres, c'est avant tout la force qu'elle recèle. Si les philosophes des Lumières considéraient plus volontiers le *logos*, c'est avant tout parce qu'il permettait à cette élite d'affirmer et de justifier une certaine forme de pouvoir, d'autorité, au détriment de la toute-puissance exercée par la monarchie (Champagne, 1990 ; Beaud, 1997 ; Blondiaux, 1998)⁴³. De même, la légitimité de la *doxa* n'est pas le fait du hasard, mais la conséquence d'une prise de conscience, notamment en France et dans les pays anglo-saxons, de la force de l'opinion⁴⁴. On assiste au xx^e siècle à la création de départements spécialisés dans la communication politique, ainsi qu'à la création de formations dédiées à ces thématiques. Les campagnes électorales sont à présent pilotées par ces départements qui vont chercher à atteindre les électeurs les plus isolés et les plus indécis. Les élections américaines illustrent parfaitement ce besoin de toucher l'opinion de la masse : que ce soit en 1936, alors que le Parti républicain mettait en place une forme de « "marketing de campagne" calqué sur les techniques de propagande publicitaire popularisées et rodées par les milieux d'affaires » (Casey, 1937) ou en 2008 et 2012 lors des campagnes de Barack Obama (durant lesquelles on ciblait, au moyen d'internet, les potentiels électeurs non inscrits sur les listes), l'important est d'identifier l'opinion de la masse et de l'influencer dans le « bon » sens.

⁴³ À propos de l'opinion publique : « machine de guerre idéologique, bricolée, durant le xviii^e siècle par les élites intellectuelles et la bourgeoisie de robe, afin de légitimer leurs propres revendications dans le domaine politique et d'affaiblir l'absolutisme royal » (Champagne, 1990, p. 46) ; « L'apparition de la notion d'opinion publique est historiquement liée à la disparition de l'arbitraire du pouvoir absolu et héréditaire et à celle, conjointe, de tout ce qui permet de justifier un ordre social donné, tout en ne participant pas de cette société elle-même. L'opinion est par nature substitutive ; c'est l'institution qui remplace — réellement ou idéologiquement — Dieu et le roi et qui suppose l'existence d'un certain nombre de conditions et de moyens, comme la publicité ou la séparation de la sphère privée et de la sphère publique » (Beaud, 1997, p. 370) ; « Le concept d'opinion publique désigne, comme en son sens primitif, une instance de contrôle qui s'impose à l'action de chacun comme à celle des gouvernants. Il est pensé sous la forme de deux métaphores : celle d'un *tribunal de la raison* et celle d'une *force invisible et irrésistible*. » (Blondiaux, 1998, p. 41)

⁴⁴ Stoetzel cite à ce sujet Shakespeare qui « fait allusion à cette puissance, créatrice des régimes et des rois : *Opinion, that did help me to the crown* (Henry IV, p. I, A. III, Sc. 2). » (Stoetzel, 1943, p. 9)

Encadré C - Le rapport d'Holcombe

Blondiaux rapporte une anecdote très significative qui s'est déroulée à Chicago (IL), dans un congrès de science politique portant sur la mesure de l'opinion publique. Alors qu'ils cherchaient au préalable à définir le concept d'opinion publique qu'ils allaient étudier, les spécialistes présents furent incapables d'arriver à un consensus, au point que le président rapporteur Holcombe rédigea ainsi le compte rendu de séance :

Sur la question de savoir quand il y a opinion publique, la table ronde fut incapable de parvenir à une conclusion précise. Les principaux points de désaccord furent les suivants :

- 1) Existe-t-il et doit-il nécessairement exister une seule opinion publique, ou peut-il y avoir plusieurs opinions publiques sur une question donnée ?
- 2) Est-ce que l'opinion est publique en raison du sujet sur lequel elle porte ou bien du type de personnes qui la partagent ?
- 3) Quelle part du public doit concourir à une opinion pour faire une opinion publique ?
- 4) Doit-il y avoir acquiescement de ceux qui n'y concourent pas ?

Après discussion sur ces points, il fut accordé qu'une définition exacte de l'opinion publique pouvait n'être pas nécessaire tant que le problème de la technique de la mesure des opinions des membres individuels du public ne serait pas réglé. Il a été décidé en conséquence que la table ronde pouvait très bien aborder la question de la mesure de l'opinion, spécialement en relation avec les questions politiques, et éviter l'utilisation du terme opinion publique, dans la mesure du possible. (Holcombe, 1924, cité par Blondiaux, 1998, p. 129)

Ce texte illustre très bien l'ambiguïté entre les notions d'opinion et d'opinion publique, l'une devenant la base sur laquelle l'autre repose. Ainsi, tout comme il est parfois difficile d'observer les couleurs secondaires sans évoquer les couleurs primaires qui les composent, il est également délicat de discerner l'opinion individuelle de l'opinion publique.

Ce texte est antérieur à l'apparition des sondages et appelle à l'avènement d'un tel outil de mesure⁴⁵ qui reléguera cette question au second plan. Il est par ailleurs représentatif des difficultés qui se posent aux chercheurs pour définir l'opinion, ainsi que de la solution qui a été trouvée pour résoudre ce problème.

⁴⁵ Historiquement, c'est Roper qui le premier propose, en 1935, une rubrique trimestrielle basée sur un sondage, quelques mois avant Gallup qui, après avoir fondé l'American Institute of Public Opinion, signe un accord de publication avec une soixantaine de journaux américains pour la publication de résultats de sondages.

3.1.1.2. Résolution par la mesure

Parallèlement à cette prise de conscience a lieu un autre phénomène : l'opinion touche un public de plus en plus large, notamment parce qu'un public de plus en plus large est concerné par les événements dont elle traite. Par exemple, toujours aux États-Unis, l'opinion devient nationale lorsqu'a lieu la Première Guerre mondiale et qu'apparaissent les campagnes électorales nationales et la propagande d'État. À l'heure où se généralisent les médias de masse comme la radio, ce type d'évènement acquiert une notoriété très importante et tout le monde se sent touché par ses enjeux (phénomène qui sera accru ensuite par la télévision, puis à partir des années 2000 par l'apparition d'internet). L'exemple classique du retrait des troupes américaines du Vietnam, « imposée » par l'opinion publique américaine est l'expression même du fait que l'opinion occupe un poids politique considérable et qu'elle touche un public de plus en plus large. Il existe ainsi, juste avant 1935 et la création des sondages, une « demande sociale de mesure de l'opinion » (Blondiaux, 1998, p. 120) qui n'a cessé de décroître depuis. Il y a donc un fort enjeu à connaître l'opinion publique. Reste à savoir comment, et à partir de quelle définition ? La réponse à cette question sera celle des sondeurs.

Le développement des sondages est une conséquence de la définition, somme toute succincte, donnée par la psychologie à l'opinion, qui la met en perspective du concept d'attitude. L'opinion serait ainsi « l'expression verbale d'une attitude » (Droba, 1933, p. 458). Ce concept d'attitude est une « construction pure et simple de la psychologie sociale » (Blondiaux, 1998, p. 130)⁴⁶, inférée des comportements ou des opinions d'un individu. Elle présente l'avantage d'entrer dans la « boîte noire », jusqu'ici évitée par les behavioristes, et de nommer les dispositions des individus face à un objet. C'est pour la mesurer que les psychologues vont mettre en place différents protocoles de recueil et d'observation de l'opinion qui, par extension, donneront naissance aux sondages (Blondiaux, 1998, p. 131). L'opinion, à partir de là, change de statut. Il ne s'agit plus ici que d'un outil pour accéder à l'attitude : ce qui intéresse le psychologue, ce n'est pas l'expression d'une opinion, mais l'attitude qui en est la source. Cela ne manque pas d'ironie, puisqu'à l'origine, le concept d'attitude avait pour objectif d'expliquer le *background* provoquant telle opinion ou tel comportement !

Quoi qu'il en soit, l'avènement des sondages va avoir une conséquence décisive sur la question de l'opinion : il ne s'agira plus de définir l'opinion, mais de la mesurer. Ainsi, ce sont

⁴⁶ Blondiaux rappelle en effet qu'avant l'utilisation du terme par Thomas et Znaniecki (1919) pour évoquer les prédispositions d'un individu à agir, l'attitude avait plutôt une dimension physique (la posture) ou neurophysiologique (préparation à l'action, au geste).

principalement les techniques et la méthode qui seront questionnées, sans plus s'embarrasser d'aucune question métaphysique portant sur la nature de l'opinion⁴⁷. Rapidement, les sondages vont entrer dans le giron universitaire et devenir un outil central des recherches en psychologie. Cantril crée ainsi à Princeton et en collaboration avec Gallup, l'Office of Public Opinion Research (1940), dont la vocation est de :

- 1) comprendre et étudier les techniques d'opinion publique de façon systématique ; 2) éclairer les aspects psychologiques de l'opinion publique, comment et pourquoi elle change, ce qui motive de larges segments du public ; 3) mettre sur pied un archivage des données d'opinion publique à l'usage des universitaires qualifiés ; 4) commencer à suivre l'opinion publique américaine durant la guerre qui avait d'ores et déjà commencé en Europe. (Cantril, 1967, pp. 23-24).

Cette approche consacrée par Cantril a plusieurs conséquences, car elle élève les résultats de sondage au rang de matériau d'analyse pour les scientifiques. De plus, ce qu'ils mesurent équivaut, pour certains universitaires, à l'opinion publique (Blondiaux, 1998, p. 231). C'est d'ailleurs la démarche que suivra de son côté Stoetzel en France⁴⁸, à partir de 1938 et la création de l'*IFOP*, considérant qu'il est « vain de définir l'opinion publique. L'opinion publique n'est pas un objet, c'est un chapitre pour la recherche » (Stoetzel, 1971). Ce développement va nourrir de nombreuses critiques que nous allons à présent envisager.

3.1.2. Critiques des études d'opinions

3.1.2.1. Illustration

Ce bref historique de la manière dont est perçue et mesurée l'opinion porte en lui les nombreuses critiques qui seront adressées par la suite aux instituts de sondages et, indirectement, à la façon dont on considère l'opinion.

En guise d'introduction à ces critiques, nous avons pris au mot les sondeurs qui décrivent les sondages comme une photographie de l'opinion afin de mettre en scène quelques défauts qui leur sont souvent reprochés. Considérons donc la figure 3.1 qui représente une

⁴⁷ Notons que les sondeurs ont choisi de s'intéresser à la *doxa*, ce qui se trouve être l'une des principales critiques qui leur sont adressées.

⁴⁸ Il faudrait également citer A. Max, auteur du premier sondage publié en France dans *Paris, France-Soir*, en juillet 1939, mais celui-ci se consacra principalement à livrer ses sondages aux journalistes et professionnels de la politique tandis que Stoetzel, à l'instar de Cantril aux USA, ajouta à ce registre le monde universitaire.

scène bien réelle, figée par un objectif. L'observation brute de cette prise de vue⁴⁹ pourrait nous amener à croire que la statue cherche à attraper l'avion. Mais cette prise de vue n'est qu'une représentation erronée de la réalité :



Figure 3.1 - « 900 Foot Tall Jesus. »

- Si elle avait été prise un peu plus tôt, un peu plus tard, ou sous un autre angle, on ne verrait que la statue ou que l'avion, sans chercher à lier l'un à l'autre ;
- Elle inverse les proportions, donnant une taille démesurée à la statue et minuscule à l'avion ;
- Surtout elle n'a aucun sens : la statue ne peut évidemment pas attraper d'avion...

Dans cette scène, on retrouve donc trois critiques adressées aux enquêtes d'opinion : elle fige une situation sans rendre compte de l'environnement dans lequel elle prend place ; elle impose un angle de vue, au risque de biaiser la réalité et d'inverser la taille d'un effet ; elle donne un sens à une situation qui n'en a pas nécessairement.

Évidemment, cette figure est caricaturale et les instituts de sondages auraient beau jeu de nous rétorquer qu'ils utilisent des mesures répétées et des redressements⁵⁰ pour éviter ce genre de biais. Nous nous sommes donc intéressés à une seconde illustration, basée sur des faits : les estimations réalisées par les instituts de sondages lors des élections présidentielles françaises de 2012. Le site du *Nouvel Observateur* proposait, tout au long de la campagne, une infographie qui permettait de suivre l'évolution des sondages suivant deux variables, l'institut qui l'avait produit et le candidat cible de ses observations⁵¹.

Si l'on faisait un sondage (!) pour savoir ce que les gens reprochent le plus aux instituts de sondages, il ressortirait certainement ce que montre très bien la figure 3.2 : la diversité des évaluations inter-instituts. Comment peut-on observer de tels écarts sur ce qui est censé être une même observation ? On note parfois des écarts dans les intentions de vote

⁴⁹ <http://www.flickr.com/photos/jibbyimages/1415632696/in/photostream/>.

⁵⁰ Voir Pingaud (2011) sur ce sujet.

⁵¹ <http://tempsreel.nouvelobs.com/sondage-presidentielle-2012/20120207.OBS0739/infographie-le-comparateur-des-sondages-de-la-presidentielle.html> [réf. du 15 novembre 2013].

pour un même candidat de 6 ou 7 points⁵², sur des périodes de moins d'une semaine. On peut comprendre que les lecteurs de ces sondages soient parfois perdus, et critiquent la validité de ces observations : si elles étaient réellement scientifiques, elles devraient aboutir aux mêmes résultats...

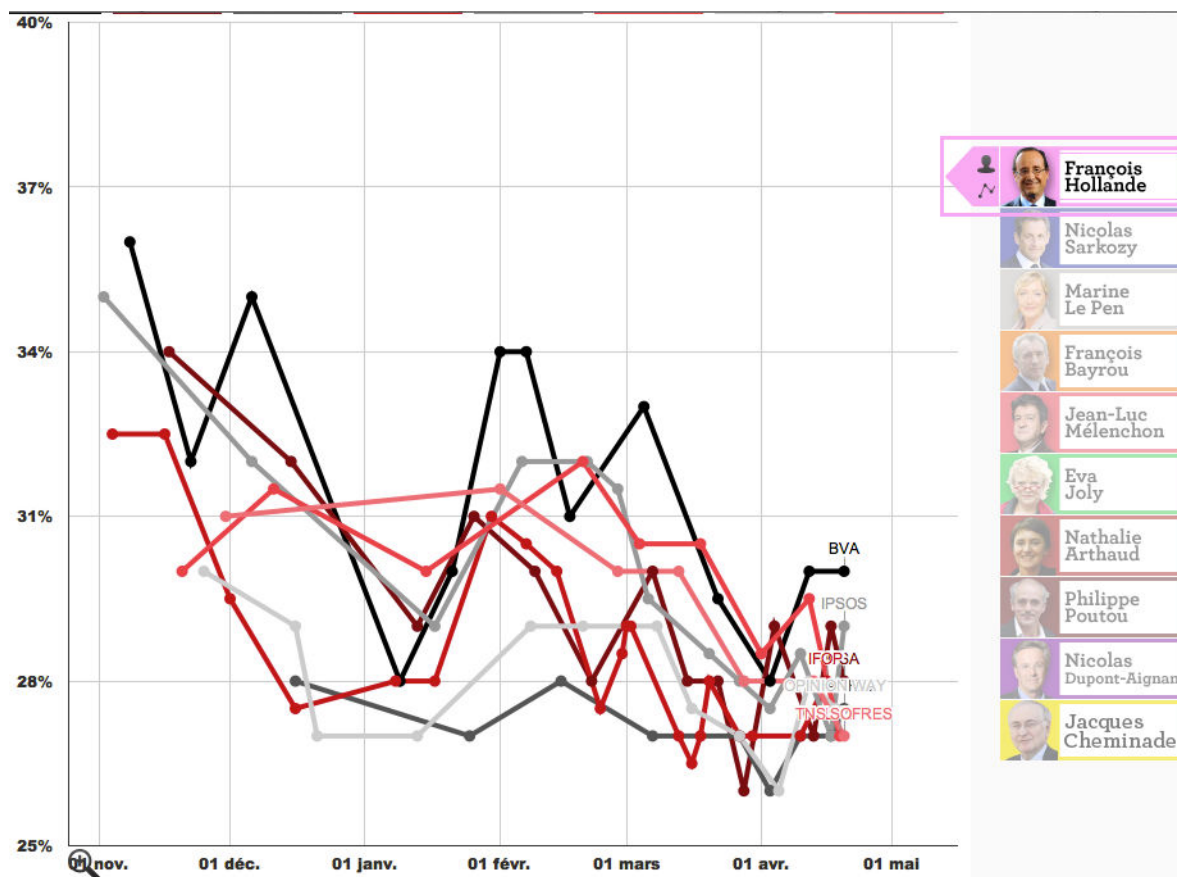


Figure 3.2 - Comparaison des estimations de chaque institut de sondage pour le candidat F. Hollande sur la durée de la campagne (capture d'écran).

3.1.2.2. Approche fixiste et solipsiste

Plus fondamentalement, on remarque que les « enquêtes d'opinion standard » (Blondiaux, 2003), suivant une approche fixiste et solipsiste, ont souvent considéré ces variations comme des erreurs de mesures, des fluctuations irrationnelles du sujet, une mauvaise connaissance de l'objet, des différences dans les méthodes de « redressement » utilisées... Elles sont depuis longtemps l'objet de cinglantes critiques qui fustigent autant le sens et la validité de ce type de mesure que l'utilisation qui en est faite (voir par exemple Blumer, 1948 ; Bourdieu, 1973 ; Ginsberg, 1986/2001, sur l'impact des sondages sur la démocratie). Blondiaux (2003) liste ces critiques autour de quatre critères :

⁵² Sondage BVA (06/12/11) : 35 % vs Sondage IFOP (01/12/11) : 29,5 %.
Sondage BVA (01/02/12) : 34 % vs Sondage Harris (25/01/12) : 27 %.

- la rationalité : « Absurdité à interroger des gens sur des questions à propos desquelles ils ne se sont pas interrogés, faute de temps ou d'intérêt » ;
- la publicité : « L'opinion publique ne peut se réduire à la simple addition d'opinions individuelles portées et énoncées en secret » ;
- l'effectivité : « Toutes les opinions ne se valent pas et certaines ont plus de force réelle que d'autres » ;
- l'authenticité : « L'opinion qui se donne à voir dans les sondages se présente comme une opinion réactive, sollicitée d'en haut par les instituts de sondage et ne correspond en rien à ce que pourrait être l'opinion publique réelle ou spontanée des individus ».

Prenons l'exemple du débat émergent de l'exploitation du gaz de schiste. En septembre 2012, *Le Monde* publiait un sondage de l'*IFOP* portant sur les Français et le gaz de schiste⁵³, annonçant que 74 % des interrogés étaient défavorables à leur exploitation. Quelle est la véritable valeur de ce sondage, qui regroupe indifféremment ceux qui sont proches d'un potentiel site d'exploitation et ceux qui en sont éloignés ; ceux qui sont pour davantage d'indépendance énergétique et ceux qui disposent chez eux d'une éolienne et de panneaux solaires ; ceux qui suivent une doctrine libérale et ceux qui ont des convictions écologistes ; ceux qui n'y connaissent rien⁵⁴ et ceux qui sont spécialistes de la question ?

3.1.2.3. Négligence d'autrui et évolution du rapport à l'objet

En filigrane de ces critiques, on retrouve quelques dissensions classiques du débat de l'opinion, abordées dans les sections précédentes. On retrouve également l'effet d'un point que nous n'avons fait qu'effleurer jusqu'ici : l'apparition et l'évolution exponentielle des moyens de communication. Avec l'apparition de la radio (mais on pourrait dire la même chose du développement d'internet), on assiste à un changement de modèle sociétal :

Dans l'un, les individus, regroupés en communautés, se trouvent en constante interaction, se parlent en échangeant des idées et informations ; dans l'autre, inauguré par la radio, le publicitaire et le politique s'adressent par média interposé à une masse indifférenciée, dont les composantes n'interagissent plus et ne peuvent plus lui répondre. Le leader, en s'adres-

⁵³ http://www.lemonde.fr/planete/article/2012/09/13/le-gaz-de-schiste-se-heurte-a-une-forte-opposition-des-francais_1759878_3244.html

⁵⁴ Bien que le sondage se prévale de n'avoir interrogé que les 44 % des Français qui disent « savoir de quoi il s'agit » — interprété par le sondeur comme étant une « relative maîtrise du sujet ».

sant à chaque individu comme s'il était son interlocuteur unique, dispose d'un pouvoir sans limites sur les consciences. (Cantril & Allport, 1935, p. 21)

Les sondeurs ont scrupuleusement suivi cette idée développée par Cantril et Allport, considérant et installant l'individu dans la peau d'une marionnette dénuée de toute autonomie, dont il suffisait de relever méthodiquement les positionnements pour connaître l'opinion⁵⁵. Cette analyse suit le modèle fonctionnaliste critiqué par Moscovici : il lui reproche notamment de se restreindre à l'idée que « les changements doivent être menés par ceux qui ont de l'information ou des ressources et occupent des positions clefs : les leaders, la majorité, les spécialistes, etc. » (Moscovici, 1976/1979, p. 13). Schématiquement, il lui reproche de se restreindre à une relation unilatérale entre une source et une cible, alors que « les rôles, les statuts sociaux et les ressources psychologiques sont rendus actifs et ne reçoivent de signification que dans l'interaction sociale » (*Ibid.*).

L'analyse de Cantril et Allport néglige en outre un point central de ce changement de modèle : le rapport à l'objet, pour le sujet, est de moins en moins évident. Avant l'apparition des médias de masse, on avait connaissance de ce qui se passait dans notre entourage proche, de ce qui nous touchait plus ou moins directement. Le Sujet était en contact direct avec l'Objet. Il était encore possible de croire qu'il n'y aurait d'autre réalité pour le sujet pensant que lui-même. Depuis leur apparition, il se retrouve investi par des événements ou des objets avec lesquels il n'a plus d'autres liens que les autrui qui les lui rapportent. On a vu dans le chapitre précédent que les individus construisent leur réalité sociale à partir d'un système de significations élaboré collectivement ; on remarque de surcroît que l'évolution des systèmes de communication ne leur laissait de toute façon pas d'autres alternatives : les individus doivent mobiliser le regard d'autrui pour s'approprier la masse d'informations qu'ils reçoivent désormais. C'est cet aspect des choses qui a été négligé par les sondeurs, qui ont préféré conserver leur approche solipsiste et l'idée d'un sujet passif, cible de l'information.

La question du rapport à autrui a pourtant été abordée par Lazarsfeld et ses collaborateurs (Lazarsfeld, Berelson & Gaudet, 1944/1949 ; Katz & Lazarsfeld, 1955/2008) lorsqu'ils proposent le paradigme des effets limités et le modèle de communication en deux étapes (*two-step flow theory*). Cette approche met en avant le rôle fondamental et médiateur d'indi-

⁵⁵ Cette considération sera la source d'une fracture importante dans la sociologie américaine, Blumer (1948) considérant que la société n'est pas composée d'atomes mais de groupes plus ou moins organisés ; le rôle des acteurs politiques est donc d'« appréhender cette société en termes de groupes d'influences divergentes ; en terme d'organisations ayant des degrés de pouvoirs différents ; en terme de leaders et de troupes ; en terme de masse indifférente. Ce type de jugement, que l'on est appelé à porter dans le cas du fonctionnement d'une société organisée, est presque impossible à faire dans le cas des résultats d'un sondage d'opinion publique. »

vidus relais, les *leaders d'opinion*, dans la communication de masse, et l'importance que jouent ces autrui dans la perception que le sujet a de l'information proposée par les médias. Ces travaux soulignent l'existence d'autrui signifiants, porteurs des positionnements dont le sujet se servira ensuite pour construire son opinion. Ils ont le mérite de démystifier l'importance supposée des médias dans la construction de l'opinion, au profit des discussions politiques entretenues par les individus avec leurs relations personnelles. Ces dernières sont plus efficaces, car elles sont *in fine* plus proches et plus fréquemment en relation avec leur cible (Lazarsfeld et coll., 1944/1949, p. 150). La méthodologie conséquente et ingénieuse mise en place par ces auteurs a par ailleurs permis de mettre en évidence que, contrairement à ce que l'on peut croire communément, l'influence ne s'exerce pas verticalement, de haut en bas. Le leadership n'est pas lié à un statut social élevé : dans chaque strate sociale se trouvent des leaders qui exercent une influence horizontale, vers des personnes de statut équivalent (Katz & Lazarsfeld, 1955/2008, p. 272). En substance, ces résultats nous enseignent que ceux qui ont la plus grande influence sont le plus souvent des individus liés à notre environnement proche, avec lesquels on discute le plus souvent ou avec qui on entretient quelques liens affectifs.

3.1.2.4. Conclusion et perspectives

Pour conclure sur cette question de l'opinion, revenons brièvement sur le comparateur de sondages du *Nouvel Observateur*, et notamment sur un point sur lequel nous sommes volontairement passés précédemment : la versatilité des prises de position. Intéressons-nous pour cela à l'évolution des estimations des résultats de chaque candidat durant toute la durée de la campagne (figure 3.3).

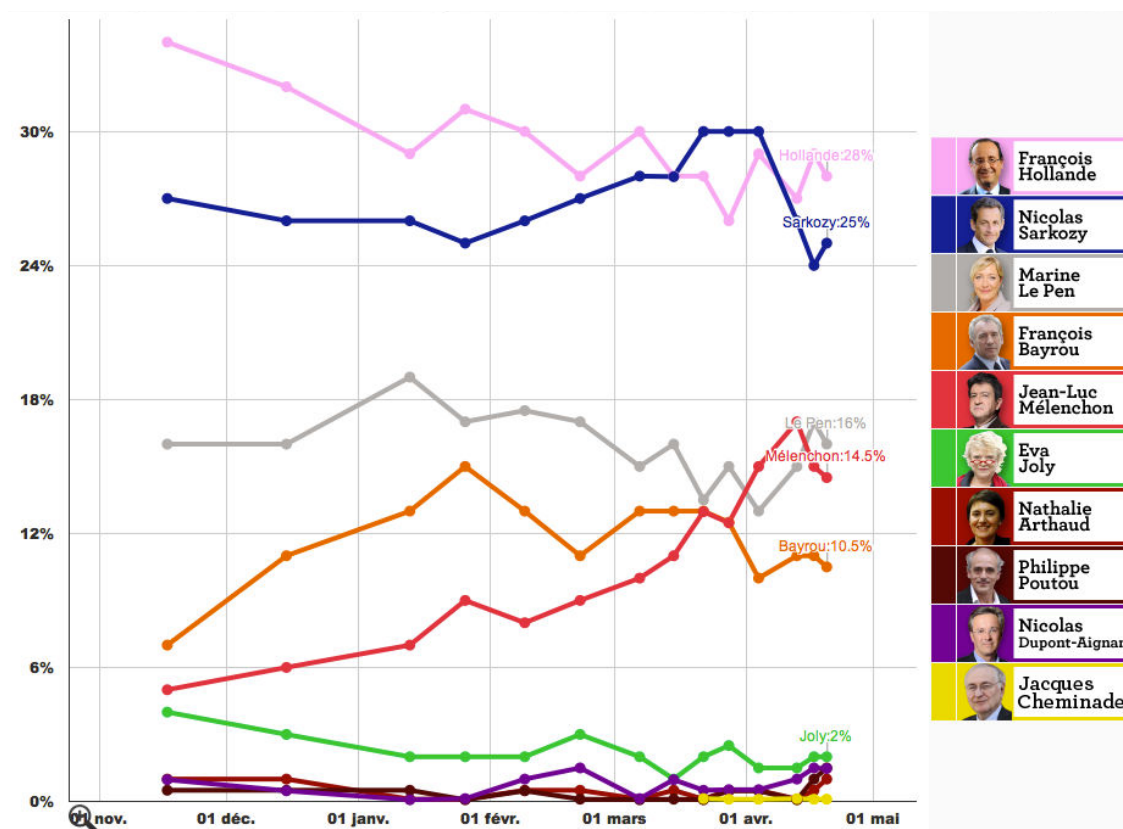


Figure 3.3 - Estimation du résultat de chaque candidat sur la durée de la campagne par l'institut CSA (capture d'écran)

La lecture de ce graphique montre bien que les prises de positions varient au gré des rencontres et des contextes. L'opinion est labile et selon l'évènement qui précède le sondage, les résultats divergent. Le site internet le souligne d'ailleurs, il s'agit là de suivre les « dynamiques des différents candidats à la présidentielle ». C'est une question importante, bien que posant quelques problèmes en terme d'interprétation des résultats : elle conteste surtout l'idée d'une opinion unique, ballotée par les influences (schéma qui serait défendu par la logique des instituts de sondages). Pour comprendre comment se constitue une opinion, il faut partir d'un constat simple, mais souvent négligé : les individus disposent de plusieurs réponses pour traiter d'un objet. La figure 3.3 n'a donc pas grand sens, puisqu'elle ne rend compte que d'une réponse parmi celles qui constituent le répertoire de réponses des participants interrogés. Elle ne tient aucun compte des dynamiques qui font émerger cette réponse plutôt qu'une autre, ni de l'autrui par lequel il en a pris connaissance. Schématiquement, pour cette élection présidentielle, on doit donc considérer qu'un individu dispose de 10 réponses possibles, dont la pertinence et la validité évoluent en fonction des événements, de son humeur du moment, des autrui auxquels elles sont associées... Ce sont là les bases de l'approche dialogique de l'opinion que nous allons à présent développer.

3.2. Approche dialogique et répertoire de réponses

3.2.1. Opinion et approche dialogique

Pour résumer la section précédente, et en posant un regard psychosocial sur cette question, on pourrait dire que les enquêtes d'opinion standard se concentrent uniquement sur les performances du pôle « Sujet » et négligent totalement le rôle pourtant central du pôle « Autrui » dans l'élaboration de l'opinion. Mesurer ainsi l'opinion aboutit finalement à la vider de son essence, qui se trouve justement dans la conversation entretenue avec autrui à propos de telle ou telle position. Considérer autrui dans la façon dont un sujet constitue son opinion n'est pourtant pas une idée neuve. Røederer (1802), dans un rapport pour Napoléon, définit ainsi l'opinion :

Je crois qu'être instruit 1) des intérêts des différentes classes de la société ; 2) de leurs lectures quotidiennes et habituelles ; 3) de leurs amusements publics ; 4) de l'esprit des transactions civiles et commerciales, des prédicateurs qu'on suit, des orateurs du barreau qu'on préfère, des avocats, médecins que l'on consulte, etc., et recevoir cette espèce d'information tous les trois mois, ou dans des circonstances données, ce serait avoir un critérium de l'opinion. (Røederer, 1802, cité par Blondiaux, 1998, p. 55).

Son idée n'était donc pas de se contenter d'instaurer une mesure directe de l'opinion. Ici, il s'agit avant tout de s'intéresser à ce qui la constitue : le dernier point est à ce titre particulièrement intéressant et rappelle d'ailleurs les travaux de Lazarsfeld et de ses collaborateurs sur la communication à plusieurs niveaux.

3.2.1.1. Origine sociale de l'opinion

Plusieurs approches ont souligné l'importance de lier l'opinion à une forme ou une autre de dialogue (l'interactionnisme symbolique de Park et Blumer, le modèle d'espace public d'Habermas par exemple). À l'instar des travaux de Katz et Lazarsfeld sur la place d'autrui (des leaders informels) dans la formation de l'opinion (1955/2008), quelques travaux se sont appliqués à mettre en place une méthodologie intégrant ce rapport à l'autre. On trouve par exemple des travaux assez récents portant sur les sondages délibératifs (Fishkin, 1999/

2001)⁵⁶ ou sur les *focus groups* (e.g., Salazar Orvig & Grossen, 2004 sur le lien ténu entre cette méthode et l'approche dialogique), qui intègrent cette méthodologie. L'idée sous-jacente à ces recherches est en effet de placer la communication au centre des préoccupations : pour l'une, il s'agit de mettre en avant le fait que la communication (en groupe restreint) amène le sujet à construire une opinion qualifiée à propos de l'objet qu'il juge ; pour l'autre, il s'agit d'étudier cette communication afin de comprendre l'activité de cadrage réalisée, qui permet à l'individu de « donner un sens à sa présence en utilisant certains éléments du contexte pour interpréter la tâche et définir la situation. Se fondant sur ses connaissances et expériences antérieures, il reconstruit un contexte qui rend la question et, donc, sa réponse plausibles » (Salazar Orvig & Grossen, 2004, p. 265).

Ces démarches procèdent d'un même fondement : elles présupposent le caractère social de l'opinion. En effet, « l'esprit émerge par la communication, à travers une conversation de gestes, dans un processus ou contexte social » (Mead, 1934/2006, p. 138). Le béhaviorisme social de Mead considère l'objet comme un symbole significatif qui permet de stimuler l'émergence d'une réponse, d'une opinion (on verra plus loin qu'il s'agit plutôt d'une *position*). « La notion d'émergence nous permet d'aborder l'objet non tant comme terme *ab quo* [...], mais plutôt comme terme *ad quem*, point d'aboutissement d'un processus intersubjectif, actionnel, perceptif et socialement déterminé » (Semprini, 1995, p. 66). Autrement dit, l'opinion n'est pas signifiée par le rapport à l'objet, qui n'est qu'un miroir du système de significations auquel se réfère l'individu, mais dans la communication, dans l'interaction sociale. Une opinion sera différente selon le contexte social, le cadrage institutionnel dans lequel elle prendra place, l'individu devenant ce que les autres lui demandent (Berger & Luckmann, 1966/2010, p. 225).

Nous nous voyons plus ou moins inconsciemment comme les autres nous voient. Nous nous parlons inconsciemment comme les autres nous parlent. Nous attrapons les tours de langage qui ont cours autour de nous de la même façon que le moineau attrape la note du canari. Ces réponses particulières doivent se trouver, bien entendu, dans notre propre mécanisme psychologique (Mead, 1934/2010, p. 153)

L'étude du système de significations dans le précédent chapitre a permis de montrer que « le fait perceptif est un faire radicalement socialisé » (Semprini, 1995, p. 63), ce qui

⁵⁶ L'IFOP et le Comité Consultatif National d'Éthique (CCNE) ont d'ailleurs appliqué, fin 2013, cette technique pour répondre au débat de la légalisation de l'euthanasie. « 18 citoyens, venant de différentes régions de France et reflétant la diversité de la population française [...] amenés, pendant quatre weekends, à réfléchir sur les conditions de la fin de vie, en auditionnant une vingtaine de personnalités. » (source : [site CCNE - avis citoyen](#))

s'explique autant par la nature socialement acquise de nos connaissances que par notre motivation à les exprimer. Si l'on considère l'opinion comme dialogique, alors on envisage son origine et sa nature sociale. Cette caractéristique de l'opinion est fondamentale.

Jusqu'ici, nous avons considéré les opinions individuelles pour envisager l'opinion publique : peut-être faut-il finalement considérer l'opinion publique pour envisager les opinions individuelles. Plus exactement, peut-être faut-il, à l'instar de l'exemple tiré du comparateur de sondages du *Nouvel Observateur*, prendre la mesure des différentes positions fournies par les publics, par des autrui signifiants, pour comprendre la manière dont se constitue l'opinion d'un individu.

3.2.1.2. Pluralité des réponses qui constituent l'opinion

La deuxième caractéristique fondamentale de l'opinion est issue de la littérature portant sur l'opinion, de l'approche dialogique qui guide notre travail et d'un travail exploratoire très simple (Laurens, 2003). Dans ce travail,

On demande à un individu de classer par ordre de préférence 8 items d'opinion vis-à-vis de l'Euro (items allant du plus au moins favorable, sélectionnés par la méthode des intervalles a priori égaux de Thurstone). Une étude classique s'arrêterait là (la réponse à cette demande correspond à la réponse d'un individu à un sondage d'opinion, à une échelle d'attitude, elle correspond aussi à certaines mesures de représentation sociale...). L'intérêt de cette étude exploratoire est de continuer, d'aller au-delà de l'expression d'une seule opinion. En effet, une fois ce premier classement effectué, on demande à l'individu s'il pourrait faire un autre classement avec pour seule consigne que ce second classement soit différent du premier. Une fois ce second classement effectué, on en demande un troisième et ainsi de suite jusqu'à en obtenir 5.

Les résultats sont très intéressants. Ils montrent que :

- Tous les sujets ont été capables de donner 5 classements différents, donc 5 opinions différentes.
- Les classements donnés en dernier ne sont pas moins cohérents que les classements donnés en premier (indice calculé sur la probabilité que les classements effectués à ce niveau soient cohérents avec le classement général des items — cf. méthode de Coombs, 1950).

- Après avoir exprimé 5 positions différentes vis-à-vis du même objet, lorsqu'on demande à l'individu quelle opinion exprime le mieux ce qu'il pense, dans 62 % des cas, il ne choisit pas la première opinion exprimée⁵⁷. (Laurens 2003, p. 198)

Cette étude met très bien en évidence la pluralité des réponses constituant l'opinion, ainsi que l'anomalie à ne retenir que la première des réponses données par un sujet. Le dialogisme considère que ces diverses réponses sont le fait de différentes voix avec lesquelles les individus sont en interaction pour construire les relations à leur environnement. Une approche dialogique de l'opinion se doit ainsi d'envisager les diverses *positions* (i.e., les diverses réponses proposées pour envisager un objet — les voix, dans la sémantique dialogique) dont dispose chaque individu pour constituer son opinion. Si on ne connaissait le poids pris par la méthodologie sondagière (*cf.* sections précédentes), on pourrait être surpris que cette approche n'ait pas été davantage développée.

L'Opinion, dirons-nous, est un groupe momentané et plus ou moins logique de jugements, qui répondant à des problèmes actuellement posés, se trouvent reproduits en nombreux exemplaires dans des personnes du même pays, du même temps, de la même société. (Tarde, 1901/1989, p. 38)

La définition de Tarde illustre bien l'ambiguïté existante sur cette question : on perçoit aisément la pluralité de l'opinion, mais elle est située au niveau du groupe. Tarde évoque ici l'opinion publique, pas l'opinion individuelle. Pourtant, on pourrait avantageusement appliquer cette définition à l'opinion dialogique. Finalement, le mal dont souffre la considération de l'opinion est le même que celui dont souffre la considération de l'influence sociale, probablement héritée du comportementisme de Watson : on envisage l'acte dans sa phase externe alors qu'il faudrait également l'envisager dans sa phase interne. La psychologie sociale est depuis entrée dans la « boîte noire » sans avoir corrigé cette orientation méthodologique. Au lieu de considérer un ensemble constitué de parties, elle focalise son attention sur chacune de ces parties. Le traitement de l'influence sociale illustre parfaitement cette idée, puisqu'elle cherche à « faire le lien, la synthèse entre les entités (“source – cible” ou “émetteur – récepteur”) préalablement et tendancieusement séparées par la théorie » (Laurens, 2011, p. 409). Suivant cette approche, l'influence sociale est considérée comme une perversion par autrui

⁵⁷ Notons que nos propres observations empiriques nuancent ce dernier résultat : 48,77 % de nos participants ne choisissent pas leur première réponse ($N = 326$, répartis sur les études présentées aux chapitres 7 et 8). Ce chiffre s'explique sans doute par la méthodologie différente utilisée dans les deux études. Cependant, il reste suffisamment important pour questionner cette tendance des sondages à se restreindre à la première réponse d'un individu pour caractériser son opinion.

de l'intégrité de l'individu. Pourtant, « Autrui n'est pas l'entité extérieure, qui menace l'autonomie du sujet et l'aliène. Autrui constitue le sujet et lui donne accès au monde. » (*Ibid.*). Notre manière d'envisager la question est donc celle défendue par Mead : « à la différence du behaviorisme de Watson, elle tient compte des éléments de l'acte qui échappent à l'observation extérieure, et elle met l'accent sur l'acte individuel pris dans sa situation naturelle » (Mead, 1934/2006, p. 101).

On peut ainsi trouver de multiples points de comparaison entre la considération de l'influence sociale et celle de l'opinion. Alors qu'on la considère comme une et indivisible depuis qu'on la mesure au moyen des sondages, on peut s'apercevoir que l'opinion est constituée d'une multitude de positions acquises par l'intermédiaire d'autrui, qui définissent un ensemble plus large : le répertoire de réponses. L'opinion n'est pas l'une ou l'autre de ces positions, elle est tout à la fois. Seule va changer l'organisation de ces positions, l'alchimie entre chacune d'entre elles qui va faire que les dispositions personnelles d'un individu jouent un rôle sur l'organisation et l'expression de sa pensée.

L'approche dialogique présente également plusieurs avantages, notamment de rendre caduque quelques-unes des distinctions évoquées en début de chapitre comme la distinction *doxa/logos* : l'opinion dialogique peut tout à fait être constituée d'une ou plusieurs positions que l'on pourrait qualifier de *doxa*, ainsi que d'une ou plusieurs positions que l'on pourrait qualifier de *logos*. Elle pourrait d'ailleurs très bien être le fruit d'un agrégat de ces différentes positions. Ce qui importe, c'est d'abord le fait que l'individu dispose de ces positions, qu'il en ait connaissance. Et d'ailleurs, qu'importe que ces positions soient justes ! Il suffit que l'individu les considère comme vraies.

Cette approche permet de comprendre la variabilité de l'opinion non comme une erreur, mais comme l'organisation même de l'attitude et plus généralement du sujet. Ainsi, plutôt que de saisir comment dans tel contexte ou en fonction de tel interlocuteur le sujet juge l'objet, nous souhaitons décrire le répertoire à partir duquel le sujet élabore ses prises de position. Autrement dit, plutôt que de chercher une opinion à travers une mesure unique dont on tenterait d'améliorer la fiabilité (attribuant les variations à des erreurs de mesures ou à des effets factuels de contexte par exemple), notre idée est de faire émerger une pluralité de réponses, pluralité correspondant aux positions des autrui mobilisés par le sujet.

3.2.2. Opinion et répertoire de réponses

Étudier l'opinion d'un sujet vis-à-vis d'un objet selon la théorie du regard psychosocial (Moscovici, 1984) n'est pas mesurer la manière dont le sujet prend position vis-à-vis de l'objet (comme on le fait habituellement dans les sondages ou les études sur les attitudes par exemple). Cette unique mesure masque la réalité plurielle sur laquelle elle repose : les prises de position d'autrui (réel, imaginaire, symbolique ; individu ou groupe) que le sujet peut mobiliser pour élaborer son opinion.

Que le souffre soit jaune et le cinabre rouge enchante l'œil ou le distrait, mais ne présente guère d'intérêt pour la chimie. Il devrait en aller de même en ce qui concerne les opinions pour la science sociale : leur sémantique changeante requiert les efforts du journalisme, fait le charme des conversations ou guide l'action collective, mais ne fournit pas la matière d'un savoir général. (Rouquette, 1998, p. 57)

La question n'est donc pas, à nos yeux, de connaître la couleur d'une opinion, mais plutôt de comprendre ce qui la structure, afin de comprendre également les multiples variations dont elle est inévitablement l'objet.

Si l'on reprend le débat de l'exploitation du gaz de schiste, il ne s'agirait donc pas de savoir si chaque Français est pour ou contre, mais plutôt de s'intéresser aux différentes réponses dont ils disposent pour traiter de ce sujet. Autrement dit, notre démarche vise à cibler nos observations sur les éléments stables qui composent l'opinion des individus, issus de leurs interactions touchant au gaz du schiste. Notre objectif est donc de cartographier les *voix internes ou externes* qui nous permettent de mobiliser telle ou telle position et ainsi former une opinion. Ainsi, le répertoire de réponse d'un individu sur le gaz de schiste pourrait prendre cette forme (figure 3.4) :

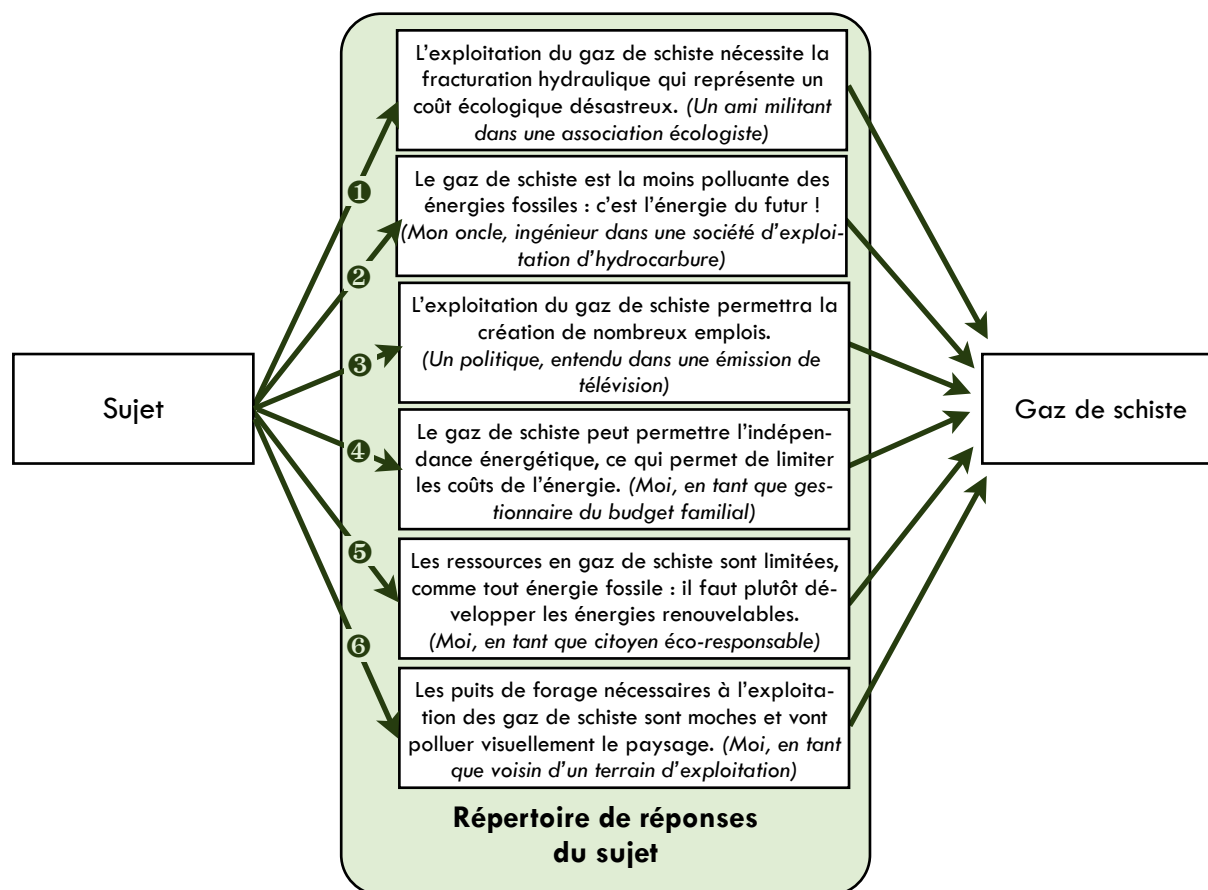


Figure 3.4 - Répertoire de réponses fictif d'un individu à propos du gaz de schiste

On trouve dans cet exemple plusieurs positions associées à des autrui signifiants plus ou moins importants, qui s'opposent, se complètent ou apportent des arguments différents qui permettent d'évoquer le débat de l'exploitation du gaz de schiste. Cet exemple va nous permettre d'illustrer différentes caractéristiques du répertoire de réponses, au travers de l'étude des positions, des autrui et des opinions.

3.2.2.1. Positions

Tout d'abord, il s'agit de s'intéresser à la matière de ce répertoire : les positions. On ne reviendra pas sur les éléments présentés dans la section précédente, mais rappelons tout de même qu'il s'agit là de *positions sociales*. Remarquons que le répertoire proposé présente autant de positions favorables au gaz de schiste que de positions défavorables : cela ne correspond à aucune réalité (sinon ici pratique), puisqu'il n'est pas dans les caractéristiques du répertoire de réponses d'être équilibré. Il ne s'agit pas d'une balance que l'on cherche à équilibrer, tout dépend des interactions réalisées par le sujet. Deux points sont à souligner à propos de ces positions.

D'une part, nous avons introduit dans cet exemple des positions qui sont directement liées à l'objet gaz de schiste (positions 2 à 5) tandis que d'autres y sont reliées moins directement. La position n° 1 par exemple est plutôt orientée sur la question de la fracturation hydraulique (qui est pour l'instant la technique la plus efficace pour extraire le gaz de schiste) ; la position n° 6 est une position liée aux puits, et on peut penser qu'elle fait référence à la représentation des champs de derricks (qui ont pu par exemple être observés lors des guerres du Golfe). Ce premier point souligne que le répertoire de réponses n'est pas uniquement constitué de positions qui se rapportent directement à l'objet. Le répertoire de réponses d'un objet peut très bien être tourné vers un élément qui gravite autour de l'objet et qui va cristalliser les discussions (ici par exemple, la fracturation hydraulique). On retrouve ici les mécanismes d'objectivation et surtout d'ancrage mis en évidence par Moscovici (1961)⁵⁸, qui semblent jouer un rôle important dans la constitution du répertoire. Par ces mécanismes, le sujet peut rapprocher l'objet d'éléments plus signifiants pour lui : dans le cas du gaz de schiste, objet assez méconnu du grand public, le parallèle sera sans doute fait avec l'objet « pétrole » ou « gaz ». On trouvera donc des références à l'énergie, à son coût, à la pollution, etc.

D'autre part, on peut trouver dans un répertoire des positions tout à fait cohérentes et d'autres qui s'appuient sur une rationalité moins évidente. Nous aurions pu pousser à l'extrême les positions présentées ici et avancer une position n° 7 : « Le gaz de schiste vient des entrailles de la terre, de l'enfer : ce doit donc être une arme du diable pour détruire l'espèce humaine (*Moi, en tant que membre du groupe religieux "Vade Retro Satana"*). » Ce qui caractérise les réponses du répertoire, comme on l'a dit précédemment, n'est pas leur caractère de justesse, mais bien le fait que les individus croient en ces réponses, voir même qu'ils en aient seulement connaissance⁵⁹. Le répertoire de réponses est donc une théorie du sens commun. Il recense toutes les positions dont disposent les individus, pas seulement les meilleures réponses à l'objet.

« Ce qui n'est pas fait agit continuellement dans la définition de ce qui est fait. » Les réponses inhibées contribuent donc à déterminer la propriété des choses. L'acte social de prendre

⁵⁸ Selon Moscovici (1961), « Objectiver, c'est résorber un excès de significations en les matérialisant et prendre ainsi une distance à leur égard. C'est aussi transplanter au niveau de l'observation ce qui n'était qu'inférence ou symbole. » (p.108) et « [...], par le processus d'ancrage, la société change l'objet social en un instrument dont elle peut disposer, et cet objet est placé sur une échelle de préférence dans les rapports sociaux existants. » (pp. 170-171)

⁵⁹ On pourrait discuter de ce point : est-ce qu'il suffit d'avoir entendu une réponse pour qu'elle fasse aussitôt partie de notre répertoire ou bien faut-il au moins la considérer comme plausible ? Ou en d'autres termes, qu'est ce qui fait que l'on retient une réponse dans notre répertoire ?

le livre, de l'ouvrir et de le lire se fait à l'exclusion de toutes sortes de possibilités de perception et de manipulation, qui ont été neutralisées par l'apprentissage des règles d'usages, par la socialisation de la chose physique et par son inscription dans un réseau de significations — qui ont leur pendant dans les attitudes, les dispositions et les habitudes sociales des individus. (Cefaï & Quéré, 2006, p. 43)

Notons enfin que les positions n'ont pas toutes le même poids et que leur seule présence ne préjuge pas de leur importance.

3.2.2.2. Autrui

Ces exemples nous permettent ensuite d'évoquer la seconde composante des réponses : l'autrui. De nouveau, deux points sont à soulever ici.

Premièrement, nous avons introduit dans ce répertoire des voix externes (réponses 1 à 3) et des voix internes (réponses 4 à 6). Les voix externes sont très variables, elles vont ici de l'ami au personnage public, en passant par un membre de la famille. Mais leur variété peut-être beaucoup plus importante : un journaliste, une relation de travail, une relation amoureuse... Mais aussi des groupes, ou même des personnages fictifs (l'exemple typique est sans doute la figure du diable ou celle de Dieu, mais on pourrait citer des exemples plus exotiques comme Astérix, Batman ou le Chat) : en bref, toutes les entités réelles ou symboliques avec lesquelles on peut rentrer en interaction, soit directement (dans une conversation à table ou autour d'une machine à café) soit indirectement (par l'intermédiaire de médias ou par introspection, pour les entités fictives).

Les voix internes, telles que définies par Hermans (2001b — *cf.* chapitre précédent) notamment peuvent, elles aussi, être innombrables. On évoque dans l'exemple présenté quelques *moi* (comme gestionnaire du budget familial ; comme citoyen éco-responsable ; comme voisin d'un terrain d'exploitation), mais ces positions internes peuvent également faire référence à des caractéristiques individuelles (moi comme optimiste, moi comme mauvais joueur, moi comme paresseux...).

Dans un cas comme dans l'autre, elles sont de toute façon issues des interactions avec autrui : peut-être que la différence existante entre les voix externes et les voix internes est l'attribution réalisée par le sujet dans un cas, il sait identifier l'origine de la position ; dans l'autre, il l'a intériorisé et considère que cette position vient de lui.

Secondement, certains autrui sont proches du sujet tandis que d'autres en semblent plus distants. Par exemple, on peut supposer qu'un autrui décrit comme étant un « ami militant » (réponse n° 1) sera relativement proche du sujet. À l'inverse, quelqu'un qui est décrit comme étant un « politique entendu dans une émission de télévision » (réponse n° 3) ne fera sans doute pas partie du cercle des proches du sujet.

L'identification de la proximité du sujet à autrui n'est pas toujours évidente : le politique peut être un anonyme sans importance comme il peut être un autrui très signifiant pour le sujet. De la même façon, l'oncle ingénieur peut être un oncle adoré avec qui le sujet échange fréquemment ou bien un lointain oncle d'Amérique avec qui le sujet ne discute que rarement. Mais cette caractéristique peut avoir son importance si on la rapproche de la théorie de la communication à double étage de Lazarsfeld, notamment pour évaluer le poids d'une réponse : on imagine bien qu'une réponse ne sera pas considérée de la même manière par un individu selon si elle est le fait d'une relation amoureuse ou d'un ennemi intime.

3.2.2.3. Opinions

Enfin, ce répertoire fictif nous permet d'envisager diverses situations bien différentes dans lesquelles un même individu peut soutenir des opinions variées. Par exemple, on peut imaginer une première situation dans laquelle notre sujet se trouve à une réunion publique de présentation d'un projet de forage sur un terrain proche de son habitation. Chacun des participants présents (il est venu avec son ami militant écologiste) exprime son opinion, tout à tour. Voici ce qu'il pourrait dire :

Situation A : « À mon avis, ce projet est une mise à mort à moyen terme de la région : de son écosystème, tout d'abord, à cause de la fracturation hydraulique (réponse n° 1), mais également de son attraction touristique. Les puits qui seront construits sur nos terres vont défigurer nos campagnes : je ne veux pas de ça sous mes fenêtres (réponse n° 6) ! Je suis contre ce projet : il faut d'abord privilégier le développement d'énergies renouvelables (réponse n° 5). »

Dans une deuxième situation, ce même sujet peut se retrouver au mariage de sa belle-sœur, dans sa belle-famille qui a des intérêts dans l'exploitation du gaz de schiste et avec laquelle il s'applique à entretenir de bonnes relations. Inévitablement, cette question arrive sur la table. Interrogé, il tient à peu près ce propos :

Situation B : « Oui, je suis assez d'accord avec vous : il faut exploiter le gaz de schiste pour permettre à la France de conserver son autonomie énergétique (réponse n° 4). Mon oncle

qui est ingénieur dans une entreprise bien connue m'a d'ailleurs affirmé qu'il s'agissait de l'énergie fossile la moins polluante (réponse n° 2). De plus, j'ai entendu hier à la télévision ce politicien, vous savez, qui disait que c'était un excellent moyen de créer de l'emploi (réponse n° 3). »

Enfin, on peut imaginer une troisième situation qui prend place au café du commerce. Cette fois, il se trouve avec quelques amis à débattre de cette même question. Les esprits s'échauffent un peu (c'est le troisième verre qui vient d'être servi) et deux camps semblent s'opposer. Notre sujet intervient et apaise la discussion :

Situation C : « Du calme, du calme ! Je suis d'accord : on ne peut tolérer la fracturation hydraulique, le coût environnemental est trop élevé (réponse n° 1). Mais il faut bien reconnaître que le gaz de schiste est le moins polluant des hydrocarbures (réponse n° 2), que ce serait une source d'emploi bienvenue en ces temps de crise (réponse n° 3) et surtout que cela permettrait une indépendance énergétique salubre pour nos comptes en banque (réponse n° 4) ! D'un autre côté, il me semble qu'il faut développer en parallèle les énergies renouvelables, le gaz de schiste n'étant pas inépuisable (réponse n° 5). Et puis il faut vraiment faire quelque chose pour ces puits, ils sont vraiment trop moches, ça va défigurer le paysage (réponse n° 6) ! Patron ! La même chose ! »

Dans ces trois situations, on retrouve différents environnements (reconnaissons qu'ils sont un peu caricaturaux !) dans lesquels un même sujet peut proposer trois opinions bien différentes. On aurait pu également ajouter des situations durant lesquelles notre sujet utiliserait des réponses de son répertoire en leur attribuant un sens différent (par exemple : « L'indépendance énergétique nous permettrait de payer moins cher notre énergie, c'est vrai, mais un budget se calcule dans sa globalité : nous paierons à moyen terme les pots cassés au niveau environnemental. Par exemple, il faudra aller acheter son eau ailleurs alors qu'aujourd'hui, on se sert dans nos puits. »). Deux remarques s'imposent :

- On peut comprendre aisément, avec le répertoire de réponses le phénomène de changement d'attitude. Il s'agit simplement de l'émergence d'une réponse jusque-là inhibée et non de la modification d'une opinion unique (cf. Laurens, 2002 ; 2009).
- Les réponses du répertoire s'emboîtent, s'associent, mais aussi apparaissent, disparaissent. Les sujets bricolent leurs opinions (i.e., ils utilisent ce qu'ils ont sous la main pour construire leur opinion au gré des opportunités — Lévi-Strauss, 1962). C'est notam-

ment ce qui la rend aussi insaisissable, mais c'est également ce qui permet aux individus de s'adapter aux situations dans lesquelles ils se trouvent.

Pour conclure sur ce point, notons une particularité de ce type d'observation de l'opinion : elle est *in fine* limitée par les autrui que l'on convoque pour aborder un objet. Mead⁶⁰, puis Merleau-Ponty (presque dans les mêmes termes d'ailleurs) illustrent cette idée par une référence au corps : « [...] la vision est suspendue au mouvement. On ne voit que ce qu'on regarde. Que serait la vision sans aucun mouvement des yeux, et comment leur mouvement ne brouillerait-il pas les choses s'il était lui-même réflexe ou aveugle ? » (Merleau-Ponty, 1964, p. 17). Cette comparaison est intéressante pour la suite de cette thèse, puisqu'elle peut nous aider à comprendre certains fonctionnements du répertoire de réponses. Il s'agit ici « [d'ancrer] le processus perceptif tout entier dans une dimension sociale et additionnelle qui lui est préalable et qui le détermine » (Semprini, 1995, p. 64). En d'autres termes, les biais avec lesquels l'individu regarde son environnement n'en sont pas : ce sont les références à partir desquelles il s'est construit. En appréhendant le répertoire de réponses, on appréhende également les imperfections qui accompagnent sa constitution et qui guideront le sujet dans sa réflexion.

3.3. Conclusion

Nous avons pu voir dans ce chapitre toute la difficulté d'aborder l'opinion sur les bases qui la définissent actuellement. En négligeant sa multiplicité, on tombe dans des débats sans fin : celui entre *doxa* et *logos* est significatif. A-t-on une bonne opinion lorsque sa légitimité s'appuie sur la raison ou bien plutôt lorsqu'elle s'appuie sur le nombre de personnes qui la partagent ? Ce débat entraîne d'autres (comment mesurer l'opinion ?), souvent tranchés par la méthodologie des sondages. Cette méthodologie, soutenue par une forte demande sociale, s'est imposée face à des critiques pourtant virulentes en déplaçant le débat sur la méthode et non sur la définition de l'opinion. Tout se passe comme si, dans la caverne de Platon (380 av. J.-C.), les chercheurs étaient les hommes enchaînés, qui se disputent la bonne méthode pour observer les ombres sans jamais s'intéresser à la manière dont elles sont produites.

⁶⁰ « The process of sensing is itself an activity. In the case of vision, this is most evidently the case. Here, the movement of the eyes, the focusing of the lens, and the adjustment of the lines of vision require a complicated activity which is further complicated by the movements of the eyes which will bring the rays of lights coming from all parts of the object upon the center of clearest vision. » (Mead, 1938, pp. 3-4)

Ce qui va nous intéresser dans l'opinion, ce sont les réponses à partir desquelles elle est produite ; c'est le répertoire qui va englober ces réponses ; ce sont les interactions avec autrui qui forment ce répertoire ; c'est enfin le système de significations, environnement qui alimente le répertoire de réponses des individus. Par notre approche, nous proposons en d'autres termes d'observer l'ensemble des figures (le répertoire de réponses) qui permettent de réaliser des ombres sur le mur de la caverne. L'objectif n'est pas de réaliser des sondages à propos de ces ombres, pour en dessiner les contours, mais de s'intéresser directement à ce qui permet de projeter ces ombres, avant pourquoi pas, de sortir de la caverne, s'adapter aux lumières du jour⁶¹ et comprendre ce qui « est en quelque sorte le principe de tout ce que nos gens voyaient là-bas dans la caverne » (Platon, 365 av. J.-C./1822-1840, p. 68).

En s'intéressant au répertoire de réponses d'un sujet à propos d'un objet, on s'intéresse à tous les éléments de référence issus des systèmes signifiants dont il dispose pour traiter de l'objet et non aux opinions proprement dites, qui pourront varier selon le contexte et selon l'environnement. L'approche dialogique de l'opinion présente l'avantage d'adopter le regard psychosocial de Moscovici (1970, 1984) en intégrant autrui dans la construction de l'approche individuelle. Elle permet en outre de considérer l'influence sociale dans sa globalité. L'individu n'est pas dans cette approche une entité indivisible, qui subit l'influence d'autrui, mais bien une entité qui englobe et se construit à partir d'autrui. Pour paraphraser Mead (1934/2006, p. 100), on peut dire que l'opinion individuelle est impliquée dans un acte social qui dépasse l'individu et qui fait intervenir les autres membres du groupe.

Finalement, l'opinion est bien ce que les psychologues en avaient dit initialement : une expression verbale des dispositions d'un individu face à un objet. Mais ce concept est beaucoup plus complexe que cela à appréhender, puisqu'il se définit comme une pluralité de réponses assimilées et bricolées (plus ou moins bien) par le sujet pour répondre à une situation donnée. À la lumière des éléments présentés ci-dessus, on peut reprendre à notre compte la citation de Tarde sur l'opinion publique et proposer une définition de l'opinion individuelle : « L'opinion est un groupe dynamique et plus ou moins logique de positions sociales issues d'un répertoire de réponses qui répondent à des problèmes actuellement posés. »

⁶¹ Remarquons ici que le répertoire de réponses ne reflète pas un soleil unique, mais des éclairages pluriels, celui des autrui signifiants dont chacun dispose.

Problématique générale de la thèse

Les chapitres précédents décrivent l'opinion comme le résultat d'un bricolage réalisé par les sujets sur les multiples réponses à propos d'un objet, intériorisées lors des interactions avec autrui, dans un répertoire de réponses (Moscovici, 1970). Notre rapport à l'objet est ainsi médiatisé par autrui (Moscovici, 1984). Nos travaux vont donc porter sur l'étude du répertoire de réponses à partir duquel nous prenons position.

On trouve dans les aventures de Tintin quelques illustrations qui schématisent cette mobilisation des réponses du répertoire (cf. figure 4.1).



Figure 4.1 - Intervention du diable et de l'ange du Capitaine Haddock (« Coke en Stock », Hergé, 1958, p. 42) et de Milou (« Tintin au Tibet », Hergé, 1960, p. 19) dans les Aventures de Tintin.

On y voit des autrui (l'ange et le démon), porteurs chacun d'une position (par exemple, chez Milou, la position « L'alcool c'est bon, ça donne du cœur au ventre ! »). Ces vignettes illustrent le dialogue interne existant chez chacun d'entre nous lors d'une prise de position.

Dans la réalité, ces autrui seront sans doute moins caricaturaux, mais l'idée défendue dans nos travaux est la même : lorsqu'ils prennent position à propos d'un objet, les individus interagissent avec les positions d'autrui présentes dans leur répertoire de réponses. Cette thèse se donne pour objectif d'étudier ce répertoire de réponses.

Comme nous l'avons vu, les études se contentent généralement de repérer une opinion, une réponse qui est considérée comme l'attitude du sujet. Or, le répertoire suppose au contraire l'existence d'une multiplicité de réponses : il nous faut donc inventer une méthode nouvelle pour aller au-delà de cette réponse unique et ensuite essayer de détecter l'existence d'autres réponses. Dans cette perspective, nos recherches sont centrées sur la mise au point d'une méthode d'analyse qui nous permettra d'établir la *grammaire du répertoire de réponses*⁶².

La première étude présentée dans cette thèse éprouve un paradigme nous permettant d'observer les réponses du répertoire (chapitre 5). Cette méthode va nous permettre de considérer plusieurs caractéristiques de ces réponses : multiplicité, partage et cohérence. Notre deuxième étude vient affiner l'analyse des réponses obtenues par cette méthode et décrire plus précisément les répertoires de réponses, leur étendu et la relation entre réponses et prise de positions du sujet (chapitre 6). Sont abordés, lors de ces études, les cas de répertoires de réponses restreints. Nous présentons ensuite une observation longitudinale du développement d'un répertoire de réponses : une étude de terrain menée dans un groupe restreint à propos d'un objet nouveau (chapitre 7). Enfin, notre dernière étude montre l'importance du lien autrui/position et s'intéresse à l'effet de l'implication des sujets sur le niveau de structuration de leur répertoire de réponses (chapitre 8).

Nos travaux empiriques portent sur l'opinion de publics différents à propos de divers objets (les OEM⁶³, la RFID⁶⁴ et le mariage pour tous), que nous résumons dans le tableau 4.1 (p. 93).

⁶² Selon la formule consacrée par Stéphane Laurens en séminaire de laboratoire.

⁶³ OEM = Ondes électromagnétiques.

⁶⁴ RFID = *Radio Frequency IDentification*.

Tableau 4.1 - Vue d'ensemble du programme de recherche

Chapitre	Thème	Étude	Objet	Technique d'analyse des réponses	Principaux résultats
Chapitre 5	Première observation du répertoire de réponses	Étude n° 1 (N = 89)	OEM	<i>Patterns</i> obtenus sur l'échelle de Thurstone	- Validation du paradigme - Mise en évidence des critères de pluralité, de partage et de cohérence des réponses
Chapitre 6	Méthodes d'inventaire du répertoire de réponses	Étude n° 2 (N = 114)	OEM	- <i>Patterns</i> obtenus sur l'échelle de Thurstone - Classification hiérarchique des <i>patterns</i> - Classification hiérarchique des structures significantes	- Présentation de plusieurs techniques d'analyses - Confirmation des résultats précédents
Chapitre 7	Observation de la constitution et de l'évolution du répertoire - T0	Étude n° 3 (N = 22)	RFID	Catégorisation des positions et des autrui par la méthode des juges	État d'anomie
	Observation de la constitution et de l'évolution du répertoire - T1	Étude n° 4 (N = 47)	RFID		Émergence de positions sociales
	Observation de la constitution et de l'évolution du répertoire - T2	Étude n° 5 (N = 44)	RFID		Sélection des positions sociales saillantes
	Observation de la constitution et de l'évolution du répertoire - T3	Étude n° 6 (N = 40)	RFID		Observation d'un répertoire de réponses
Chapitre 8	Constitution des réponses	Étude n° 7 (N = 201)	Mariage pour tous	Croisement des clusters de positions et des clusters d'autrui (obtenus par classifications hiérarchiques)	Importance de la relation autrui/position
	Effet de l'implication	Étude n° 7 (N = 201)	Mariage pour tous		Effet de l'implication sur le niveau de structuration du répertoire

Mise en évidence du répertoire de réponses (étude princeps)⁶⁵

5.1. Présentation générale de l'étude

5.1.1. Présentation de la problématique

Les précédents chapitres ont souligné l'importance d'intégrer le rapport à autrui dans notre appréhension de l'opinion. Nous avons notamment vu que le sujet devait être capable de prendre l'attitude des individus qui participent à l'interaction (Mead, 1934/2006, p. 220), ce qui suppose qu'il entretient, pour y parvenir, un dialogue interne avec autrui. Le regard psychosocial et la perspective dialogique partent justement d'un sujet ouvert aux autres, disposant en lui d'une pluralité de positions issues du dialogue à autrui, et proposent une nouvelle voie à suivre pour mesurer l'opinion. Comme nous l'avons vu, quelques travaux se sont appliqués à mettre en place une méthodologie intégrant ce rapport à l'autre (e.g., Katz & Lazarsfeld sur la place des leaders informels, 1955/2008 ; Hermans sur le PPR, 2001b ; Fishkin sur les sondages délibératifs, 1999 ; Salazar Orvig & Grossen sur les *focus groups*, 2004), mais aucun n'est tourné vers la mise en évidence d'un répertoire de réponses tel que défini par Moscovici (1970 ; cf. Chapitre 2 section 3.2).

⁶⁵ Ce chapitre a fait l'objet d'une publication (Lemoine & Laurens, 2012).

Notre objectif, dans cette première étude, sera donc d'éprouver une méthode de mise en évidence du répertoire de réponses, une méthode pour objectiver et inventorier des prises de position d'autrui significatives contenues dans le répertoire de réponses d'un sujet vis-à-vis d'un objet, saisissant ainsi les « interdépendances dans la communication entre *Soi* et *Autrui* » (Marková, 2005, p. 28).

Compte tenu des fonctions de ce répertoire de réponses que nous avons développées dans les parties précédentes, les positions qu'il contient doivent avoir certaines caractéristiques :

- l'existence d'un répertoire de réponses implique que le sujet peut donner des réponses différentes sur un même objet.
- ces réponses ne sont pas simplement des réponses différentes entre elles, elles sont des *positions sociales*. Elles sont la réponse ou la prise de position des autres intégrées dans le répertoire de réponses du sujet (Moscovici, 1970), des positions significatives qui permettent au sujet de voir l'objet comme autrui (Moscovici, 1970), et même, pour Mead (1934/2006, p. 239-240) d'assumer l'attitude d'autrui.

Ces positions ne sont donc pas subjectives, mais bien partagées (autrement dit, elles devraient se retrouver dans le répertoire de différents sujets) et significatives.

5.1.2. Méthodologie

5.1.2.1. Population

Nous avons interrogé 89 personnes, recrutées dans le cadre d'une session expérimentale organisée par le CRPCC-LAUREPS⁶⁶ et menée dans une salle indépendante de l'hôtel Anne de Bretagne, dans le centre-ville de Rennes. Ces sessions permettent de recruter des participants tout-venant, volontaires et non rémunérés. On trouve à peu près autant de femmes ($n = 44$) que d'hommes ($n = 45$), dont l'âge varie de 14 à 61 ans ($M = 27.28$; $ET = 8.81$). Comme nous avons pu le vérifier, les variables sexe et âge n'ont aucun effet sur les réponses des sujets.

⁶⁶ CRPCC (Centre de Recherche en Psychologie, Cognition et Communication) - LAUREPS (Laboratoire Armoricaire Universitaire de Recherche en Psychologie Sociale).

5.1.2.2. L'objet : les Ondes électromagnétiques (OEM)

Les OEM semblent être un objet d'attitude pertinent pour l'étude des répertoires de réponse. Il s'agit d'un objet polémique et médiatique qui, régulièrement, au fil des rapports qui se succèdent (notamment à propos des dangers potentiels de ces ondes), fait la une des journaux et intervient fréquemment à l'occasion de telle mobilisation locale contre une installation wifi sur un lieu de travail par exemple ou d'un relai téléphonique près d'une habitation. On voit même apparaître de nouvelles catégories diagnostiques (ex. Hypersensibilité électromagnétique) qui remplacent de plus anciennes (Hypersensibilité à l'électricité ou sensibilité électrique). Ces OEM intéressent potentiellement tout le monde dans la mesure où l'utilisation d'objet avec OEM se généralise (e.g., expansion du WIFI ou des téléphones portables) et modifient les usages. Ainsi, cet objet mobilise à la fois des scientifiques, des institutions, des associations, des entreprises (qui fabriquent, vendent des objets à base d'OEM ou simplement les installent pour leurs employés), des citoyens... et tous les utilisateurs volontaires ou passifs (e.g., lorsque votre voisin se sert de son téléphone ou installe le WIFI)⁶⁷.

5.1.2.3. Déroulement de l'expérience⁶⁸

Afin d'objectiver le répertoire de réponses de chaque participant et d'inventorier des prises de position connues ou imaginées par chaque participant sur cet objet, il était tout d'abord invité à répondre à la consigne suivante : « *vous devez imaginer que vous organisez un débat sur l'utilisation des OEM. Vous devez choisir les intervenants de ce débat (groupes, représentants d'institutions, de médias, célébrités, personnes proches...) afin que des opinions ou positions différentes sur les ondes électromagnétiques [OEM] soient exprimées* ».

Après cette consigne de départ, les participants répondaient à la question ouverte suivante : « *Énoncez tous les intervenants de ce débat. Soyez aussi précis que possible* » et ils disposaient, pour ce faire, de la possibilité de décrire jusqu'à dix intervenants, pouvant indiquer autant d'informations qu'ils le souhaitaient pour chacun d'eux.

⁶⁷ Des entretiens réalisés préalablement à l'expérience auprès de 9 informateurs (5 femmes et 4 hommes âgés de 21 à 38 ans) conduisent à penser qu'en effet les OEM les concernent et que s'ils ne croient pas que ces technologies soient dangereuses, ils pensent tout de même que des risques existent. Ces informateurs pensent tous que les opérateurs téléphoniques pourraient minimiser les risques pour protéger leurs intérêts et ils font plutôt confiance aux structures de contrôle de l'État, à des associations de consommateurs, à des mouvements politiques (ex. écologistes) ou à des chercheurs indépendants pour signaler les risques éventuels.

⁶⁸ Cf. matériel de l'étude en Annexe n° 1.

Cette consigne permet d'objectiver quelques autrui signifiants du répertoire de réponses des participants. Cette objectivation s'effectue par un cadrage de type externe suscitant certaines réponses, en rendant d'autres moins évidentes ou même impossibles (Marková *et coll.* 2007 ; Grossen & Salazar Orvig, 2011a). Par exemple, compte tenu de la consigne, certains autrui signifiants viennent aisément à l'esprit (le scientifique ou l'utilisateur par exemple) tandis que d'autres ne peuvent être énoncés par les participants : par exemple, les autrui imaginaires ou symboliques ne peuvent participer à un débat (ex. le diable), de même que des personnes décédées (par exemple celui qui est considéré comme l'inventeur de l'utilisation des ondes pour la radio : Guglielmo Marconi).

Ensuite, chaque participant devait décrire précisément la position de chacun des intervenants précédemment énoncés. À cette fin, le participant devait imaginer ce que chaque intervenant répondrait à une échelle d'attitude composée de 12 items et construite lors d'un pré-test, selon la méthode des intervalles *a priori* égaux de Thurstone.

Pour terminer, chaque participant était invité à donner son attitude personnelle vis-à-vis des OEM (en se positionnant sur les différents items de l'échelle) puis devait ensuite situer son opinion par rapport à celles des intervenants cités (« *Comment situeriez-vous votre opinion par rapport à celles des autres intervenants que vous avez cités ?* »).

Encadré D - L'échelle de Thurstone

Présentation de la méthode des intervalles a priori égaux

La grande majorité des études publiées en psychologie sociale qui mesurent l'attitude s'appuie sur des données recueillies à partir d'échelles de type Likert. Ces échelles présentent pourtant de multiples inconvénients, au premier rang desquels on trouve le fait qu'il ne s'agit pas d'une échelle à intervalles (Lemaine, 1972, p. 92). Une autre échelle, plus fiable et pourtant très peu utilisée, est à notre disposition : l'échelle de Thurstone, qui permet de

comparer plusieurs groupes quant à la distribution, la tendance centrale et la dispersion des avis sur n'importe quelle variable d'opinion déclarée, qu'elle que soit la forme de cette distribution, la quantité et la partialité des jugements proposés par chacun des groupes. (Thurstone, 1928, p. 430).

Son utilisation est relativement simple :

L'intérêt d'utiliser une échelle d'attitude structurée, comme l'est l'échelle de Thurstone, est que les items sont simples, clairs, sans ambiguïtés (l'élaboration de l'échelle a permis d'éli-

miner ceux qui l'étaient), ils balayent le spectre de l'attitude allant du plus favorable au plus défavorable tout en prenant en compte des dimensions variées de l'attitude. Enfin, le mode de réponse « oui » ou « non » à chaque énoncé est, comme on le sait depuis la psychophysique, le plus pertinent pour recueillir un avis fiable et valide (Lemoine & Laurens, 2012, p. 219).

Utilisation de l'échelle de Thurstone sur les OEM

Les 12 items composant l'échelle de Thurstone évaluant l'attitude à propos des OEM sont présentés au participant à partir de l'item le plus défavorable à l'utilisation des OEM (« Les OEM sont la cause des troubles neurologiques ») jusqu'au plus favorable (« Les OEM offrent un confort de mobilité indispensable » — cf. tableau D.1) :

Tableau D.1 - Énoncés composant l'échelle de Thurstone sur les OEM

Énoncés
Les OEM sont la cause de troubles neurologiques
La santé n'a pas de prix : on doit donc appliquer le principe de précaution et interdire les OEM
Les risques des OEM sont gardés sous silence par le lobbying des grandes entreprises de télécoms
Certaines personnes sont hypersensibles aux OEM, ce qui prouve leur activité sur le corps humain
Les informations échangées par OEM ne sont pas sûres et risquent d'être piratées
Le problème des OEM est qu'il faut les relayer par des antennes qui affectent le paysage et la santé
On doit installer les antennes relais ailleurs que sur les écoles ou les maisons de retraite
L'utilisation des technologies utilisant les OEM est un effet de mode
L'utilisation des OEM rend souple l'utilisation d'internet et du téléphone
L'utilisation des OEM permet une plus grande autonomie des utilisateurs
L'utilisation des OEM est un excellent moyen d'améliorer la productivité d'une entreprise
Les OEM offrent un confort de mobilité indispensable

Chaque participant devait dire avec quel(s) item(s) chaque intervenant énoncé serait d'accord. On code « 0 » lorsque le participant est en désaccord avec l'item, et « 1 » lorsque l'intervenant est en accord avec l'item. Cela nous permet de disposer, pour chaque intervenant d'un *pattern* de réponses qui situe sa position vis-à-vis des OEM.

Ainsi, un intervenant extrêmement défavorable devrait être en accord avec le premier item (codé « 1 ») et en désaccord avec tous les autres (codés « 0 »), ce qui revient à dire que la position la plus défavorable à l'utilisation des OEM est associée au *pattern* de 100000000000. À l'inverse, un individu extrêmement favorable à l'utilisation des OEM va être

en désaccord avec les 11 premiers items et en accord avec le dernier, ce qui revient à dire que la position la plus favorable à l'utilisation des OEM est associée au *pattern* de 000000000001. Entre ces deux extrêmes, on observe des nuances : par exemple, le *pattern* 111100000000 indique une position défavorable (mais pas extrême), le *pattern* 000011110000 une position mitigée et le *pattern* 000000001111 une position favorable (mais pas extrême) à l'utilisation des OEM.

Enfin, on peut calculer, pour chaque *pattern* (et donc pour chaque intervenant énoncé), un score qui situe son attitude sur un continuum allant de $M_{(100000000000)} = 1.83$ (tout à fait défavorable) à $M_{(000000000001)} = 9.66$ (tout à fait favorable). Pour le calculer, il suffit de réaliser la moyenne des valeurs (déterminées par le pré-test) de chaque item codé 1, c'est-à-dire ceux avec lesquels l'intervenant est déclaré en accord. Par exemple, le score associé au *pattern* 0000001111 est $M_{(000000001111)} = (8.28 + 8.66 + 8.83 + 9.66) / 4 = 8.85$.

5.1.2.4. Mesures et codages

La mesure principale avait pour objectif de connaître l'étendue du répertoire de réponses de chaque participant en ce qui concerne les OEM.

Notre hypothèse est que les participants disposent d'un répertoire de réponses constitué de positions cohérentes, partagées et variées vis-à-vis d'un même objet.

Les réponses qui ont été données à l'identique par plusieurs participants sont des réponses à la fois partagées et cohérentes que nous nommerons *positions sociales*.

En effet, le matériel utilisé, l'échelle de Thurstone, permet de décrire chaque réponse au moyen de 12 items, ce qui offre 4096 *patterns* de réponses possibles. La probabilité d'obtenir deux réponses identiques étant très faible⁶⁹, on peut considérer que le fait qu'une réponse soit donnée au moins deux fois prouve qu'elle est une *position sociale*.

Ce critère simple est cependant très restrictif, car il élimine, de ce que nous qualifions de *positions sociales*, des réponses qui sont parfois très similaires à des *positions sociales*, mais qui n'ont été données qu'une seule fois. Ne pouvant garantir le statut de ces *réponses isolées*, il est préférable de les écarter et de regarder comment les réponses clairement iden-

⁶⁹ Par exemple, la probabilité d'obtenir 2 fois le même *pattern* avec 445 réponses est la suivante :

$$p(2) = C_{445}^2 \left(\frac{1}{4096} \right)^2 \left(\frac{4095}{4096} \right)^{443} = 0,00267$$

Et celle d'obtenir 3 fois le même *pattern* est encore beaucoup plus faible : $p(3) = 0.00000217$.

tifiées comme des *positions sociales* sont utilisées par nos participants. Retenons simplement que des positions plus rares ou originales existent aussi.

Autrement dit, que le répertoire de réponses intègre des positions que nous qualifions de *positions isolées*, c'est-à-dire de positions originales, rares... est normal et sans doute que ces *réponses isolées* sont utilisées par le sujet. Néanmoins, ces *réponses isolées* ne peuvent servir à démontrer nos hypothèses. Pour que ces dernières soient démontrées, il faut fonder l'analyse sur les *positions sociales*, autrement dit celles qui ont été exprimées plusieurs fois à l'identique ou de manière très similaire par des participants dont les réponses sont orientées par le même cadrage (Marková *et coll.* 2007).

5.2. Résultats

Nos 89 participants ont donné un ensemble de 445 réponses, soit, en moyenne, 5 intervenants ou positions ($ET = 2.20$) pour le débat qu'ils devaient organiser. 86 participants ont été capables d'énoncer plusieurs intervenants au débat, et donc de fournir plusieurs réponses pour traiter des OEM. 3 participants n'ont indiqué qu'un seul intervenant.

S'il apparaît déjà que la majorité des participants peut énoncer plusieurs intervenants, ce premier résultat doit cependant être affiné, car comme nous l'avons exposé, le répertoire de réponses ne peut être constitué de réponses non partagées, incohérentes ou similaires (un participant répétant la même réponse). Il doit être constitué de *positions sociales*.

5.2.1. Les *positions sociales*

5.2.1.1. Partage des positions sociales

Les 445 réponses fournies par nos participants sont soit :

- des *réponses isolées* : 134 réponses qui n'apparaissent qu'une fois (30,1%),
- des *positions sociales* : 311 réponses données plusieurs fois (69,9%).

Si chaque réponse isolée constitue un *pattern* de réponse singulier, les 311 réponses données plusieurs fois se répartissent dans 58 *patterns* différents. Ces *patterns* regroupent entre 2 et 63 réponses identiques (Cf. Tableau 5.1).

Tableau 5.1 - Étude 1 : Nombre de patterns en fonction du nombre de réponses qu'ils regroupent.

	<i>Réponses isolées</i> (134)	<i>Positions sociales : 58 patterns</i> d'au moins 2 réponses identiques (311 réponses)												Total
Nb de réponses identiques par <i>pattern</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	13	63	
Nb de <i>patterns</i> à <i>n</i> réponses identiques	134	19	15	4	3	3	4	2	3	1	2	1	1	192
Nb de réponses * Nb de <i>patterns</i>	134	38	45	16	15	18	28	16	27	10	22	13	63	445

5.2.1.2. Cohérence des positions sociales : vérification

Si le fait qu'une même réponse soit donnée à plusieurs reprises constitue en soi une preuve de sa pertinence pour les sujets, il est possible, compte tenu de la connaissance que nous avons de nos énoncés, de vérifier la cohérence des *positions sociales*.

Pour chaque *position sociale*, on peut calculer un indice de cohérence structurale reposant sur l'idée qu'une position est plus cohérente lorsque des items connexes sur l'échelle de Thurstone sont conjointement choisis ou rejetés par le participant.

Précisément, cet indice est la variance des scores d'attitude des items choisis. L'indice est égal à 0 lorsqu'un seul item est choisi, il est faible si des items proches sont choisis et augmente lorsque des items distants sont choisis et ceci d'autant plus que les items intermédiaires ne le seraient pas.

Avec cet indice, on observe que les *positions sociales* sont en moyenne plus cohérentes ($M = 0.83$; $ET = 0.88$) que les *réponses isolées* ($M = 2.18$; $ET = 0.94$) [$F(1,443) = 642.09$, $p < .0001$].

5.2.2. Positions sociales et constitution du répertoire de réponses

Les 89 participants ont proposé en moyenne 3.49 intervenants ($ET = 2.15$) dont l'attitude correspond à une *position sociale*. Comme l'indique le tableau 5.2, 7 participants n'ont donné aucune *position sociale* et 4 en ont donné une seule. Tous les autres (78 participants, soit 87,64 %) ont donc donné plusieurs *positions sociales*.

Tableau 5.2 - Étude 1 : Effectif en fonction du nombre de positions sociales décrites

Nb Positions sociales	Nb de participants	% de participants
0	7	7,87%
1	4	4,49%
2	18	20,22%
3	23	25,84%
4	17	19,10%
5	4	4,49%
6	6	6,74%
7	6	6,74%
8	2	2,25%
10	2	2,25%
Total	89	100,00%

Comme nous l'avons indiqué, le répertoire de réponses doit être constitué de plusieurs réponses, mais ces réponses ne doivent pas être similaires entre elles : elles doivent montrer une pluralité de prises de position. Il convient donc d'analyser si les *positions sociales* données par chaque participant sont ou non plurielles (pour les 78 participants ayant donné au moins 2 positions sociales évidemment).

5.2.2.1. Les répertoires de réponses

En ce qui concerne la position de ces réponses sur l'échelle d'attitude ($M = 5.03$, $ET = 2.75$), elles vont d'une attitude très défavorable au OEM (1.83 ; donné 6 fois) à une attitude très favorable (9.65 ; donné 4 fois).

Nous pouvons calculer, pour chaque participant, l'étendue (sur l'échelle d'attitude) de son répertoire de réponses. Pour chaque participant, l'étendue est la différence entre la *position sociale* la plus défavorable aux OEM et la plus favorable.

En moyenne, l'écart entre la *position sociale* la plus défavorable et la plus favorable est de 5.23 ($ET = 2.13$) avec un maximum de 7.82 (un participant a donné des *positions sociales* dont deux se situent aux extrémités opposées de l'échelle d'attitude) et un minimum de 0.

Une étendue de 0 signifie que les *positions sociales* données sont identiques. 4 participants ont effectivement donné à plusieurs reprises une même *position sociale*, autrement dit, ce qui n'atteste pas de la présence d'un répertoire de réponses tel que nous l'avons défini.

Ainsi, 74 participants disposent d'un répertoire de réponses (83,1 %) constitué de *positions sociales*, c'est-à-dire de réponses qui sont à la fois partagées, cohérentes et différentes au sein du répertoire de chaque participant. La figure 5.1 présente les répertoires de réponses des participants qui ont énoncé des *positions sociales* différentes.

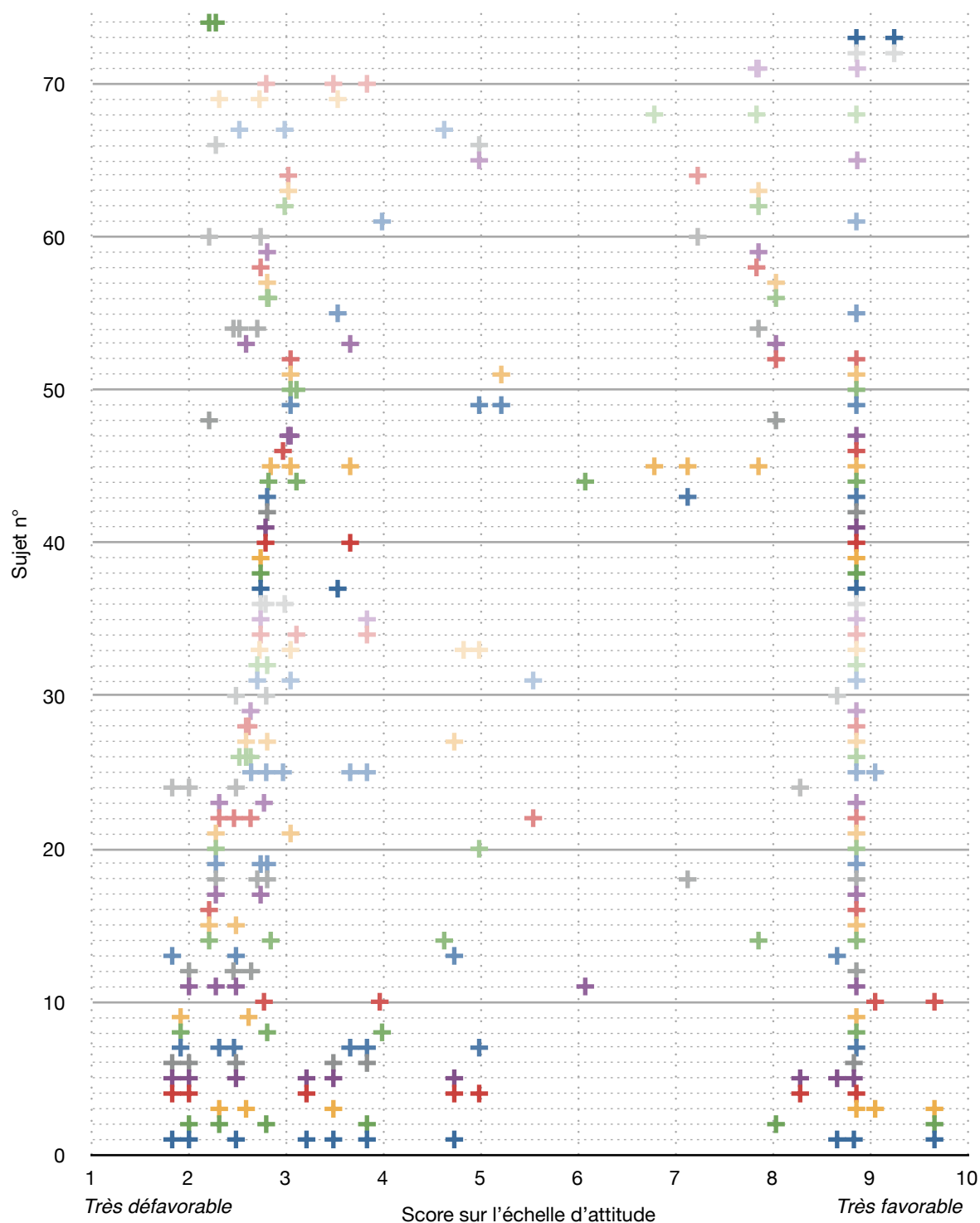


Figure 5.1 - Étude 1 : Répertoire de réponses de chacun des 74 participants (répertoires triés en fonction de l'étendue)

Comme on peut le lire sur la figure 5.1, l'un des participants donne deux *positions sociales* différentes, mais tout de même très similaires (n° 74) et 8 donnent des *positions sociales* différentes qui ont cependant la même valence sur l'échelle d'attitude (n° 66 à 73).

5.2.2.2. Les cas d'absence de répertoire de réponses

Nos résultats indiquent qu'il existe 15 cas sur 89 (soit 16,8 % ; intervalle de confiance à .005 : [9 % ; 24 %]) où nous n'observons pas de répertoire de réponses :

A — 3 participants ne décrivent qu'un intervenant et chacune de ces descriptions est une réponse isolée. De plus, lorsque ces 3 participants donnent leur attitude personnelle à la fin de l'expérience, cette dernière est très proche de celle de l'intervenant (l'écart le plus grand sur l'échelle d'attitude est de 0.7).

B — 4 participants qui décrivent à plusieurs reprises le même intervenant. Pour 2 d'entre eux, leur position personnelle est exactement identique à celle de l'intervenant et pour les 2 autres, elle en est très proche (les écarts sont de 0.92 et 1.63 sur l'échelle d'attitude).

C — 4 participants décrivent plusieurs intervenants qui ne correspondent à aucune *position sociale*, mais seulement à des réponses isolées. Les réponses de chaque participant sont très variées (en moyenne, l'écart entre la réponse la plus défavorable et la plus favorable est de 3.22 sur l'échelle) et ces réponses sont toujours différentes de leur position personnelle.

Si on compare la structure de chacune de ces réponses aux *positions sociales* proches, on observe que 3 de ces participants donnent au moins deux réponses isolées presque identiques à certaines *positions sociales* (un seul item d'écart sur 12 items pour 9 réponses isolées sur 11 observées chez ces participants).

D — 4 participants décrivent plusieurs intervenants, mais une seule description est une *position sociale*. Pour 3 d'entre eux, certaines de leurs réponses isolées (en plus de leur unique *position sociale*) diffèrent peu de certaines *positions sociales* (1 seul item d'écart sur 12). Pour l'un d'eux par contre, aucune de ses réponses isolées n'est proche d'une *position sociale*. Il ne semble donc disposer que d'une seule *position sociale*.

Il ressort donc de l'analyse de ces 15 cas particuliers que 7 participants (cas A et B) montrent une position unique et stable en donnant un seul intervenant ou plusieurs fois le même intervenant et reprenant à l'identique ou presque cette position comme étant leur position personnelle.

Pour ce qui concerne les 8 participants des cas C et D, 6 disposent d'au moins deux positions distinctes qui sont très proches des *positions sociales*. Un participant ne semble disposer que d'une seule *position sociale* et un autre donne des réponses variées dont aucune n'est proche d'une *position sociale*.

5.2.3. Principaux autrui mobilisés

Une catégorisation (par la méthode des juges) de la description des intervenants (description obtenue à la question initiale : « *Énoncez tous les intervenants de ce débat. Soyez aussi précis que possible* ») permet d'établir un lien entre les *positions sociales* et la description des autrui énoncés.

La catégorisation des intervenants décrits pour les 311 *positions sociales* fait apparaître 7 catégories principales⁷⁰, chaque catégorie pouvant être caractérisée par son score sur l'échelle d'attitude (cf. figure 5.2) :

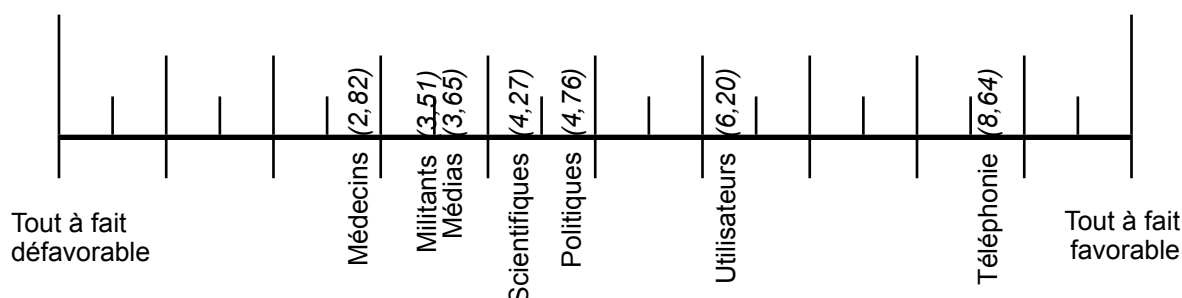


Figure 5.2 - Étude 1 : Score d'attitude moyen des principales catégories d'intervenants

Sur l'échelle d'attitude, ces 7 catégories sont différentes [$F(6,259) = 48.95$; $p < .001$] et les comparaisons deux-à-deux réalisées au moyen du test post-hoc LSD précisent ces différences : la catégorie « Téléphonie » est significativement différente de chacune des autres catégories (au seuil de $p < .001$). Elle se caractérise par une attitude très favorable aux OEM ($M = 8.64$) et une faible variabilité interne ($ET = 0.49$). La catégorie « Utilisateurs » est significativement différente de chacune des autres catégories (au seuil de $.01$). Elle se caractérise par une attitude intermédiaire vis-à-vis des OEM ($M = 6.20$, $ET = 2.44$). Les 5 autres catégories sont caractérisées par une attitude défavorable aux OEM. Toutes ces catégories sont significativement différentes des deux précédentes, mais elles ne sont pas systématiquement différentes entre elles.

⁷⁰ Ces 7 catégories regroupent 85,53% des descriptions. À cela s'ajoutent 45 descriptions difficilement classables du fait de la variété d'identification utilisée par nos participants à cette question ouverte : des intervenants connus par un seul participant, par exemple lorsqu'ils indiquent sans autre précision, un prénom ("Jack"), ou des informations permettant de catégoriser mais dans des catégories à très faible effectif : "moi", "proche".

Ces résultats précisent la manière dont les participants ont imaginé les intervenants. D'un côté ceux qui ont un intérêt univoque à l'utilisation des OEM (vendeurs, fabricants, installateurs...), ensuite ceux qui utilisent ces produits tout en étant pour le moins circonspects quant à leurs dangers potentiels ou leurs intérêts et enfin ceux qui y sont défavorables, étant sensibles aux divers inconvénients des OEM (dangers sur la santé, sécurité des données, esthétique des antennes...).

5.2.4. Exemple « typique » de réponse d'un participant.

Voici un exemple de réponse d'un participant, le n° 41 (sur la figure 5.1), réunissant plusieurs des cas évoqués ci-dessus et qui à ce titre, pourrait faire figure de cas typique. Ce participant a proposé, dans cet ordre, 8 intervenants : « un médecin » (score sur l'échelle d'attitude : 2.31) ; « un sociologue ou un psychologue » (2.31) ; « un membre d'une association de consommateurs » (2.46) ; « un membre d'un organisme de défense des consommateurs » (2.63) ; « Public » (5.40) ; « un journaliste (présentateur) scientifique » (5.53) ; « un représentant des opérateurs téléphoniques » (8.85) ; « un représentant d'Orange » (8.86).

7 intervenants ont été associés à des *positions sociales*, une seule est donc *isolée* (l'intervenant « Public »). La figure 5.3 montre comment ces réponses se répartissent sur l'échelle d'attitude.

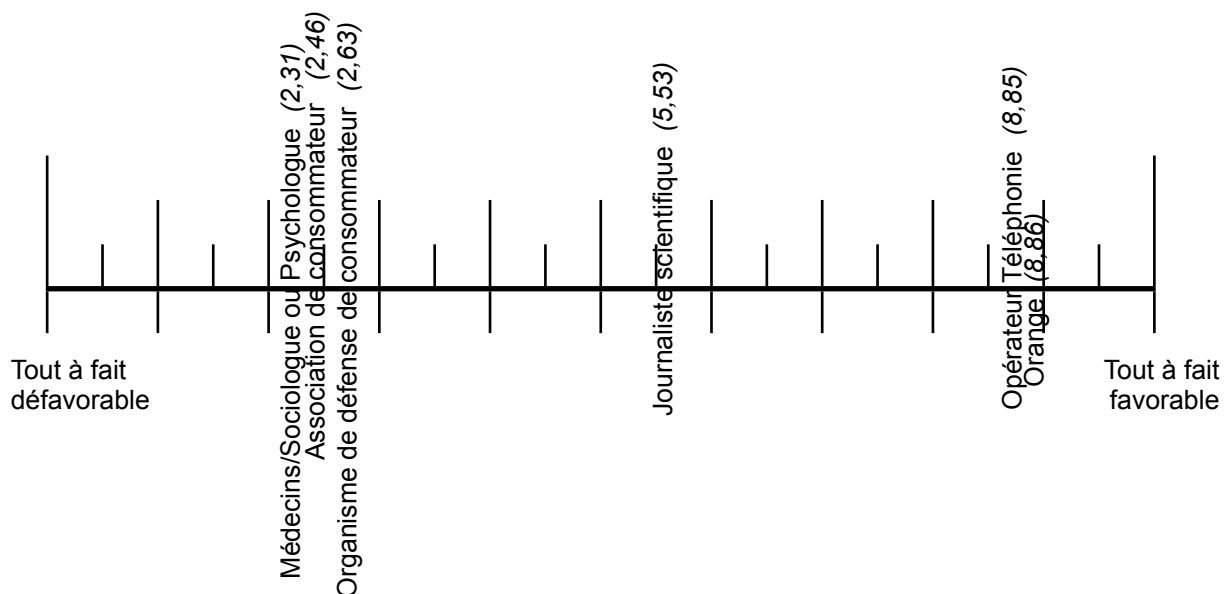


Figure 5.3 - Étude 1 : Répartition des réponses d'un cas « typique »

Comme le montre cette figure 5.3, ce participant dispose, schématiquement, de 3 possibilités de réponses pour évoquer l'utilisation des OEM. C'est le cas le plus fréquemment observé dans nos résultats.

À noter que ce participant ne mobilise qu'une catégorie d'autrui pour présenter une position favorable (la téléphonie) ou intermédiaire (les médias), alors qu'il a recours à trois types d'autrui pour décrire une position défavorable à l'utilisation des OEM (les médecins, les militants et les scientifiques). Cette caractéristique a déjà été mise en évidence précédemment : on retrouve plus d'autrui mobilisés pour décrire une position défavorable aux OEM que d'autrui mobilisés pour décrire une position favorable aux OEM. Il s'agit là d'une caractéristique qui est sans doute propre à cet objet d'étude, mais qui illustre très bien la réalité du débat public : les voix qui prennent place dans les discussions portant sur l'utilisation des OEM sont principalement celles qui s'y opposent. Les voix qui défendent cette utilisation, à l'exception de la téléphonie, n'ont d'ailleurs pas un réel intérêt à se faire entendre, puisque l'utilisation des OEM (et particulièrement du téléphone portable) est tout à fait banalisée. Cela explique sans doute cette surreprésentation, dans nos résultats, des catégories d'autrui défavorables à l'utilisation des OEM.

5.2.5. L'attitude personnelle

En fin d'expérience, les participants donnaient leur attitude personnelle. Sur l'échelle d'attitude, le score moyen de cette attitude ($M = 4.74$, $ET = 1.53$) ne diffère pas significativement du score moyen de l'ensemble des positions exprimées ($M = 5.03$, $ET = 2.47$; $F(1,529) = 1.15$, ns) ni de celui de l'ensemble des positions sociales ($M = 5.03$, $ET = 2.75$; $F(1,406) = 0.94$, ns).

Des différences existent cependant sur les distributions :

- L'écart type des positions personnelles est plus faible que celui de l'ensemble des positions exprimées ($F(85,444) = 2.58$; $p < .01$) ou que celui de l'ensemble des positions sociales ($F(85,310) = 3.23$; $p < .01$). Pour les participants ayant imaginé des intervenants qui ont des positions opposées (cf. Figure 2), ces écarts types sont élevés.

- L'autre différence importante tient à la plus faible fréquence des positions sociales dans ces attitudes personnelles (43 %) que dans les positions des intervenants imaginés (70 % ; $\chi^2(1) = 23.0$; $p < .001$). La construction de la position personnelle explique cette différence.

En effet, si certaines positions personnelles sont identiques à celle de l'un des intervenants imaginés (c'est le cas pour 13 participants, soit 15,1 %), pour les autres, la position personnelle s'établit en se situant vis-à-vis de la position d'un intervenant imaginé (par exemple, une participante explique ainsi sa position personnelle : « Je comprends tous les arguments des intervenants, mais en tant qu'utilisatrice modérée et anxieuse je pense être plus proche des associations et des scientifiques ») ou en bricolant une position nouvelle à partir de plusieurs positions d'intervenants imaginés (un participant explique ainsi sa position : « Situation intermédiaire entre ces différents intervenants : conscience de l'utilité des OEM et en même temps des dangers potentiels soulignés par le camp scientifique et relayé par la presse »).

Ce résultat montre l'importance du répertoire de réponses dans la construction des prises de position des individus, même si évidemment cette observation tient sans doute pour beaucoup à la méthode utilisée puisque les participants commençaient par objectiver leur répertoire de réponses et donc accroissait leur conscience des positions d'autrui.

5.3. Conclusion et discussion

Nos résultats montrent que les participants ont, pour la majorité d'entre eux, imaginé des autrui et leurs positions vis-à-vis d'un objet. Ces positions sont les prises de position d'autrui vis-à-vis de l'objet dont dispose le sujet – il les imagine et les décrit –, elles constituent les éléments de son répertoire de réponses (Moscovici, 1970).

Tout d'abord, ces positions sont, d'après nos mesures, des *positions sociales* dans la mesure où elles sont signifiantes et largement partagées. Ainsi, elles peuvent constituer des éléments de référence lors d'interactions de sujets à propos d'un objet donné. Par exemple, les sujets disposant dans leur répertoire d'un certain nombre d'autrui signifiants similaires peuvent aisément saisir quelle prise de position mobilise leur interlocuteur. Ils peuvent saisir rapidement comment il prend position vis-à-vis de tel autrui ou de telle position, puisqu'ils possèdent cette même position (ou une position très similaire) dans leur propre répertoire.

Ces autrui et leurs positions interviennent aussi dans le dialogue intérieur et l'élaboration d'une position personnelle. Lorsque nous demandions aux participants de faire le lien entre les intervenants proposés et leur propre réponse, ils disaient utiliser la position d'un (dans 42,19 % des cas) ou de plusieurs intervenants imaginés (dans 57,81 % des cas) pour construire leur propre opinion. Ce résultat, en parfaite adéquation avec le modèle ternaire de

Moscovici (1984), est très encourageant, mais n'oublions pas que la méthode utilisée ici force sans doute la prise de conscience de ce processus à moins – c'est un risque – qu'elle ne force le processus lui-même.

Ce résultat va également dans le sens des conclusions proposées par Wagner (1995, p. 136) qui remarque que les individus

connaîtront les comportements socialement raisonnables vis-à-vis des objets sociaux, des personnes ou des institutions. Mais ils devront aussi connaître les comportements ou actions que peuvent produire les co-acteurs dans les situations les plus ordinaires. L'interaction sociale est seulement raisonnable et intelligible à l'acteur si tous les co-acteurs ont une idée des possibilités d'action de chacun. Dans le cas contraire, l'interaction volerait en éclat dans un ordre non coordonné d'essais et d'erreurs. (Wagner, 1995, p. 136)

On retrouve une illustration de cette idée dans les travaux de Adams & Markus (2001) sur le poids de l'héritage du protestantisme dans les quotidiens américains :

Ainsi, ce sont non seulement les Américains protestants, mais tous ceux qui sont en rapport avec ces institutions, qui ont incorporé ou connaissent ces idées ou, plus généralement, qui ont rencontré cet héritage au cours de leur vie quotidienne, qui sont formés par la configuration culturelle du protestantisme. Il s'en suit qu'un individu peut fréquemment embrasser des configurations culturelles associées au catholicisme, mais doit engager – souvent inconsciemment – les configurations protestantes qui dominent la réalité quotidienne de la plupart des Américains. Clairement, une personne n'a pas besoin d'être membre d'un groupe protestant pour engager et être formée par les configurations culturelles protestantes. (Adams & Markus, 2001)

On retrouve bien ici les caractéristiques d'un répertoire de réponses qui permet à tout un chacun de se situer dans les interactions quotidiennes, qu'elles aient lieu à l'intérieur ou à l'extérieur du groupe.

Par ailleurs, cette approche permet de lier les différents concepts issus de l'architecture de la pensée sociale (Rouquette, 1973). Ainsi, les représentations sociales seraient bien des « principes générateurs de prises de position qui sont liés à des insertions spécifiques dans un ensemble de rapports sociaux et organisant les processus symboliques intervenant dans ces rapports » (Doise, Clemence & Lorenzi-Cioldi, 1992, p. 243). Elles agissent, comme les attitudes, sur la présence d'une position dans le répertoire ou sur le choix réalisé en faveur d'une position plutôt qu'une autre. Mais attention, retenons bien qu'il s'agit là d'un dialogue, d'un processus dynamique : il existe sans doute une influence des représentations

sociales sur le répertoire de réponses, et donc sur les opinions, mais la réciproque est sans doute vrai : la constitution du répertoire de réponses alimente également ces représentations sociales ou attitudes.

Comme on le voit, ce travail exploratoire pose finalement autant de questions qu'il semble en résoudre si on s'en tenait à une simple lecture optimiste des résultats. Il conviendra donc dans de prochaines recherches de contrôler ce facteur et d'affiner les mesures sur les deux points suivants notamment :

- Comment mesurer le partage ? Dans cette étude exploratoire, nous avons utilisé l'identité de réponse et nous avons considéré que deux réponses identiques étaient par conséquent partagées. Mais une simple similarité de réponse serait plus adaptée qu'une identité, car il n'est *a priori* pas nécessaire que l'ensemble de la position soit exactement identique pour affirmer que des sujets partagent cette position. Il faudrait donc découvrir une mesure et un traitement qui puissent, mieux que l'identité de réponse utilisée ici par l'échelle de Thurstone, mesurer ce partage.

- D'autre part, le partage implique la notion de communauté, de groupe d'individus dans lequel des concepts, des autrui signifiants, des positions sociales sont partagés, connus de tous (Laurens, 2006) permettant ainsi des interactions pertinentes. Une classe de lycéens partage sans doute les prises de position de quelques-uns de leurs enseignants sur un objet donné, mais c'est seulement dans ce groupe limité que chacun pourra reconnaître rapidement et aisément ou même imiter la position de cet autrui. En dehors du groupe, point de partage, point d'imitation reconnue, cette position, si elle fait sens, sera attribuée à un autre. Il serait donc judicieux de comparer les répertoires d'individus appartenant à une même communauté des répertoires d'individus entretenant des liens plus ténus. De la même manière, la relation à l'autrui aura un rôle important dans la mobilisation de telle ou telle réponse : ce travail avait davantage pour objectif de mettre en évidence l'existence de liens entre positions et autrui, il ne traite pas directement du type de relation (l'appartenance ou non à l'endogroupe ou la perception positive ou négative par exemple) entre le sujet et l'autrui. Il conviendra dans de futures études d'étudier cette relation pour mieux appréhender le poids des autrui sur les réponses qu'ils injectent dans le répertoire de réponses. On rejoindrait ainsi le projet de Breakwell (1993) de rapprocher les théories de l'identité sociale et des représentations sociales : sans doute que l'appartenance à un groupe passe par l'apprentissage d'un certain nombre de réponses face à un objet ou plus

exactement, selon l'approche dialogique, que l'appartenance à un groupe implique un dialogue plus fréquent avec les autres qui sont signifiants dans ce groupe.

Encadré E - Réalisation d'une échelle de Thurstone en ligne

Le principal problème⁷¹ de l'échelle de Thurstone se trouve dans la complexité de sa mise en place pratique :

Elle a pour inconvénient principal de ne permettre de faire manipuler les fiches qu'à un nombre restreint de juges à la fois, parce qu'ils doivent avoir assez de place pour étaler les fiches et être assez isolés les uns des autres pour que leurs jugements soient indépendants. En contrepartie, elle aurait pour avantage, selon Thurstone, de fournir des jugements comparatifs. (Lemaine, 1972, p.80).

La création d'une application disponible en ligne⁷² permet d'alléger considérablement la tâche de l'expérimentateur, puisque plusieurs juges peuvent simultanément et indépendamment répondre à cette échelle, tout en conservant l'avantage de fournir des jugements comparatifs.

Utilisation de l'application⁷³

L'interface permettant de créer ce type d'enquête est très simple. Il suffit de renseigner différents champs relatifs à l'enquête (nom de l'enquête ; contact ; nombre de modalités de l'échelle ; date d'ouverture et de clôture ; consigne ; ordre aléatoire des items ; différents items). L'application génère un lien qui permet au sujet-juge de répondre à l'étude. À noter qu'une page introductive est proposée au sujet-juge avant d'accéder à l'étude : elle comporte un rappel bref des consignes et un exemple d'utilisation de l'échelle, où l'on demande au sujet de classer des couleurs selon si elles lui semblent plutôt vertes ou plutôt bleues. Une fois l'enquête créée, l'enquêteur a accès à une page d'administration sur laquelle sont indiqués URL permettant d'accéder à l'étude, statut de l'enquête (ouverte/close) et nombre de sujets-

⁷¹ Nous passons volontairement sur la question soulevée par Hinckley (1932) et reprise par Hovland et Sherif (1952) à propos de l'effet supposé de l'attitude préalable des sujets-juges. Laurens et Moscovici (2003, p. 332) éludent cette question et s'en réfèrent à la pratique : « À en juger par la pratique, les principes statistiques et les calculs suffisent à former une échelle en partant des réponses de la population elle-même ». Nous laissons donc l'utilisateur juge de ce point, sachant qu'il est très simple de repérer (et éventuellement d'isoler) les individus qui présentent une attitude extrême face à l'objet de jugement : il s'agit de ceux qui placent plus de 30 % des items dans une même catégorie.

⁷² Pour l'instant, elle n'est accessible qu'aux personnels de l'université de Rennes 2. Cependant, les codes de l'application ont été déposés à cette adresse : <https://sourcesup.renater.fr/projects/thurstone/>

⁷³ On trouvera une copie d'écran de chacune des pages décrites dans l'Annexe 2.

juges ayant déjà participé. Cette page permet également l'export des données (au format .csv) et la suppression de l'enquête.

Illustration par la mise en place d'une échelle de Thurstone sur la légalisation du mariage pour tous⁷⁴

Rédaction des énoncés

La rédaction des énoncés peut se réaliser de différentes manières : entretiens, étude des forums, lecture de la presse... Leur rédaction peut s'appuyer sur une classification théorique, comme celle des sept formes génériques d'opinion proposées par Rouquette (1998, p. 58)⁷⁵ ou sur une analyse qualitative de communications issues des réseaux sociaux, comme le propose par exemple Ratinaud (2014) à propos du mariage pour tous⁷⁶. On peut ainsi construire nos énoncés en essayant de représenter toutes les formes génériques d'opinion ou en s'appuyant sur les grandes catégories de réponses mises en évidence sur les réseaux sociaux.

Pour ce qui nous concerne, nous avons mis à profit 10 TD de L3 de psychologie sociale (~ 420 participants) pour travailler sur l'organisation d'un débat sur la légalisation du mariage pour tous, et dégager les arguments des différents protagonistes. Après dépouillement, nous avons retenu 25 arguments distincts. La quantité d'énoncés ne semble pas avoir d'influence quelconque (bien que certains participants aient été découragés par l'apparition permanente de nouveaux énoncés), mais ils doivent respecter quelques règles de formulation. Ces 25 arguments ont donc été formulés en respectant quelques critères simples, inspirés de Sherif et Hovland (1961) :

- Formuler une opinion, c'est-à-dire exprimer un positionnement clair et affirmé ;
- Utiliser des formulations aux structures et à la grammaire semblable ;
- Utiliser des formulations aussi courtes que possible ;

⁷⁴ Pour voir l'enquête témoin : <http://services.univ-rennes2.fr/thurstone-dev/thurstone/index.php?id=42> — il s'agit de l'échelle utilisée dans l'étude n° 7 (cf. Chapitre 8).

⁷⁵ Rouquette (1998, p. 58) distingue sept formes génériques d'opinions : l'affirmation d'une normativité (« *ça ne se fait pas* ») ; l'affirmation d'une caractéristique essentielle (« *Le nucléaire est mortel* ») ; l'indication d'une caractéristique habituelle ou fréquente (« *la plupart des paysans sont conservateurs* ») ; l'indication d'une spécification occasionnelle (« *Certains délinquants peuvent être en fait des victimes* ») ; l'expression d'une évaluation personnelle (« *Cette décision est injuste* ») ; l'attribution causale (« *Ils sont aux chômages parce qu'ils sont paresseux* ») ; l'affirmation d'une conséquence, d'effet (« *Cette politique aura pour résultat d'augmenter le chômage* »).

⁷⁶ http://lexicometrica.univ-Paris_France3.fr/jadt/jadt2014/01-ACTES/46-JADT2014.pdf
Voir aussi, sur un autre thème, le travail de Ducos, Bonnet, Marchand et Ratinaud (2014).

- Ne proposer qu'un seul argument par énoncé.

Notons que si cette liste correspond aux critères que nous avons suivis, elle ne se veut pas exhaustive : nous aurions par exemple pu ajouter un critère appuyé sur la proposition de Rouquette (« *Énoncer chaque argument sous chaque forme générique d'opinion* » ou « *Proposer équitablement autant d'arguments de chaque forme générique d'opinion* »).

La construction de l'échelle porte donc sur ces 25 arguments⁷⁷ ainsi que sur un dernier, médian, proposé par Sherif et Hovland (1961) que nous avons repris à notre compte :

« Les arguments en faveur et contre [la légalisation du mariage homosexuel] sont à peu près équivalents et égaux. »

Choix des énoncés

Les données recueillies, il reste à sélectionner les énoncés jalonnant la future échelle. Le choix des énoncés passe par l'observation de la dispersion de chaque item. Il s'agit d'écarter ceux présentant la plus grande dispersion : chaque énoncé doit être unidimensionnel, preuve qu'il a été interprété de la même manière par chacun des sujets-juges et qu'il ne prêterait pas à confusion pour nos futurs participants. Les énoncés présentant une distribution bi-modale ou un écart type trop élevé seront donc écartés. Par exemple, comme l'illustre la figure E.1, l'énoncé T ($M = 2.27$; $ET = 1.48$; « L'institution du mariage est sacrée, il ne faut donc pas légaliser le mariage homosexuel pour ne pas l'entacher ») propose une dispersion acceptable et sera conservé tandis que l'énoncé Z ($M = 7.55$; $ET = 2.72$; « On doit dépasser le modèle patriarcal traditionnel de la famille et légaliser le mariage homosexuel ») propose une dispersion trop importante et sera donc écarté.

⁷⁷ On retrouvera dans l'Annexe 8 les 26 énoncés retenus pour réaliser notre pré-test.

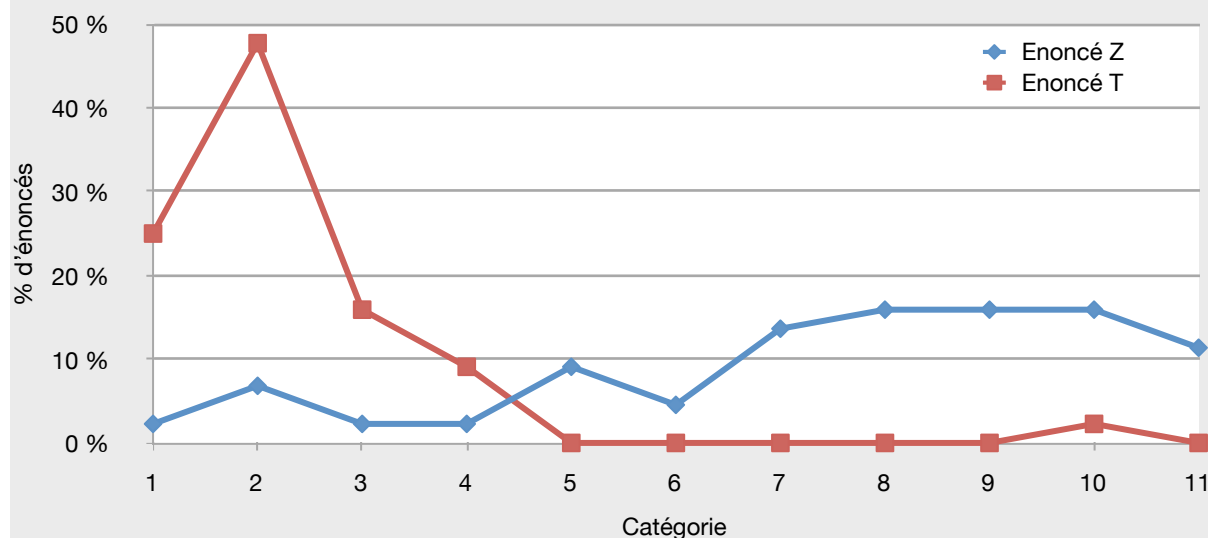


Figure E.1 - Comparaison de la dispersion des énoncés « Z » (écarté) et « T » (conservé)

La seconde étape de cette sélection constitue dans la recherche d'équilibre de l'échelle, au moyen de sa valeur moyenne. Pour que notre échelle d'attitude soit discriminante, nos items doivent jalonner le mieux possible l'ensemble du continuum, même si Lemoine (1972) remarque que cela n'est pas toujours possible.

On dispose ainsi d'un instrument fidèle et valide qui permet de situer précisément les positions décrites par nos participants, de la plus favorable à la plus défavorable. Les énoncés qui composent cette échelle sont simples, clairs et permettent de saisir des dimensions variées de l'attitude. En outre, il est important de préciser que Thurstone élaborait cette échelle d'attitude influencé par la théorie de Mead (Still, 1987, pp. 102-103), ce qui lui confère d'autres propriétés très utiles compte tenu de notre cadre théorique.

Étendue du répertoire et techniques d'inventaire des réponses⁷⁸

6.1. Présentation générale de l'étude

6.1.1. Présentation de la problématique

À partir de la définition de Moscovici (1970) du répertoire de réponses et de ses caractéristiques élémentaires, nous avons proposé une méthode (cf. chapitre 5) permettant d'observer que pour un objet donné, un sujet doit pouvoir mobiliser les réponses de différents autrui. Elles sont les réponses ou les prises de position des autres intégrées dans le répertoire de réponses du sujet. Ces réponses sont signifiantes et partagées : elles permettent au sujet de voir l'objet comme autrui, d'assumer l'attitude d'autrui (Mead, 1934/2006). Cette deuxième étude va nous permettre de confirmer ces différentes observations.

Le second objectif de cette étude exploratoire porte sur la description des répertoires de réponses de nos participants. Nous nous intéressons notamment à la question de l'étendue de ces répertoires (i.e., différence entre la position sociale la plus défavorable aux OEM et la plus favorable) en comparant les répertoires vastes (étendue forte) aux répertoires restreints (étendue nulle ou faible).

⁷⁸ Ce chapitre a fait l'objet d'une publication (Laurens & Lemoine, 2014).

6.1.2. Méthode

6.1.2.1. Population

114 personnes ont été interrogées, 65 femmes et 49 hommes, dont l'âge varie de 18 à 49 ans ($M = 26.36$; $ET = 8.37$).

6.1.2.2. Déroulement de l'expérience

Les participants ont été interrogés individuellement à propos des ondes électromagnétiques (OEM).

- Phase 1 : Activation et objectivation du répertoire de réponses.

Dans un premier temps, pour activer et objectiver le répertoire de réponses, chaque participant devait imaginer qu'il organisait un débat sur les OEM et choisissait des intervenants pour ce débat. Chaque participant devait répertorier, et brièvement décrire, jusqu'à 10 intervenants pour ce débat (e.g., scientifiques, journalistes de presse non scientifiques — vulgarisation —, public divers, chercheur favorable aux OEM). Cette consigne active le répertoire de réponses du sujet vis-à-vis de l'objet et objective quelques autrui signifiants dont les voix, les positions, lui semblent pertinentes. Cette consigne fournit au sujet un cadrage de type externe : il favorise certaines réponses, en rend d'autres moins évidentes et d'autres impossibles (Marková *et coll.* 2007 ; Grossen & Salazar Orvig, 2011a). Par exemple, compte tenu de la consigne, certains autrui signifiants viennent aisément à l'esprit (le scientifique ou l'utilisateur par exemple) tandis que d'autres ne sont pas pertinents compte tenu de ce cadrage : les autrui imaginaires ou symboliques ne peuvent participer à un débat (e.g., le diable), de même que des personnes décédées (e.g., celui qui est considéré comme l'inventeur de l'utilisation des ondes pour la radio : Guglielmo Marconi).

- Phase 2 : Description des positions et autrui du répertoire de réponses.

Dans un second temps, chaque participant décrivait la position de chacun des intervenants énoncés en phase 1. Ainsi, il devait imaginer ce que chaque intervenant répondrait à une échelle d'attitude de 12 items vis-à-vis des OEM (*Cf.* Encadré D).

Une échelle dont l'item le plus défavorable aux OEM est « Les OEM sont la cause de troubles neurologiques » ($M = 1.83$) et le plus favorable est « Les OEM offrent un confort de mobilité indispensable » ($M = 9.66$).

- **Phase 3 : Attitude personnelle**

Pour terminer, chaque participant donnait son attitude personnelle vis-à-vis des OEM (sur l'échelle d'attitude précédemment utilisée pour les intervenants), puis la situait par rapport à celles des intervenants répertoriés en phase 1 et décrits en phase 2 (question ouverte).

6.2. Résultats

Selon notre hypothèse, nos participants disposent d'un répertoire de réponses constitué de plusieurs positions variées, partagées et cohérentes. Nous commencerons donc par analyser ces critères de pluralité, de partage et de cohérence. Puis, nous décrirons les répertoires des participants. Enfin, nous examinerons la prise de position personnelle des participants et la manière dont ils la situent par rapport aux positions et autrui de leur répertoire.

6.2.1. Les critères de pluralité, partage et cohérence

6.2.1.1. Nombre de réponses

Les 114 participants ont donné, en tout, 566 réponses. Ainsi, concernant le premier critère, celui de la pluralité de réponse, à l'exception de 4 participants, tous ont donné plusieurs réponses (Tableau 6.1). En moyenne, les participants ont donné 4,96 intervenants ou positions ($ET = 2.04$) pour le débat qu'ils devaient organiser.

Tableau 6.1 - Étude 2 : Nombre de réponses par participants

Nombre de réponse(s)	Effectifs
1	4
2	6
3	17
4	25
5	21
6	17
7	10
8	8
9	2
10	4
Total	114

S'il apparaît déjà que 96,5 % des participants peuvent énoncer plusieurs intervenants, ce premier résultat doit cependant être affiné, car comme nous l'avons exposé, le répertoire de réponses doit être constitué de réponses variées, partagées et cohérentes. Il convient donc, dans un premier temps, de mesurer la variété des réponses (les différentes positions données par un participant sont-elles similaires ou non ?) puis dans un second temps d'identifier celles qui sont partagées (les *positions sociales*) de celles qui ne le sont pas (les *positions isolées*).

6.2.1.2. Variété des réponses

Chaque position décrite correspond à une valeur sur l'échelle d'attitude. Pour les 566 positions, la moyenne des valeurs sur l'échelle d'attitude est de 4.99 ($ET = 2.45$) avec un minimum de 1.83 et un maximum de 9.66 (cf. Tableau 6.1).

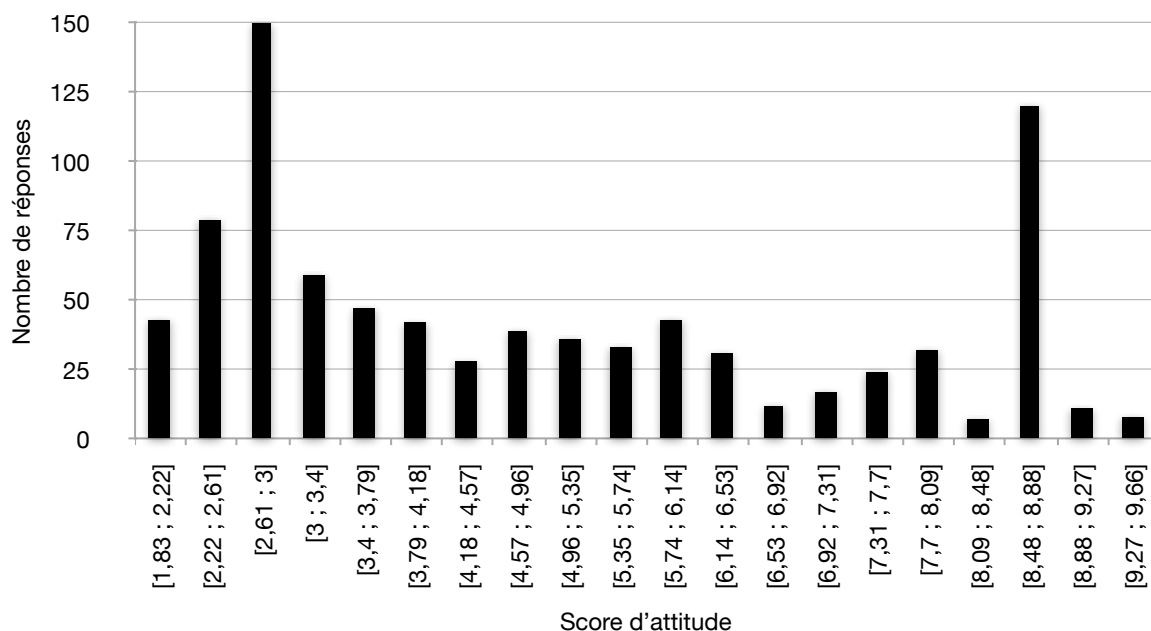


Figure 6.1 - Étude 2 : Répartition des scores d'attitude des 566 positions en 20 intervalles.

Pour chaque participant nous pouvons calculer l'étendue de son répertoire de réponses (la différence entre la position qui obtient la valeur la plus faible et celle qui obtient la valeur la plus forte sur l'échelle d'attitude). Cette étendue est en moyenne de 4.93 ($ET = 2.14$) avec un minimum de 0 (des participants décrivent une seule position ou seulement des positions identiques) et un maximum de 7.83 (un participant décrit les deux positions extrêmes). Une analyse de la dispersion de ces écarts révèle trois grandes catégories :

- Nulle lorsqu'un participant ne donne que des positions identiques ou une seule position ;

- Faible lorsque toutes les positions imaginées par le participant sont proches ;
- Vaste lorsque certaines positions imaginées par le participant sont éloignées sur l'échelle.

Tableau 6.2 - Étude 2 : Types de répertoires

Étendue du répertoire	Nb de participants	Remarques sur le répertoire
Nulle (Écart = 0)	8 (7 %)	Ils décrivent entre 1 et 4 positions ($M = 2.00$). Pour 4 participants le répertoire est constitué d'une seule réponse. Pour 4 participants le répertoire est constitué d'une même réponse donnée plusieurs.
Faible ($0.39 < \text{Écart} \leq 3.2$)	19 (16,5 %)	Ils décrivent entre 2 et 5 positions ($M = 3.53$). Pour 7 participants (6 %), le répertoire de réponses est constitué de réponses très similaires ($0.39 < \text{Écart} \leq 1.51$). Pour 12 participants (10,5 %), le répertoire contient deux positions distinctes, mais modérément éloignées sur l'échelle ($2 < \text{Écart} \leq 3.2$).
Vaste (Écart > 3.7)	87 (76,3 %)	Ils décrivent entre 2 et 10 positions ($M = 5.55$). Leur répertoire contient au moins une position défavorable et une position favorable. Tous sauf 2 décrivent en plus des positions intermédiaires.

76,3 % des participants présentent un répertoire vaste. Ces participants sont donc capables d'imaginer et de décrire deux positions très différentes vis-à-vis de l'objet : généralement une position complètement favorable aux OEM, et à l'opposé, une position complètement défavorable aux OEM. En plus de ces deux positions qui bornent leur répertoire, ils décrivent d'autres positions qui sont soit des variations de ces positions extrêmes soit l'expression de positions intermédiaires, c'est-à-dire qui contiennent à la fois des arguments pour et contre les OEM. On observe que 85 participants décrivent au moins une telle position intermédiaire.

6.2.1.3. Partage des réponses

Le matériel utilisé, l'échelle de Thurstone, permet de différencier ces deux types de positions. En effet, chaque position sur l'échelle est décrite au moyen de 12 items, ce qui offre 4096 *patterns* de réponses possibles. La probabilité d'obtenir deux positions identiques est très faible⁷⁹ et on peut donc considérer que le fait qu'une position soit donnée au moins deux

⁷⁹ Cf. Chapitre n° 5.

fois ou plus prouve qu'elle est partagée et donc sociale. Ce critère simple est très restrictif, car il catégorise dans la catégorie *position isolée* des réponses qui sont parfois très proches de positions sociales, mais qui n'ont été données qu'une seule fois.

L'analyse des 566 réponses montre que 152 sont des positions isolées (27 %) et que 414 sont des réponses données à l'identique par plusieurs participants, elles sont des positions sociales (73 %). Si chaque position isolée constitue un *pattern* de réponse singulier, les 414 positions données plusieurs fois par des participants différents se répartissent dans 83 *patterns* différents, qui regroupent entre 2 et 72 réponses identiques (cf. Tableau 6.3).

Tableau 6.3 - Étude 2 : Répartition des réponses en fonction du nombre de réponses contenues dans les patterns

	NB de réponses identiques par <i>pattern</i>															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	22	72	
NB de <i>patterns</i>	152	33	18	9	4	1	7	2	3	1	1	1	1	1	1	
NB de réponses * NB de <i>patterns</i>	152	66	54	36	20	6	49	16	27	10	11	12	13	22	72	
Réponses cumulées	566	414	348	294	258	238	232	183	167	140	130	119	107	94	72	
Réponses cumulées (en %)	100	73,1	61,5	51,9	45,6	42	41	32,3	29,5	24,7	23	21	18,9	16,6	12,7	

Ainsi, les répertoires de réponses sont, en moyenne, constitués de 3.66 ($ET = 2.03$) positions sociales et de 1.33 ($ET = 1.14$) positions isolées.

6.2.1.4. Cohérence

Si le fait qu'une même réponse soit donnée par plusieurs informateurs indique qu'elle n'est pas une erreur, mais bien une réponse signifiante, nous pouvons en plus calculer une note de cohérence de chaque *pattern* de réponse. Un *pattern* est d'autant moins cohérent que des items non proximaux sur l'échelle de Thurstone sont conjointement choisis (cf. Hovland et Sherif, 1961). Pour ce faire, il suffit de calculer la variance des scores d'attitude des items choisis pour chacun des 235 *patterns* différents. L'indice est égal à 0 lorsqu'un seul item est choisi, il est faible si des items proches sont choisis et augmente lorsque des items distants sont choisis et ceci d'autant plus que les items intermédiaires ne le sont pas.

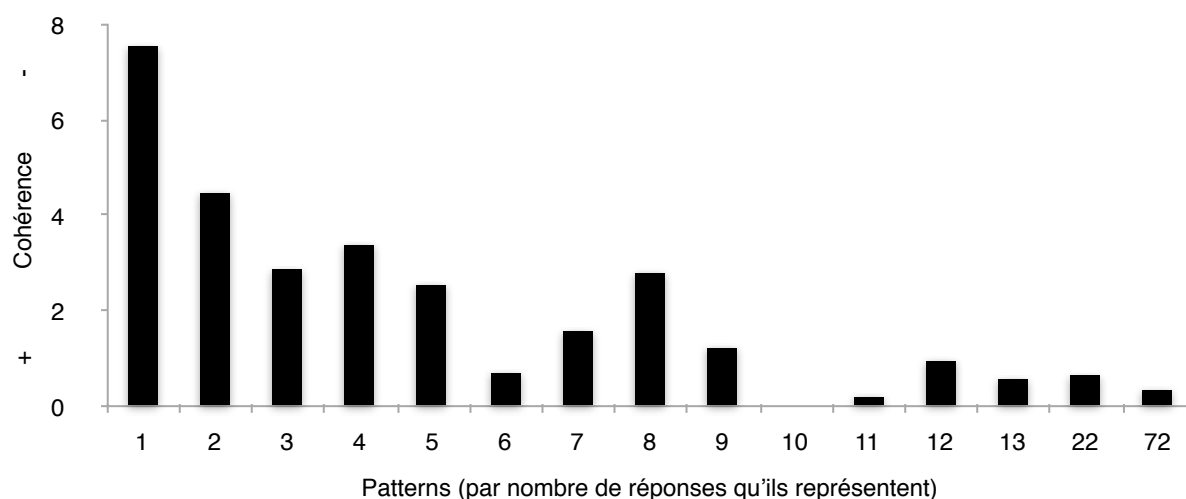


Figure 6.2 - Étude 2 : Variance de la cohésion des patterns en fonction du nombre de réponses qu'ils représentent

Comme le suggère la figure 6.2, l'incohérence des réponses est corrélée négativement avec le nombre de réponses proposées ($r = -.320$; $p < .0001$). Les positions isolées ($n = 152$; $M = 7.54$; $ET = 4.98$) sont moins cohérentes que les positions sociales ($n = 414$; $M = 2.03$; $ET = 3.99$; $F(1, 564) = 184.54$, $p < .0001$).

À côté des positions sociales qui montrent le partage, la possibilité d'échanges avec autrui, le répertoire de réponses intègre des positions isolées, c'est-à-dire de positions originales, rares, et moins cohérentes.

6.2.2. Répertoires

6.2.2.1. Répertoires vastes (étendue forte)

Les participants disposants d'un répertoire vaste sont ceux qui imaginent et décrivent le plus de positions. Certains en décrivent jusqu'à 10 (il existe une forte corrélation entre l'étendue et le nombre de positions décrites : $R = 0.62$; $p < .001$). Évidemment, lorsque de nombreuses positions sont décrites, certaines d'entre elles sont assez similaires et ne sont que des déclinaisons ou répétition d'une même position ou d'un même autrui. Par exemple, un participant qui énonce 10 intervenants et cite 3 positions complètement favorables aux OEM, toutes attribuées à des représentants d'opérateurs de téléphonie mobile (SFR, Bouygues Telecom, Orange). Il s'agit donc d'une même position que ce participant aurait pu décrire comme étant celle d'un représentant de téléphonie mobile. Ce participant décrit aussi 6 positions intermédiaires qu'il attribue tantôt à 3 hommes politiques tantôt à 3 présentateurs ou animateurs de télévision. Ces 6 positions sont aussi la répétition d'une même position.

Enfin, ce participant décrit une position complètement défavorable qu'il attribue à un scientifique.

Comme l'indique cet exemple, le grand nombre de positions décrites se ramène en fait à quelques positions (notamment une pro, une anti et une intermédiaire) qui sont éventuellement déclinées à plusieurs reprises par les participants. Autrement dit, certains participants imaginent, pour une position donnée, plusieurs autrui distincts alors que d'autres n'en indiquent qu'un seul.

Pour illustrer le répertoire vaste, voici le répertoire d'un participant qui est constitué de 4 réponses sociales et d'une réponse isolée (Tableau 6.4 - page suivante).

Tableau 6.4 - Étude 2 : Exemple de répertoire de réponses d'un participant avec les patterns qu'il indique, la valeur sur l'échelle d'attitude de ces patterns, le nombre de fois où ils sont cités et les descriptions qui sont données pour ce pattern.

<i>Patterns cités</i> (score attitude ; NB)	<i>Descriptions du pattern</i> (la description donnée par ce participant donné en exemple est soulignée)
110000000000 (1,91 ; 3)	<u>Journalistes scientifiques</u> ; Scientifiques ; Toxicologues
111111100000 (2,80 ; 13)	Un responsable de santé publique ; Militant d'une association de protection contre le cancer lié aux nouvelles technologies ; Quelques associations "d'anti" (ondes, wifi, etc.) ; Groupe anti OEM ; Site internet ou syndicat contre les OEM ; <u>Chercheur non favorable aux OEM</u> ; Différents chercheurs en OEM ; Neurologue 1 ; Représentant(e) d'une association anti OEM ; Professeur ; Milieu associatif ; Associations de défenseurs des consommateurs ; Groupement d'experts internationaux mandatés par l'ONU
110010001000 (3,83 ; 1)	<u>Journalistes de presse non scientifiques (vulgarisation)</u>
110000101000 (3,98 ; 2)	Mère de famille ; <u>Public divers</u>
000000001111 (8,85 ; 72)	Opérateur de téléphonie ; Les entreprises concernées ; L'état ; Fabricants de téléphonie ; Les opérateurs de téléphonie (orange, SFR, Bouygues) ; Salariés ou P.D.G. de société de télécom, internet ; Un vendeur de téléphones, internet... ; Un représentant d'un groupe téléphonique ; Ingénieur en téléphonie mobile ; <u>Chercheur favorable aux OEM</u> ; Entreprises ; Des personnes plus jeunes fans de nouvelles technologies qui affirment que ce ne sont que des ondes et que ça ne peut avoir aucun effet important sur la santé ; Les représentants des groupes tels que France Télécom, Bouygues, SFR... ; Patron de firme de téléphonie mobile ; Cadres d'entreprises de télécommunication ; Vendeur de téléphones portables ; Administratif ; Chef d'entreprise de Bouygues Télécom ; Sarkozy ; Directeur société de téléphonie mobile ; Fabricant mobile ; Représentants de groupes de télécommunication ; Gouvernement des États-Unis ; Entreprises de télécommunication ; Organisation mondiale du commerce ; Vendeur de cette technologie ; Opérateur de télécommunications ; Fabricants de téléphones mobiles ; Industriels ; Bouygues Télécom ; Orange ; Représentant d'un groupe de télécommunication ; Un commercial ; Représentant d'entreprise en téléphonie ainsi que des employés ; Orange ; Microsoft ; France Télécom ; Un étudiant ; Neurologue 2 (thèse contraire) ; Représentant d'une société de téléphonie mobile ; EDF ; Les représentants des opérateurs téléphoniques ; Représentants des groupes téléphoniques et Wifi (France Télécom, orange, Free, etc.) ; Entreprises de téléphonie mobile ; Fabricants ; Homme / femme politique de droite ; Fournisseur de téléphonie mobile ; Entreprise ou groupe ayant pour projet une utilisation de ces ondes ; Personnes proches ; Groupes téléphonies mobiles ; Multinationales visant le développement de ces OEM ; Chef d'entreprise ; Groupe pour les OEM ; UMP ; Bouygues ; EDF ; Orange ; Grands groupes de la téléphonie (Orange, Bouygues...) et autres appareils utilisant les OEM ; Représentants téléphonies mobiles ; Défenseurs des OEM ; Les représentants des opérateurs téléphoniques ; Les groupes dont les activités dépendent de ces nouveaux moyens (téléphonie) ; Le groupe des concepteurs des OEM ; Un représentant des industriels qui utilisent les OEM ; Raffarin ; Représentant de téléphonie ; Représentant d'internet ; Responsable communication entreprise téléphonie (SFR, Bouygues, orange...) ; Opérateurs téléphoniques ; Représentants groupes téléphonie, Bouygues, etc. ; Télécommunication

Comme on peut le voir dans le Tableau 6.4, les descriptions données par les participants pour les *patterns* qu'ils décrivent permettent de dégager un profil de chaque *pattern*. Ainsi, le *pattern* 111111100000 (2.80) est décrit comme une position tenue par des groupes de recherche ou associations anti OEM. Le *pattern* 000000001111 (8.85) est typiquement une position tenue par les fabricants, vendeurs, concepteurs... œuvrant dans les champs de la téléphonie mobile, d'internet⁸⁰.

Ainsi, à l'instar du répertoire donné en exemple, les participants ayant un vaste répertoire disposent à 97,7 % des trois positions caractéristiques : une position pro OEM, une position anti OEM et une autre position située entre ces deux extrêmes. Dans ce répertoire, la position complètement favorable aux OEM est tenue par un chercheur favorable aux OEM, la position complètement opposée aux OEM est tenue par des journalistes scientifiques ou des chercheurs non favorables aux OEM et la position intermédiaire est celle de journalistes non scientifiques ou du public.

⁸⁰ Dans ce tableau congruent apparaissent cependant des éléments imprécis (Un étudiant ; Personnes proches ; Administratif...) ou des catégories qui connotent plus spécifiquement le *pattern* : par exemple que certains participants attribuent ce *pattern* à des hommes ou parti politiques particuliers (Sarkozy, Raffarin, UMP, homme/femme politique de droite).

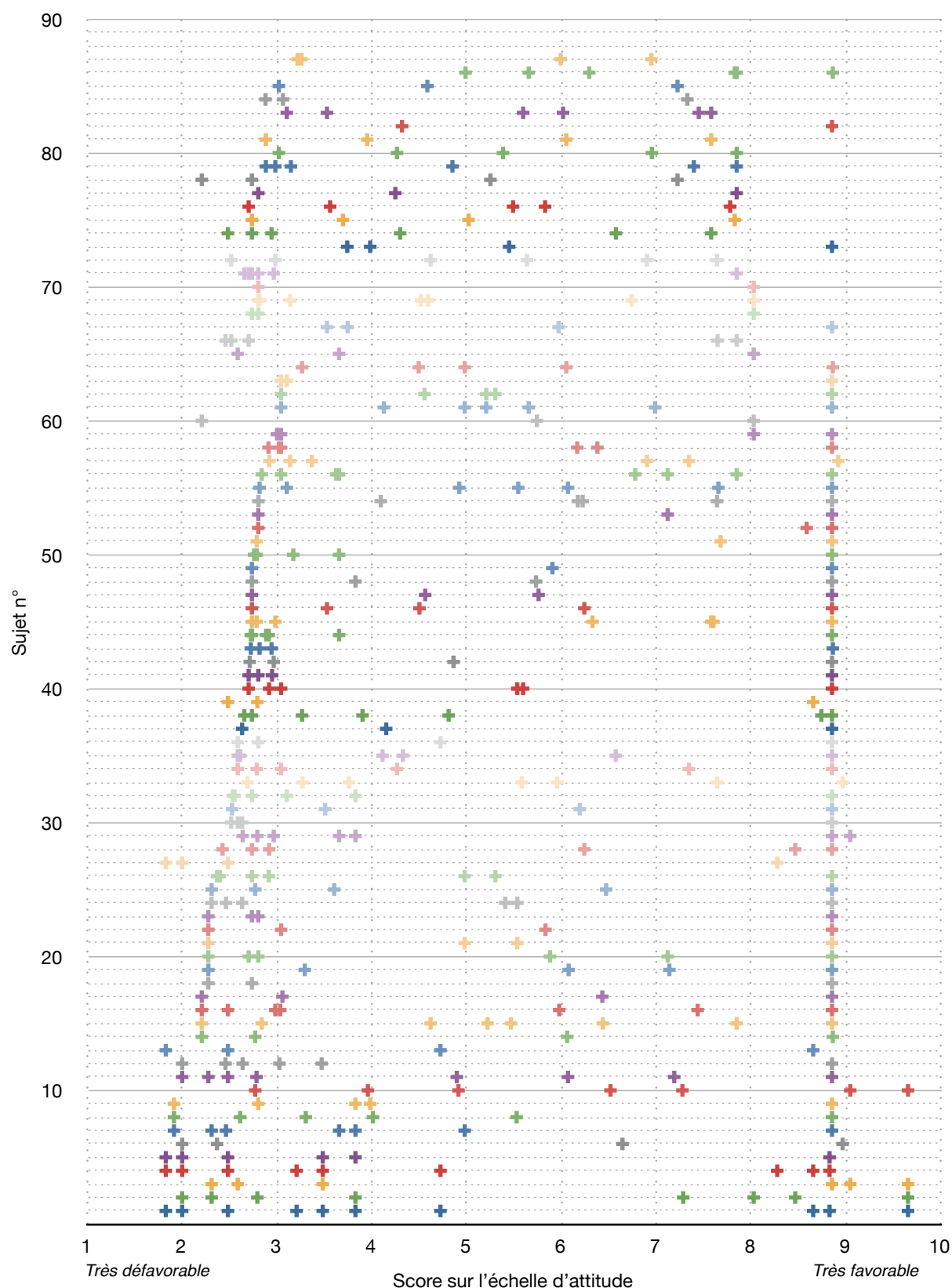


Figure 6.3 - Étude 2 : Représentation des 87 répertoires de réponses à l'étendue vaste (triés par amplitude)

L'existence de répertoires contenant des positions principales similaires chez les participants indique qu'ils partagent les mêmes voix. Autrement dit, ils possèdent des représentations similaires des autrui signifiants et de leur position quant à cet objet.

6.2.2.2. Répertoires restreints (étendue nulle ou faible)

L'analyse de l'étendue des répertoires de réponse permet d'isoler 8 participants dont l'étendue du répertoire est nulle (4 participants n'ont donné qu'une seule réponse et 4 n'ont donné que des réponses identiques) et 19 dont le répertoire est peu étendu.

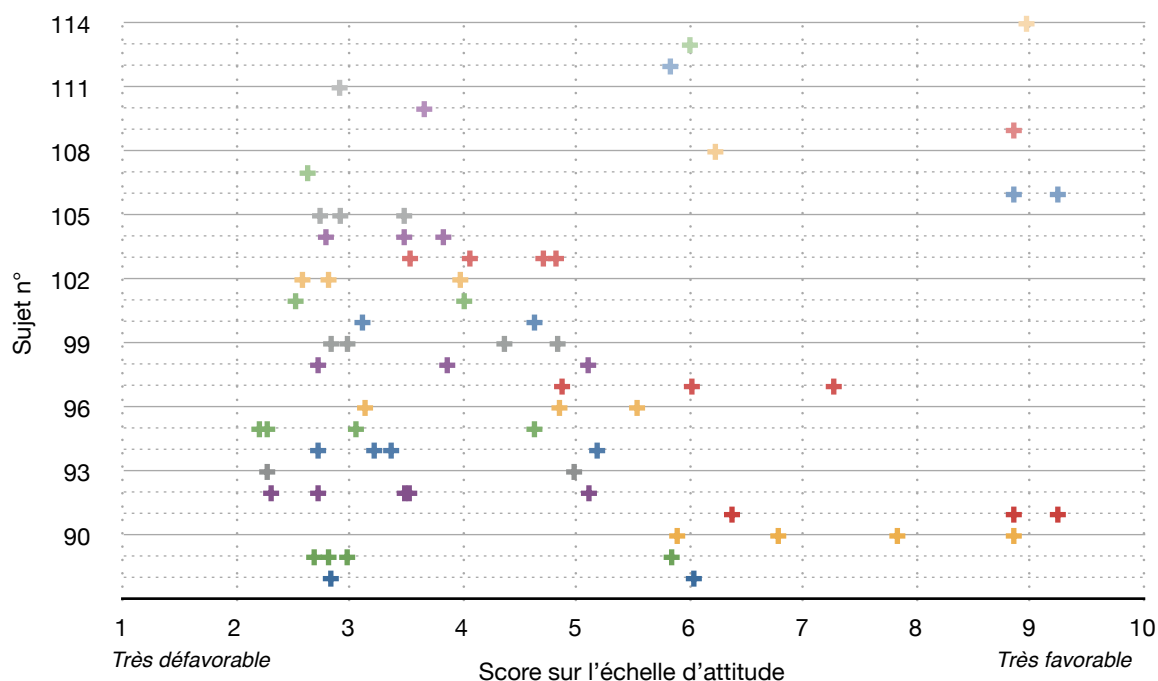


Figure 6.4 - Étude 2 : Représentation des 27 répertoires de réponses à l'étendue nulle ou faible (triés par amplitude)

La pauvreté de ces répertoires se retrouve sur d'autres indices. Ainsi, l'étroitesse du répertoire est liée à la brièveté de la description des autrui cités et à la brièveté de la description de la position personnelle. Enfin, on constate aussi que plus le répertoire est étroit moins les participants indiquent leur email.

Tableau 6.5 - Étude 2 : Étendue du répertoire et indices de pauvreté

	Étendue du répertoire		
	Nulle (n = 8)	Faible (n = 19)	Vaste (n = 87)
Description d'autrui NB de caractères ($F(2,111) = 5.47$; $p < .0055$)	40.87 (ET = 41,85)	91.16 (ET = 82,42)	200.07 (ET = 193,44)
Description position personnelle NB de caractères ($F(2,111) = 4.872$; $p < .0094$)	86.37 (ET = 84,83)	167.47 (ET = 127,69)	240.57 (ET = 163,26)
NB d'Emails non précisés ($Chi^2(2) = 11.03$; $p < .005$)	7 (87%)	10 (52%)	28 (32%)

Deux hypothèses sont possibles : soit les participants n'étaient pas intéressés par l'étude, l'ont bâclé et n'ont donc pas voulu permettre d'éventuelles suites en donnant leur email ; soit il s'agit d'un échantillon particulier qui, n'ayant pas de répertoire et/ou ne pouvant se mettre à la place d'autrui, ne dispose pas non plus d'email.

6.2.3. La position personnelle

En fin d'expérience, les participants indiquaient leur attitude personnelle sur l'échelle d'attitude et une question ouverte les invitait à la décrire et à la situer vis-à-vis des autres réponses décrites. Sur l'échelle d'attitude, le score moyen de la position personnelle ($M = 4.97$; $ET = 1.99$) ne diffère pas significativement du score moyen des positions attribuées aux intervenants ($M = 4.99$; $ET = 2.53$; $F(1,751) = 0.003$, *ns*). Par contre, l'écart type des positions personnelles est plus faible ($F_{obs} = 1.64$, $p < .005$).

Comme nous l'avons vu, la plupart des participants disposent de répertoires vastes constitués notamment d'intervenants avec des positions opposées. Il en résulte que l'écart type est élevé⁸¹. En ce qui concerne leur position personnelle, 22 % des participants affirment, en se référant à celles des intervenants précédemment décrits, que leur propre position reprend des idées de plusieurs de ces positions (« Je serais certainement d'accord, au moins en partie, avec chacun d'entre eux... »), qu'elle les regroupe, les synthétise et sans doute par abus de langage, que toutes les positions attribuées aux intervenants sont celles du participant (alors même que les positions exprimées sont différentes : « un accord avec toutes les sources citées », « regroupe toutes les [positions] énoncées », « en accord avec les sources citées », « Toutes les opinions que j'ai énoncées correspondent à mes pensées. »). Ainsi, on peut comprendre que l'écart type soit plus faible pour leur propre position.

Une analyse de contenu des explications que chaque participant donne de sa position personnelle a été réalisée par un codage sur deux critères :

- Référence à autrui : les participants font-ils référence à autrui (à aucun, un seul, plusieurs) ?
- Positionnement : comment les participants se positionnent-ils par rapport aux autres : leur position personnelle est-elle un alignement (comme, d'accord avec...) ou un bricolage (comme... mais ; plutôt du côté de... ; entre telle position et telle autre...) ?

⁸¹ Par rapport à l'étude précédente, il apparaît ici où les effectifs sont plus importants, qu'aucune des positions personnelles n'est isolée.

Tableau 6.6 - Étude 2 : Codage de l'explication de la position personnelle en fonction de la référence à ces autrui et du positionnement du participant

		Positionnement		
		Bricolage	Alignement	Total
Référence à autrui	Un seul	8	21	29
	Plusieurs	64	5	69
	Total	72	26	98

Note : En plus des 12 non-réponse, dans 4 cas il n'est fait aucune référence à autrui, le participant se contentant d'expliquer sa position. Pour ces 4 cas, le second codage du positionnement est impossible.

Cette analyse de contenu indique que l'absence de référence à autrui est rare (3,9 %) et que la référence à un seul autrui est beaucoup moins fréquente (27,9 %) que la référence à plusieurs autrui (68,3 %). D'autre part, la position personnelle est une position bricolée (73,4 %) plus qu'un alignement sur une position particulière (26,5 %). Le chi-square $\chi^2(1, 98) = 44.48, p < .001$ conduit au rejet de l'hypothèse d'équiprobabilité :

- Dans le cas de la référence à un seul autrui, on observe un alignement sur la position de l'autrui cité en référence (72,4 %) (« je suis en accord avec les scientifiques » ; « opinion en accord avec les associations de consommateurs »), et plus rarement (27,5 %) une simple proximité à de cet autrui (« Je me situe proche des idées des écologistes. » ; « je me situerais plutôt du côté des chercheurs qui prônent une réglementation des OEM »).

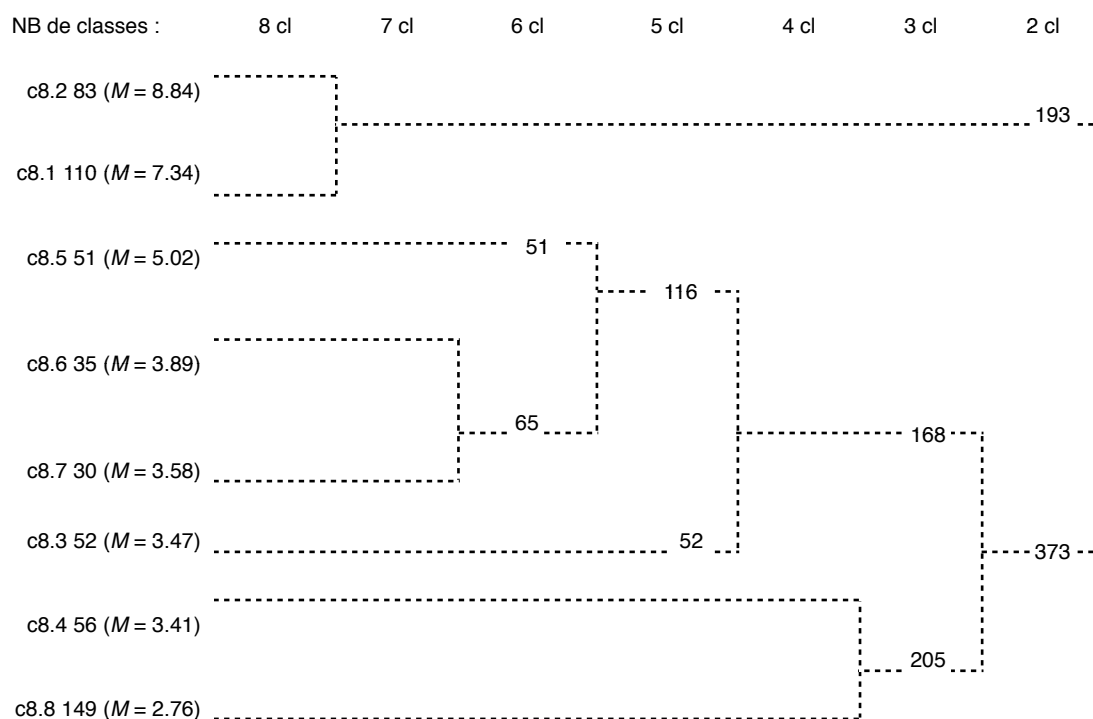
- Dans le cas de la référence à plusieurs autrui, la position personnelle est définie comme un bricolage entre les positions de différents autrui (92,7 %) plus que par un alignement sur l'un des autrui (7,2 %).

Ce bricolage prend des formes très variées : une synthèse entre différents autrui et leurs positions (« *Entre l'étudiant et le journaliste pour le côté pratique et entre le médecin et le chercheur pour le côté santé* » ; « *entre celle d'un ingénieur et celle d'un maire* »), un accord critique à l'un des autrui (« *Je pense que l'avancée technologique est nécessaire, mais pas à n'importe quel prix....* »), une opposition à certains autrui et en accord avec d'autres (« *contre les fabricants qui masquent bien les problèmes rencontrés* » ; « *je me rapprocherais des jeunes, mais avec plus de recul, comme les parents* » ; « *je suis en accord avec les scientifiques et en désaccord avec les grandes entreprises et le gouvernement* »)...

Encadré F - Analyse par cluster

Nous avons constaté que le critère d'identité de réponses utilisé dans le chapitre 5 est sans doute trop restrictif. Une simple similarité de réponses serait sans doute suffisante à affirmer qu'elles sont partagées par différents sujets. Nous avons donc éprouvé une méthode d'analyse systématique des répertoires de réponses grâce à la méthode des clusters. L'objectif est ici de présenter une autre technique d'inventaire des réponses du répertoire, plus simple et plus rapide, permettant de décrire les répertoires de réponses et de mettre en évidence les similarités des réponses proposées par nos sujets.

Nous avons donc analysé les 12 items de l'échelle d'attitude pour trouver des types de réponses. Le Dendogramme F.1 issu de l'analyse hiérarchique par la méthode de Ward⁸² présente ces types de réponses.



Dendogramme F.1 - Étude 2 : Classification hiérarchique en 8 classes (Ward's linkage method on binary data with ochiai's measure)

⁸² D'un côté la clusterisation fournit une typologie fondée sur les données binaires (ex. 000000011100) et d'un autre nous savons grâce à l'échelle d'attitude la valeur de chaque réponse. Ainsi, nous pouvons calculer la moyenne et l'écart type des réponses regroupées dans chaque cluster. La méthode de clusterisation dont les clusters sont constituées des réponses les plus similaires (faible écart type dans chaque cluster) est *Ward's linkage method on binary data with ochiai's measure*.

2 classes

Les 2 premières classes, significativement différentes entre elles sur les scores de l'échelle d'attitude ($F(2, 565) = 1922.7$; $p < .001$), distinguent les positions les plus favorables aux OEM (CI 1/2 : $n = 193$; $M = 7.98$; $ET = 1.18$), des positions moins favorables (CI 2/2 : $n = 373$; $M = 3.44$; $ET = 1.16$).

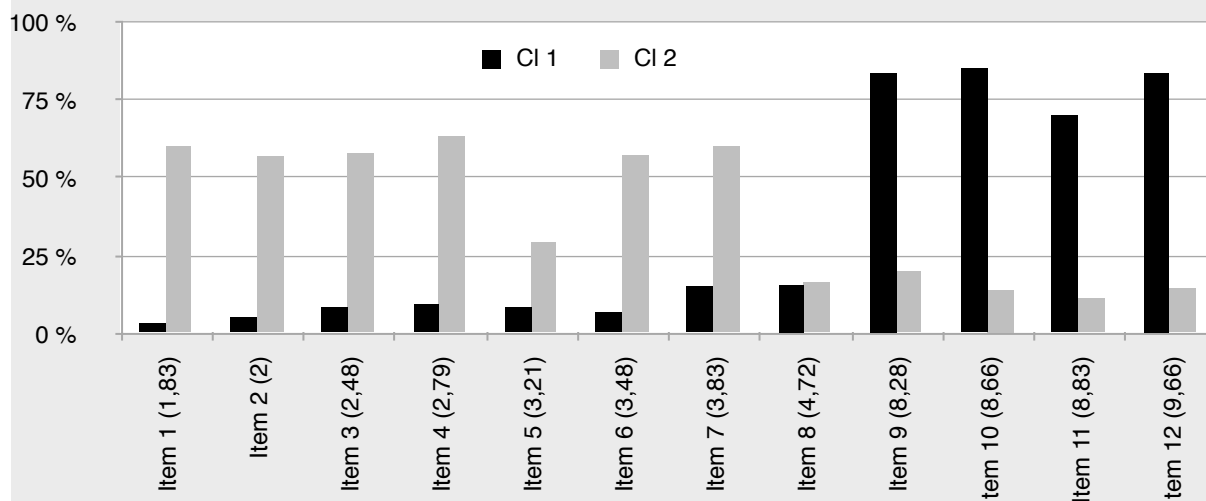


Figure F.1 - Étude 2 : Pourcentage d'acceptation de chaque item en fonction de la classe

Les 566 réponses des 114 participants se répartissent ainsi dans ces deux classes :

- Pour 89 participants, des positions se trouvent à la fois dans la classe 1 et dans la classe 2 ;
- Pour 19 participants, toutes les positions se trouvent dans la classe 2 ;
- Pour 6 participants, toutes les positions se trouvent dans la classe 1.

Ainsi, 25 participants disposent d'un répertoire restreint puisque toutes leurs réponses se situent dans la même classe (1 ou 2) tandis que 89 participants (78 %) disposent d'un répertoire étendu dans la mesure où certaines de leurs réponses décrivent une position défavorable aux OEM tandis que d'autres de leurs réponses décrivent une position favorable aux OEM.

Chaque réponse sur l'échelle d'attitude étant aussi décrite en quelques mots, une analyse de ces données textuelles avec Alceste permet de trouver des structures signifiantes⁸³ et d'étayer les scores d'attitudes des classes précédemment isolées.

La première classe est constituée des noms de marques des opérateurs téléphoniques, de leurs représentants, de leurs commerciaux, des fabricants de téléphones... et ces autrui sont liés aux notions de communication, de progrès, d'amélioration... Par ailleurs, des verbes comme permettre, avancer, améliorer, apporter, rendre, servir... spécifiquement présents dans cette classe montrent une attitude favorable aux OEM.

Des unités de contexte élémentaires (UCE) caractéristiques sont par exemple « grands groupes de la téléphonie, orange, Bouygues, et autres appareils utilisant les OEM » ou « les OEM ont permis un formidable progrès dans la communication, permettant... »

La seconde classe est constituée d'autrui bien différents : chercheurs, médecins, associations, habitants, journalistes, écologistes... et ils sont liés aux notions de danger, de cancers, d'effets des OEM.

On retrouve donc très clairement les attitudes exprimées sur l'échelle, une attitude favorable étant liée à des autrui participants à la production et la diffusion des technologies OEM tandis qu'une attitude défavorable est liée soit à des chercheurs (médecins, neurologues...) soit à des associations militantes ou citoyennes.

3 classes

Le cluster en 3 classes différencie les 373 positions non favorables aux OEM pour distinguer les positions assez défavorables (Cl 2/3 : $n = 168$; $M = 4.05$; $ET = 1.24$) des positions très défavorables (Cl 3/3 : $n = 205$; $M = 2.94$; $ET = 0.80$). Ces trois classes sont significativement différentes entre elles ($F(2, 565) = 1175.0$; $p < .001$) et deux à deux (Post-hoc LSD, $p < .001$).

⁸³ Le processus d'analyse d'Alceste est le suivant (les données issues de cette analyse sont rassemblés dans l'Annexe n° 3 :

- lemmatisation du vocabulaire : simplification du mots utilisés (ex. élu, élues, élus ; faut, falloir)
- découpage du corpus en unités de contexte élémentaires (variables externe et texte : ex. : 0001 *Cl_1 responsable communication entreprise téléphonie)
- création d'un tableau disjonctif : lemmatisation du vocabulaire / unités de contexte élémentaires
- établissement d'une classification hiérarchique descendante pour trouver des classes cohérentes, des mondes lexicaux distincts en fonction des 2 classes repérées.

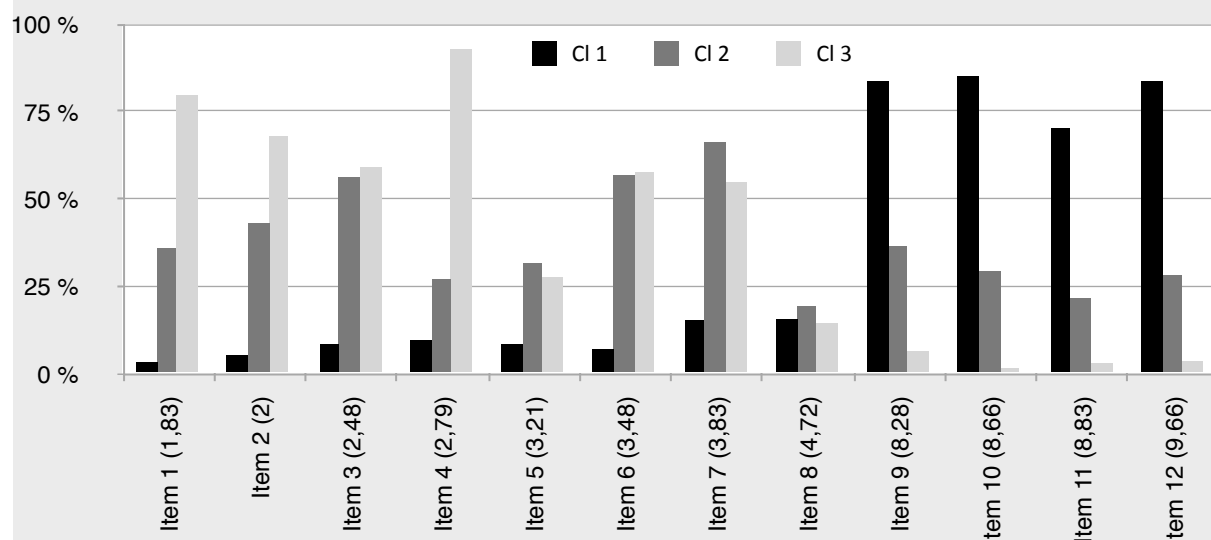
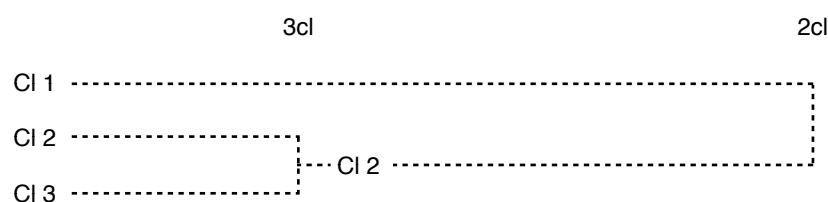


Figure F.2 - Étude 2 : Pourcentage d'acceptation de chaque item en fonction de la classe

Les 566 réponses des 114 participants se situent ainsi dans ces trois classes :

- Pour 61 participants, des positions se trouvent dans la classe 1, classe 2 et classe 3
- Pour 22 participants, des positions se trouvent dans la classe 1 et classe 3
- Pour 6 participants, des positions se trouvent dans la classe 1 et classe 2
- Pour 11 participants, des positions se trouvent dans la classe 2 et classe 3
- Pour 14 participants toutes les positions se trouvent dans la même classe.

Évidemment, en augmentant le nombre de classes, on diminue mécaniquement le nombre de participants dont les réponses se situent dans toutes les classes et en même temps on diminue le nombre de participants dont toutes les réponses se trouvent dans la même classe. L'analyse des données textuelles en fonction des 3 classes consiste en une subdivision de la classe 2 (CI 2/2 précédemment décrite) en 2 nouvelles classes : CI 2/3 et CI 3/3. Comme l'indique le dendrogramme F.2, ces deux classes sont bien moins différentes entre elles qu'elles ne le sont de la classe 1 qui, comme nous l'avons vue, décrit une attitude très favorable aux OEM.



Dendrogramme F.2 - Étude 2 : Classification hiérarchique en 3 classes (Alceste)

La classe 3 réunit les scientifiques, les chercheurs, les médecins...et les associations de riverains, elle est organisée autour de la santé, des dangers et montre une opposition ra-

dicale aux OEM. La classe 2 est la moins distincte et homogène de nos trois classes (Chi2 faibles). Elle réunit, les citoyens, les politiques (droite, maire), les journalistes... et est organisée par les problèmes concrets posés par les OEM (e.g., antennes, relais) et les opinions et débats autour des OEM, mais plutôt dans un cadre local.

La comparaison de la méthode d'identification par cluster avec la méthode de description de l'étendue des répertoires par écarts (Tableau F.1) révèle une grande similarité puisque tous les participants classés dans la catégorie « étendue vaste » ont avec la classification en 2 clusters des réponses dans les 2 clusters à la fois, ce qui montre la variété de leurs réponses.

Les participants classés dans la catégorie « étendue faible ou nulle » ont avec la classification en 2 clusters des réponses dans le même cluster (1 ou 2 selon la participant), ce qui montre la similarité de leurs réponses, à l'exception notable de 2 participants qui ont des réponses dans les 2 clusters.

Tableau F.1 - Étude 2 : Effectif selon l'étendue du répertoire et la dispersion des réponses dans les clusters (en 2 ou 3 classes)

Dispersion	2 clusters			3 clusters						
	Cl 1	Cl 2	Cl 1 & Cl 2	Cl 1	Cl 2	Cl 3	Cl 1 & Cl 2	Cl 1 & Cl 3	Cl 2 & Cl 3	Cl 1, Cl 2 & Cl 3
Étendue nulle ($n = 8$)	3	5		3	2	3				
Étendue faible ($n = 19$)	3	14	2	3	2	1	1		11	1
Étendue vaste ($n = 87$)			87				5	22		60
Total	6	19	89	6	4	4	6	22	11	61

Avec une classification en 3 clusters, la comparaison des méthodes est plus complexe, mais ne change pas fondamentalement.

Les 8 participants dont les répertoires ont un étendue nulle ont toutes leurs réponses dans un seul cluster (1, 2, ou 3 selon le participant), ce qui montre la similarité de leurs réponses.

Pour les 87 participants ayant un répertoire vaste, 60 ont des réponses qui se trouvent dans les 3 clusters et 27 se trouvent dans une combinaison du cluster 1 (pro OEM) et d'un cluster plus défavorable aux OEM.

Pour les 19 participants ayant un répertoire de faible étendue, 6 ont des réponses dans un seul cluster, 11 ont des réponses situées dans les 2 clusters défavorables aux OEM. Il reste les 2 cas particuliers mis en évidence précédemment. L'un d'eux présente même des réponses dans les 3 clusters à la fois.

6.3. Conclusion et discussion

La majorité des participants présentent des répertoires de réponse constitués de réponses variées, partagées et cohérentes (*cf.* figure 6.2). Ces réponses sont des voix distinctes, elles fournissent plusieurs manières communes d'envisager l'objet et donc de saisir la position d'autrui et de dialoguer avec lui. Elles permettent le dialogue, de participer aux débats en comprenant la position adoptée par l'autre, d'y réagir, d'anticiper l'effet de tel argument sur lui...

À côté de ces répertoires étendus, nous avons observé des répertoires restreints : le participant n'imagine qu'une seule position vis-à-vis des OEM ou des positions très similaires les unes aux autres. Comme, nous l'avons supposé, il existe sans doute dans notre population des participants qui ont « bâclé » l'étude, n'y réfléchissant pas véritablement et s'en débarrassant au plus vite. Cela dit, des observations similaires montrent que de tels cas existent. Hermans (2006) a la suite d'études de Lysaker et Lysaker (2002, 2006) sur la schizophrénie, observe en effet trois formes de désorganisation des répertoires (*barren, cacophonous, monological*). Malgré les expériences vécues (notamment les interactions avec autrui), le self apparaît désorganisé soit en restant figé sur une seule voix (*monological*) soit en les mélangeant (*cacophonous*) soit en étant très pauvre, presque vide (*barren*).

Dans un domaine plus proche de nos préoccupations, l'attitude vis-à-vis d'un objet commun, Bourdieu et Sayad avaient eux aussi fait des observations similaires. Dans leur étude sur la colonisation, Bourdieu et Sayad (1964) montrent qu'à côté d'un répertoire adapté à la situation de colonisation où deux cultures coexistent (française et maghrébine) beaucoup d'individus construisent deux systèmes distincts. Ce dédoublement permet aux individus d'adopter, selon les circonstances, l'objet, les interlocuteurs... un registre spécifique. Par exemple, parler sa langue avec sa famille et parler français à l'école ou avec un représentant de l'administration. Mais à côté de ce dédoublement efficient, Bourdieu et Sayad (1964) observent deux autres modes :

- La permanence : l'individu vit dans le nouvel univers (la colonisation) comme il le faisait avant. Sa manière d'être, d'agir et de penser est déterminée par des dispositions permanentes, il est dirigé par sa socialisation première qui a su créer en lui ces prédispositions. « Son être est avant tout une certaine manière d'être, un habitus, une disposition permanente et générale devant le monde et les autres, le paysan peut rester paysan lors

même qu'il n'a plus la possibilité de se comporter en paysan » (Bourdieu et Sayad, 1964, p. 102).

- Le mélange : chaque univers apporte sa vision du monde, ses significations, ses pratiques, sa langue... Dans quelques rares cas, il naît ce que Bourdieu et Sayad nomment le *sabir culturel*. Pris entre deux univers sociaux distincts, l'individu les mélange et s'y mélange. « Faute de parler assez bien les deux langues culturelles pour les tenir nettement séparées, il est condamné aux interférences et aux contradictions qui font le *sabir culturel*. » (Bourdieu et Sayad, 1964, p. 167-168).

Si notre méthode permet bien de dévoiler ces répertoires restreints, ils doivent cependant faire l'objet d'investigations spécifiques : dans quelle mesure sont-ils déterminés par la structure du self ou par un non-investissement dans la tâche ?

Constitution du répertoire de réponses : travail de terrain sur le projet IDVIANDES

7.1. Présentation générale de l'étude

Les chapitres précédents ont permis de déterminer que le répertoire de réponses était composé de positions différentes et partagées socialement. Un répertoire ainsi constitué permet aux individus de communiquer et de se comprendre. Ce chapitre présente une étude de terrain qui se donne pour objectif d'illustrer comment les positions deviennent signifiantes. Pour opérationnaliser cet objectif, nous avons bénéficié du terrain d'étude offert par le projet IDVIANDES⁸⁴, dont l'objet central était l'insertion d'une technologie, la RFID⁸⁵, dans le quotidien des salariés de la Société Vitreuse d'Abattage (SVA). Notre objectif dans cette étude est d'observer la manière dont se constitue les répertoires de réponses de ces salariés. Ce terrain est favorable à ce type d'observation : au début de cette étude, les salariés décou-

⁸⁴ Il existe quelques différences entre le travail attendu par le commanditaire et les objectifs fixés dans ce chapitre. (Pour une présentation de la commande, cf. Annexe n° 4)
Par ailleurs, on suit dans ce chapitre une présentation chronologique plutôt que canonique.

⁸⁵ *Radio Frequency IDentification* : ce système fonctionne un peu comme un code barre, à la différence qu'il dépasse la simple identification du produit en lui adjoignant plusieurs informations. L'intérêt pour la SVA était que cet outil leur permettait d'assurer numériquement la traçabilité du produit (plutôt que manuellement avant cela) ainsi que de localiser les contenants (grâce à des antennes qui les scannaient automatiquement à l'entrée et à la sortie de chaque atelier).

vrent en effet cet objet inconnu qui va substantiellement modifier leur activité et qu'ils vont devoir s'approprier. Ainsi cette étude offre la possibilité d'observer la manière dont les salariés se rendent familier un objet qu'ils ne connaissent pas, et comprendre ainsi comment ils constituent leur répertoire de réponses.

L'absence de contrôle expérimental limite la formulation d'hypothèses opérationnelles, néanmoins, nous pouvons examiner si ces observations de terrain soutiennent l'idée d'une élaboration dynamique et sociale du répertoire de réponses. En effet, les individus, par les processus d'objectivation et d'ancrage (Moscovici, 1961), acquièrent une connaissance sociale de l'objet qui leur permettra d'interagir à son propos. *A priori*, les salariés ne connaissent pas le dispositif RFID auquel ils vont être confrontés. Mais ils ne sont pas non plus vierges de connaissances sur lesquelles s'appuyer pour traiter de cet objet : par exemple, ils connaissent le code-barre, dont la RFID reprend le principe, et les dispositifs WIFI, dont le fonctionnement est proche de celui de la RFID. Le processus d'objectivation se déroule en trois étapes, distinguées par Moscovici (pour une description plus détaillée de ces trois étapes, cf. Lo Monaco, 2008, pp. 10-12) : une phase de sélection et décontextualisation, qui permet de faire émerger quelques informations clés et de les dissocier de leur champ original ; une phase de classification (ou de formation de noyaux figuratifs), entendus comme « une structure imageante qui va reproduire de manière visible une structure conceptuelle » (Jodelet, 1984, p.375) et une phase de naturalisation permettant de concrétiser chaque élément, de les réifier. Ces trois phases guideront notre observation de la constitution du répertoire de réponses.

Dans cette étude, nous avons pu mesurer un état initial (avant-projet), durant lequel on s'attend à observer un état d'anomie (i.e., d'absence de structure). Nous devrions pouvoir observer différentes phases qui jalonnent le passage de l'anomie à l'existence d'un répertoire organisé chez les salariés à la fin du projet IDVIANDES :

- Une phase d'émergence des positions sociales constitutives du répertoire, durant laquelle devraient apparaître des réponses diverses et variées. On doit pouvoir se rendre compte qu'en dépit du fait qu'ils n'aient jamais utilisé l'objet, les individus disposent d'un certain nombre de connaissances liées à leur expérience personnelle avec d'autres objets connexes (et/ou distillées par les communications de SVA), qui leur permettent d'adopter une position à propos de la RFID.

- Une phase de sélection de réponses saillantes. Cette sélection sous-entend qu'ils disposent déjà de l'ensemble des positions nécessaires pour communiquer avec leur entourage, qu'ils soient ou non d'accord avec ces positions. Au fil des discussions, les positions permettant de traiter de l'objet vont s'affiner autour de quelques positions saillantes, qui permettront aux salariés de réifier l'objet (i.e., le rendre réel) tout en lui attribuant du sens. Certaines positions seront abandonnées au profit d'autres, utilisées par les salariés pour caractériser la RFID. On devrait ainsi observer une forme de classification, de sélection autour de quelques positions centrales qui font sens pour nos salariés.

- Une phase de cristallisation (au sens d'une internalisation) des positions qui permettent d'envisager l'objet. Par analogie avec le mécanisme de convergence interindividuelle observé par Sherif (1936/1971), on s'intéresse dans cette phase à la manière dont les salariés, au niveau intra-individuel, vont progressivement focaliser leur perception de la RFID autour de quelques réponses. Dans notre étude, on ne cherche pas l'opinion des salariés (contrairement à Sherif qui mesurait l'évolution du jugement de ses sujets), mais les réponses dont ils disposent. Il existe une pluralité, un ensemble de réponses possibles, et c'est cet ensemble qui devient commun et partagé, pour permettre aux salariés de construire leur opinion, de communiquer à propos de la RFID.

Pour observer ces phases, nous disposerons de 4 temps de mesure :

- le T0 a pour objectif de mettre en évidence l'état initial de l'opinion des salariés (que l'on attend très peu développée) ;
- le T1 permet d'observer l'état de l'opinion des salariés avant utilisation de la RFID ;
- le T2 permet d'observer l'état de l'opinion des salariés après utilisation de la RFID ;
- le T3, en clôture de projet, qui a principalement pour objectif de vérifier l'existence d'un répertoire de réponses.

La Figure 7.1 présente le plan suivi durant cette étude. Elle illustre la situation des temps de mesure entre l'état initial et l'état final, ainsi que les différentes mesures mises en œuvre pour observer la constitution du répertoire de réponses.

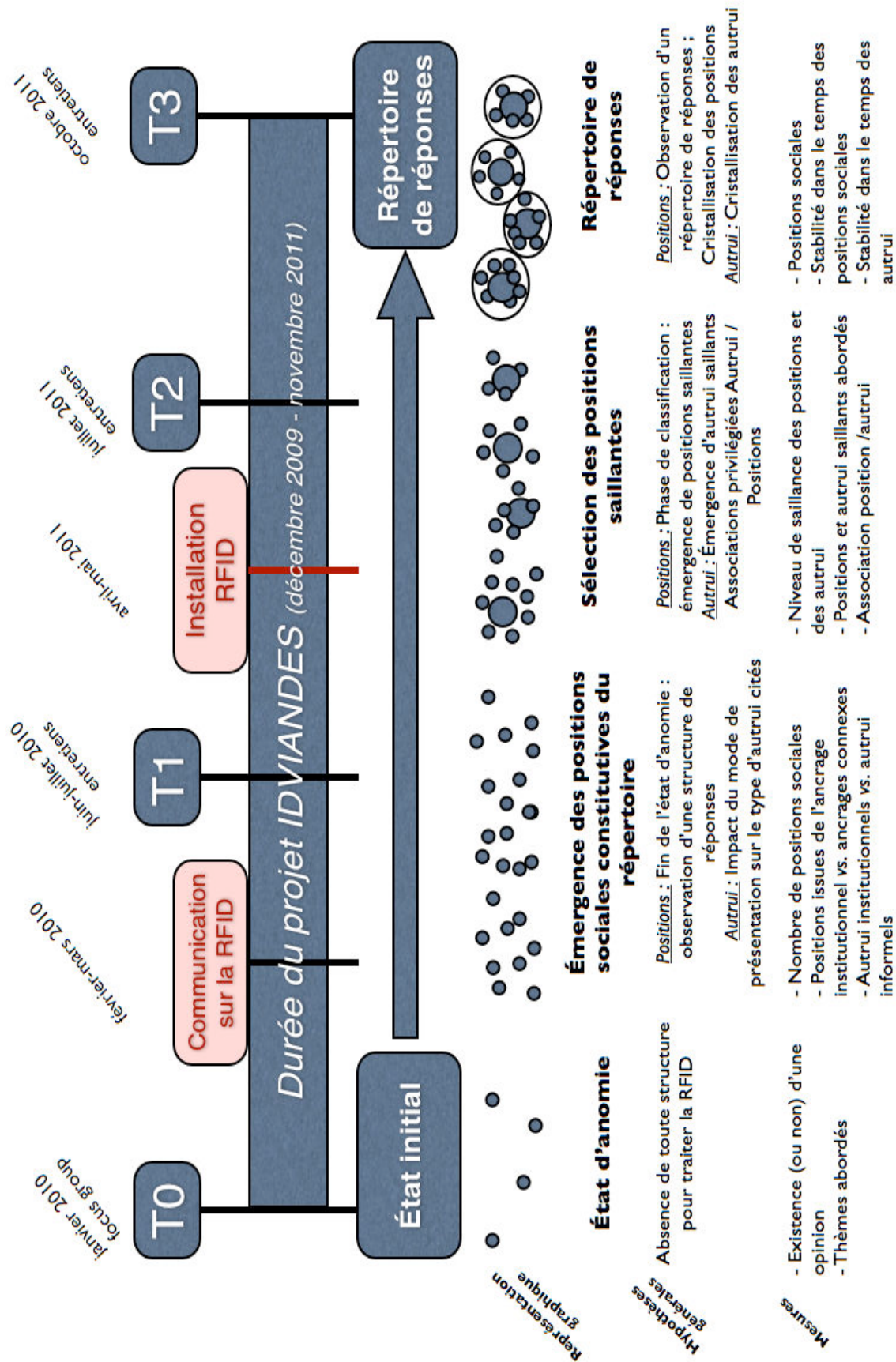


Figure 7.1 - IDVIANDES : Présentation du déroulement de l'étude, des différentes phases, hypothèses opérationnelles et mesures

Par ailleurs, Marková (2005, p. 28) souligne qu'il « faut poser des questions relatives aux interdépendances dans la communication entre Soi et Autrui plutôt que de s'intéresser aux performances de l'individu au sein d'un groupe ou à l'influence qu'un groupe peut avoir sur l'individu. » L'opinion de l'individu au moment de notre mesure importe donc autant que les liens entretenus avec autrui, qui permettent aux sujets de disposer des réponses avec lesquelles il envisage l'objet. Durant ces temps de mesure, nous apporterons donc une attention particulière à l'observation des autrui. Trois angles ont été choisis pour observer ces autrui :

- Le premier porte sur les premiers autrui convoqués par nos salariés. On peut penser que le mode de présentation de la RFID aura un impact fort sur le type d'autrui mobilisé et que les autrui les mieux représentés dans les réponses de nos participants sont ceux qui leur ont présenté la RFID.
- Le deuxième porte sur les associations privilégiées entre autrui et position. On considère en effet que ce sont les deux dimensions d'une réponse.
- Enfin, le troisième angle porte sur la cristallisation du recours aux autrui au fil du déroulement de cette étude. On s'attend ainsi à observer le même mécanisme sur la mobilisation des autrui que sur la mobilisation des positions.

7.1.1. Présentation du terrain d'étude

Soixante-quatre personnes (53 hommes et 11 femmes) sont concernées par le projet IDVIANDES. Toutes sont salariées de SVA et réparties dans les différents ateliers de l'entreprise, avec différents niveaux de responsabilités (allant de simple opérateur à directeur de site, en passant par les responsables d'ateliers)⁸⁶.

Ces salariés travaillent sur deux sites : le site de Liffré ($n = 31$), situé dans le département Ille-et-Vilaine, et le site de Roye ($n = 33$), situé dans le département de la Somme. Outre la différence géographique, ces deux sites sont très différents l'un de l'autre (voir encadré G ci-dessous).

⁸⁶ Pour le détail des participations à chaque étape du projet, ainsi que la répartition par atelier, cf. Annexe 4 - Tableau A4.1.

Encadré G - Principales caractéristiques des sites sélectionnés pour le projet IDVIANDES

Le site de Liffré

Liffré est proche du site principal de SVA, basé à Vitré (35). Cette situation géographique en fait un lieu d'expérimentation naturel et récurrent chez SVA : les salariés sont habitués à l'application de ce type de projet, mais savent que la plupart des innovations testées sont plutôt destinées à servir avant tout sur le site de Vitré, beaucoup plus vaste. L'activité du site (hors services administratifs et commerciaux) se concentre essentiellement autour de la production : abattoirs, préparation de commande, expéditions et lavage des contenants ayant servi à l'expédition de la commande. C'est un site relativement grand (environ 400 salariés — seule une minorité participe donc à notre étude : les 31 salariés concernés par les tournées ciblées par la RFID), très cloisonné et aux métiers assez différents.

Pour certains ateliers, la RFID représente une avancée considérable, synonyme de gain de temps, de sécurité dans les manipulations et de simplicité. Pour d'autres, cela ne changera pas fondamentalement leur quotidien puisque cette technologie, installée à l'entrée et à la sortie de leur atelier se déclenchera automatiquement et ne leur apportera aucune avancée significative. Cependant, pour ces derniers, la période de test sera particulièrement difficile puisque certains contenants équipés de la RFID vont en côtoyer d'autres qui ne le sont pas. À chaque passage de RFID, les participants affectés à ces métiers devront doubler leurs gestes, pour s'adapter à la singularité du contenant RFID en test. Une augmentation significative de leur charge de travail est à prévoir. La situation est donc très différente d'un atelier à l'autre, bien que l'environnement soit le même.

À noter que de nombreux autres projets, dont nous avons dû tenir compte dans nos entretiens, sont testés en même temps que le projet IDVIANDES⁸⁷. Il existait également, durant l'étude, des rumeurs de fermeture du site (on en retrouve d'ailleurs quelques traces dans nos mesures), consolidées par le transfert de certaines activités sur le site de Vitré.

Tous ces éléments font que notre échantillon, à Liffré, est très hétérogène. Toutefois, ces salariés évoluent dans un même environnement, sous une même direction. La présentation du projet s'est réalisée de manière classique : une note adressée au comité d'hygiène,

⁸⁷ Et notamment la mise en place de nouveaux bacs de livraison (qui visiblement, au moment du T1 en tous cas, ne convenait pas particulièrement aux salariés, qui s'en plaignaient régulièrement).

de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) présentant les différentes caractéristiques du projet IDVIANDES et une présentation faite aux salariés participants. L'existence du projet a par ailleurs été signalée dans le journal interne de SVA.

Le site de Roye

Roye est une base logistique de taille réduite, comptant une quarantaine de salariés (aux 33 salariés participant à l'étude se rajoutent quelques commerciaux et quelques salariés qui n'étaient pas présents lors des différents temps de mesure). La présentation du projet fut différente : là aussi, une réunion a là aussi été organisée pour les différents responsables, mais charge à ces personnes de diffuser ensuite l'information auprès de leurs collègues. L'activité du site (hors commerciaux) est divisée en deux métiers : les agents de quais qui réceptionnent la marchandise envoyée par les expéditions de Liffre et qui chargent les camions pour leur tournée de distribution et les chauffeurs-livreurs. Les quais forment une catégorie à part sur le site de Roye : ils travaillent de nuit, en petit nombre et n'ont que très peu de rapports avec les autres acteurs du site qui prennent leur service lorsqu'eux ont terminé. Par ailleurs, ils ne semblent pas non plus entretenir beaucoup de relations entre eux, contrairement aux chauffeurs-livreurs qui forment un groupe assez homogène, notamment parce qu'ils se connaissent, se côtoient en dehors du travail et parce qu'ils passent du temps à discuter, en fin de journée, autour d'un café. Pour ces deux métiers, la RFID représente une avancée considérable (comme énoncé précédemment) avec un intérêt supplémentaire pour les chauffeurs-livreurs : identifier qui ramènent correctement les contenants de ceux qui ne prennent pas cette peine et les laissent chez les clients. Globalement et du fait de la très forte représentation des chauffeurs-livreurs (qui représentent 82,76 % de l'échantillon interrogé), les salariés de Roye forment un groupe relativement homogène, très favorable à l'insertion de la RFID et très impliqué dans le projet (au point que certains salariés acceptaient de venir répondre à nos questionnaires sur leur jour de congé).

On trouve à Liffre une population hétérogène, peu favorable et peu impliquée dans la mise en place du projet tandis qu'à Roye, la population est homogène, très favorable et très impliquée dans le projet IDVIANDES (cf. Encadré G ci-dessus). Liffre propose une communication formalisée, globale tandis que Roye propose plutôt un mode de communication informel (au sens de Katz & Lazarsfeld, 2008/ 1955). Liffre enfin pourrait se rapprocher de la définition du groupe secondaire (Cooley, 1909 — i.e., plutôt formel et impersonnel, ces grou-

pes sont souvent constitués par le biais d'organisations, tournées vers la réalisation d'une tâche ou d'un objectif plutôt que vers l'entretien ou la mise en place de liens affectifs) tandis que Roye se rapproche davantage de celle du groupe primaire (au sens de Cooley, 1909 — i.e., un groupe qui permet à l'individu de satisfaire ses besoins fondamentaux, qui lui apporte repères, soutien et équilibre). Notons pour conclure que les deux sites ont été confrontés à des difficultés techniques⁸⁸, progressivement réglées par le prestataire technique (« PICDI »), mais qui ont pu provoquer l'agacement de certains salariés. Les données seront restituées séparément pour les deux sites du fait de la nature différente des groupes, bien que l'objectif n'est pas de comparer les groupes entre eux.

7.1.2. Dispositif et codage

7.1.2.1. Phase initiale (T0) — focus group

La première phase de cette étude vise à réaliser un état des lieux des connaissances et des attitudes, avant toutes formes de communications. L'objectif pour le projet était de vérifier l'absence de toute représentation négative à l'encontre de la RFID. Pour ce qui nous concerne, cette étape est l'opportunité de disposer d'un « T0 » et de vérifier qu'il n'existe pas déjà un répertoire de réponses.

Avant que les différents intervenants du projet IDVIANDES n'interviennent et que les participants ne soient réellement informés du projet, nous avons pu mener 3 *focus groups*, d'environ trente minutes, avec 15 participants à Liffré (2 séances de 8 et 7 participants) et 5 à Roye. À ce stade, ils savent simplement qu'ils vont participer à un projet qui traitera de traçabilité, sans savoir réellement de quoi il en retourne. L'objectif était de mesurer la connaissance initiale des salariés et de vérifier l'état d'anomie de l'opinion, c'est-à-dire l'absence de structure de connaissances portant sur la RFID. Nous avons réalisé une analyse du discours sur les données recueillies lors de ces *focus groups*, durant lesquels les participants étaient amenés à indiquer leurs connaissances sur le thème de la RFID.

⁸⁸ Le défi technologique auquel devait répondre ce projet était de réussir une lecture optimale des puces RFID malgré un milieu a priori très hostile : la présence de nombreuses poutrelles mécaniques et d'une forte humidité répercutaient un peu partout les ondes utilisées par la RFID, ce qui rendait la lecture très difficile et peu fiable.

7.1.2.2. Phase d'étude (T1, T2, T3) — entretiens directifs

Les salariés participaient à un entretien individuel directif en cinq étapes⁸⁹ : le recueil et la catégorisation des positions, le recueil et la catégorisation des autrui, l'évaluation des positions, le classement des positions et le recueil de mesures complémentaires.

- 1^{re} étape : Recueil et catégorisation des positions

La 1^{re} étape était destinée à recueillir l'ensemble des positions connues par nos participants à propos de la RFID. Nous leur avons demandé de lister l'ensemble des positionnements (favorables ou défavorables) à propos de la RFID dont ils avaient connaissance.

Trois (T1) puis deux (T2 et T3) juges ont ensuite catégorisé chacune de ces propositions au moyen d'une grille de codage qui recense 53 positions différentes, réparties dans 11 thèmes (i.e., un niveau de lecture regroupant les positions abordant la RFID sous le même angle)⁹⁰. Par exemple, la proposition :

« C'est super au niveau du suivi d'emballage (notamment, qui peut amener certains chauffeurs à ramener leurs emballages) »

est catégorisée dans le thème « *Suivi du contenant/contenu* » (code SU). Au sein de ce thème, elle est assimilée à la position « *Gestion, suivi, récupération de contenants* » (code 04). Il s'agit donc de la position « SU04 ».

- 2^e étape : Recueil et catégorisation des autrui

La 2^e étape consistait à interroger les salariés sur les autrui qu'ils associeraient à chaque réponse. En reprenant chacune des propositions évoquées lors de l'étape précédente, le salarié devait identifier les autrui qui seraient les plus à même de tenir ces positionnements lors d'un débat autour des puces RFID.

L'identification des autrui repose principalement sur des données factuelles : site d'appartenance, poste occupé, étape de production... Ces données sont les seules dont nous disposons pour traiter objectivement de ces autrui. Elles permettent néanmoins d'identifier les responsables et de localiser les autrui en fonction de leur site d'appartenance et de leur métier⁹¹.

⁸⁹ Cf. protocoles (Annexe n° 5).

⁹⁰ On retrouvera le détail de cette catégorisation dans l'Annexe n° 6 - Tableaux n° A6.1.

⁹¹ Cf. Annexe n° 6, Tableaux n° A6.2 & Tableaux n° A6.3.

- 3^e étape : Évaluation des réponses

Les salariés devaient ensuite situer chacune de leurs réponses sur un continuum allant de tout à fait défavorable à la RFID (0) à tout à fait favorable à la RFID (100). Ce score attribué par les salariés à leurs réponses nous permet d'évaluer l'*inclinaison* de la position/de l'autrui, c'est-à-dire le score moyen attribué par l'ensemble des participants à une position/de l'autrui. Ce score moyen est calculé par site et par temps de mesure. On qualifiera l'*inclinaison* de *positive* lorsque les réponses seront évaluées au-dessus de 60 sur 100, de *mitigée* entre 40 et 60 et de *négative* lorsqu'elles seront évaluées en dessous de 40.

- 4^e étape : Classification des réponses

La 4^e étape consistait ensuite pour le salarié à classer chacune des propositions émises lors de la 1^{re} étape en fonction de son adhésion. Ainsi, plus les réponses occupent un rang élevé dans le classement du salarié plus elles seront susceptibles de constituer l'opinion du salarié au moment de l'entretien.

- 5^e étape : Mesures complémentaires⁹²

La 5^e étape consistait à mesurer au moyen d'échelles de Likert, la perception de la RFID de nos participants ainsi que leur implication personnelle (selon Rouquette, 1997) envers cet objet.

7.2. Résultats

7.2.1. État initial : Mise en évidence de l'état anémique

7.2.1.1. Analyse des discours des *focus groups*

Nous avons réalisé une analyse qualitative des interventions de nos 20 participants autour de 3 thèmes de discussions : leur opinion personnelle, l'opinion de la SVA en général et les discussions portant sur ce sujet. Nous avons observé les discussions autour de ces thèmes en nous posant cette question : les participants ont-ils proposé une réponse (3 modalités : oui ; non ; réponse évasive — ni oui, ni non) ? Puis nous avons réalisé une analyse thématique des arguments évoqués sur les deux sites.

⁹² Ces mesures étaient destinées à répondre au projet IDVIANDES et ne seront pas présentées ici. (Pour le détail de ces mesures, cf. protocoles d'entretiens dans l'Annexe 5.)

On observe tout d'abord qu'une majorité de salariés (53,33 %) proposent une opinion personnelle tandis que 33,33 % apportent une réponse évasive, 6,67 % n'apportant aucune réponse (i.e., aucun discours correspondant). Par exemple :

[Propose une opinion] : « Je pense que ce sera un point bénéfique sachant qu'on a des bacs pesés dans mon service. Ça permettra de savoir où sont les contenants, vu qu'ils ont un numéro. »

[Réponse évasive] : « Tout cela reste à voir. Sceptique par rapport à l'emploi en ces temps difficiles »

Sur le deuxième thème de discussion, les salariés sont une majorité (66,67 %) à déclarer ne pas connaître l'opinion générale des salariés de SVA, tandis que 20 % proposent une réponse évasive et 13,33 % disent savoir ce que pensent les salariés :

[Propose une opinion] : « Plutôt positive (quelques appréhensions : ondes, portiques...) »

[Réponse évasive] : « Tant que les puces ne seront pas installées, on ne peut pas dire si cela se passera bien. Cela ne changera rien au travail »

[Ne propose pas d'opinion] : « Je ne peux pas répondre, beaucoup de gens dans la société ne sont pas au courant du projet »

Enfin, les réponses au thème « discussion » montrent des résultats comparables : 73,33 % des salariés disent ne pas en avoir parlé avec d'autres salariés de la société, 6,67 % proposent une réponse évasive et 20 % disent en avoir déjà parlé avec d'autres.

[En a déjà parlé] : « J'en ai parlé avec un collègue de travail : il trouvait cela normal dans le but de modernisme et qu'il connaissait un abattoir qui était déjà équipé d'un projet semblable »

[Réponse évasive] : « Dans l'entourage, ce projet reste abstrait »

[N'en a pas parlé] : « On manque de renseignements pour pouvoir en donner à notre entourage »

Par ailleurs, les discussions lors de ces *focus groups* ont plutôt tourné autour de deux thèmes, la conscience du progrès pour l'entreprise et la crainte pour l'emploi, ce que résume bien l'intervention de ce participant :

« C'est un progrès pour la société : traçabilité, fiabilité, rendement... Pour le salarié, à voir : compression de personnel, rendement et évolution face au projet. »

Un troisième thème, évoqué en dehors des *focus groups* (lors d'une discussion informelle alors que les participants s'en allaient), est abordé par quelques participants et fait davantage référence à un moyen pour la direction de contrôler leur activité :

« Si l'entreprise met en place ce genre de technologie, c'est pour pouvoir à tous moments savoir où l'on est, ce que l'on fait... »

On n'observe pas de différence, à ce stade, entre le site de Liffré et celui de Roye, mis à part la question de la nocivité des ondes. C'est le seul point abordé à Liffré que l'on ne retrouve pas à Roye :

« Le système paraît pouvoir simplifier le travail, mais n'a-t-il pas des désavantages quant à la santé de la personne qui l'utilisera ? »

7.2.1.2. Conclusion sur l'état d'anomie

Ces observations nous indiquent qu'il est erroné de dire qu'il n'existe aucune opinion sur la question puisque 53,33 % des salariés de Liffré savent prendre position lorsqu'on le leur demande. Mais si l'on s'intéresse à la connaissance des participants sur cette question (et notamment à l'opinion des salariés de SVA et aux discussions entretenues par les salariés autour de cette question), on constate que cette prise de position est fragile et peu significative. C'est un peu comme les étudiants qui sèchent sur un sujet d'examen et qui y répondent en utilisant les seuls éléments présents dans l'énoncé... Une bonne illustration de cela se retrouve dans la mobilisation du thème « nocivité des ondes », uniquement abordé à Liffré. Il n'y a en effet qu'à Liffré que nous a été attribuée la prérogative de vérifier la perception que les participants avaient des ondes électromagnétiques...

L'opinion initiale des salariés sur cette question se limite donc aux quelques informations reçues, mais aussi à certains ancrages pour le moins classiques dans ce type de projets, testant l'arrivée d'une nouvelle technologie. D'un côté, les salariés perçoivent tout le bienfait de cette innovation pour l'entreprise, de l'autre ils redoutent les conséquences de cette arrivée sur l'emploi, ainsi que l'utilisation que pourrait en faire la direction (et notamment l'utilisation de ces moyens techniques pour surveiller ses salariés, vérifier leur production et pour, le cas échéant, leur mettre la pression). L'existence (informelle) de ce dernier type d'ancrage est un bon témoin du peu de connaissance dont les salariés disposent pour traiter de la RFID, les rumeurs et les théories du complot ayant notamment pour fonction d'« expliquer au moyen d'une théorie naïve un aspect mal intégré ou émergent de l'expérience quotidienne » (Rouquette, 1998, p.103). Finalement, ces différentes réponses proposées par les participants sont issues du répertoire de réponses d'un autre objet qui pourrait être les technologies de l'information et de la communication (TIC).

Globalement donc, très peu d'informations sont évoquées par les salariés, ce qui confirme l'état d'anomie des connaissances portant sur la RFID. Nous sommes bien face à un objet nouveau pour lequel il n'existe qu'un répertoire de réponses restreint, presque vide (*cf.* chapitre 6). On trouve bien quelques positions qui permettent au salarié d'indiquer une opinion, mais elles ne sont pas issues d'un ensemble structuré autour de l'objet RFID, lorsqu'elles ne sont pas directement issues des discussions réalisées dans les *focus groups*. Elles constituent plutôt une première entrée dans la phase d'émergence des positionnements que nous allons maintenant chercher à observer.

7.2.2. Observations liées à la phase d'émergence de positions sociales constitutives du répertoire

7.2.2.1. Observations et mesures

L'émergence des positions sociales se caractérise par la récolte ou l'activation de réponses susceptibles de traiter de l'objet. Nous avons notamment pu observer cette phase en T1, quelques mois après que la RFID ait été présentée sur les deux sites et un an avant l'intégration aux ateliers de cette technologie. Durant ce temps d'observation, nous commençons à distinguer les contours d'une structure de réponses, qui prend racine sur les positions apportées par la direction lors de la réunion de présentation du projet (*Positions issues de l'ancrage institutionnel — cf. Infra*). Parallèlement, nous avons pu observer une certaine influence du mode de présentation du projet sur le type d'autrui cité par nos participants.

Dans cette partie, nous nous intéresserons dans un premier temps au phénomène d'émergence des positions sociales : nous chercherons notamment à déterminer la part d'individus qui disposent d'un répertoire de réponses, ainsi que le type d'ancrage auxquels ils se rapportent. Ensuite, en observant les résultats obtenus sur les trois temps de mesure, nous verrons que ces positions se renouvellent constamment. Enfin, revenant sur l'observation du T1, nous observerons l'influence du mode de présentation sur le type d'autrui cité.

• Existence d'un répertoire de réponses

Pour définir la part d'individu disposant d'un répertoire de réponses, nous nous appuyons sur les résultats de nos précédentes études (Lemoine & Laurens, 2012 ; Laurens & Lemoine, 2014 — *cf.* chapitres 5 et 6) et les critères de définition du répertoire de réponses.

Il faut donc que nos participants présentent au moins deux positions sociales différentes pour que l'on puisse considérer qu'ils disposent bien d'un répertoire de réponses.

- Type d'ancrage

Cette première observation doit cependant être précisée. Afin de savoir si le répertoire de réponses prend ses racines dans la discussion ou bien s'il s'agit d'un simple rappel des informations communiquées par la direction, nous souhaitons déterminer les formes d'ancrage des salariés. Nous distinguerons donc les ancrages institutionnels (i.e., les positions directement issues du discours proposées par SVA à nos participants, lors de la présentation de la RFID⁹³) des autres types d'ancrages⁹⁴, les ancrages connexes.

- Positions émergentes et positions sociales émergentes

Nous avons observé, sur les trois temps de mesure, la dynamique d'émergence des positions. On distinguera ainsi les positions émergentes (PE — i.e., les positions qui apparaissent à chaque temps de mesure) des positions sociales émergentes (PSE — i.e., les positions qui apparaissent à chaque temps de mesure dans au moins deux répertoires différents).

- Autrui institutionnel vs autrui informels

Enfin, nous nous sommes intéressés, sur les trois temps de mesures, aux autrui auxquels étaient associés ces positions émergentes dans les réponses de nos participants. Nous avons distingué deux types d'autrui : les *autrui institutionnels* (i.e., occupant un poste à responsabilité au sein de la structure hiérarchique de SVA) des *autrui informels*.

7.2.2.2. L'émergence des positions sociales

La première observation que l'on peut faire est qu'à partir de T1, les salariés savent mieux aborder la RFID. S'ils peinaient à l'évoquer en T0, ce n'est plus le cas ensuite, que ce soit à Liffre ou à Roye. Les entretiens menés à partir de T1 sont beaucoup plus riches, et chaque salarié est maintenant capable de proposer plusieurs manières d'aborder la RFID (à

⁹³ Elles sont consignées dans une note adressée au Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail — le CHSCT — présentant les différentes caractéristiques du projet IDVIANDES. Voici les quatre approches majeures présentées par SVA à ses salariés :

- La question de la traçabilité des contenants (code SU- de notre grille),
- La question de l'amélioration des conditions de travail (code CT-),
- La question de l'innovation technologique (positions *MO05*, *MO06* et *MO07*),
- La question de la sécurité sanitaire (position *CR02*).

⁹⁴ On postulera en effet que les réponses qui ne sont pas issues de l'ancrage institutionnel sont issues du système de représentation du participant, de répertoires de réponses connexes (e.g., celui des TIC).

Roye, ils proposent en moyenne 3.13 positions chacun ; à Liffre, 4.31). En fait, selon les critères de définition du répertoire de réponses⁹⁵, la plupart des salariés des deux sites disposeraient déjà, à ce stade, d'un répertoire de réponses étendu (93,75 % des salariés de Liffre ; 80 % des salariés de Roye). Une majorité des participants semblent donc disposer, avant même d'avoir pu utiliser la RFID, de prises de position permettant de l'aborder. Cependant, il est peut-être prématuré de parler de répertoire de réponses. Les réponses proposées sont en effet fortement inscrites dans l'*ancrage institutionnel*, ce qui laisse à penser qu'elles ont simplement été rappelées par les participants.

Pour distinguer ce qui relève du rappel ou de la position structurée, nous nous sommes donc intéressés à la part de salariés de chaque site qui disposent de réponses liées aux positions issues de l'*ancrage institutionnel*. Parmi les salariés qui disposent de positions sociales et diversifiées, nous avons distingué ceux chez qui ces positions étaient uniquement issues de l'*ancrage institutionnel* (i.e., les salariés qui n'envisageaient la RFID que par les prises de position proposées par la communication de la SVA), de ceux chez qui ces positions étaient uniquement issues des *ancrages connexes* (i.e., les salariés qui n'envisageaient la RFID que par les ancrages d'objets connexes, sans tenir compte de la communication de SVA) et de ceux enfin chez qui les positions sociales et diversifiées cumulaient des positions issues des deux types d'ancrage (i.e., les salariés qui cumulaient ces deux types de connaissances). Les résultats de cette observation sont illustrés dans la figure 7.2.

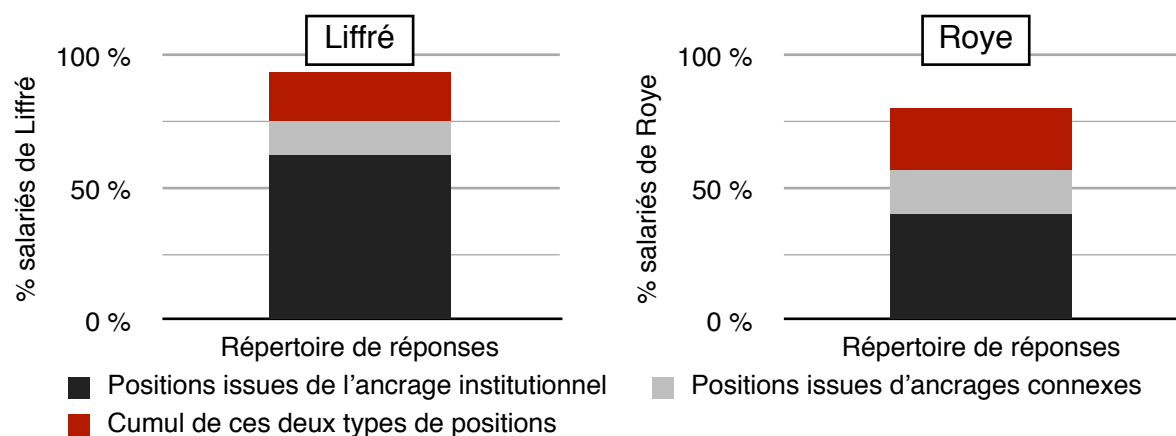


Figure 7.2 - IDVIANDES : Pourcentage de salariés de Liffre ou de Roye disposant d'un répertoire, selon le type d'ancrage (institutionnel, connexe ou des deux) dont sont issues les réponses.

On peut clairement distinguer la part importante de réponses uniquement appuyées sur des positions issues de l'*ancrage institutionnel* (62,5 % à Liffre ; 40 % à Roye), et le peu de réponses appuyées sur des positions issues de l'*ancrage connexe* (12,5 % à Liffre ;

⁹⁵ Le répertoire de réponses est composé de positions différentes et partagées socialement (Lemoine & Laurens, 2012 ; Laurens & Lemoine, 2014).

16,67 % à Roye). En moyenne, environ un participant sur cinq mélange les deux types d'ancrages (18,75 % à Liffré ; 23,33 % à Roye).

En complément de ces résultats, notons que les positions issues des *ancrages connexes* sont plus souvent citées par les salariés de Roye que par ceux de Liffré ($\chi^2(2) = 15.58$; $p < .001$). En effet, tandis que près d'un tiers des participants de Liffré les mobilisent (62,5 % — en moyenne, 1.31 *position ancrage connexe*/salarié), ils sont moins de la moitié à Roye (43,3 % — 0.77 *position ancrage connexe*/salarié).

Ce résultat peut sembler paradoxal, car les salariés de Roye proposent davantage de répertoires dont les positions sont issus d'ancrages connexes, mais il peut s'expliquer par la motivation des salariés à mobiliser ce type de positions. Cela donnera lieu à notre troisième observation : l'étude des positions sociales issues de *l'ancrage connexe*. En effet, l'utilisation qu'en font les salariés de chaque site est très différente (cf. figure 7.3).

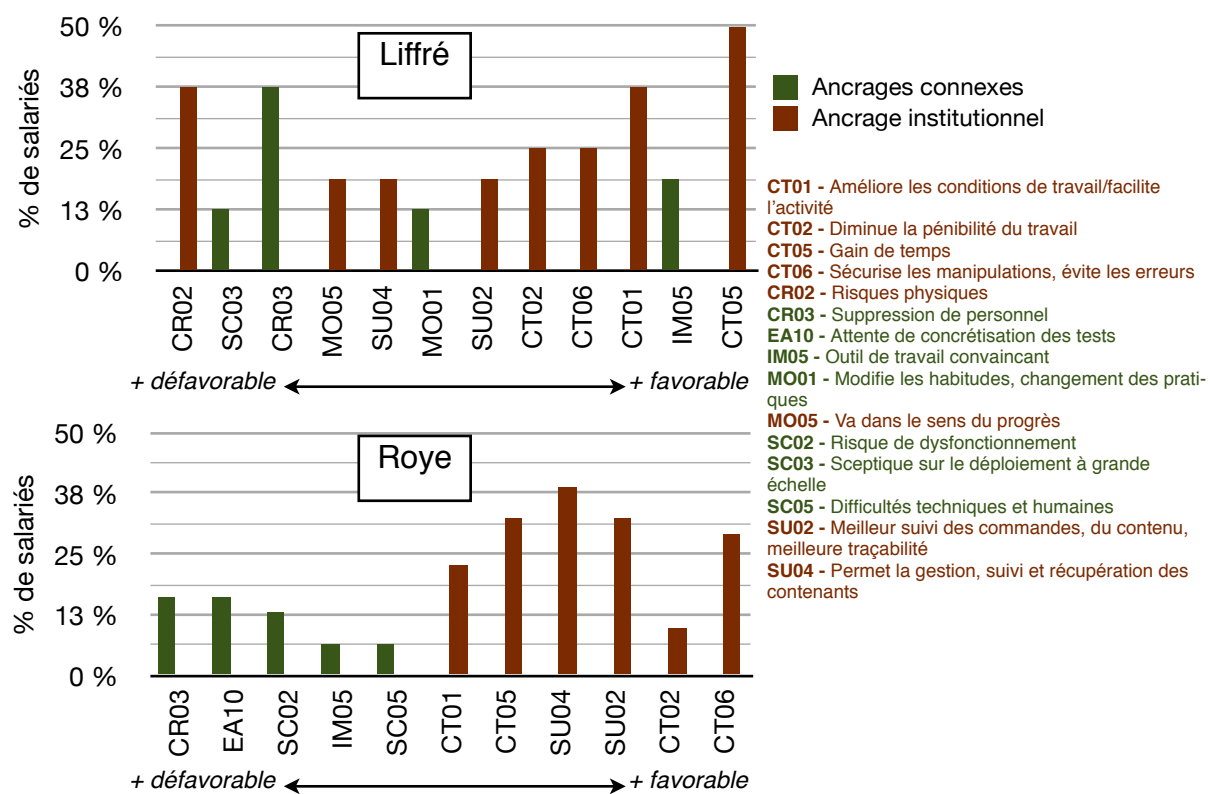


Figure 7.3 - IDVIANDES : Pourcentage de salariés évoquant chaque position sociale par site en T1, selon le type d'ancrage (classées de la plus défavorable à la plus favorable à la RFID)

Si l'on s'intéresse au placement de chaque type de positions, on observe que les positions issues des *ancrages connexes* apportent un certain équilibre aux répertoires des salariés de Roye, en venant contrebalancer les positions favorables issues de *l'ancrage institutionnel* des salariés de Roye. Cela ne semble pas être le cas pour les salariés de Liffré.

Le tableau 7.1 confirme cette première impression visuelle : si on n'observe aucune différence à Liffré entre les moyennes des positions issues des deux types d'ancrage, ce n'est pas le cas à Roye. Les positions issues d'*ancrages connexes* y sont associées à des scores moins importants que les positions issues de l'*ancrage institutionnel*.

Tableau 7.1 - IDVIANDES : Comparaison par site des scores moyens des positions issues des ancres institutionnels vs connexes (en T1)

	<i>Ancrages connexes</i>	<i>Ancrage institutionnel</i>	<i>t</i>
Liffré	74.57	78.10	$t(20) = -0.36, ns$
Roye	53.09	88.14	$t(16) = -5.39 ***$

Note. *** $p < 0,001$

Autrement dit, les *ancrages connexes* de Roye permettent aux salariés de disposer également de positions défavorables à la RFID, en plus des positions qui y sont favorables, déjà fournies par la présentation de SVA, utilisation que l'on ne retrouve pas chez les salariés de Liffré.

L'étude du contenu des réponses proposées par nos participants illustre ce résultat. La mobilisation des positions « Crainte de suppression de personnel » (CR03) et « Risque de dysfonctionnement » (SC02) semble traduire le lien fait par les salariés de Roye entre l'arrivée de la RFID et les représentations négatives des TIC :

[Roye — CR03] « Cela peut être une cause d'emploi en moins » ; « Angoisse sur la manière dont va se réorganiser le travail » ; « Inquiétude des déplacements de poste de l'ensemble des salariés »...

[Roye — SC02] « C'est de l'électronique donc c'est de la 'merde'. C'est bien beau, mais il faut que ça marche : je suis attaché à l'ancien système papier » ; « Sceptique vis-à-vis de la technologie (...) » ; « Crainte de ne pas maîtriser »...

À Liffré, les positions issues des *ancrages connexes* ne semblent pas être mobilisées avec la même intention. On peut même se demander si elle cible le même objet. En effet, à l'exception notable de la position CR03, les *ancrages connexes* recueillis à Liffré portent davantage sur le projet IDVIANDES dans son ensemble plutôt que sur la RFID en particulier. Les salariés de Liffré rappellent souvent durant leurs entretiens qu'ils avaient l'habitude d'être les « cobayes » des tests de SVA. Ils énoncent ainsi quelques doutes sur le « Déploiement à grande échelle » (SC03) de la RFID et s'interrogent sur la « Modification des habitudes, changement des pratiques » (MO01) que va entraîner ce projet

[Liffré — SC03] « Sentiment de participer à un test alors qu'une bonne partie ira à Vitré (cela peut être dommageable) » ; « Ce n'est pas fait pour nous, c'est pour Vitré. On n'est que des cobayes » ; « Ça ne va pas nous servir ou alors pas longtemps »...

[Liffré — MO01] « Réorganisation, nouvelle gestion (remise à plat) [...] » ; « Changement de travail (inquiétude) »...

7.2.2.3. Un processus en constant renouvellement

Il serait erroné de limiter cette phase d'émergence aux premières appréhensions de l'objet, décrites précédemment. Pendant toute la durée du projet, nous avons pu voir de nouvelles positions apparaître, ainsi que d'autres disparaître, comme le montre le Tableau 7.2 (ci-dessous).

Tableau 7.2 - IDVIANDES : Mesure de l'apparition des positions émergentes (PE — par temps de mesure) et de l'incidence des positions sociales émergentes (PSE) sur le score moyen des réponses proposées par les salariés de chaque site, à chaque temps de mesure (T)

Site	T	N (PE)	% de PSE	M _{PSE}	M _{sans PSE}	t
Liffré	T1	22	59,09 %	70.24		
	T2	14	78,57 %	52.02	62.81	t(128) = -1.84 .
	T3	9	33,33 %	58.04	60.96	t(123) = -0.54 ns
Roye	T1	19	68,42 %	77.60		
	T2	15	60,00 %	75.07	82.57	t(115) = -1.53 ns
	T3	9	55,56 %	68.65	79.55	t(124) = -2.24 ***

Note. *** $p < 0,001$; . $p < 0,07$; **En gras les écarts significatifs**

Rappel : Score supérieur à 60 sur 100 = position à inclinaison positive / Score compris entre 40 et 60 sur 100 = position mitigée / Score inférieur à 40 sur 100 = position à inclinaison négative.

Plusieurs enseignements sont à tirer de ce tableau. Tout d'abord, il confirme que les positions peuvent émerger n'importe quand, et pas seulement au moment de la découverte de l'objet. Si le nombre de positions émergentes baisse logiquement au fil du temps, on observe un renouvellement des positions évoquées par les salariés tout au long de la durée du projet (notre dernière mesure, à T3, est menée à la clôture du projet). Ensuite, on remarque que la majorité des positions qui émergent sont des *positions sociales* (à l'exception des positions émergeant à T3 à Liffré). C'est donc bien qu'elles sont issues de la communication des salariés à propos de la RFID.

Enfin, ce tableau souligne deux cas de figure quant à l'impact de ces positions émergentes sur le répertoire de réponses :

- Soit elles confirment le répertoire existant, apportant des positions nouvelles, mais qui vont dans le sens de celles déjà présentes dans le répertoire. Par exemple, à Roye à T2, on observe l'émergence de plusieurs positions favorables à la RFID⁹⁶ :

[Roye — MO05] « Intérêt de voir la société tournée vers l'avenir » ; [Roye — EA09] « C'est une période de test : quand tout sera vraiment bien au point, ça va être bien » ; [Roye — IM06] « C'est un coup à prendre, mais pas de perte de temps (à partir du moment où on sait utiliser l'appareil) »

À Liffré où, comme on va le voir, l'appréhension de la RFID est plus mitigée, émergent également à T3 des positions qui correspondent à cette approche ambivalente :

[Liffré — EA04] « Manque d'informations sur les tests sur les ondes électromagnétiques » ; [Liffré — SC10] « C'est assez complexe dans le fonctionnement : ça va tant qu'il y a peu de volume » ...

- Soit ces positions émergentes soulignent une forme de rupture avec les positions déjà présentes dans le répertoire, et viennent le nuancer en apportant des positionnements différents. On observe ainsi à Liffré, en T2, l'émergence de positions défavorables à la RFID, consécutives à la mise en place de la RFID qui a provoqué un surplus considérable de travail pour un bon nombre de salariés. Cette émergence de positions défavorables à la RFID a pour conséquence une baisse significative du score moyen du répertoire de réponses, par rapport à l'observation réalisée à T1.

[Liffré — C003] « Dommage de devoir traiter deux fois la commande » ; [Liffré — CO06] « La RFID fait de la manutention supplémentaire, dès qu'il y a besoin de changer de bacs, selon les commandes ; besoin d'ajustement de l'équipe » ; [Liffré — SC04] « Quelques difficultés de fonctionnement (on aurait aimé que ce soit un peu plus simple) » ; [Liffré — SC06] « C'est nul parce que ça ne sert à rien (pas au courant de ce que c'est sans doute) et c'est de l'argent gaspillé » ; ...

À Roye, on assiste également à l'émergence de positions défavorables à la RFID, mais en T3. Cette fois, c'est une conséquence de la fin du projet. Ces salariés considèrent que la direction n'a pas fait le nécessaire pour mener le projet à son terme et ils se montrent très déçus de n'avoir pas été davantage écoutés.

⁹⁶ Il émerge aussi quelques positions défavorables à la RFID, qui viennent donc nuancer le répertoire, mais elles sont légèrement minoritaires (44,4 % des positions émergentes) et surtout elles ne sont pas évaluées très négativement : il s'agit surtout de positions présentant un problème ponctuel ou une difficulté de fonctionnement et les sujets ne les jugent pas comme étant défavorable à la RFID.

[Roye — DE01] « Les gens pensent que tout va arriver d'un coup : mauvaise assimilation du fait que la RFID était un système à faire : ils sont tombés de haut » ; [Roye — DE02] « Au début, c'était tout rose, mais on se rend compte que beaucoup de gens ne s'y intéressent pas. Au début, on y a cru, mais maintenant... » ; [Roye — IN05] « Il faut que ce soit le moins encombrant pour nous possible (il faut au moins avoir une main) » ; [Liffré — SC10] « Pas assez de volume de crochets, de contenants "pucés" : trop court pour se faire une idée précise. Il faudrait généraliser en RFID les contenants qui sont envoyés à ROYE, pour tester en grandeur nature » ; ...

Ces deux cas de figure illustrent le déroulement ordinaire ou perturbé du développement d'un répertoire de réponses. Dans les deux cas, des positions émergent pour actualiser et compléter les répertoires, ce qui permet aux salariés de disposer de réponses en adéquations avec les situations qu'ils rencontrent, avec leur environnement.

7.2.2.4. Observation des autrui lors de la phase d'émergence des positions sociales

La mobilisation des autrui permet de confirmer les idées avancées précédemment. Le Tableau 7.3 confronte la mobilisation des deux types d'autrui (informel vs institutionnel) à chaque temps de mesure et sur chaque site. Il pointe notamment la fréquence moyenne à laquelle les participants de chaque site associent l'un de ces deux types d'autrui avec une position émergente, ainsi que le pourcentage de la population qui réalise au moins une fois ce type d'association.

Tableau 7.3 - IDVIANDES : Types d'autrui mobilisés avec les positions sociales émergentes sur chaque site et à chaque temps de mesure

			<i>Autrui informels</i>	<i>Autrui institutionnels</i>	<i>t & Chi²</i>
Fréquence moyenne d'association d'autrui à une position émergente	Liffré	T1	2.47	3.33	<i>t</i> (25) = -1.18 <i>ns</i>
		T2	1.90	0.19	<i>t</i> (22) = 5.02 ***
		T3	1.29	0.57	<i>t</i> (14) = 1.75 <i>ns</i>
	Roye	T1	3.14	1.32	<i>t</i> (45) = 4.30 ***
		T2	3.07	0.20	<i>t</i> (16) = 4.85 ***
		T3	1.73	0.33	<i>t</i> (13) = 3.05 **
% de la population à les associer au moins une fois avec une position émergente	Liffré	T1	73,33 %	100,00 %	<i>Chi²</i> (1) = 4.61 *
		T2	95,24 %	14,29 %	<i>Chi²</i> (1) = 27.78 ***
		T3	78,57 %	28,57 %	<i>Chi²</i> (1) = 7.04 **
	Roye	T1	96,43 %	71,43 %	<i>Chi²</i> (1) = 6.48 **
		T2	100,00 %	13,33 %	<i>Chi²</i> (1) = 22.94 ***
		T3	86,67 %	6,67 %	<i>Chi²</i> (1) = 19.29 ***

Note. *** $p < 0,001$; ** $p < 0,01$; * $p < 0,05$; **En gras les écarts significatifs**

Rappel : Score supérieur à 60 sur 100 = position à inclinaison positive / Score compris entre 40 et 60 sur 100 = position mitigée / Score inférieur à 40 sur 100 = position à inclinaison négative.

Le premier élément qui ressort de ces résultats vient confirmer l'idée que les participants, lors du T1, mobilisent prioritairement les *autrui* par qui ils ont découvert la RFID. Lorsque l'information est parvenue par la direction de SVA, comme c'est le cas à Liffré, ce sont principalement les *autrui institutionnels* qui sont mobilisés. À l'inverse, lorsque l'information parvient aux salariés par leurs pairs comme c'est le cas à Roye, l'évocation des *autrui institutionnels* est moins marquée et ce sont alors les *autrui informels* qui sont prioritairement mobilisés. On a pu voir précédemment que les salariés de Roye semblaient disposer d'un répertoire de réponses plus riche : c'est peut-être la conséquence de ce type de diffusion de l'information, qui a permis davantage de communication entre les salariés.

Le second point montre que les salariés, à partir du T2, associent ces positions sociales émergentes à des *autrui informels* : davantage de positions sont associées aux *autrui informels* (en moyenne par salarié) et un plus grand pourcentage de salariés associent au moins une fois une position émergente aux *autrui informels*. Ce constat vaut à Liffré comme à Roye et illustre l'idée que l'émergence des positions sociales est étroitement liée aux discussions informelles que les salariés peuvent avoir entre eux.

7.2.2.5. Conclusion de la phase d'émergence des positions sociales constitutives du répertoire

Nos observations concernant la phase d'émergence des positionnements ont donc pu mettre en évidence différents points. Tout d'abord, on note qu'une part importante des salariés des deux sites a pu, très rapidement, se doter des positions sociales constitutives d'un répertoire de réponses.

Remarquons toutefois que les deux sites ne suivent pas la même dynamique. Tandis qu'à Liffré, les salariés semblent se contenter de récolter et de rappeler les positions issues de la communication de SVA, les salariés de Roye utilisent de surcroît l'activation des ancres d'objets connexes permettant d'aborder la RFID. Cette différence peut être une conséquence du plus grand nombre de communications occasionnées par la configuration du site de Roye (*cf.* Encadré G) et par le mode de présentation de la RFID, en tout cas pour les salariés qui se montrent intéressés par l'arrivée de la RFID. La mobilisation des *ancrages connexes*, à Roye, serait ainsi une conséquence de l'exposition de certains salariés de Roye aux interactions ayant pour thème la RFID, ce qui leur permet de disposer, dès T1 d'un répertoire de réponses qui ne s'appuie pas uniquement sur les positions issues de l'*ancrage*

institutionnel. En d'autres termes, ce serait par la communication que les salariés de Roye se constituent plus ou moins consciemment un répertoire de réponses plus riche pour traiter de la RFID.

Une autre explication peut venir éclairer ces dynamiques différentes. Si la mobilisation des *ancrages connexes* à Liffré est davantage axée sur le projet IDVIANDES, c'est sans doute la conséquence d'une référence à un passé commun, qui ne cible pas nécessairement l'objet RFID. En d'autres termes, on peut penser que l'état d'anomie, pour ce qui concerne ces positions issues de *l'ancrage connexe*, a toujours cours à Liffré. Elle résulte de l'absence de communication entre les salariés sur la RFID qui inhibe l'émergence de *positions sociales* et confine les salariés dans une appréhension limitée de l'objet et à des références issues de leur histoire commune. Ainsi, par exemple, la forte représentation de la position « Crainte de suppression de personnel » (CR03 — citée par 37,5 % des salariés de Liffré) doit plutôt être comprise comme un reflet des rumeurs annonçant la fermeture du site de Liffré⁹⁷ que comme une conséquence des discussions sur l'arrivée de la RFID.

Par ailleurs, nous avons pu constater que la phase d'émergence des positions sociales était en constant renouvellement, qu'elle soit en rupture avec les positions existantes ou qu'elle vienne les renforcer. L'observation des autrui mobilisés apportent quelques éclairages quant à l'origine de ces positions sociales émergentes. On peut notamment vérifier que le type d'autrui mobilisé en T1 est lié à la manière dont les salariés découvrent la RFID (les *autrui institutionnels* pour les salariés de Liffré exposés à une présentation menée par la direction de SVA ; les *autrui informels* pour les salariés de Roye qui se sont vus rapportés les éléments de cette présentation par leurs collègues).

La situation de Liffré semble représentative de ce que l'on s'attendrait à observer en pareil cas. Dans un premier temps, l'ensemble des salariés disposent d'une référence commune suffisante à leur appréhension de l'objet (ici, la présentation de SVA que l'on retrouve dans l'évocation, par tous les salariés, des *autrui institutionnels*). Puis, les salariés se heurtent à une réalité différente de celle promise (par la présentation de SVA) et se mettent à échanger davantage à propos de l'objet, lors de discussions informelles. Ils vont ainsi faire émerger de nouvelles positions, reflétant ces différences (et logiquement associées à des *autrui informels*). Après cela, les salariés sont capables d'évoquer les positionnements rela-

⁹⁷ Les discussions informelles réalisées autour de ces réponses confirment d'ailleurs ces inquiétudes : le projet de l'entreprise, à ce moment était de déplacer une partie des ateliers de production vers le site de Vitry (ce qui sera effectivement réalisé), ce qui inquiétait considérablement les salariés qui voyait là les prémices d'une fermeture totale du site (hypothèse un temps envisagée, mais écartée au moment de la fin du projet IDVIANDES).

tifs à leur situation, mais aussi ceux relatifs à la situation d'autrui, recueillie lors de ces discussions (et souvent, introduits par ces mots : « y en a qui disent que... »).

7.2.3. Observations liées à la phase de sélection des réponses saillantes

7.2.3.1. Observations et mesures

La communication entre salariés leur permet, sur chaque site, d'identifier quelques positions et quelques autrui clés, identifiés dans nos précédentes études par le degré de partage social (i.e., le nombre de fois où la position ou l'autrui est évoqué par un participant différent). Les différents temps de mesures réalisés lors de cette étude nous permettent également de bénéficier d'un deuxième critère pour identifier ces positions : la stabilité dans le temps de la position ou de l'autrui. Parmi les positions sociales saillantes (i.e., caractérisées par un fort degré de partage social), on distingue donc les positions sociales caractérisées par une forte stabilité dans le temps (présentes sur 2 ou 3 temps de mesure) des positions sociales caractérisées par une faible stabilité dans le temps (présentes sur un seul temps de mesure). Cette dichotomie permet de distinguer les positions sociales dont la saillance est liée au contexte immédiat (i.e., qui sont fortement partagées au moment de notre mesure, mais ne le sont plus hors de ce contexte précis).

Dans cette section, nous souhaitons donc, dans un premier temps, observer l'émergence de positions saillantes, puis d'autrui saillants. Dans un second temps, nous porterons nos observations sur les associations privilégiées positions/autrui réalisées par les salariés durant ces trois temps de mesure.

7.2.3.2. Observation des positions saillantes

Le nombre de positions saillantes identifiées à Roye est relativement restreint (comparé à Liffré), mais résume très bien les discours entendus à Roye durant le projet. Elles sont présentées dans le Tableau 7.4.

Tableau 7.4 - IDVIANDES : Positions saillantes à Roye (selon leur stabilité) et part de la population (de Roye) les évoquant à chaque temps de mesure.

Stabilité	Code	Position	% de citation à Roye			
			T1	T2	T3	M
Forte	SU04	Gestion, suivi récupération des contenants	36,67 %	33,33 %	42,86 %	37,62 %
	CT06	Sécurise les manipulations, évite les erreurs	30,00 %	29,17 %	38,10 %	32,42 %
	CT05	Gain de temps	33,33 %	33,33 %	19,05 %	28,57 %
	SU02	Meilleur suivi des commandes, du contenu, meilleure traçabilité	33,33 %		19,05 %	26,19 %
	IM02	Appareil à améliorer / Proposition d'amélioration		20,83 %	19,05 %	19,94 %
Faible	EA09	Besoin de réglage (positif)		29,17 %		
	DE02	Participation inégale & Manque de soutien			28,57 %	
	IN05	Problème d'adaptation du système à l'activité			19,05 %	

Note. En gras les positions communes avec Liffre (cf. tableau 7.5)

On remarque que ces positions, notamment celles à forte stabilité, sont des positions issues de l'*ancrage institutionnel* (à l'exception de la position IM02). Ces positionnements cadrent tout à fait avec l'activité du site de Roye : les salariés reconnaissent dans la RFID les avantages promus par la SVA, et particulièrement celui de faciliter la récupération de contenants (SU04). Des chauffeurs se plaignent en effet du laxisme de certains de leurs collègues en matière de récupération de contenants (ils se plaignent surtout d'être pointés du doigt alors qu'eux font les efforts nécessaires, problème qui devrait être résolu par la RFID). Les agents de quais y trouvent également leur compte : le système RFID permet un gain de temps considérable lors des chargements (la baisse du nombre de citations de cette position s'explique d'ailleurs par le fait que lesdits agents de quais ont refusé de répondre à nos questions lors du T3, estimant qu'ils avaient déjà tout dit et qu'on ne prenait pas suffisamment en compte leurs réponses). De même, les salariés de Roye reconnaissent à la RFID la qualité de prévenir d'éventuelles erreurs de chargements ou de livraison. Enfin, la position IM02 illustre une caractéristique des participants de Roye et souligne leur implication dans le projet : ils proposent beaucoup d'amélioration à l'outil.

En résumé, on constate que les positions à forte stabilité reflètent très bien l'avis général des salariés de Roye sur la RFID : ce sont bien celles qui sont au centre des discussions entre salariés et qui ressortent de nos entretiens. Les positions à faible stabilité montrent les nuances ressenties à chaque temps de mesure. En T2 par exemple, les nuances évoquées portaient sur la nécessité de régler le système, la RFID ayant connu quelques dysfonction-

nements à son installation. Surtout, en T3, on voit émerger des positions (déjà signalées dans la section précédente) qui reflètent le malaise ressenti par certains salariés en cette fin de projet : ils reprochent à la direction de SVA de ne pas écouter leurs avis et de ne pas mettre en œuvre tout ce qu'il faut pour que cela fonctionne bien (notamment, ils pointent du doigt la baisse des volumes traités en RFID, due en partie à la fin du projet IDVIANDES). Ces positions à faible stabilité illustrent bien les positions « à la mode » au moment de l'entretien, celles qui sont l'objet des discussions des salariés au moment de nos interventions et qui ont un fort impact immédiat sur leur opinion.

À Liffré, le nombre de positions saillantes est plus important. Ces positions reflètent, elles aussi, les discours entendus sur le site de Liffré (cf. Tableau 7.5).

Tableau 7.5 - IDVIANDES : Positions saillantes à Liffré (selon leur stabilité) et part de la population (de Liffré) les évoquant à chaque temps de mesure.

Stabilité	Code	Position	% de citation à Liffré			
			T1	T2	T3	M
Forte	CT05	Gain de temps	43,75 %	16,67 %	31,58 %	30,67 %
	CT01	Améliore les conditions de travail et/ou facilite l'activité	37,50 %		21,05 %	29,28 %
	CO06	Surplus de travail		33,33 %	21,05 %	27,19 %
	CR03	Suppression de personnel	37,50 %	16,67 %		27,08 %
	SU04	Gestion, suivi récupération des contenants	12,50 %	25,00 %	31,58 %	23,03 %
	SU02	Meilleur suivi des commandes, du contenu, meilleure traçabilité	18,75 %	25,00 %	21,05 %	21,60 %
	SC03	Sceptique sur le déploiement à grande échelle	12,50 %	25,00 %	26,32 %	21,27 %
	CT02	Diminue la pénibilité du travail	25,00 %	16,67 %		20,83 %
Faible	CR02	Risques physiques	37,50 %			
	EA04	Besoin d'informations et de retour sur le projet (et les actions)			31,58 %	
	IM05	Outil de travail convaincant	18,75 %			

Note. En gras les positions communes avec Roye (cf. tableau 7.4)

Comme nous l'avons donc souligné précédemment, les salariés de Liffré se sont heurtés à une réalité différente de celle qui leur avait été présentée. Les positions saillantes de ce site sont à l'image de ce décalage : un panaché de positions issues de l'*ancrage institutionnel* (qui ont émergé en T1) et de positions construites après le T2, après découverte des inconvénients de la technologie. On retrouve dans l'observation de ces positions le discours policé, mais agacé, tenu par les salariés de Liffré lors de nos entretiens. Ce tableau illustre un répertoire de réponses hostile à la RFID, mais qui doit composer avec une certaine forme de désirabilité sociale. Il a parfois été compliqué de discuter avec les salariés de Liffré, et

particulièrement ceux qui subissaient le plus directement les contraintes imposées par la RFID dans certains ateliers. Néanmoins, on peut constater que ces difficultés transparaissent dans les positions saillantes des salariés de Liffré, ce qui est notamment la conséquence d'une communication entre les salariés. En d'autres termes, si on a pu avoir accès à ces informations, ce n'est pas tant parce que les personnes concernées les ont évoquées, mais plutôt parce que leurs collègues avaient connaissance de ces prises de position.

Une deuxième raison vient expliquer la diversité observée de positions saillantes : c'est la diversité des ateliers de Liffré. Comme on a pu l'évoquer par ailleurs, les salariés, sur ce site, vivent parfois des situations totalement opposées. Cette diversité permet également une meilleure connaissance des différentes prises de position qui peuvent être adoptées pour évoquer la RFID.

Remarquons enfin que, comme à Roye, les positions à faible stabilité sont le reflet d'un ressenti ponctuel. Si à T1, les salariés se bornent à reprendre la communication de SVA (et notamment la question de la sécurité physique, question liée aux ondes électromagnétiques), ce constat est particulièrement vrai à T3. Après les résultats du T2, les porteurs du projet IDVIANDES ont demandé aux salariés de raisonner en terme de chaîne, et d'envisager que l'efficacité de la RFID affecte surtout les ateliers qui se trouvaient après eux. Suite logique de cette demande, les mêmes salariés se plaignaient en T3 de ne pas recevoir suffisamment de retours sur la réussite du projet, ainsi que sur les résultats des études menées sur leur site (par exemple les mesures de contrôle de la nocivité des ondes dégagées par la RFID, réalisée par l'Institut d'électronique et de télécommunications de Rennes — IETR).

7.2.3.3. Observation des autrui saillants

L'observation des autrui s'est avérée plus délicate. Nous avons notamment éprouvé quelques difficultés à identifier précisément les autrui désignés par les salariés de Roye et de Liffré. En fait, à l'exception des responsables d'ateliers ou de site (surtout désignés par leur fonction), peu d'autrui ont été précisément identifiés, les salariés refusant de désigner nommément les autrui auxquels ils pensaient (« pas de nom ! »)⁹⁸. Nous avons donc composé avec un niveau de grain moins précis, qui donne tout de même quelques enseignements.

⁹⁸ Notre idée initiale était même de déterminer le sociogramme des relations inter-individuelles de la SVA (incluant le site de Liffré et le site de Roye) pour comprendre la manière donc chacun évoquait autrui. Cette entreprise s'est avérée complexe et très mal perçue par les salariés, qui n'acceptaient pas de voir nos enquêteurs les interrogés sur un point qui dépassait quelque peu le cadre professionnel (les relations affinitaires au sein de la SVA).

Tableau 7.6 - IDVIANDES : Autrui saillants à Roye (selon leur stabilité) et part de la population (de Roye) les évoquant à chaque temps de mesure.

Stabilité	Code	Autrui	% de citation à Roye			
			T1	T2	T3	M
Forte	R-6-7-5	Chauffeurs-Livreurs	53,33 %	66,67 %	76,19 %	65,40 %
	R-5-18-4	Agents de quais (Roye)	50,00 %	37,50 %	61,90 %	49,80 %
	R-2-7-5	Responsables transports (Roye)	56,67 %	33,33 %	42,86 %	44,29 %
Faible	L-2-11-6	Gestion des vides (Liffré)	28,57 %			

Le Tableau 7.6 (ci-dessus) illustre très bien cette difficulté. On voit que les salariés des deux ateliers de Roye sont très souvent cités, mais peu de détails permettent de les identifier clairement. Concernant les chauffeurs-livreurs, les salariés donnent parfois plus de précisions : certains indiquent, en marge de l'entretien que, globalement, les plus hostiles sont

[R-6-7-5] « Certains chauffeurs (ceux qui sont moins dans l'air informatique ; les plus vieux...) » ; « Quelques chauffeurs, les “ chiants ” habituels, ceux pour qui rien ne va » : « Chauffeurs plus âgés : celui pas très “ fut-fut ”... ».

Malgré le peu de précision des salariés quant aux chauffeurs qu'ils évoquent, on a tout de même pu repérer de fréquentes références aux chauffeurs qui ont participé à la réunion de présentation initiale de la RFID, puis à ceux qui l'utilisent le plus souvent (toutes les tournées de distributions ne sont pas concernées par la RFID) :

[R-6-7-5] « la majeure partie des chauffeurs (les 9 qui font toutes les tournées) » ;

On voit bien que nos interlocuteurs avaient une idée plus précise en tête, mais encore une fois, dès que l'on cherchait à obtenir plus d'informations sur l'identité de ces chauffeurs, on se heurtait au silence des salariés...

On trouve le même type de description approximative à propos des agents de quais :

[R-5-18-4] « Les plus anciens des quais » ; « 2 jeunes des quais »

Notons qu'ici, la perception de la RFID est inversée : ce sont les plus âgés qui y sont favorables.

Ce qui est plus riche d'enseignement en revanche, et qui illustre très bien ce que nous avons ressenti sur le site de Roye, c'est l'intensité et la régularité avec laquelle est citée l'autrui « Responsables transports » de Roye, à l'inverse de l'autrui « Responsable quai ». Les premiers sont au centre de la communication de Roye : toute l'information RFID passe par eux et ils se sont montrés particulièrement favorables à la RFID. Le responsable quai est en revanche moins visible pour la majorité des salariés de Roye (du fait de ses horaires de nuit) et s'est trouvé rapidement dépassé par l'arrivée de cette technologie (il est cité par

30 % des salariés en T1, par 8,33 % en T2 et 0 % en T3), ce qui a été ressenti par les salariés qui ont progressivement cessé de l'évoquer, malgré son statut de responsable d'atelier.

Enfin, on note l'apparition, à T3, de la personne « Responsable de la gestion des vides (Liffré) ». Cette apparition n'est pas bénigne puisqu'il s'agit du poste qui a été le plus modifié par l'arrivée de la RFID, celui dont le rôle a vraiment été mis en lumière par l'arrivée de cette technologie, et qui occupe en T3 un rôle important dans le paysage représentationnel des salariés de Roye.

La situation observée à Liffré, présentée dans le Tableau 7.7 (ci-dessous) présente les mêmes inconvénients que ceux décrits à Roye concernant l'identification des autrui.

Tableau 7.7 - IDVIANDES : Autrui saillants à Liffré (selon leur stabilité) et part de la population (de Liffré) les évoquant à chaque temps de mesure.

Stabilité	Code	Autrui	% de citation à Liffré			
			T1	T2	T3	M
Forte	L-5-18-3	Quais, expéditions (Liffré)	50,00 %	45,83 %	57,89 %	51,24 %
	S-2-2-0	Direction et responsables de SVA	56,25 %	8,33 %	31,58 %	32,05 %
	L-2-2-0	Responsable Site Liffré	43,75 %	20,83 %	10,53 %	25,04 %
	L-4-6-2	Catégoriel (Liffré)	18,75 %	29,17 %		23,96 %
	L-5-12-2	La Coupe		20,83 %	26,32 %	23,57 %
	L-3-19-0	Ensemble salariés « RFID » (Liffré)	18,75 %		21,05 %	19,90 %
Faible	S-10-0-0	CHSCT	31,25 %			

Quelques points sont néanmoins à souligner :

- Le premier concerne la mention de l'autrui « Quai, expéditions (Liffré) ». Si la majorité des salariés de Liffré citent cet autrui, à chaque temps de mesure, c'est notamment parce que c'est le seul atelier visible (i.e., présent sur leur site) qui bénéficie des avantages de la RFID. Les positions favorables à la technologie sont donc systématiquement (ou presque) associées à cet autrui.

- Le deuxième point concerne la présence d'autrui de SVA, qui apparaissent surtout à T1. Elle illustre le mode de présentation auquel ont été soumis les salariés de Liffré : les positions qui sont associées à ces autrui ne sont pas issues des communications entre salariés, mais bien des informations fournies par la présentation de SVA, comme on le soulignait précédemment. Remarquons que l'autrui « Direction et responsable de SVA » réapparaît en T3, lorsque s'améliore un peu la perception de la RFID, tandis qu'il avait été négligé en T2, alors que les salariés renouvelaient les positions dont ils disposaient pour traiter de cet objet.

- Le troisième point concerne le déclin progressif de la représentation de l'autrui « Responsable site Liffré ». Ce déclin est comparable à celui observé pour l'autrui « Responsable des quais » à Roye. Ce responsable ne s'est pas autant investi que les responsables transports de Roye : son rôle dans le projet a surtout été d'être l'interface entre son site et la direction de SVA. Rapidement, il a délégué la gestion du projet à la personne « Responsable de la gestion des vides (Liffré) » qui fut notre principal contact lors de nos interventions à Liffré. Notons d'ailleurs que cet autrui n'apparaît pas dans ce tableau. C'est sans doute dû à la prise de conscience tardive, à Liffré, de son rôle. Il semble néanmoins que cette prise de conscience ait eu lieu, mais ne soit pas encore apparente en T3 (il est cité par 0 % des salariés en T1, par 8,33 % en T2 et 15,79 % en T3).

7.2.3.4. Les associations position/autrui

Pour conclure cette observation de la mise en saillance des réponses proposées par les salariés des deux sites, il est intéressant de considérer les liens réalisés entre positions et autrui. En effet, en croisant ces deux composantes dans un tableau dynamique, on remarque une certaine régularité dans la manière dont les autrui sont associés aux positions.

On peut identifier deux types d'associations : le premier porte sur la force du lien (les salariés associent prioritairement un autrui à une position ou *vice versa*). C'est le cas par exemple de l'autrui « Gestion des vides » (L-2-11-6) associé à la position « Gestion, suivi et récupération de contenants » dans 88,89 % des cas à Roye, et dans 42,86 % à Liffré. Certaines associations sont en contradiction avec la réalité du terrain : par exemple, les salariés prêtent au service « Catégoriel » des propos qu'ils ne tiennent pas ensuite devant nous, mais qui sont tout à fait en lien avec l'apport théorique de la RFID pour leur atelier⁹⁹. Dans ce cas, nous sommes tout à fait dans un fonctionnement dialogique des salariés : ils déterminent cette association parce qu'autrui occupe une fonction particulière, et non pas nécessairement parce qu'il tient ce propos. À l'inverse, certaines associations sont plus pragmatiques : les salariés répètent tout simplement les propos entendus sur le terrain. C'est par exemple le cas à Roye pour les positions « Difficulté de fonctionnement », « Besoin de réglage » ou « Attente de concrétisation des tests » prioritairement associées à l'autrui « Agents de quais », ou à Liffré entre la position « Perte de temps » et l'autrui « Pesée ».

⁹⁹ Le catégoriel est un des ateliers les plus touchés par les efforts supplémentaires qu'entraînent le projet IDVIANDES et est qui plus est sous la menace d'un déplacement de leur activité sur un autre site (avérée à la fin du projet). Pourtant, les salariés prêtent à l'autrui « Catégoriel » des positionnements théoriques favorables à la RFID, comme il leur a été indiqué dans la présentation de la technologie.

Le second type d'association met en avant la stabilité du lien position/autrui (sur les trois temps de mesure). À Liffré, par exemple, l'autrui « Expéditions » est associé lors des trois temps de mesures aux positions « Gain de temps » et « Sceptique sur le déploiement à grande échelle ». À Roye, la position « Gain de temps » est, à chaque temps de mesure, associée aux autrui « Agents de quais » et « Chauffeurs-Livreurs ».

Il existe donc bien des relations fortes entre positions et autrui, que l'on peut mettre en évidence sur un critère de force du lien et/ou sur un critère de stabilité du lien. Le peu d'informations que nous avons pu recueillir sur les autrui ne nous permet de pousser plus loin l'interprétation de ces liens, mais ces observations montrent l'importance de prendre en considération la relation position/autrui.

7.2.3.5. Conclusion de la phase de sélection des réponses saillantes

Nos observations ont pu mettre en évidence différents points, concernant la phase de sélection des réponses saillantes. Tout d'abord, nous avons pu remarquer que certaines positions, à Liffré comme à Roye, sont au centre des discussions des salariés lorsqu'ils parlent de RFID. Ces positions sont avant tout celles qui caractérisaient la situation générale de chaque site. À Roye, elles expriment assez fidèlement l'opinion des salariés du site, ce qui n'est pas exactement le cas à Liffré, où la situation est plus complexe. En effet, comme on a pu le montrer, leur appréhension défavorable de l'objet les a conduits à développer d'autres positions que celles de la présentation de SVA, majoritairement présentes à Roye. On remarque ainsi que le répertoire de réponses est moins complet, ou en tout cas moins développé lorsque le sujet n'est pas soumis à une contradiction des positions qui le compose.

Certaines positions sociales sont saillantes lors d'évènements ponctuels : la situation observée à Roye avec l'émergence subite en T3 des positions « Participation inégale & manque de soutien » et « Problème d'adaptation du système à l'activité » correspond à une situation bien particulière, qui semble avoir un poids certain dans la manière dont les salariés vont ponctuellement constituer leur opinion.

Certains autrui sont eux aussi saillants, même si l'interprétation de ces résultats est rendue plus difficile par l'identification approximative de ces autrui. Mais finalement, la dynamique et les absences relevées ci-dessus sont riches en enseignements : la sélection des autrui saillants passent, comme celle des positions saillantes, par les situations auxquelles

les salariés doivent répondre. Il s'agit d'une part de cesser d'évoquer les autrui identifiés comme non pertinents pour évoquer l'objet (c'est par exemple ce qu'on observe avec le responsable du site de Liffré ou avec le responsable des quais à Roye). Il s'agit d'autre part de mobiliser, de façon dynamique, les autrui pertinents pour traiter de l'objet au moment où l'enquêteur pose sa question (par exemple les autrui liés à la SVA à Liffré, en T1 et en T3). Certains autrui, enfin, sont incontournables et seront nécessairement abordés pour envisager l'objet (par exemple, les expéditions à Liffré ou les responsables transports à Roye).

Enfin, cette section nous a permis de pointer un lien fort (et/ou stable) entre autrui et position, qui souligne le lien dialogique existant entre les salariés et les autrui leur permettant d'aborder l'objet. Nos observations soulignent ainsi un point fondamental : la nécessité d'étudier les réponses proposées par un sujet en prenant en compte ses deux composants (la position et l'autrui).

7.2.4. État des lieux en fin de projet : la présence d'un répertoire de réponses ?

7.2.4.1. Observations et mesures

Partant de l'idée que le répertoire de réponses est constitué de positions sociales et différentes, on peut considérer que les salariés suivis lors du projet IDVIANDES disposent bien, à la fin du projet, d'un répertoire de réponses. Nous avons en effet pu constater à différentes reprises qu'ils mobilisaient plusieurs positions sociales lors de leurs réponses à nos questions.

Pour confirmer ces observations, nous avons réalisé la même analyse que celle menée dans nos précédentes études, qui nous permet d'observer ou non l'existence d'un répertoire de réponses (Lemoine & Laurens, 2012 ; Laurens & Lemoine 2014 — cf. chapitres 5 et 6). On s'intéressera donc, dans un premier temps, au nombre de positions sociales différentes dont dispose chacun des salariés.

Enfin, il est intéressant de se pencher sur l'idée de cristallisation (ou tout au moins, de stabilisation momentanée) des positions présentes dans le répertoire de réponses. Il s'agit ici, par analogie, de rapprocher la constitution du répertoire de réponses du phénomène de normalisation observé par Sherif (1936/1971). La normalisation est expliquée par Sherif (1936/1971) par le phénomène de convergence interindividuelle, processus rapprochant les

évaluations individuelles de l'objet jusqu'à ce qu'elles soient consensuelles. L'approche dialogique prêtant plutôt une origine sociale à ces évaluations, nous définirons ce processus de convergence interindividuelle comme le rapprochement de connaissances sociales des individus, aboutissant à la mise en place d'une ou plusieurs approches consensuelles permettant d'évaluer l'objet. Cette stabilisation des positions sociales apporte une certaine forme de pérennité au répertoire de réponses, en sélectionnant certaines positions saillantes. Il s'agit finalement d'observer, par analogie, un phénomène de normalisation (i.e., la mise en place de normes communes pour caractériser un objet — sauf que dans notre cas, il s'agit de la convergence non pas vers une position commune, mais vers un répertoire commun).

Pour observer ce phénomène de convergence interindividuelle, nous avons comparé la composition des répertoires de réponses à chaque temps de mesure (i.e., le nombre de salariés qui citent chaque position sociale), et mesuré leur évolution. Si le phénomène de convergence interindividuelle agissait, on devrait observer de moins en moins de différences interindividuelles entre chaque temps de mesure, de moins en moins de variations dans le nombre de fois où chaque salarié cite chaque position sociale. Le répertoire de réponses de chaque site devrait ainsi se stabiliser dans le temps.

7.2.4.2. L'existence d'un répertoire de réponses

Parmi les 19 salariés interrogés à Roye, 17 présentent un répertoire de réponses présentant plusieurs positions sociales (89,47 %) ¹⁰⁰. Un salarié ne présente aucune réponse, tandis qu'un autre ne présente qu'une seule position sociale. On peut observer, sur la figure 7.4, les 18 salariés présentant ces positions sociales.

Comme on peut le voir sur cette figure, les salariés disposent de deux grands types de réponses pour aborder la RFID (favorable vs défavorable), 4 d'entre eux proposant également une réponse plus mitigée. Parmi les 17 salariés présentant un répertoire de réponses, 76,47 % proposent des réponses dont le score est distant d'au moins 20 points (i.e., 20 % de l'échelle proposée) ¹⁰¹.

¹⁰⁰ Nous avons retiré de ces observations les 2 agents de quais qui ont refusé de participer au T3, pour des raisons évoquées plus haut.

¹⁰¹ $M_{\text{(globale)}} = 42.23$; $M_{(<20 \text{ pts})} = 5.64$; $M_{(>20 \text{ pts})} = 53.71$.

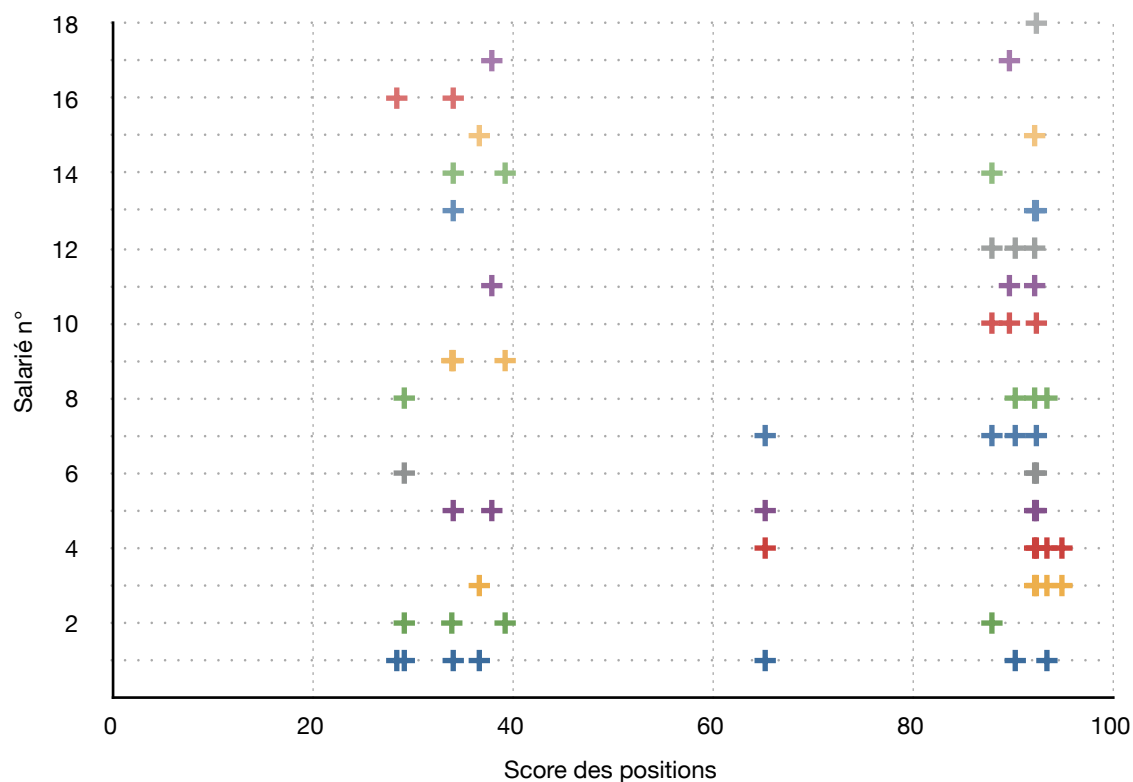


Figure 7.4 - IDVIANDES : Positions sociales présentées par les 18 salariés de Roye à T3 (triées en fonction du score moyen attribué par ces participants aux positions)

À Liffré, les 19 salariés interrogés proposent un répertoire de réponses. On peut observer, sur la figure 7.5, les répertoires proposés par ces 19 salariés.

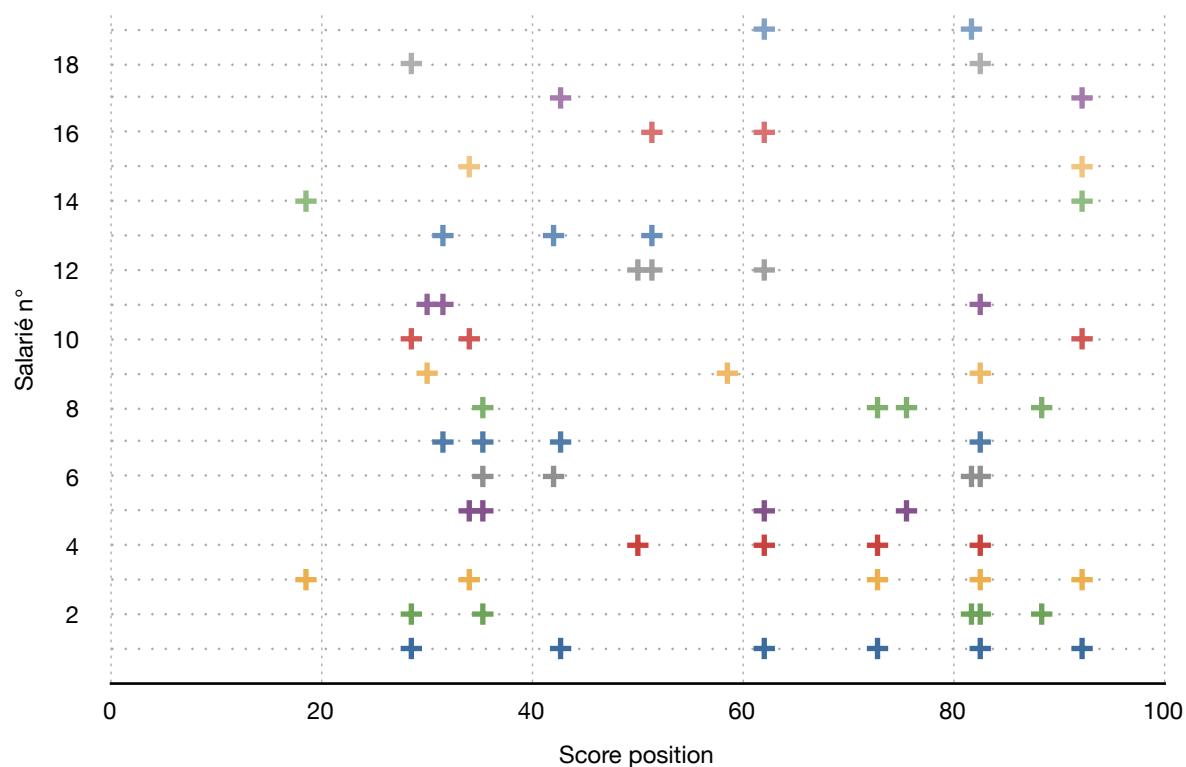


Figure 7.5 - IDVIANDES : Positions sociales présentées par les 19 salariés de Liffre à T3 (triées en fonction du score des positions)

Ce qui retient l'attention à l'observation de cette figure est la diversité des positions sociales proposées. À Liffré, on peut identifier 5 types de réponses (très défavorables ; défavorables ; mitigées ; favorables ; très favorables), même si aucun salarié ne mobilise ces 5 zones. 78,94 % d'entre eux proposent une étendue de réponses supérieure à 20 pts¹⁰². L'expérience vécue par les salariés de Liffré ainsi que la configuration de leur site semblent effectivement les avoir amenés à constituer un répertoire de réponses beaucoup plus diversifié que ceux de Roye. Les salariés maîtrisent davantage de nuances pour traiter de la RFID, ce qui leur permet sans doute également une plus grande flexibilité dans leur approche de l'objet (ils ont en effet un large choix entre l'acceptation ou le rejet de l'objet, ce qui n'est pas le cas des salariés de Roye, qui se trouvent dans une situation plus dichotomique).

7.2.4.3. La stabilisation des positions et des autrui présents dans le répertoire

- Stabilisation des positions

On observe, au niveau des positions, une différence significative entre la composition des répertoires de réponses à Liffré et à Roye en T1 et la composition de ces répertoires à T2 (à Liffré : $Ch^2(23) = 39.15$, $p = .019$; comme à Roye : $Ch^2(23) = 38.77$, $p = .021$). Cette différence n'existe plus entre le T2 et le T3 (ni à Liffré : $Ch^2(25) = 12.79$, *ns.* ; ni à Roye : $Ch^2(25) = 28.36$, *ns.*).

- Stabilisation des autrui

Au niveau des autrui, on observe le même type de résultats. Nous avons limité nos observations sur les ateliers les mieux représentés dans notre étude (la « Préparation de commande » à Liffré et les « Chauffeurs-livreurs » à Roye) pour pouvoir nous concentrer sur un nombre plus restreint d'autrui. Le constat est similaire dans les deux ateliers : tandis que l'on observe bien une différence significative dans la manière dont les autrui sont cités à T1 et à T2 (à Liffré : $Ch^2(10) = 24.96$, $p = .005$; comme à Roye : $Ch^2(8) = 42.30$, $p < .001$), il n'y a pas de différence significative dans la manière dont les autrui sont cités à T2 et à T3 (ni à Liffré : $Ch^2(10) = 9.73$, *ns.* ; ni à Roye : $Ch^2(7) = 6.88$, *ns.*).

¹⁰² $M_{(globale)} = 46.77$; $M_{(<20 \text{ pts})} = 15.54$; $M_{(>20 \text{ pts})} = 55.10$

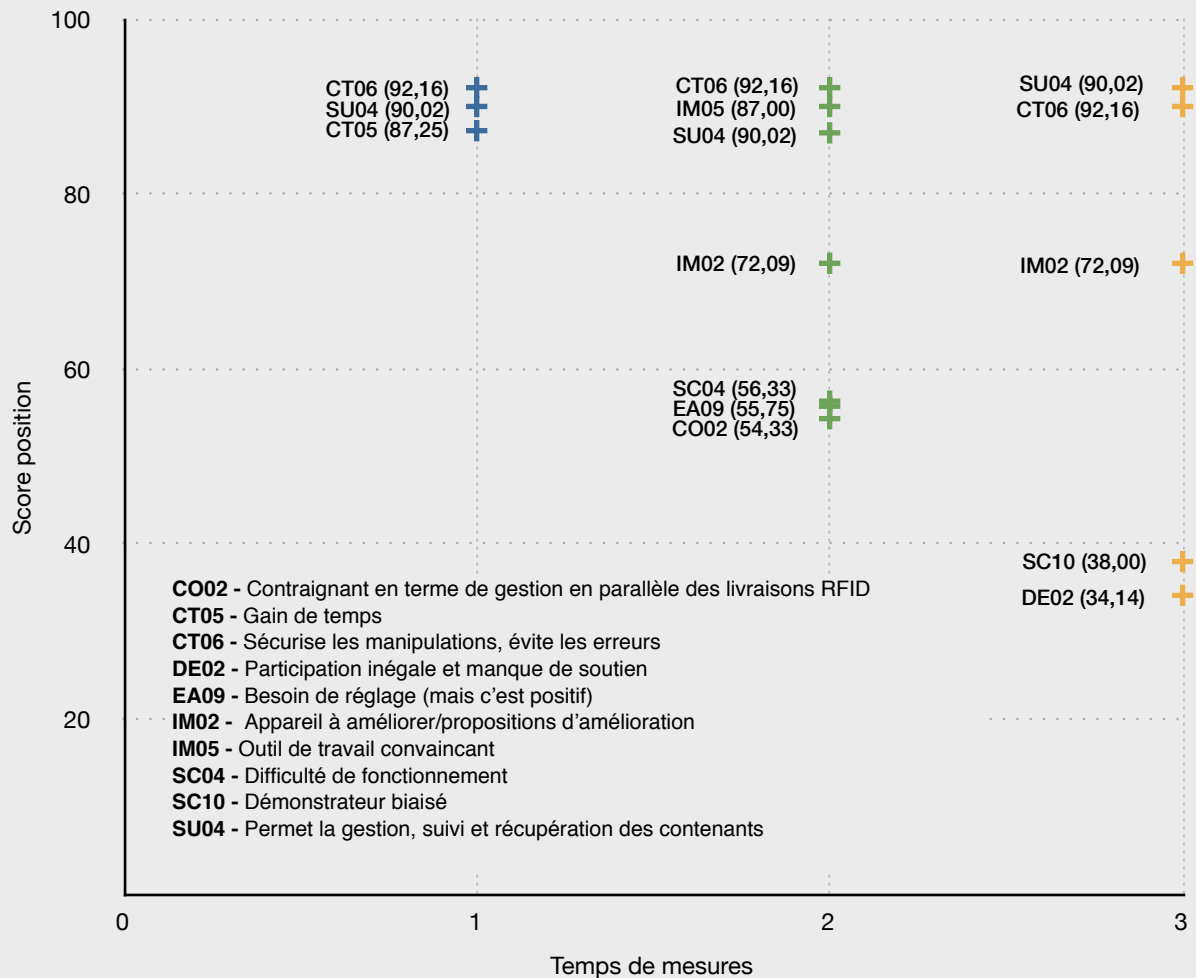
7.2.4.4. Conclusion de l'état des lieux en clôture de projet

L'état des lieux en clôture de projet a confirmé l'idée que les salariés bénéficiaient, en fin de projet d'un répertoire de réponses permettant d'aborder la RFID. Ce résultat est d'autant plus évident lorsqu'il est mis en perspective avec l'état des lieux observé à T0, alors que l'on concluait sur l'état d'anomie des représentations de cet objet par les salariés des deux sites. Il est intéressant d'observer l'évolution d'un répertoire particulier, qui illustre les différentes phases décrites dans cette étude (Encadré H).

Enfin, nous avons observé que le répertoire de réponse semble se stabiliser dans le temps, au fil des interactions qui le constituent. Si au début de l'étude, le répertoire semblait très sensible aux variations, il apparaît plus « résistant » à la fin de l'étude. Les premières réponses présentes dans le répertoire ne seraient ainsi retenues que pour permettre aux individus de communiquer entre eux, tandis que celles qui s'affirment au fil du temps sont des réponses qui induisent des prises de position, pour les accepter ou les rejeter. Toutefois, il se peut aussi qu'il y ait moins de réponses à ajouter au répertoire au fil du temps, ce qui entraîne une certaine stabilité.

Encadré H - Illustration de l'évolution d'un répertoire de réponses

On peut observer sur la figure H.1 l'évolution du répertoire de réponses d'un des deux chauffeurs-livreurs de Roye qui ont le plus utilisé la RFID lors du projet IDVIANDES (il faisait également partie des deux chauffeurs-livreurs ayant participé aux réunions de présentation et ayant, à ce titre, diffusé la communication de SVA à ses pairs). Ce salarié était très favorable à la RFID.



On voit bien sur cette figure l'évolution suivie par le répertoire de ce salarié. En T1, il ne propose que des positions sociales issues de *l'ancrage institutionnel*, celles qui correspondent le plus à son activité et qui vont lui permettre de gagner en efficacité. À ce stade, il n'a qu'une vision approximative de la RFID : les positions sociales dont il dispose se trouvent dans une relative anomie puisqu'elles sont exclusivement issues de la communication de SVA. On observe cependant que dans les autres temps de mesure, des positions émergentes viendront compléter le répertoire de ce salarié, la plupart venant d'ailleurs remplir un espace alors inoccupé : les positions sociales émergentes sont pour lui essentiellement des positions plus défavorables à la RFID que celles déjà présentes dans le répertoire. Toutes ces positions émergentes plus défavorables à la RFID sont directement issues du contexte et pour la plupart, imputables à autrui. En T2 en effet, mises à part les positions liées aux caractéristiques techniques de la RFID, la position SC04 est celle des agents de quais avec lesquels il est en contact régulièrement, qui éprouvent quelques difficultés à la lecture des

puces RFID (les chauffeurs-livreurs ne sont pas directement concernés par ce problème). En T3, les positions marquant la déception quant au déroulement du projet (DE02, SC10) sont celles des responsables transports¹⁰³. On note enfin une certaine stabilité dans l'évolution du répertoire : sur les 5 positions sociales présentées en T3, 3 sont déjà présentes dans les autres temps de mesure. Il y a là une illustration, au niveau intra-individuel du phénomène de cristallisation évoqué précédemment.

7.3. Conclusion et discussion

Les travaux réalisés durant du projet IDVIANDES ont permis une observation des phases de constitution du répertoire de réponses. S'il est important d'avoir en tête les limites de cette étude, il ne faut pas non plus en réduire l'intérêt, d'autant que nos résultats sont observés dans deux situations très différentes. Cette étude nous a notamment permis d'observer la manière dont une réponse pouvait se diffuser dans le répertoires de réponses d'individus appartenant à un même groupe restreint, ce qui constitue en soit une perspective originale. En suivant cette diffusion de réponses, nous avons notamment pu observer quelques points importants.

Tout d'abord, nous avons remarquer que les répertoires de réponses sont directement dépendants des informations obtenues à propos d'un objet, comme nous le montre la phase d'émergence des positions sociales. Ce constat, très intuitif, contredit pourtant l'idée que les individus entretiennent un rapport direct à l'objet. En effet, nous avons pu observer que c'est bien par l'intermédiaire des informations communiquées par autrui que l'individu se construit une représentations de l'objet : les positions dont les salariés disposent à T1 (i.e., avant d'avoir directement été en contact avec l'objet) confirment cette idée. La nature de ces positions dépend de l'autrui qui a introduit l'objet, ce qui va tout a fait dans le sens du regard psychosocial proposé par Moscovici (1984).

D'autre part, nous avons pu souligner que les réponses du répertoire sont fortement marquées par la relation position/autrui qui les constitue. Il sera important dans de futures études d'apporter une considération particulière au lien position/autrui. Si la théorie dialogique se fonde notamment sur l'importance de ce lien, il ne fait nul doute dans nos résultats

¹⁰³ Nous avons d'ailleurs, dans la mise en place d'un sociogramme — qui n'a pu aboutir — noté une certaine affinité entre l'un de responsables transports et ce chauffeur.

que ces deux éléments constituent les réponses du répertoire. On peut supposer que ces réponses sont fortement teintées par les autrui qui les constituent : on imagine par exemple aisément pour les salariés de Roye qu'une même réponse soutenue par un agent de quai ou par un chauffeur-livreur n'ait pas la même importance pour lui selon s'il est lui-même chauffeur ou agent de quai. Néanmoins, il faudrait reconsidérer la description d'autrui pour qu'ils puisse être aisément identifiés, sans mettre en difficulté les sujets qui doivent les citer.

Le dialogisme est d'ailleurs bien présent dans cette étude : très rapidement, les salariés savent, indépendamment de leurs propres convictions, identifier les positions utiles pour traiter de l'objet, les positions sociales. Ils attribuent une pensée à autrui, qu'ils savent restituer et mobiliser selon la réponse attendue par leur interlocuteur : durant nos entretiens, nous avons rencontré plusieurs situations où les salariés semblaient nous indiquer la réponse qu'ils croyaient devoir nous dire (« la bonne réponse »), l'attribuant à un autrui mais sans être capable de la développer davantage lorsqu'on les relançait sur ces réponses.

Remarquons par ailleurs que les salariés qui ont le plus eu besoin de remettre en question leur répertoire de réponses (notamment en communiquant sur le sujet, en réactualisant les réponses qui le composent...) sont également ceux qui disposent du répertoire de réponses le plus diversifié. Il y a sans doute une piste à suivre sur cette question, car on observe clairement deux types de structurations du répertoire de réponses : l'une plutôt pauvre (avec deux types de positions : celles qui sont favorables à l'objet et celles qui y sont défavorables) et l'autre plutôt riche (avec davantage de nuances dans l'approche de l'objet). Si l'on met ces observations en perspective des résultats observés dans le chapitre 6 à propos de l'étendue du répertoire de réponses, on peut remarquer qu'il existe sans doute différents niveaux d'élaboration du répertoire de réponses. En effet, nous avons pu constater dans ce chapitre que les salariés disposaient très rapidement d'un répertoire de réponses étendu, mais que ce critère n'était sans doute pas suffisant pour caractériser le niveau d'élaboration du répertoire de réponses. Nos observations de la stabilité du répertoire de réponses en T3 confirment ce point et reflètent assez bien les observations réalisées sur le terrain : les salariés, lorsqu'ils évoquaient la RFID en T3 étaient beaucoup moins hésitants quant aux réponses à indiquer lors de nos entretiens. Ces entretiens duraient moins longtemps que lors des temps de mesure précédents. Les salariés avaient parfois l'impression de se répéter par rapport à ce qu'ils avaient dit lors de la fois précédente, et cherchaient à faire varier leurs réponses. Un certain nombre de signes qui soulignent l'idée que les positions qui permettaient d'aborder la RFID étaient à présent beaucoup plus intuitives, intégrées par les sala-

riés. En d'autres termes, on se trouve, en fin d'étude, face à des répertoires de réponses étendu beaucoup plus élaborés que les répertoires de réponses étendus observés en début d'étude.

D'autres points seraient intéressants à approfondir : la ressemblance des positions sociales caractérisées par un fort partage social et une forte stabilité avec la théorie du noyau central proposée par Abric (1984) n'est pas fortuite, puisque nous avons volontairement utilisé le même type de méthodologie. Il n'en est pas moins intéressant que l'on observe, là aussi, des éléments forts et des éléments faibles : il faudrait sans doute pousser plus loin cette comparaison. De même, notre étude s'intéresse exclusivement aux éléments forts : peut-être serait-il intéressant de s'interroger davantage sur les éléments faibles, les positions plus marginales (voire même sur les *positions isolées*) qui pourraient fournir quelques informations sur le sujet (intérêt, orientation idéologique, lien ou affinités...) qui nous permettraient de comprendre et d'anticiper les dynamiques du répertoire.

Mobilisation des autrui signifiants et effets du niveau d'implication sur le répertoire de réponses

8.1. Présentation générale de l'étude

8.1.1. Présentation de la problématique

Les travaux présentés dans les chapitres précédents ont permis de mettre en évidence l'existence d'un répertoire de réponses qui permet au sujet de disposer de plusieurs positions sociales différentes pour évoquer un même objet (*cf.* Lemoine & Laurens, 2012 ; Laurens & Lemoine, 2014). L'étude présentée dans ce chapitre porte sur la structuration du répertoire de réponses. Elle sera aussi l'occasion d'observer le répertoire de réponses en incluant une méthode mobilisant les autrui signifiants. Nous nous intéressons, dans cette étude, à un nouvel objet : *la légalisation du mariage pour tous*¹⁰⁴.

¹⁰⁴ À noter que cette étude a été menée lors de l'été 2012, entre l'élection de François Hollande et le débat mené entre novembre 2012 et mars 2013 : il s'agit donc à ce moment là d'une promesse de campagne, en passe de devenir un projet de loi.

8.1.1.1. Mise en évidence de la relation autrui/position

Dans sa présentation du *dialogical self*, Hermans (2001a ; 2001b) propose de saisir les composants du répertoire de réponses : les voix internes (moi comme mari, moi comme chercheur) ou externes (ma femme, mon fils, mes collègues...). Il est ainsi nécessaire de se doter d'un moyen d'identifier ces voix décrites par Hermans, les autrui signifiants, car les réponses du répertoire se définissent autant par le positionnement qu'elles introduisent que par l'autrui qui leur est associé. Ces deux composants vont de pairs et permettent d'envisager l'importance qu'une réponse peut avoir pour un sujet : une position associée à Dieu n'aura pas la même valeur pour un croyant que cette même position associée au diable. Dans les études précédentes, nous analysions principalement les positions. Dans celle-ci, nous allons conjointement étudier position et autrui.

8.1.1.2. Structuration du répertoire de réponse et implication

C'est par cette approche (étude conjointe position/autrui) que nous allons analyser les différents niveaux de structurations du répertoire de réponses. On peut, sur la base de nos précédents résultats (Lemoine & Laurens, 2012 ; Laurens & Lemoine, 2014), affirmer que chacun dispose d'un répertoire de réponses sur un sujet comme la *légalisation du mariage pour tous*. Mais ces répertoires ne sont pas tous structurés de la même manière. Par exemple, les travaux de Lazarsfeld, Berelson & Gaudet (1944/1949) montrent que les électeurs ne se passionnent pas tous de la même manière pour une campagne électorale. Ce sont principalement ceux qui disposent déjà d'une opinion ferme qui participent à la campagne et s'exposent à la propagande. La plupart des électeurs semblent connaître les prises de positions élémentaires qui leur sont offertes (ils disposeraient ainsi d'un répertoire de réponses), mais seuls certains d'entre eux cherchent à le développer, par des échanges et/ou par une exposition plus importante aux thèmes de campagnes. Ces individus, les plus engagés par ces thèmes, disposent également d'un répertoire de réponses, mais il est plus riche et mieux structuré (i.e., composé de réponses plus précises, plus nuancées).

Ces travaux soulignent ici deux points : le premier est que le niveau de structuration, d'élaboration de nos répertoires de réponses va dépendre de l'objet et le second que l'implication des sujets vis-à-vis de l'objet explique ces différences de niveaux de structuration.

Plusieurs recherches (Baggio & Rouquette, 2006 ; Ernst-Vintila, 2005 ; Gruev-Vintila & Rouquette, 2007 ; Ernst-Vintila et col., 2011) montrent le rôle joué par l'implication dans l'élabor-

ation des significations et la construction du rapport aux objets auxquels sont confrontés les individus et les groupes. (Lo Monaco, Apostolidis & Dany, *in press*)

Dans l'étude du répertoire de réponses, nous allons envisager l'implication comme une variable déterminant le niveau de structuration du répertoire de réponses. Ainsi, plus les sujets sont impliqués (i.e., engagés vis-à-vis de l'objet : un sujet impliqué en a une bonne connaissance, le pratique et se sent concerné par lui), plus ils disposent d'un répertoire de réponses élaboré (au sens de varié et détaillé). Plus cette implication s'amenuise, plus le répertoire est élémentaire.

8.1.1.3. Hypothèses opérationnelles

- H1 : Mise en évidence de la relation autrui/position et application de l'hypothèse du répertoire de réponses sur un nouvel objet.

Le premier objectif de cette étude est de vérifier l'existence du répertoire de réponses sur un nouvel objet ainsi que de conduire une analyse basée sur la relation autrui/position.

Il s'agira donc dans un premier temps de vérifier cette relation privilégiée entre des autrui et des positions clairement décrits afin d'identifier et de caractériser chacune des réponses qui composent le répertoire du sujet. On devrait ainsi pouvoir reproduire nos précédents résultats (Lemoine & Laurens, 2012 ; Laurens & Lemoine, 2014 — cf. chapitres précédents) et observer que chaque sujet dispose bien d'un répertoire composé de réponses multiples, différentes et partagées socialement.

- H2 : Implication et structure du répertoire de réponses

L'hypothèse centrale de cette étude porte sur le lien entre niveaux de structuration du répertoire de réponse et niveaux d'implication : on s'attend à ce que les sujets fortement impliqués vis-à-vis de l'objet disposent d'un répertoire élaboré tandis que ceux qui sont faiblement impliqués ne disposent que d'un répertoire élémentaire.

Pour vérifier cette hypothèse, nous disposons de trois critères (le degré de partage social, la précision d'identification des autrui et l'effet d'assimilation/contraste) qui indique le niveau d'élaboration du répertoire de réponses. Ainsi, un sujet qui présente un fort *degré de partage social*, un fort *effet d'assimilation/contraste* et qui identifie précisément autrui dispose d'un répertoire de réponses « Très élaboré ». À l'inverse, un sujet qui présente un faible *degré de partage social*, un faible *effet d'assimilation/contraste* et qui identifie approximativement autrui disposerait d'un répertoire de réponses « Très élémentaire ». Entre ces deux ex-

trêmes, on peut identifier les sujets présentant un répertoire de réponses « Élaboré » (i.e., qui réunit deux de ces trois critères) ou « Élémentaire » (i.e., qui ne réunit qu'un seul de ces trois critères).

Nous pensons qu'il existe une relation hiérarchique entre ces différents groupes sur la variable *indice d'implication*, telle que : *Indice d'implication* (Très élaboré) > *Indice d'implication* (Élaboré) > *Indice d'implication* (Élémentaire) > *Indice d'implication* (Très élémentaire) (H2). Autrement dit, le niveau d'implication des sujets diminue avec le niveau de structuration de leur répertoire de réponses.

8.1.2. Méthodologie

8.1.2.1. Présentation de la population

Nous avons interrogé 201 personnes, recrutées par correspondance auprès des Centres Lesbien - Gai - Bisexuel - Transsexuel (LGBT) de toute la France¹⁰⁵ ($n = 45$) et auprès de la population étudiante de Rennes 2 ($n = 156$). Notre population se compose de femmes ($n = 143$) et d'hommes ($n = 55$) — trois personnes ne se définissant pas sur ce critère. L'âge de notre échantillon varie de 19 à 64 ans ($M = 27.47$; $ET = 10.25$). Comme nous avons pu le vérifier, les variables genre et âge n'ont aucun effet sur les réponses de nos sujets. Chaque sujet remplissait un questionnaire en ligne, formaté à l'aide du logiciel Limesurvey. Tous les sujets pris en compte dans cette étude ont répondu à toutes les questions qui leur étaient posées, sans avoir de possibilité de revenir en arrière ni de sauvegarder leurs réponses.

8.1.2.2. Déroulement de l'expérience¹⁰⁶

Pour obtenir la description de leur répertoire de réponses sur la *légalisation du mariage pour tous*, nous avons invité nos sujets à répondre à la consigne suivante :

« Imaginez un débat dans le cadre des élections législatives sur la *légalisation du mariage pour tous* (dit mariage homosexuel) en France. Quels représentants des différentes positions devraient participer ? Vous devez avoir des idées du positionnement de ces intervenants, de manière à ce qu'ils proposent des idées différentes les unes des autres ».

¹⁰⁵ Sauf la LGBT de Rennes dont nous avons rencontré les représentants, les centres LGBT ont été contactés par mail. On compte des sujets de 31 départements, dont la moitié environ ($n = 99$) vient d'Ille-et-Vilaine.

¹⁰⁶ On retrouvera l'ensemble du protocole expérimental dans l'Annexe n° 7.

Après avoir identifié 6 intervenants, ils étaient invités à n'en retenir que 4, dont ils décrivaient le positionnement sur une échelle construite lors d'un pré-test selon la méthode des intervalles a priori égaux de Thurstone¹⁰⁷. Pour ce faire, ils devaient imaginer la réponse que donneraient leurs intervenants à 12 items présentés du plus défavorable à la légalisation du mariage pour tous (« *Non seulement il ne faut pas légaliser le mariage homosexuel, mais il faut absolument mener des actions préventives pour enrayer l'homosexualité* ») au plus favorable (« *Il faut légaliser le mariage homosexuel pour ouvrir les droits d'adoption à tous* »).

Les sujets décrivaient ensuite chacun des 4 autrui sélectionnés sur un questionnaire armé, qui permettait de les différencier sur différentes caractéristiques (la sensibilité politique, religieuse, le niveau de contact avec le milieu LGBT et l'âge des intervenants) mises en évidence lors d'entretiens préalables, et pré-testées auprès d'une population étudiante¹⁰⁸.

Pour terminer, chaque sujet répondait à plusieurs items, destinés à déterminer son niveau d'implication vis-à-vis de l'objet, ainsi qu'à établir sa fiche signalétique sur différents critères (genre, âge, localisation géographique, filière d'étude pour les étudiants, sensibilité politique, sensibilité religieuse et niveau de contact avec le milieu LGBT).

8.1.2.3. Mesures et codages

• Classification des réponses

L'identification des réponses est obtenue par le croisement de deux dimensions, la position et l'autrui. L'identification des positions est réalisée sur la base des items sélectionnés par le sujet sur l'échelle de Thurstone. Ce dispositif permet d'obtenir un *pattern* décrivant précisément la position soutenue par l'intervenant proposé par le sujet, ainsi que son score sur l'échelle d'attitude. Les autrui ne sont pas toujours présentés de la même manière et nous avons donc mobilisé les 4 caractéristiques (la sensibilité politique, religieuse, le niveau de contact avec le milieu LGBT et l'âge des intervenants) évoquées précédemment pour standardiser la description des intervenants proposés par nos sujets. Nous avons ensuite utilisé la méthode de classification hiérarchique de Ward ¹⁰⁹ pour catégoriser les 665 répon-

¹⁰⁷ Voir Annexe n° 8 et Encadré E.

¹⁰⁸ On a notamment vérifié que ces caractéristiques discriminaient les autrui entre eux — Voir Annexe n° 9.

¹⁰⁹ D'un côté la *clusterisation* fournit une typologie fondée sur les données binaires (ex. 000000011100) ou sur la description d'autrui (ex. 4253) et d'un autre nous savons grâce à l'échelle d'attitude la valeur de chaque réponse. Ainsi, nous pouvons calculer la moyenne et l'écart-type des réponses regroupées dans chaque cluster.

ses obtenues en 5 positions [1 ; 2 ; 3 ; 4 ; 5] et 4 autres [A ; B ; C ; D]¹¹⁰. Le croisement de ces deux dimensions (position et autre), forme 20 possibilités de réponses, significativement différentes les unes des autres¹¹¹.

• Mesure du niveau d'implication des sujets

Nous nous sommes appuyés sur la définition que donne Abric (2001) de l'implication, sous la dénomination de distance à l'objet, pour mesurer les trois dimensions qui déterminent le niveau d'implication de nos sujets :

- La connaissance plus ou moins grande de l'objet en demandant à nos sujets d'évaluer leur propre connaissance de l'objet.
- Le niveau de pratique de l'objet, mesuré par trois items (niveau d'adhésion à une association militante ; niveau de participation à des manifestations portant sur le mariage pour tous ; niveau de participation à des réunions portant sur la question de la légalisation du mariage pour tous)
- L'implication personnelle du sujet, définie par Rouquette (1988, 1994) comme une variable explicative majeure de l'élaboration et de la transformation de la pensée sociale, et constituée de trois composantes (Rouquette, 1997 ; Flament et Rouquette, 2003) :
 - La valorisation de l'objet, « qui questionne le sujet à propos de l'importance qu'il lui accorde » (Lheureux, Lo Monaco & Guimelli, 2011, p. 62) ;
 - L'identification personnelle, « ce qui revient à poser la question du degré auquel le sujet se perçoit concerné par [l'objet] » (Lheureux et coll., *ibid.*) ;
 - La capacité perçue d'action, « qui concerne la portée des actions que le sujet pense pouvoir exercer dans sa direction » (Lheureux et coll., 2011, *ibid.*).

La combinaison de ces items permet de calculer un *indice d'implication*¹¹² pour chaque sujet : plus cet indice sera élevé, plus le sujet sera fortement impliqué par l'objet *légalisation du mariage pour tous*. Afin de simplifier la lecture de nos résultats et sur la base de cet *indice*

¹¹⁰ Ces 5 positions sont significativement différentes en elles sur l'échelle d'attitude [$F(4, 799) = 1921, p < .001$]. Les 4 autres sont eux aussi significativement différents sur l'échelle d'attitude [$F(3, 800) = 73.19, p < .001$].

¹¹¹ $F(19, 784) = 425, p < .001$. On retrouve dans l'Annexe n° 9 une description détaillée des différentes positions et des différents autres obtenus.

¹¹² $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0,846$. L'analyse factorielle aboutit à l'extraction d'un facteur unique ayant une valeur propre de 3.085, expliquant 44,10 % de la variance ; Caractéristiques de l'indice : $M = 3.83$; $ET = 1.32$; $Min = 0.71$; $Max = 7.57$.

d'implication, nous avons également identifié deux groupes extrêmes : l'un faiblement impliqué et l'autre fortement impliqué par l'objet.¹¹³

- Précision d'identification d'autrui

Nous avons réalisé une analyse qualitative qui nous permet de discriminer deux niveaux de précision, utilisés par nos sujets pour identifier leurs intervenants (autrui) :

- Niveau 1 de précision (59,85 % des autrui proposés) : les sujets donnent peu ou pas de détails sur l'identité de l'autrui mobilisé. On ne dispose au maximum que de la catégorie sociale de l'autrui ou bien de son positionnement face à l'objet du débat.

[Niveau 1] « Juriste » ; « Défenseur du mariage homosexuel » ; « Sociologue spécialiste de la famille » ; « Représentant contre l'idée du mariage pour tous » ; « Autorité religieuse » ; « Homosexuel(le) » ; « Père de famille hétéro » ; « Leader de droite » ; « Représentant de monsieur et madame tout le monde sans avis prédéfini » ; « Psychologue de l'enfance »...

- Niveau 2 de précision (40,15 % des autrui proposés) : on peut aisément identifier l'autrui proposé par le sujet. On dispose ici de la catégorie sociale de l'autrui proposé et de son positionnement face à la légalisation du mariage pour tous. Dans certains cas, son nom est clairement indiqué, ou tout au moins un intitulé ne laissant aucune ambiguïté sur son identité.

[Niveau 2] « Marine Le Pen » ; « Msgr XXIII » ; « Président d'une association de défense des droits des homosexuels » ; « Avocat chargé de la défense des droits des homosexuels » ; « Maire qui a déjà célébré un mariage homo » ; « Bertrand Delanoë » ; « Alain Finkelkraut » ; « Christine Boutin » ; « Caroline Fourest » ; « Président de la République »...

Nous pouvons observer, pour chaque sujet, s'il utilise prioritairement la *précision d'identification d'autrui* de niveau 1 ou 2. Lorsque la *précision d'identification d'autrui* est prioritairement de niveau 2, cela indique que les sujets identifient précisément les autrui qu'ils évoquent. À l'inverse, lorsqu'ils utilisent prioritairement la *précision d'identification d'autrui* de niveau 1, c'est que les sujets ne les identifient qu'approximativement.

- Effet d'assimilation/contraste

Sherif et Hovland (1961) ont montré avec l'effet d'assimilation/contraste comment les dispositions d'un sujet envers un objet pouvaient structurer ses attitudes. Ils soulignent comment un jugement extrême (identifié comme étant le fait d'individus très fortement enga-

¹¹³ $t(103) = -25.90$, $p < .001$; Caractéristiques du groupe faiblement impliqué : $n = 49$; $M = 2.27$; $ET = 0.439$; $Min = 0.71$; $Max = 2.86$; Groupe fortement impliqué : $n = 55$; $M = 5.54$; $ET = 0.81$; $Min = 4.57$; $Max = 7.57$.

gés vis-à-vis de l'objet) accentue cet effet : les positions proches de son opinion sont davantage assimilées (effet d'assimilation) et celles qui y sont opposées ou éloignées sont davantage rejetées (effet de contraste). Ces travaux ont ainsi mis en évidence deux zones : la zone d'acceptation (positions proches de l'opinion) et la zone de rejet (positions opposées)¹¹⁴.

Pour mesurer l'effet d'assimilation, nous avons calculé la différence moyenne entre le score sur l'échelle d'attitude de la réponse classée au rang n° 1 par chaque sujet, et le score moyen des réponses situées dans leur zone d'assimilation¹¹⁵. De même, pour mesurer l'effet de contraste, nous avons calculé la différence moyenne entre le score de la réponse classée au rang n° 1 et le score moyen des réponses situées dans leur zone de rejet.

Ces deux mesures nous permettent de calculer l'*effet d'assimilation/contraste* : il suffit d'observer, en valeur absolue et pour chaque sujet, la différence entre le score d'assimilation et le score de contraste. Le calcul de cet effet permet ainsi de synthétiser les observations de Sherif & Hovland : plus l'écart entre l'effet d'assimilation et l'effet de contraste est important, plus les sujets dichotomisent les positions de leur zone d'acceptation et celles de leur zone de rejet¹¹⁶.

8.2. Résultats

8.2.1. Hypothèse 1 : Importance d'autrui dans l'exploration des réponses

8.2.1.1. La relation entre les dimensions position/autrui

Notre objectif est de vérifier que chaque autrui est lié de façon singulière aux différentes positions. La figure 8.1 montre en effet que chaque autrui présente une dispersion origi-

¹¹⁴ Pour déterminer ces zones, nous avons observé la dispersion des réponses sur l'échelle d'attitude, qui met en évidence deux zones distinctes ($t(803) = 103.235, p < .001$). La première regroupe les réponses défavorables à la légalisation du mariage pour tous [position n° 1; position n° 2] tandis que l'autre regroupe les réponses qui y sont favorables [position n° 3; position n° 4; position n° 5].

¹¹⁵ Nous avons fait le choix de considérer que la zone d'acceptation du sujet sera celle à laquelle appartient la réponse qu'il aura classée au rang n° 1 (la zone de rejet étant donc l'autre zone).

¹¹⁶ Illustration : prenons l'exemple d'un participant qui propose quatre réponses différentes, les réponses A1 ($M = 2.46$), B1 ($M = 2.39$), B3 ($M = 7.17$), C5 ($M = 8.91$). Il place au rang n° 1 la réponse B3 (autrui B ; position 3), ce qui situe la réponse C5 dans sa zone d'acceptation et les réponses A1 et B1 dans sa zone de rejet. Ainsi, l'effet d'assimilation est de $7.17 - 8.91 = -1.74$ et l'effet de contraste de $7.17 - (2.46 + 2.39) / 2 = 4.74$. L'effet d'assimilation/contraste, pour ce sujet, est donc de $4.74 - 1.74 = 3$, ce qui correspond à un écart modéré entre la zone d'acceptation et la zone de rejet.

nale de ces positions [$\chi^2(12) = 231.24, p < .001$] et est donc, de fait, associé à une manière particulière de se positionner.

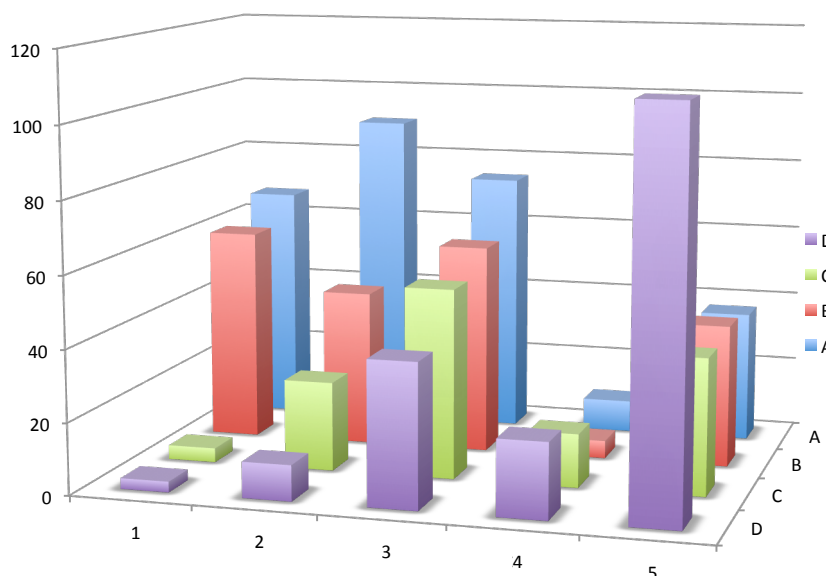


Figure 8.1 - Étude 7 : Nombre d'évocation des réponses selon le type de position et d'autrui mobilisé

Quelques points sont à souligner :

- La fréquente association des autrui A et B aux positions 1 et 2¹¹⁷ (et particulièrement l'association A2). Ces autrui semblent être clairement identifiés comme étant ceux qui défendent les positionnements défavorables à la légalisation du mariage pour tous. Typiquement, il s'agirait donc d'un autrui conservateur, croyant pratiquant (pour l'autrui B uniquement), fréquentant peu le milieu LGBT et âgé de 40 à 50 ans. Cet autrui « typique » tient un positionnement très défavorable au mariage pour tous, voire très défavorable à l'homosexualité en elle-même (pour B). Certains considèrent néanmoins (plutôt autrui A) qu'il faut accorder davantage de prérogatives au PACS.

- Les associations moins claires lorsqu'il s'agit de positions intermédiaires¹¹⁸. On remarque sur la figure 8.1 qu'aucun autrui n'est clairement associé aux positions 3 et 4. Malgré cela, on peut observer que la position 3, position intermédiaire (plutôt pour, pas vraiment contre) s'oriente plutôt vers des autrui identifiés comme défavorables à la légalisation du mariage pour tous, contrairement à la position 4.

¹¹⁷ Comparaison de l'association des positions 1 et 2 avec les Autrui (A+B vs C+D) : $\chi^2(1) = 25.89, p < .001$.

¹¹⁸ Comparaison de l'association de la position 3 avec chaque autrui (vs fréquences théoriques) : $\chi^2(3) = 6.70, p = .082$.

- La claire identification par nos sujets de l'association D5 (à l'instar de la réponse A2)¹¹⁹. Cette réponse est celle d'un autrui plutôt jeune (20-30 ans) progressiste (voir très progressiste), plutôt anticlérical et qui fréquente souvent le milieu LGBT. Il défend pleinement l'idée du mariage pour tous, jugeant notamment que le PACS n'est pas suffisant. Il revendique surtout une égalité des droits entre les citoyens, notamment au niveau fiscal et de l'adoption par les couples homosexuels.

8.2.1.2. Efficacité de la méthode de classification pour observer le répertoire

• Effets du changement d'objet et de méthode sur la mise en évidence du répertoire

Le répertoire de réponses doit être constitué de positions multiples, différentes et partagées socialement (Lemoine & Laurens, 2012). Dans cette précédente étude, les positions étaient considérées comme *sociales* lorsque leur *degré de partage social*¹²⁰ était supérieur à 1. Celles qui n'étaient citées que par un seul sujet étaient catégorisées sous le terme de *positions isolées*. L'*indice de cohérence structurale*¹²¹ permettait par ailleurs de montrer que les *positions sociales* étaient plus cohérentes que les *positions isolées*.

Nous retrouvons les résultats de nos études précédentes. Les 665 positions citées par nos sujets sont avant tout des *positions sociales* (86,72 %), en moyenne plus cohérentes ($M = 1.79$; $ET = 2.13$) que les *positions isolées* ($M = 6.43$; $ET = 3.42$) [$t(664) = 12.42$, $p < .001$].

Par ailleurs, les deux méthodes aboutissent à des conclusions similaires¹²² : 97,01 % des sujets disposent d'un répertoire de réponses dans cette étude contre 95,52 % dans l'étude précédente. La principale différence (et avantage) tient dans le fait que la méthode de classification actuelle mobilise l'ensemble des réponses, tandis que la méthode précédente écartait 30,10 % des propositions faites par nos sujets (les *positions isolées*).

¹¹⁹ Comparaison de l'association de la position 5 avec chaque autrui : $\chi^2(3) = 27.00$, $p < .001$; Comparaison de l'association de la position 5 avec chaque autrui (sauf D) : $\chi^2(2) = 0.24$, ns .

¹²⁰ *Degré de partage social* = nombre de sujet ayant proposé une position. Rappelons que nous nous appuyons sur le postulat selon lequel la probabilité d'obtenir deux *patterns* de réponses identiques sur l'échelle de Thurstone était très faible.

¹²¹ *Indice de cohérence structurale* = « Variance des scores d'attitude des items choisis. L'indice est égal à 0 lorsqu'un seul item est choisi, il est faible si des items proches sont choisis et augmente lorsque des items distants sont choisis et ceci d'autant plus que les items intermédiaires ne le seraient pas. » (Lemoine et Laurens, 2012)

¹²² $\chi^2(1) = 0.62$, ns ; $r = 0.481$, $p < .001$.

- Les cas d'absence de répertoire de réponses

On peut mettre en évidence trois cas distincts de sujets chez qui nous n'observons pas de répertoire de réponses. Le premier est un cas classique, déjà rencontré avec la méthode précédente. Il illustre l'absence du critère de multiplicité de réponses :

Cas A - Trois sujets ne proposent qu'une seule réponse. Ces 3 sujets ont pourtant évoqué des *patterns* différents (l'un d'entre eux en a même proposé 4), mais dans chaque cas, ils sont regroupés dans un même cluster, une même position (l'écart le plus grand sur l'échelle d'attitude est de 0,99, ce qui témoigne de la proximité de ces positions).

Le deuxième montre typiquement l'apport de la mesure d'*étendue sur l'échelle d'attitude*¹²³ du répertoire de réponses. Il illustre l'absence du critère de différenciation :

Cas B - Trois sujets, à l'inverse, proposent plusieurs réponses qui ne se différencient pas les unes des autres (étendue sur l'échelle d'attitude égale à 0). La nuance qui leur permet de présenter plusieurs réponses est due aux autres différents qu'ils associent à une même position. C'est le cas typique mis en évidence par la mesure d'étendue du répertoire.

Un troisième cas illustre les « situations limites » que nous avons rencontrées :

Cas C - Deux sujets proposent 3 réponses différentes dont l'écart sur l'échelle d'attitude est inférieur à 1. Les sujets vont ici proposer au moins deux positions différentes, associées à deux autres distincts. Selon nos critères, il y a donc bien présence de répertoire de réponses, mais l'*étendue sur l'échelle d'attitude* montre que ces différences sont tenues.

8.2.2. Hypothèse 2 : Niveau d'implication et formation du répertoire de réponses

8.2.2.1. Effet du niveau d'implication sur les positions du répertoire

Les régressions simples¹²⁴ réalisées sur l'ensemble de notre échantillon montrent une influence significative du niveau d'implication sur le *degré de partage social*¹²⁵ des positions évoquées par nos sujets. Ces résultats semblent confirmer l'hypothèse que les sujets les plus fortement impliqués vis-à-vis de l'objet sont ceux qui proposent les réponses les plus

¹²³ *Étendue sur l'échelle d'attitude* : différence entre la réponse la plus favorable à la légalisation du mariage pour tous et la réponse la plus défavorable [$M = 5.54$; $ET = 1.76$; $Min = 0$; $Max = 8.91$].

¹²⁴ L'ensemble des tableaux de régressions sont regroupés dans l'Annexe n° 10.

¹²⁵ $\beta = 4.64$; $t(199) = 2.98$, $p = 0.003$, $R^2 = 0.04$.

partagées. Néanmoins, la faible taille de cet effet nous conduit à concentrer nos observations sur les deux extrémités de l'échelle de proximité à l'objet.

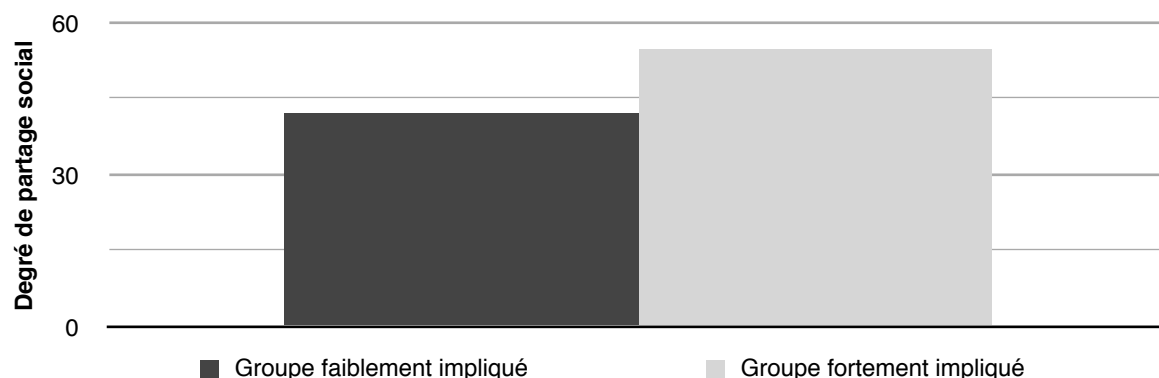


Figure 8.2 - Étude 7 : Comparaison du degré de partage social des réponses citées par les sujets selon leur niveau d'implication

La figure 8.2 confirme que les sujets du groupe fortement impliqué présentent un *degré de partage social* plus important [$t(103) = -2.17, p = 0.033$] que les sujets faiblement impliqués. Notons que l'on ne trouve aucun effet de l'appartenance à un de ces groupes sur le critère d'*étendue sur l'échelle d'attitude*, qui nous renseigne sur la diversité du répertoire. Il semble que ce critère soit l'objet d'un « effet plafond », les deux groupes obtenant des résultats assez élevés sur ce critère.

8.2.2.2. Effet du niveau d'implication sur les autres du répertoire

Nous faisons l'hypothèse que les sujets fortement impliqués identifient plus précisément autrui que les sujets faiblement impliqués. La figure 8.3 illustre la comparaison de l'*indice d'implication* des sujets qui utilisent le niveau 1 et de ceux qui utilisent le niveau 2 de *précision d'identification d'autrui*. On peut observer sur cette figure que les sujets qui utilisent le niveau 2 (le plus précis) sont également ceux qui sont les plus fortement impliqués par l'objet ($M = 4.44$; $ET = 1.47$), comparés à ceux qui utilisent le niveau 1 (plus approximatif) et qui sont plus faiblement impliqués ($M = 3.43$; $ET = 1.02$)¹²⁶.

Ce sont donc bien les sujets fortement impliqués qui fournissent l'identification la plus précise des autres qu'ils présentent.

¹²⁶ $t(803) = -10.70, p < .001$.

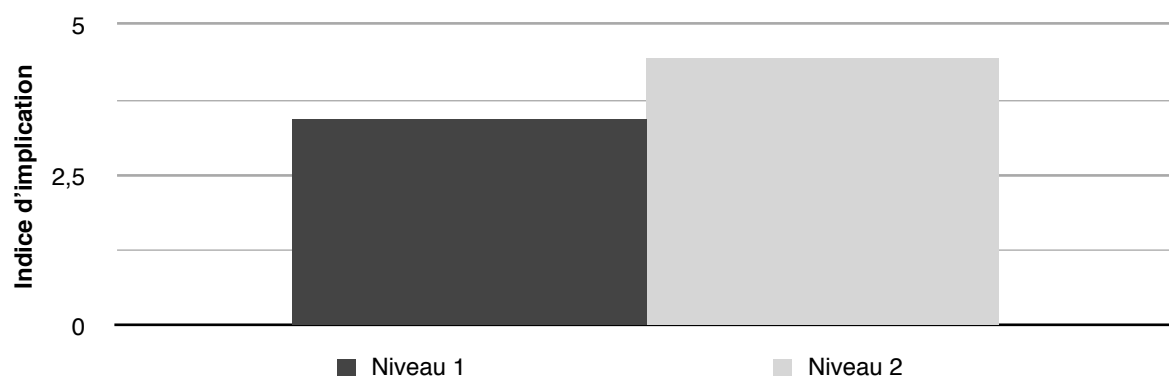


Figure 8.3 - Étude 7 : Comparaison de l'indice d'implication selon la mobilisation du niveau 1 ou 2 de précision d'identification d'autrui

Il existe une relation linéaire entre le niveau de *précision d'identification d'autrui* utilisé par les sujets et l'*indice d'implication*¹²⁷. Plus les sujets sont impliqués, plus ils sont précis dans leur identification d'autrui, donnant l'impression d'envisager un intervenant qu'ils identifient clairement lorsqu'ils abordent la question de la légalisation du mariage pour tous :

[*indice d'implication fort*] « Najat Vallaud-Belkacem » ; « Christiane Taubira » ; « Denis Lefèbvre (Fédération LGBT) » ; « Christine Boutin » ; « Représentant d'un groupe catholique traditionnel (contre le mariage pour tous) » ...

À l'inverse, moins ils sont impliqués, moins ils sont précis dans leur identification d'autrui : ils mobilisent des nominations d'ordre général, sans trop de détails et qui laissent à penser qu'ils ont une représentation assez vague de l'intervenant qu'ils proposent :

[*indice d'implication faible*] « Représentant indécis sur la question » ; « Homosexuel(le) » ; « Journalistes » ; « Représentant contre l'idée du mariage pour tous » ; « Citoyen(s) lambda hétérosexuels » ...

8.2.2.3. Effet du niveau d'implication sur les réponses du répertoire

On s'attend à ce que l'effet d'assimilation/contraste (Sherif et Hovland, 1961) soit plus marqué chez nos sujets fortement impliqués que chez nos sujets faiblement impliqués. Nous avons donc comparé les résultats proposés par les groupes de sujets situés aux deux extrémités de notre *indice d'implication*.

À l'instar de ce que montrait Sherif et Hovland (1961, pp. 127-145), on observe que les sujets fortement impliqués proposent un score d'assimilation plus faible ($M = 3.83$) que les sujets faiblement impliqués ($M = 4.67$) : ils assimilent donc plus fortement à leur opinion les

¹²⁷ $\beta = 1.12$; $t(199) = 7.24$, $p < .001$, $R^2 = 0.20$; Voir le tableau de régression n° A10.2 — cf. Annexe 10.

réponses situées dans leur zone d'acceptation¹²⁸. En revanche, on n'observe aucune différence significative pour les réponses situées dans leur zone de rejet : le score de contraste des sujets fortement impliqués ($M = 0.49$) ne se distingue pas significativement du score de contraste des sujets faiblement impliqués ($M = 0.80$)¹²⁹.

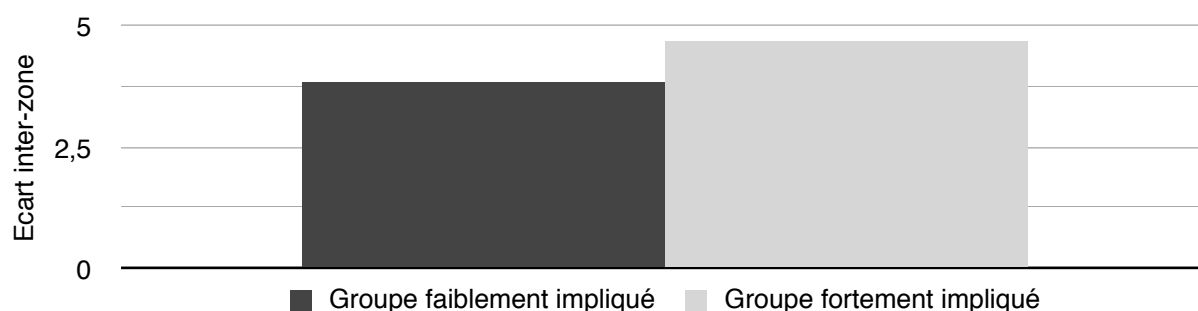


Figure 8.4 - Étude 7 : Écart entre le score d'assimilation (distance moyenne entre opinion et positions de la zone d'acceptation) et le score de contraste (distance moyenne entre opinion et positions de la zone de rejet), selon le niveau d'implication

Mais le résultat le plus instructif est celui observé sur l'effet d'assimilation/contraste lui-même, illustré par la figure 8.4 (ci-dessus) : l'effet est plus prononcé chez nos sujets fortement impliqués que chez nos sujets faiblement impliqués ($t(103) = 2.09$, $p = 0.039$). En d'autres termes, les sujets fortement impliqués par l'objet marquent davantage la différence entre les réponses proches de leur opinion et les réponses qui y sont opposées.

8.2.2.4. Caractéristiques des profils sur l'indice d'implication

La figure 8.5 (ci-dessous) montre l'indice d'implication de chaque groupe de sujets selon le niveau d'élaboration de leur répertoire de réponses (défini à partir de nos trois critères).

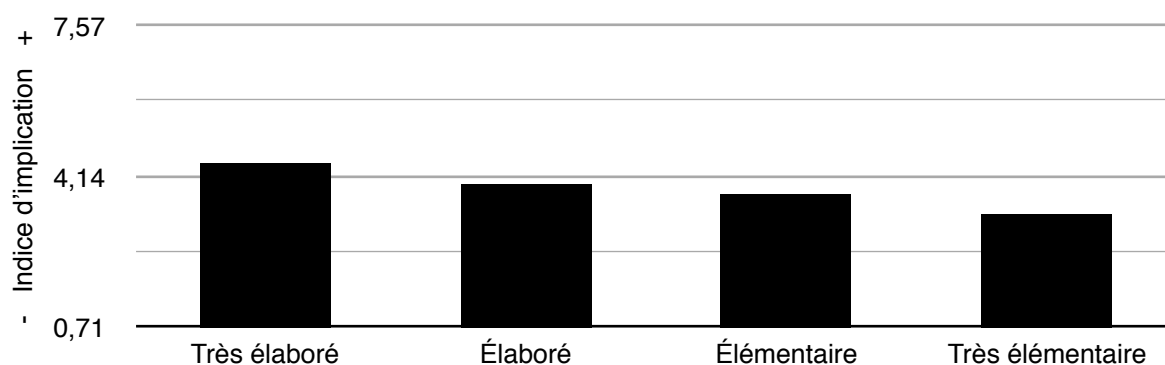


Figure 8.5 - Étude 7 : Comparaison de l'indice d'implication des sujets selon le niveau d'élaboration de leur répertoire de réponses

¹²⁸ $t(103) = 2.64$, $p = 0.01$.

¹²⁹ $t(95) = -0.73$, *ns*.

L'analyse de contraste spécifique confirme notre hypothèse (tableau 8.1) puisque notre contraste d'intérêt (la tendance linéaire) est significatif ($F(197) = 15.592$, $p < .001$) et que l'effet résiduel ne l'est pas ($F(197) = 0.374$, *ns*)¹³⁰. On trouve donc bien un lien fort entre indice d'implication et niveau de structuration du répertoire de réponses.

On peut en conclure que le niveau d'implication est lié au degré d'élaboration du répertoire de réponses. Notons que cette variable n'influence pas le nombre de réponses données dans l'une ou l'autre de ces zones, du moins pas dans nos résultats. Cela est sans doute un effet de cadrage (Marková *et coll.* 2007 ; Grossen & Salazar Orvig, 2011a) induit par notre consigne (limite à quatre intervenants représentatifs du débat) : peut-être que l'on observerait une différence dans un sens ou dans l'autre en laissant les sujets libres d'indiquer autant de réponses qu'ils le souhaitent.

Pour conclure, nous avons représenté graphiquement les répertoires de réponses très élémentaires et très élaborés proposés par les sujets (*cf.* figure 8.6, page suivante).

¹³⁰ McClelland & Brauer, (2005) soulignent en effet, que « deux conditions doivent être satisfaites avant que l'on puisse affirmer qu'un contraste spécifique fournit une description satisfaisante des moyennes : 1/ Le contraste lui-même doit être significatif, et 2/ l'effet résiduel [...] doit être non significatif. » Voir le tableau de régression A10.3 (Annexe 10).

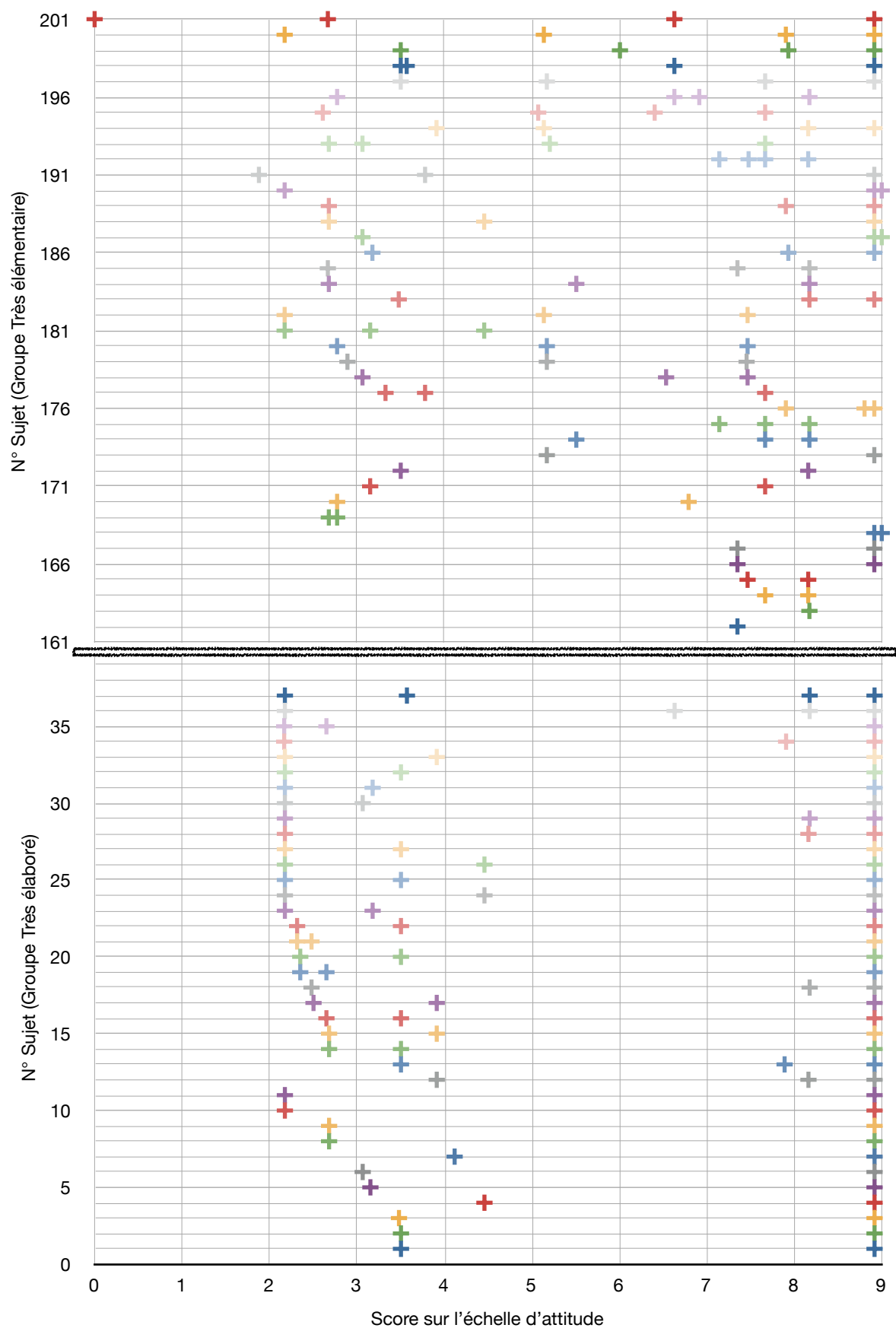


Figure 8.6 - Étude 7 : Représentation graphique de la dispersion des réponses des sujets (triés en fonction de leur nombre de réponses et de l'étendue de leur répertoire) sur l'échelle d'attitude selon leur groupe d'appartenance (Très élaboré vs Très élémentaire)

On remarque une hétérogénéité de réponses beaucoup plus importante chez les sujets présentant un répertoire de réponses « Très élémentaire » que chez ceux présentant un répertoire de réponses « Très élaboré ». La constitution d'un répertoire de réponses « Très élaboré » semble permettre au sujet de disposer de réponses dont la signification sera comprise par tous. Les réponses dont ils disposent sont les mêmes que celles dont disposent les individus avec lesquels ils entrent en interaction : ils communiquent ainsi sur une base commune à propos de cet objet d'attitude, disposant des mêmes réponses leur permettant, schématiquement, de se positionner pour ou contre la légalisation du mariage pour tous.

Chez les sujets présentant un répertoire de réponses « Très élémentaire », les réponses sont beaucoup plus hétérogènes. On constate qu'ils disposent bien d'éléments leur permettant de prendre position vis-à-vis du mariage pour tous, mais ces positions semblent moins ancrées socialement : la signification qui leur est accordée semble moins généralisée que dans les cas des sujets présentant un répertoire de réponses « Très élaboré ». Une même position aura dans ce cas, davantage de chance de ne pas être comprise de la même manière par tous.

8.3. Conclusion et discussion

Soulignons tout d'abord que les résultats observés dans les chapitres précédents sont confirmés, malgré le changement d'objet d'étude et de méthode : 97,01 % de nos sujets disposent bien d'un répertoire de réponses constitué majoritairement de positions sociales différentes et cohérentes. Cette méthode de classification, qui considère l'ensemble des propositions de nos sujets, introduit en outre une définition plus précise des réponses qui composent le répertoire. La congruence entre positions et autres permet en effet de considérer ces deux dimensions comme les composants d'une même réponse.

Nous observons deux cas typiques d'absence de répertoire. Le cas A souligne le défaut de multiplicité de réponses tandis que le cas B illustre les cas d'absence de différenciation des réponses. Ce second cas est un exemple d'*auto-dialogisme*, qui qualifie « la relation d'un orateur avec son propre discours, certaines voix étant plus ou moins conflictuelles » (Grossen & Salazar Orvig, 2011b, p. 496). En effet, les sujets, plutôt que de proposer différents intervenants comme il leur est demandé, évoquent différents autres qui confirment leur propre position. Notons que le cas C présente un cas de figure analogue au B et souligne

que si tout le monde (ou presque) dispose d'un répertoire de réponses pour ce type d'objet, il existe une grande variété de structure de répertoire, du plus pauvre au plus riche. Sur les seuls critères de diversité et de multiplicité de réponses, la distinction entre l'absence de répertoire et un répertoire pauvre est parfois tenue.

Notons que les *voix internes* présentées dans les travaux d'Hermans sont négligées par notre méthode. Il serait sans doute intéressant d'étudier également les différentes postures que pourrait prendre le sujet sur la *légalisation du mariage pour tous* (moi comme citoyen, moi comme croyant, moi comme...). Il est possible que les autrui mentionnés par nos sujets recoupent une part de ces *voix internes*. Toutefois, et dans l'état actuel de notre dispositif, nous ne pouvons les atteindre directement (Hermans propose à ses sujets de se situer par rapport à ces voix internes — les postures — et ces voix externes — les autrui —, de les qualifier, d'en retirer, d'en ajouter, afin de cerner l'ensemble des voix qu'ils pourraient théoriquement mobiliser).

Par ailleurs, la validation de notre hypothèse 2 confirme le rôle important joué par le niveau d'implication vis-à-vis de l'objet. Si, à l'instar ce que l'on a pu observer dans nos études précédentes, on voit bien que nos sujets disposent d'un répertoire de réponses¹³¹, une part importante d'entre eux ne disposent que d'un répertoire de réponses élémentaire, qui leur permet de se représenter sommairement la légalisation du mariage pour tous. On retrouve dans ces résultats le concept d'implication sociale (Lo Monaco et coll. *in press*) qui souligne que l'implication est « le témoin ou la manifestation des échanges, des discussions entretenues et des confrontations entre les membres d'un groupe donné ou entre les groupes d'une société donnée à l'égard d'un objet donné » (Lo Monaco et coll. *in press*). La représentation graphique de ces répertoires illustre d'ailleurs cette idée : tandis que les sujets disposant d'un répertoire de réponses très élaboré mobilisent les mêmes réponses (avec la même signification) pour évoquer l'objet, les sujets ne disposant que d'un répertoire de réponses très élémentaire proposent une pléiade de réponses plus ou moins proches les unes des autres (et dont la signification est donc plus incertaine, moins ancrée dans la représentation de nos sujets).

¹³¹ Notons à ce sujet un biais de notre étude : nous n'avons pas ou peu accès aux réponses formulées par les sujets ne disposant d'aucun répertoire. Notre questionnaire n'est pas orienté vers ce type de sujets qui ne font pas la démarche d'y répondre.

Dans nos travaux, ceux qui disposent d'un répertoire de réponses élaboré sont ceux qui sont les plus fortement impliqués par l'objet. On peut se demander si cette distinction répertoire de réponses élémentaire/élaboré ne peut pas être une piste à suivre pour envisager la stabilité de l'opinion. En effet, les travaux de Lazarsfeld et coll. (1944/1949) montrent bien que ces électeurs proches de l'objet présentent une opinion ferme, qui a peu de chance d'évoluer durant la campagne. Après avoir considéré l'impact du niveau d'implication sur la structure du répertoire de réponses, il serait intéressant d'observer l'effet de ce type de structure sur la stabilité d'une opinion, cette question étant centrale dans les études classiques d'opinion. Mieux encore, on pourrait directement observer l'impact du niveau d'implication sur la stabilité de l'opinion, car « le niveau d'implication croît avec le sentiment que le point de vue adopté est valorisé par le groupe d'appartenance » (Lo Monaco et coll., *in press*). Il faudrait pour cela adapter notre mesure de la dimension soi/autrui (*cf.* Encadré I) en intégrant les deux sous-dimensions proposées par ces auteurs : la participation sociale et l'importance accordée au point de vue d'autrui.

Encadré I - Présence d'autrui proches du sujet dans le répertoire de réponses.

Les travaux de Lazarsfeld et coll. (1944/1949) mettaient en évidence l'importance, pour les sujets, de leurs relations personnelles dans la formation de leur opinion. Nous nous sommes intéressés à cette question en proposant à nos sujets différents items mesurant la proximité perçue entre le sujet et autrui (un indice élevé indique qu'autrui semble sympathique et proche des idées du sujet)¹³².

L'analyse menée sur cette variable semble confirmer l'observation réalisée par Lazarsfeld et coll. Les sujets, en moyenne, proposent légèrement plus d'autrui dont ils se sentent proches ($M = 2.19$; $ET = 0.98$) que d'autrui dont ils se sentent distants ($M = 1.81$; $ET = 0.98$) [$t(200) = -2.74$, $p = 0.007$]. On peut donc vérifier la présence de ces différents autrui dans les répertoires de réponses proposés par nos sujets. En s'intéressant à la place occupée par les réponses associées à ces autrui dans le classement proposé par nos sujets en fin d'étude, on remarque un lien fort entre ces deux variables.

¹³² Mesurant la distance perçue avec autrui et la sympathie ressentie envers l'autrui - *cf.* Annexe n° 11.

La figure I.1 montre que la proximité perçue entre l'autrui et le sujet explique la moitié de la variance observée sur le classement attribué à une réponse¹³³ : plus le sujet se sent proche d'un autrui, mieux il va classer la réponse à laquelle il est associé.

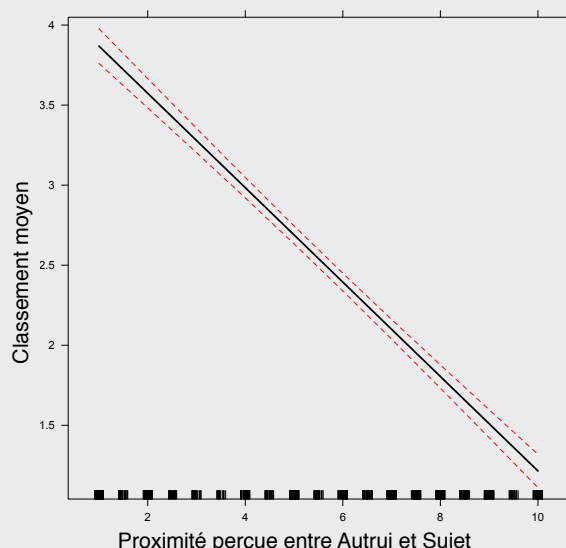


Figure I.1 - Étude 7 : Régression simple entre le classement de la réponse et la proximité perçue entre autrui et sujet

Ces résultats semblent confirmer l'idée de Lazarsfeld et coll. que les sujets mobilisent leurs proches pour former leur opinion à propos d'un objet. On observe que ces proches sont effectivement présents dans les répertoires présentés par nos sujets et que les réponses auxquelles ils sont associés sont très bien considérées lorsque l'on demande auxdits sujets de les classer. Il n'est cependant pas possible de conclure ici sur l'utilisation que les sujets en font effectivement (et de répondre à la question de savoir si ce sont les réponses des proches qui forment l'opinion des sujets). Cette observation appelle néanmoins à observer le répertoire de réponses sur un autre niveau : la manière dont sont utilisées les réponses qui constituent le répertoire.

¹³³ $\beta = -0.29$; $t(802) = -28.61$, $p < .001$; $R^2 = 0.50$.

Discussion générale

L'objectif général de cette thèse est d'appréhender l'opinion par le prisme du répertoire de réponses et de proposer une méthodologie qui permette de l'aborder sous cet angle. La thèse vise ainsi à préciser comment nos interactions avec autrui génèrent un répertoire de réponses variées, à comprendre comment est constitué ce répertoire et comment le mesurer. Les recherches entreprises ont donc visé à démontrer l'existence de ce répertoire et à mettre en place une méthodologie adaptée. Sur cette base, nous avons pu définir quelques caractéristiques des réponses qui le composent, suivre sa constitution dans une situation de terrain et tester l'effet de caractéristiques psychosociales (e.g., l'implication) sur sa structure.

L'objectif de cette discussion est de synthétiser les recherches menées au cours de cette thèse. Nous discuterons les apports, les implications, les limites et les prolongements possibles des résultats obtenus.

9.1. Synthèse des résultats

9.1.1. Mise en place de la méthode d'analyse du répertoire de réponses

Le premier apport de cette thèse porte sur le paradigme permettant d'identifier les réponses du répertoire. Ce paradigme fonctionne en deux temps. D'abord, on propose aux participants d'imaginer un débat au sein duquel seraient représentés tous les intervenants possibles. On leur demande ensuite de décrire le mieux possible ces intervenants et leurs positions. Cette procédure permet d'accéder à un ensemble de réponses (autrui + position) dont dispose le sujet pour traiter de l'objet, qu'il soit ou non en accord avec ces réponses.

Le participant peut décrire ses positions soit verbalement (ce qui nécessitera de mettre à contribution des juges pour catégoriser ces réponses les unes par rapport aux autres — comme dans les études présentées au chapitre 7), soit au moyen d'une échelle de

Thurstone. Nous avons testé plusieurs techniques d'analyse de ce dernier mode de recueil : par regroupement des *patterns* obtenus (chapitre 5 et 6), par classifications hiérarchiques (chapitre 6) ou par croisement avec la description qu'ils donnaient d'autrui (classifications hiérarchiques croisées position/autrui — chapitre 8). Nos travaux montrent qu'il est sans doute nécessaire, pour faire l'inventaire des réponses du répertoire, de cumuler les avantages et d'utiliser conjointement plusieurs techniques d'analyse, à l'instar du travail mené dans l'étude 7 (chapitre 8). Le recueil de positions au moyen d'échelles de Thurstone permet de situer les réponses les unes par rapport aux autres sur une échelle continue numérique, ce qui leur donne quelques propriétés avantageuses (e.g., l'évaluation de la distance entre deux positions).

9.1.2. Caractéristiques des réponses du répertoire

Nous avons pu montrer, dans chacune de nos études, que nos participants étaient en mesure de proposer des autrui et leurs positions vis-à-vis d'un objet¹³⁴. Ces prises de position d'autrui sont autant de voix distinctes qui permettent au sujet d'envisager l'objet et donc de le saisir avec la position d'autrui, de dialoguer avec lui (même intérieurement). Elles constituent les éléments de son répertoire de réponses. En décrivant les réponses du répertoire, nous avons pu souligner quelques caractéristiques.

Tout d'abord, les réponses du répertoire sont partagées et cohérentes : elles constituent des éléments de références lors d'interactions à propos d'un objet donné. Ces réponses, largement partagées par nos participants pour chacun des objets abordés, permettent en effet à chacun de disposer des mêmes significations qu'autrui pour communiquer avec lui. Ce résultat renvoie à l'idée d'un système de significations développé précédemment (cf. chapitre 2) et confirme l'idée que le répertoire de réponses en est une émanation.

Nous avons ensuite pu vérifier que les réponses du répertoire sont multiples : pour faire face à un objet, nos participants disposent de nombreuses réponses qui leur permettent d'envisager l'objet sous divers angles, sans nécessairement être en accord avec toutes ces réponses¹³⁵. Ce résultat renvoie cette fois-ci à la notion de pluralité de l'esprit développée

¹³⁴ Ce constat vaut pour plusieurs objets (OEM, RFID, mariage pour tous), ce qui semble aller dans le sens d'une généralisation de ce résultat.

¹³⁵ Cf. notion de répertoire de réponses étendu (chapitre 6). Dans notre étude n° 7 (chapitre 8), nous avons pu constater que 91,19 % des participants disposant d'un répertoire de réponses étendu proposent au moins une réponse en désaccord avec leur propre opinion.

par Mead (1934/2006) ou par Bakhtine (1929/1970). Chacun dispose bien de différentes manières d'envisager l'objet.

Autrui et position sont, enfin, les deux dimensions qui constituent les réponses du répertoire. Une même position n'aura pas la même valeur pour un sujet si elle est associée à un autre apprécié ou détesté. Deux autres peuvent apporter des nuances différentes à une même position. Nous avons pu montrer un lien fort entre ces deux dimensions (*cf.* chapitre 8) qui représentent, sur un plan orthogonal, l'abscisse et l'ordonnée des réponses.

Au cours de nos travaux, nous avons pu observer une minorité de participants présentant des répertoires de réponses restreints. Ces répertoires sont caractérisés soit par le défaut de multiplicité de réponses (*i.e.*, individus qui ne donnent qu'une seule réponse vis-à-vis de l'objet qui leur est proposé), soit par le défaut de diversité de réponses (*i.e.*, individus qui ne parviennent à imaginer que des positions très similaires les uns des autres).

Deux types d'analyses peuvent expliquer ces deux défauts. La première est d'ordre motivationnel et apporte une première explication au défaut de multiplicité : les individus qui présentent ce répertoire restreint se sentent peu concernés par l'étude qui leur est proposée et cherchent à la terminer au plus vite, sans réfléchir réellement à l'objet qui leur est proposé. En effet, nos mesures sur le terrain (chapitre 7) semblent indiquer que des participants directement concernés par un objet disposent d'un répertoire présentant une multiplicité de réponses. Néanmoins, si pour nos deux premières études (chapitre 5 et 6) cette explication est recevable (les passations étaient réalisées en face à face), cela ne semble pas être le cas pour notre dernière étude (chapitre 8). Les passations étaient alors réalisées par internet et les participants pouvaient à loisir interrompre leur participation.

La seconde a été abordée sous l'angle de la pathologie : il s'agit, selon Lysaker et Lysaker (2002, 2006), d'une désorganisation de l'esprit qui amènerait les répertoires à se figer autour d'une seule voix (« *monological* »), ou bien à rester très pauvres, presque vides (« *barren* »)¹³⁶. On peut lire également cette incapacité à proposer des réponses différentes comme des cas d'auto-dialogisme (Grossen et Salazar Orvig, 2011a) : le sujet est centré sur sa propre position déclinée sous plusieurs formes et qu'il attribue à divers autres (qui ne font que confirmer cette position unique). Ces cas restent cependant limités dans nos résultats.

¹³⁶ Lysaker et Lysaker (2002, 2006) proposent également une troisième forme de désorganisation de l'esprit, qui mélange plusieurs voix (*cacophonous*) mais nous n'avons pas observé ce cas dans nos résultats.

9.1.3. Structure du répertoire de réponses

Nos travaux mettent en évidence trois grands types de structures au répertoire de réponses :

- Le répertoire restreint, celui des sujets qui ne connaissent pas l'objet qui leur est proposé ou qui présentent une désorganisation de l'esprit telle que celles évoquées par Lysaker et Lysaker (2002, 2006).

- Le répertoire étendu élémentaire, celui des sujets qui ne disposent que d'une connaissance limitée à propos de l'objet qui leur est proposé. Nous avons également défini ce type de répertoire comme étant composé de réponses différentes, cohérentes et faiblement partagées. La description des autrui qui composent ces réponses est approximative et on y mesure un faible effet d'assimilation/contraste. Notons que ce peut être aussi le cas d'individus qui découvrent l'objet ou qui se trouvent dans des situations de « monopole cognitif¹³⁷ » (Bronner, 2003) : dans ce cas, les réponses qui composent le répertoire étendu élémentaire sont très fortement partagées.

- Le répertoire étendu élaboré, celui des sujets qui disposent d'une connaissance plus poussée d'un objet et qui intègrent les principales réponses permettant de l'aborder. Ces répertoires sont composés de réponses différentes, cohérentes et fortement partagées. La description des autrui qui composent ces réponses est précise et on y mesure un fort effet d'assimilation/contraste, ce qui souligne une certaine implication de cette catégorie de sujets.

Évidemment, il s'agit d'une représentation schématique des structures de répertoires établie sur la base de travaux exploratoires. La réalité est moins simple : l'exemple de l'affaire Dreyfus, souvent citée en psychologie sociale (pour illustrer l'influence minoritaire — Moscovici, 1986 — ou les phénomènes de conversions — Laurens, 2002, pp. 242-253) est à ce titre édifiant. On peut suivre le niveau d'élaboration du répertoire de réponses avec la matière à partir de laquelle se constitue l'opinion publique durant l'affaire. Passons rapidement sur le cas du répertoire restreint, qui correspond en quelque sorte au tout début de l'affaire, alors que le capitaine Dreyfus est accusé et condamné pour trahison (il n'y a alors pas d'autres réponses existantes dans l'opinion publique, sinon quelques nuances sur son degré de culpabilité). Viens ensuite l'éditorial « J'accuse... » publié dans *l'Aurore* par Zola (1898) qui porte à la connaissance de tous une deuxième réponse, cette fois contradictoire. Nous

¹³⁷ Cf. Chapitre 2, section 2.2.2, p. 55

sommes alors en présence d'un répertoire étendu élémentaire composé de deux types de réponses différentes : celle anti-dreyfusarde hyper-partagée (l'autrui associé est une majorité un peu floue — e.g., L'état-major de l'armée française, les juges qui ont condamné Dreyfus...) et celle anti-dreyfusarde peu partagée (l'autrui associé est une minorité que l'on peut précisément identifier — e.g., Zola, Mathieu Dreyfus, éventuellement le commandant Picquart). Le passage à un répertoire de réponses étendu élaboré se manifeste dans ce cas de deux manières : la polarisation des réponses (effet d'assimilation/contraste) et l'apparition d'autrui porteurs de positions plus précises (la réponse nationaliste de Maurras, celle anti-sémite de Drumont, le conspirationnisme de l'état major, le désir de justice porté par Zola, la réponse républicaine de Jaurès, etc.)¹³⁸.

Remarquons que la contradiction apporte une certaine richesse et structure les répertoires de réponses : nous avons notamment pu observer lors du projet IDVIANDES (*cf.* Chapitre 7) que les participants n'ayant pas été confrontés au débat à propos de la pertinence de la RFID (les salariés du site de Roye) ont développé des répertoires de réponses différents, moins riches, que ceux qui y ont été exposés (sur le site de Liffre)¹³⁹. Nous y reviendrons dans la seconde section de cette discussion.

9.1.4. Autrui

La question d'autrui s'est souvent posée durant cette thèse : autant la description des positions n'a pas posé de réels soucis aux participants, autant la description des autrui n'a pas toujours été simple. C'est paradoxal, si l'on se rappelle qu'autrui constitue, autant que la position à laquelle il est associé, les réponses du répertoire. Mais sur chacune des études réalisées, nous avons été confrontés à des difficultés concernant la description d'autrui.

Tout d'abord, nous avons constaté que nos participants éprouvaient quelques difficultés à identifier autrui (comme dans les études 1 et 2 — chapitres 5 et 6) : les descriptions qu'ils fournissent sont peu précises et difficiles à interpréter¹⁴⁰. Cette identification approxi-

¹³⁸ On retrouve dans les résultats l'étude 7 (*cf.* Figure 8.6, p. 192) ces différences entre les répertoires étendus élémentaires et les répertoires étendus élaborés. Dans le cas des répertoires élaborés, on observe schématiquement trois grandes réponses : une très favorable bien distincte de deux autres défavorables (les trois étant fortement partagées par la plupart des participants). Dans le cas des répertoires élémentaires, on trouve bien cette même réponse très favorable partagée par tous, mais elle est associée à des réponses parfois très défavorables, parfois plus mitigées. Ces réponses plus nuancées sont également moins partagées.

¹³⁹ Peut-être également, si l'on suit l'hypothèse d'inoculation d'attitude de Mc Guire (1969), qu'ils sont moins résistants en cas de remise en cause des réponses qui le constituent. Nous n'avons cependant pas été confrontés à ce type de situation.

¹⁴⁰ Nous avons vu que c'est plutôt le fait d'individus présentant un répertoire de réponses étendu élémentaire.

mative découle parfois d'une stratégie volontaire : dans les études du projet IDVIANDES (cf. chapitre 7), les salariés émettent de nombreuses réserves à citer nommément les autrui auxquels ils associent les positions. C'est un problème propre aux actions menées dans les groupes restreints qui a limité nos observations et dont il faut tenir compte. Cette question de l'identification approximative a été résolue par la suite en proposant aux participants un questionnaire armé permettant de mieux caractériser, sur quelques critères, les autrui qu'ils citaient (chapitre 8).

Un deuxième type de problème s'est posé : la difficulté éprouvée par certains participants à associer les réponses à un autrui. Nous avons en effet remarqué que ces participants éprouvaient quelques difficultés dans la dénomination d'autrui, soit parce qu'ils avaient le sentiment que la position venait d'eux, soit parce qu'ils ne parvenaient simplement pas à associer un autrui à cette idée. Dans une approche qui privilégie la relation position/autrui, ces *autrui fantômes* posent question. Plusieurs pistes peuvent être explorées pour comprendre cette difficulté, nous en soumettons deux :

- la première est de considérer que des individus puissent récolter des positions sans les associer à autrui (en écoutant nonchalamment la radio, en lisant une affiche non signée, en entendant une brève de conversation, *etc.*). Deux cas de figures : soit les réponses concernées par ces autrui sont secondaires et dans ce cas, on devrait les retrouver prioritairement dans les répertoires de réponses restreints, soit elles font sens pour ces individus et alors un problème se pose : on devrait en effet, si elles sont importantes, les voir rattachées, *a posteriori*, à un autrui... Peut-être s'agit-il alors d'un des cas de désorganisation de l'esprit (« *cacophonous* ») décrits par Lysaker et Lysaker (2002, 2006) ?

- la seconde piste est d'envisager une co-construction du sens, matérialisée dans le langage :

Il se constitue entre autrui et moi un terrain commun, ma pensée et la sienne ne font qu'un seul tissu, mes propos et ceux de l'interlocuteur sont appelés par l'état de la discussion, ils s'insèrent dans une opération commune dont aucun de nous n'est le créateur. Il y a là un être à deux, et autrui n'est plus ici pour moi un simple comportement dans mon champ transcendantal, ni d'ailleurs moi dans le sien, nous sommes l'un pour l'autre collaborateurs dans une réciprocité parfaite, nos perspectives glissent l'une dans l'autre, nous coexistons à travers un même monde. (Merleau-Ponty, 1945, p. 407)

Dans ce cas, il s'agit d'une interaction réciproque, durant laquelle le sujet et autrui co-existent et fusionnent dans le dialogue. On trouve ce type de cas dans nos études du projet IDVIANDES (*cf.* chapitre 7), durant lequel le sens se construisait quotidiennement, au contact de l'objet. Il est probable que nos participants éprouvaient des difficultés à se dissocier d'autrui dans leurs réponses.

9.1.5. Conclusion sur les apports de la thèse

Nos travaux mettent en avant la pertinence du paradigme proposé pour mettre à jour le répertoire de réponses. Sur cette base, nous avons pu constater différentes caractéristiques aux réponses qui composent ce répertoire (elles sont multiples, partagées et cohérentes) ainsi que différents niveaux de structuration du répertoire de réponses (restreints, élémentaires, élaborés). Nous avons également pu constater que le cadre dialogique permet d'aborder cette question. Il mobilise en effet le regard psychosocial pour questionner les répertoires et mettre en avant l'origine sociale des réponses observées. Nous avons pu observer sur le terrain, lors du projet IDVIANDES, cette mobilisation des réponses d'autrui : les salariés savaient très bien associer une pensée à autrui, les restituer et les mobiliser en fonction de la réponse attendue par leur interlocuteur. Sur le site de Liffré par exemple, on sentait cette capacité des salariés à mobiliser la réponse de la direction lorsqu'on leur demandait de classer les réponses qu'ils nous avaient proposées. Nous assistions alors à ce dialogue interne, qui conduisait les salariés à nous indiquer la réponse à mettre en valeur face à leur interlocuteur, en l'occurrence un enquêteur identifié comme étant proche de la direction. La plupart ont donc placé en haut de ce classement une réponse favorable à la RFID (associée à un autrui proche de la direction) testée durant ce projet, tandis que le reste de leur répertoire présentait des réponses qui lui étaient moins favorables.

Ce projet a également été l'occasion de suivre différentes étapes de constitution du répertoire de réponses, allant de l'état d'anomie au répertoire de réponses élaboré. D'une certaine manière, nous avons retrouvé dans ces observations les trois stades distingués par Tönnies dans le processus de formation de l'opinion publique :

Le passage d'un état « gazeux ou vaporeux » (l'opinion publique est éphémère, changeante, du jour) à un état « fluide » dans lequel l'intensité des convictions se renforcent pour enfin prendre la consistance d'un état « solide » qui cristallise une « conviction irréfragable et universelle du public » dans sa totalité. (Tönnies, cité par Blondiaux, 1998, pp. 123-124)

Nous pouvons en effet reprendre cette analogie à notre compte puisqu'elle permet de se représenter l'évolution d'un répertoire de réponses qui, au fil des interactions, acquiert davantage de consistance : les positions partagées deviennent saillantes dans un groupe restreint et s'imposent, au gré des discussions, pour traiter de l'objet. On peut même pousser l'image un peu plus loin et envisager qu'une nouvelle position agirait comme une forte chaleur sur ce « solide » pour le ramener à l'état « fluide » et réengager le processus, jusqu'à ce que l'on soit de nouveau en présence d'un répertoire de réponses consistant. Il est effectivement important de garder en tête que le répertoire de réponses est dynamique et fortement lié aux dialogues internes.

Cette méthodologie permet donc de mettre en évidence la grammaire du répertoire de réponses, dont nous avons déjà exploré quelques pistes. Cette grammaire est cependant incomplète et il serait par exemple pertinent de poursuivre nos recherches en approfondissant la question de l'identification d'autrui. Il semble également pertinent d'approfondir la question des conditions permettant l'intégration d'une réponse à un répertoire : est-ce qu'il suffit d'avoir entendu une réponse pour qu'elle fasse aussitôt partie de notre répertoire ou doit-on au moins la considérer comme plausible ? Doit-on y accorder une attention soutenue ou bien une simple exposition (par exemple une affiche lue négligemment dans une salle d'attente) est-elle suffisante ? On le voit, l'exploration de la grammaire du répertoire est encore vaste.

9.2. Perspectives de recherche

9.2.1. Utilisation des réponses du répertoire

La principale question qui se pose lorsque l'on évoque l'utilisation du répertoire de réponses est de savoir quelle réponse parmi cet ensemble sera mobilisée à un moment t : comme déterminer la prise de position que prendra un individu dans une situation donnée ? Un prolongement intéressant de nos travaux consiste à déterminer une manière de pointer la réponse mobilisée à ce moment t sans perdre de vue la multiplicité des possibilités offertes au sujet.

La première piste qui pourrait être suivie est celle qui considère le contexte ou l'autrui qui appelle la réponse du Sujet. Nous l'avons déjà souligné : la réponse mise en avant par

un individu peut être différente selon l'interlocuteur à qui elle est destinée et/ou l'environnement dans lequel elle est formulée. À l'occasion du co-encadrement du TER de maîtrise de F. Pacotte (2011)¹⁴¹, nous avons pu dessiner les contours d'une méthode, basée sur l'analyse de similitudes et usant d'une méthodologie de choix par blocs (Guimelli & Jacobi, 1990)¹⁴². Il s'agit là d'une manière parmi d'autres d'appréhender cette question : on essaie de mesurer le poids de chaque réponse dans le répertoire des sujets et de déterminer les situations dans lesquelles elles peuvent être mobilisées. Notons que l'on peut également suivre la même démarche en considérant les classements proposés par le sujet face à différents interlocuteurs (un peu à la manière d'Hermans, 2001b, cf. chapitre 2 section 2.1). Cette approche présente l'avantage d'envisager la multiplicité des réponses du sujet tout en dégageant, pour chaque situation (ou chaque interlocuteur), une prise de position.

Une autre méthode possible serait de considérer la valence intrinsèque (pour le sujet) des positions et des autrui comme étant l'abscisse et l'ordonnée qui permettent de situer la réponse sur un plan orthogonal. Cette méthode présente l'avantage d'être dynamique (l'évaluation d'autrui et de la position par le sujet peut être réajustée, par exemple en fonction des situations) et d'établir une hiérarchie parmi les réponses proposées par le sujet (cf. Figure 9.1 : cette représentation graphique permet d'identifier quatre zones distinctes selon deux facteurs, l'appréciation d'autrui et la valorisation de la position). Il faudrait ainsi vérifier que les réponses situées dans la zone des réponses fortes sont bien celles qui correspondent aux prises de position les plus fréquentes du sujet.

¹⁴¹ avec Sylvain Delouée.

¹⁴² L'idée était de se représenter le répertoire de réponses comme un jeu de cartes à la disposition du sujet. Nous proposons donc plusieurs scénarii en les déclinant selon trois opérateurs principaux croisés de type : lieu (propice à la discussion ; non-propice) * population (situation publique ; situation privée) * temps (hier ; aujourd'hui). Pour chaque scénario le sujet doit classer son jeu de cartes préalablement construit selon cinq modalités (-2, -1, 0, +1, +2), ce qui permettrait de calculer les indices de distance et de proximité (antagonisme et similitude, Guimelli, 1990) et donc de construire les arbres maximums de représentation pour analyser la structure générale des répertoires (Pacotte, 2011). Malheureusement, le mémoire de master 1 était un cadre trop limité pour faire aboutir ce projet, et seule la méthode a pu être développée.

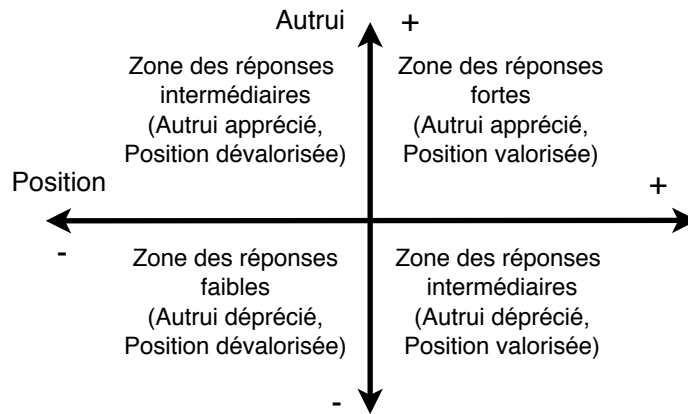


Figure 9.1 - Différents types de réponses du répertoire situées sur un plan orthogonal en fonction de la valence de la position et de l'autrui.

Ces deux propositions soulignent par ailleurs la proximité existante entre la théorie des représentations sociales et le répertoire de réponses¹⁴³. Cette proximité théorique (et empirique : les individus, dans leur répertoire, se représentent autrui et sa réponse) peut apporter d'autres pistes intéressantes pour étudier l'utilisation des réponses du répertoire, la théorie des représentations sociales s'étant beaucoup intéressée à l'utilisation des éléments de représentations. On peut par exemple considérer les réponses fonctionnelles ou normatives présentes dans le répertoire (Abric, 1976 ; Abric & Tafani, 1995 ; Rateau, 1995 ; Guimelli, 1998) pour comprendre leur importance et l'utilisation qu'en fera le sujet selon les situations auxquelles il est confronté. Notons que la réciproque est vraie. Le répertoire de réponses peut également être une piste intéressante pour étudier certains côtés « masqués » des représentations sociales : le paradigme du répertoire de réponses peut par exemple être utilisé pour identifier les éléments de la zone muette (Guimelli & Deschamps, 2000 ; Deschamps & Guimelli, 2002, 2004) tout en contournant un défaut majeur de la consigne de substitution¹⁴⁴. Ce paradigme permet en effet de dédouaner le sujet de la pression normative qui peut accompagner ce type d'enquête, durant lequel « les sujets sélectionnent les aspects exprimables de la représentation en fonction de l'enjeu normatif qu'ils perçoivent dans la situation où ils se trouvent » (Flament, Guimelli & Abric, 2006, p. 27). Ce problème ne se pose plus puisque l'on demande aux sujets d'exprimer toutes les positions dont ils ont connaissance et de les associer à des autrui. Les travaux menés dans le cadre du projet IDVIANDES confirment

¹⁴³ Sur le plan épistémologique, ces deux concepts sont le fait d'un même auteur : Moscovici (1961 pour les représentations sociales, 1970 pour le répertoire de réponses). Mais si la théorie des représentations sociales a par la suite été largement reprise, cela n'a pas été le cas du répertoire de réponses. Moscovici (1984) a renouvelé cette idée de répertoire de réponses sous une autre forme, celle du regard psychosocial, dont la logique n'est jamais vraiment exploitée dans la littérature (Bonardi, 2006).

¹⁴⁴ Pour une revue et un approfondissement des questions relatives à la zone muette, cf. Hidalgo (2012).

ce point de vue, puisque nos participants n'ont pas masqué leurs réponses contre-normatives : ils les ont simplement rapportées plus tard dans la discussion, et les ont classées plus loin dans leur ordre de préférence.

Le prolongement naturel de ces recherches est de revisiter la mesure de l'opinion publique. Les instituts de sondages négligent ce vivier de réponses d'où peuvent émerger les prises de position des individus et considèrent leur première réponse comme une prise de position universelle (i.e., valable en toutes situations), en dépit du fait qu'elle n'est pas nécessairement celle qui reflète le mieux son opinion¹⁴⁵. Ces instituts font cependant figure de cas particuliers puisque leur objectif est justement d'identifier la prise de position majeure de tout un chacun. Comment alors identifier cette réponse *in fine* unique tout en prenant en considération le caractère multiple de l'opinion ? Si les méthodes proposées dans cette section (qui ne forment pas, tant s'en faut, une liste exhaustive) apportent quelques pistes, la proposition de « sondages délibératifs » de Fishkin (1999/2001) semble permettre de répondre partiellement à cette question¹⁴⁶.

L'idée est simple. Il s'agit de constituer aléatoirement un échantillon national représentatif de l'électorat, puis de le réunir en un seul et même lieu. Les individus composant cet échantillon sont ensuite abondamment informés sur le problème en débat. Il est important que cette information soit objective et équilibrée, de même qu'elle doit comprendre des phases intensives de discussion en face à face, par petits groupes, lesquels fourniront les questions soumises au débat contradictoire d'experts et de politiques. Finalement, une telle enquête prend la forme d'une consultation publique qui satisfait deux valeurs démocratiques fondamentales, la représentativité et la délibération des assemblées. (Fishkin, 1999/2001, p. 212)

Autrement dit, on constitue chez cet échantillon un répertoire de réponses étendu et élaboré, formé de positions issues des interactions avec autrui et qui aboutit à une prise de position qui prend en compte les dynamiques existantes entre les réponses. Observant quelques utilisations historiques de ces sondages délibératifs, Fishkin (1999/2001) constate que :

- Les échantillons délibérants étaient représentatifs, sur le plan démocratique et au niveau des attitudes ;

¹⁴⁵ Cf. Chapitre 3, section 2.1.2, pp. 82-83.

¹⁴⁶ Fin 2013, le Comité consultatif national d'éthique (CCNE) a organisé une forme de sondage délibératif (un « débat citoyen ») auprès d'un panel représentatif de 18 personnes, à propos de la question de la fin de vie.

- Il s'y déroule de nombreux changements d'opinions, non clairement corrélés aux catégories idéologiques d'individus ;
- Les participants au sondage délibératif sont mieux informés sur les enjeux de la discussion et parviennent à des positions plus consistantes. Ils établissent de meilleures relations entre leur système de valeurs et leurs préférences politiques.

Cette méthode suit donc une orientation différente (la mesure de l'opinion publique) qui aboutit à l'observation d'une prise de position, à la différence des méthodes présentées précédemment. On y retrouve en outre la logique dialogique et le caractère multiple de l'opinion.

9.2.2. Étude du répertoire de réponses en situation d'interaction

Le second prolongement théorique de nos travaux vise à considérer le répertoire de réponses en situation d'interaction. Que se passe-t-il lorsque deux individus, disposant chacun d'un répertoire de réponses, interagissent ? Quelle est l'influence d'une réponse contradictoire (i.e., inverse au positionnement du sujet) ? Comment une réponse se propage-t-elle d'un répertoire à l'autre ?

Peu de cas empiriques ont permis, durant nos travaux, d'observer la confrontation entre deux répertoires de réponses, *a fortiori* deux répertoires de réponses différents. L'interaction entre deux individus disposant de répertoires de réponses similaires correspond au déroulement commun d'une interaction, par exemple lorsque nous nous adressons à un proche qui saisit aussitôt et qui partage la signification de nos propos. Il s'agit d'une situation de communication ordinaire qui n'implique, *a priori*, aucun changement dans le répertoire de réponses des interactants, sinon quelques ajustements (une nouvelle nuance à intégrer par exemple). À l'inverse, l'interaction entre deux individus disposant de répertoires différents crée des modifications au sein desdits répertoires qui peuvent déboucher sur des modifications plus profondes (comme la conversion) : il s'agit cette fois d'une situation d'influence sociale réciproque. Reprenons l'exemple de l'affaire Dreyfus, qui nous permet d'envisager cette question sous l'angle du changement d'attitude. Proust (1921-1922), avec le personnage du Prince de Guermantes, illustre très bien ce cas de l'individu qui se confronte à un répertoire de réponses différent du sien (il est initialement anti-dreyfusard) qu'il va progressivement intégrer. Comme le remarque Laurens (2002), ce personnage a intériorisé un conflit qui opposait jusqu'alors une majorité à une minorité :

Maintenant, c'est de lui-même que viennent, pas à pas, les arguments en faveur de Dreyfus. Ces arguments ne sont pas gênants lorsqu'ils se trouvent en lui-même, par contre, ils le sont dès lors que c'est une minorité qui les rapporte. Cette minorité a une image très négative, elle est opposée à l'Église, à l'armée et il faut donc se méfier de ce qu'elle dit. Par contre, il n'y a pas de raison de se méfier de ces mêmes arguments si on les trouve soi-même. (Laurens, 2002, p. 246)

Lorsque deux personnes opposées échangent leur point de vue à propos d'un objet, ils en arrivent nécessairement à intérioriser la position d'autrui. Si Guermantes n'avait pas été confronté aux arguments de la minorité, il n'aurait pas disposé dans son répertoire de ces réponses contradictoires. La situation de conflit lui a donné un point de convergence et a accru sa similarité avec autrui. De plus, l'intégration de cette réponse contradictoire le conduit à structurer différemment son répertoire qui, de fait, s'est étendu. Le centre de gravité de son répertoire s'en est trouvé modifié ce qui a conduit ce personnage à se positionner vis-à-vis de cette nouvelle réponse. Intégrée dans son répertoire, cette réponse bénéficie d'un nouveau statut et participe, comme l'illustre cet exemple, au dialogue interne du prince de Guermantes. On voit bien ici tout l'intérêt d'étudier ce type d'interactions : les conséquences en termes de prises de position de l'individu peuvent être profondes et l'observation du contenu du répertoire de réponses avant et après ces interactions peut permettre de comprendre les mécanismes en jeu dans ce changement d'attitude.

Remarquons le statut singulier de l'autrui associé à la position dreyfusarde. On trouve dans cet exemple une autre explication aux difficultés rencontrées par nos participants à se dissocier d'autrui : le statut de l'autrui initial (une minorité à l'image très négative) n'est pas compatible avec le poids pris par la position dans le répertoire du sujet. On comprend ainsi comment une réponse constituée d'une position valorisée et d'un autrui déprécié (*cf.* Figure 9.1) peut devenir une réponse forte du répertoire : il suffit pour le sujet de s'attribuer la paternité d'une idée issue d'un dialogue interne.

L'étude du répertoire de réponses nous donne également l'opportunité de s'intéresser à la capacité structurante de la position contradictoire. En effet, ce type d'arguments fait partie des réponses que l'on assimile lors d'un débat, comme on l'a vu dans l'exemple précédent :

Sans cesse répétés, les arguments de la minorité entrent dans les esprits. Les individus sont amenés à y réfléchir, notamment pour les rejeter, pour les dénier, et finalement les individus

finissent par assimiler les croyances de la minorité sans pour autant être d'accord avec elle. [...] En définitive, ces individus minoritaires, ces déviants, souvent déconsidérés... sont aussi au centre de l'attention. Une attention faite de critiques, une attention malveillante, mais ils sont au centre et de ce fait, ce qu'ils disent jouit d'une audience considérable. (Laurens, 2002, pp. 244-245).

À l'inverse de la position avec laquelle le sujet est d'accord (qui n'a pas besoin d'être discutée), la position contradictoire fait l'objet d'une attention particulière qui interroge sur sa capacité structurante. En effet, s'il est avéré que nous entretenons davantage d'interactions à son propos, il semble logique que cette position qui focalise tant notre attention ait un impact sur l'organisation et le contenu de notre répertoire de réponses. Par exemple, le collectif « La manif' pour tous » s'est structuré, en France, en opposition au projet de loi sur le mariage pour tous, à l'homoparentalité et à la théorie du genre.

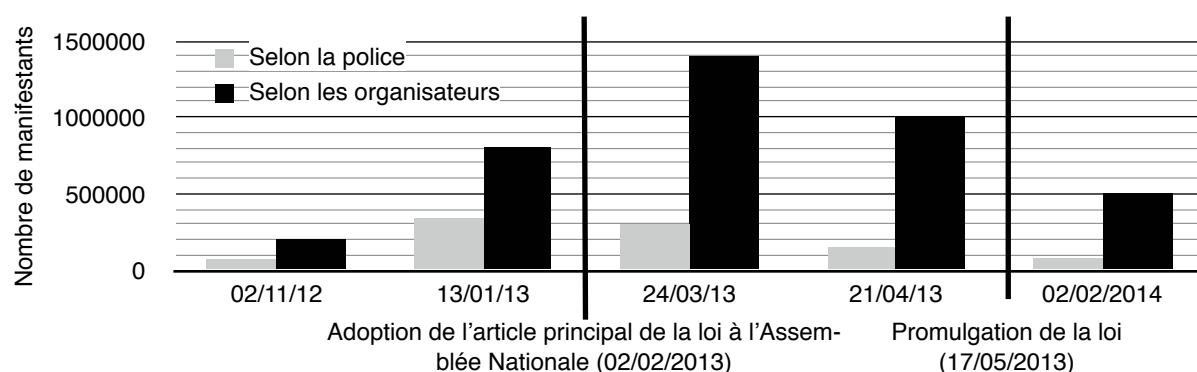


Figure 9.2 - Nombre de participants aux « Manif pour tous » avant et après promulgation de la loi sur le mariage pour tous

Sous cette bannière, cette organisation va rassembler un nombre important de manifestants (Figure 9.2), nombre qui va atteindre son apogée alors que la loi est adoptée par l'Assemblée Nationale, mais pas encore promulguée par le Conseil Constitutionnel. Puis, devant l'obsolescence des revendications (« pas de loi sur le mariage pour tous »), la mobilisation va faiblir et revenir à son niveau initial. Parallèlement, le collectif rencontre quelques difficultés à fédérer les différentes associations qui le constituent sur d'autres thèmes que ces réponses contradictoires, et on assiste, durant ces périodes, à plusieurs « divorces » entre ses dirigeants¹⁴⁷. Dans cet exemple, c'est bien la réponse « contre » qui structure les répertoires de réponses et qui fédère ses membres.

¹⁴⁷ Sources pour cet exemple : [Wikipédia](#), le [Figaro](#) & [site de l'association](#).

La méthode utilisée pour mettre en évidence le répertoire de réponses, qui invite le sujet à présenter les réponses dont il a connaissance (et pas seulement celles avec lesquelles il est en accord), nous permet d'étudier cette question qui ne manque pas d'intérêt.

Enfin, l'étude de l'interaction entre répertoires de réponses nous permet de suivre la contagion d'une réponse. Cette « traçabilité » des réponses peut par exemple permettre de comprendre le fonctionnement des relations interindividuelles, d'en mesurer le poids et de dessiner les frontières d'un groupe, un peu à la manière d'un sociogramme. En outre, cette étude de la contagion des réponses peut permettre de comprendre comment certaines réponses peuvent devenir incontournables tandis que d'autres sont rapidement oubliées : on pourrait de cette manière envisager, sous un angle original, l'évolution de l'opinion publique.

En conclusion, nos travaux ont permis de développer le concept proposé par Moscovici (1970) de répertoire de réponses et d'apporter une base concrète à son étude, ouvrant ainsi une démarche novatrice dans le domaine de l'étude de l'opinion. Nos résultats nous invitent à développer ce concept en détaillant plus encore la grammaire du répertoire et nous incitent à prolonger nos recherches, en observant sous ce prisme d'autres phénomènes psychosociaux comme la compréhension des prises de position ou l'étude des changements d'attitude.

Bibliographie

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

A

- Abric, J.-C. (1976). *Jeux, conflits et représentations sociales* (Thèse de Doctorat d'État). Université de Provence, Aix-en-Provence, France.
- Abric, J.-C. (1984). L'artisan et l'artisanat : analyse du contenu et de la structure d'une représentation sociale. *Bulletin de psychologie*, 27, n° 366, 861-876
- Abric, J.-C. (1994). Les représentations sociales : Aspects théoriques. Dans J. C. Abric (Dir.), *Pratiques sociales et représentations*. (pp. 10-36). Paris, France : PUF.
- Abric, J.-C. (2001). L'approche structurale des représentations sociales : développements récents. *Psychologie et société*, 4(2), 81-103.
- Abric, J.-C. & Tafani, E. (1995). Nature et fonctionnement du noyau central d'une représentation sociale : La représentation de l'Entreprise. *Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 28, 22-31
- Adams, G. & Markus, H. R. (2001). Culture as patterns : An alternative approach to the problem of reification. *Culture & Psychology*, 7(3), 283-296. DOI : [10.1177/1354067X0173002](https://doi.org/10.1177/1354067X0173002)
- Ajtony, A. (2011). Dialogisme, réceptivité et individu. Quelques pistes d'investigation sur la première période du dialogisme. *Bulletin de Psychologie*, 64(5), n° 515, 457-469.
DOI : [10.3917/bupsy.515.0457](https://doi.org/10.3917/bupsy.515.0457)
- Apostolidis, T. & Dany, L. (2012). Pensée sociale et risques dans le domaine de la santé : le regard des représentations sociales. *Psychologie française*, 57(2), 67-81.
DOI : [10.1016/j.psfr.2012.03.003](https://doi.org/10.1016/j.psfr.2012.03.003)
- Apostolidis, T., Madiot, B. & Dargentas, M. (2008). Pour une démarche de recherche holistique. Dans A. Arruda (Dir.), *Une approche engagée en psychologie sociale : l'oeuvre de Denise Jodelet*. (pp. 133-143). Paris, France : Érès (Hors collection).
- Aron, R. (1967). *Les étapes de la pensée sociologique*. Paris : Gallimard.
- Asch, G. H. (1955). Opinions and social pressure. *Scientific American*, 193, 31-35.

B

- Baggio, S. & Rouquette, M.-L. (2006). La représentation sociale de l'inondation : influence croisée de la proximité au risque et de l'importance de l'enjeu. *Bulletin de psychologie*, 59(1), n° 481, 103-113.
- Baker, K.M. (1988). *Condorcet, Raison et politique*. Paris, France : Hermann (1^{re} éd. : 1975).
- Bakhtine, M. (1970). *La poétique de Dostoïevsky*. Paris, France, France : Éditions du Seuil (coll. Points). [1^{re} publication : 1929].
- Beaud, P. (1997). Sens communs. De quelques avatars historiques de la notion d'opinion publique. *Sociologie de la communication*, 1(1), 367-385.
- Berger, P. & Luckmann, T. (2010). *La Construction sociale de la Réalité* (Trad. : P. Taminiaux & D. Martucelli). Paris, France, France : Armand Colin (1^{re} éd. : *The Social Construction of Reality*, 1966, Garden City, NY : Anchor Books).
- Blondiaux, L. (1998). *La fabrique de l'opinion, une histoire sociale des sondages*. Paris, France : Seuil (coll. Science Politique).
- Blondiaux, L. (2003). L'opinion publique. Dans A.-M. Gingras (Dir.), *Le communication politique*. (pp. 137-158). Québec, Qc : PUQ.
- Blumer, H. (1948). Public Opinion and Public Opinion Polling. *American Sociological Review*, 13(5), 542-550. [En ligne] URL : http://www.brocku.ca/MeadProject/Blumer/Blumer_1948.html
- Bonardi, C. (2006). Le regard psychosocial. Réalité ou fiction scientifique commode ? *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 71(3), 29-40.
- Bourdieu, P. (1973). L'opinion publique n'existe pas. *Temps modernes*, 318, 1292-1309.
- Bourdieu, P. & Sayad, A. (1964). *Le déracinement*. Paris, France : Edition de Minuit.
- Brassac, C (2005). La réception de George Herbert Mead en psychologie sociale francophone : réflexions sur un paradoxe. *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 66, 3-14.
- Breakwell, G. M. (1993). Social Representations And Social Identity. *Papers on Social Representations*, 2, 1-20.
- Bronckart, J.-P. & Bota, C. (2011). *Bakhtine démasqué*. Genève, Suisse : Librairie Droz.
- Bronner, G. (2003). *L'empire des croyances*. Paris, France : PUF (coll. Sociologie)
- Bronner, G. (2006). Une théorie de la naissance des rumeurs. *Diogène*, 213(1), 107-132.
DOI : [10.3917/dio.213.0107](https://doi.org/10.3917/dio.213.0107)

- Bruner, J. (1991). ... *car la culture donne forme à l'esprit* (Trad. : Y. Bonin). Paris, France : Éditions Eshel (1^{re} éd. : *Acts of meanings*, 1990, Cambridge, MA : Harvard university Press).
- Bryce, J. (1995). *The American Commonwealth*. Indianapolis, IN : Liberty Fund (1^{re} éd : 1888). [En ligne] URL : <http://oll.libertyfund.org/titles/809>

C

- Campion-Vincent, V. & Renard, J.-B. (1992). *Légendes urbaines : rumeurs d'aujourd'hui*. Paris, France : Payot.
- Cantril, H. (1967). *The Human Dimension, Experiences in Policy Research*. New Brunswick, NJ : Rutgers University Press.
- Cantril, H. & Allport, G. (1935). *The psychology of Radio*. New York, NY : Harper & Bros.
- Carls, P. (1912). Émile Durkheim (1858-1917). *The Internet Encyclopedia of Philosophy*. [En ligne] URL : <http://www.iep.utm.edu/durkheim/#SH3a>
- Casey, R. (1937). Republican propaganda in the 1936 campaign. *Public Opinion Quarterly*, 1(2), 27-44.
- Cefaï, D. & Quéré, L. (2006). Introduction. Naturalité et socialité du self et de l'esprit. Dans G.H. Mead (Dir.), *L'esprit, le soi et la société*. (pp. 3-90). Paris, France : PUF.
- Champagne, P. (1990). *Faire l'opinion. Le nouveau jeu politique*. Paris, France : Minuit (coll. Le sens Commun).
- Cooley, C. H. (1909). *Social organization : A study of the larger mind*. New York, NY : Charles Scribner's Sons
- Coombs, C. H. (1950). Psychological scaling without a unit of measurement. *Psychological Review*, 57(3), 145-158. DOI: [10.1037/h0060984](https://doi.org/10.1037/h0060984)
- Cukier, A. & Debray, E. (2014). *La théorie sociale de G. H. Mead. Études critiques et traductions inédites*. Paris, France : Le bord de l'eau (coll. La bibliothèque du MAUSS).

D

- Dargent, C. (2011). *Sociologie des opinions*. Paris, France : Armand Colin (Coll. U).
- Darwin, C. (1992), *L'origine des espèces* (Trad. : E. Barbier). Paris, France : Flammarion (1^{re} éd : *On the Origin of Species by Means of Natural Selection, or the Preservation of Favoured Races in the Struggle for Life*, 1959, Londres, Angleterre : John Murray).
- De Queiroz, J.-M. & Ziolkowski, M. (1997). *L'interactionnisme symbolique*. Rennes, France : PUR (coll. Didact Sociologie).
- Delouvée, S. (2009). La place et le rôle des foules. Dans M.-L. Rouquette (Dir.), *La pensée sociale*. (pp. 189-210). Paris, France : Érès.
- Deschamps, J.-C. & Guimelli, C. (2002). La composante émotionnelle des représentations sociales : émotions rapportées et tendances à l'action dans une étude comparative des représentations sociales de l'insécurité en France et en Suisse. *Nouvelle Revue de Psychologie Sociale*, 1(1), 78-84.
- Deschamps, J.-C. & Guimelli, C. (2004). L'organisation interne des représentations sociales de la sécurité/insécurité et l'hypothèse de la « zone muette ». Dans J.-L. Beauvois, R.-V. Joule. & J.-M. Monteil (Dir.), *Perspectives cognitives et conduites sociales*, Vol. 9. (pp. 105-130). Rennes, France : PUR.
- Dewey, J. & Bentley, A. F. (1949). *Knowing and the Known*. Boston, MA : Beacon Press.
- Doise, W., Clemence, A. & Lorenzi-Cioldi, F. (1992). *Représentations sociales et analyses de données*. Grenoble, France : PUG.
- Droba, D. (1933). The nature of attitude. *Journal of Social Psychology*, 4, 444-462. [en ligne] URL : : http://www.brocku.ca/MeadProject/Droba/Droba_1933a.html
- Ducos, A., Bonnet, V., Marchand, P. & Ratinaud, P. (2014). Les soutiens au “bijoutier de Nice” sur Facebook. *Pascal-Marchand.fr*. Consulté le 21 février 2014, [En ligne] URL : <http://pascal-marchand.fr/spip.php?article58>
- Ducrot, O. (1968). La description sémantique des énoncés français et la notion de présupposition. *L'Homme*, 8(1), 37-53.
- Dupuy, J.-P. (1991). *La Panique*. Paris, France : Les Empêcheurs de penser en rond.
- Durkheim, É. (1993). *De la division du travail social*, Paris, France : Felix Alcan.
- Duval C., Piolino P., Bejanin A., Laisney M., Eustache F. & Desgranges B. (2011). La théorie de l'esprit : aspects conceptuels, évaluation et effets de l'âge. *Revue Neuropsychologie*, 3(1), 41-51. DOI : [10.1684/nrp.2011.0168](https://doi.org/10.1684/nrp.2011.0168)

E

- Ernst-Vintila, A. (2005). *Dynamique de la représentation sociale d'un risque collectif et engagement dans les conduites de réduction du risque: le rôle des pratiques, de l'implication et de la sociabilité* (Thèse de doctorat). Université Paris Descartes, Paris, France.
- Ernst-Vintila, A., Delouvé, S. & Roland-Lévy, C. (2011). Under Threat. Lay Thinking about Terrorism and the Three Dimensional Model of Personal Involvement. A Social Psychological Analysis. *Journal of Risk Research*, 14(1-2), 1-28.
DOI : [10.1080/13669877.2010.533468](https://doi.org/10.1080/13669877.2010.533468)

F

- Fishkin, J. S. (2001). Vers une démocratie délibérative : l'expérimentation d'un idéal (Trad. : D. Reynié). *Hermès*, 31, 207-222. (Extrait de *Citizen Competence and Democratic Institutions*. Chapitre VII, pp. 279-290, S. L. Elkin & K. E. Soltan (Dir.), 1999, University Park, PA : Pennsylvania State University Press)
- Flament, C. & Rouquette, M.-L. (2003). *Anatomie des idées ordinaires. Comment étudier les représentations sociales*. Paris, France : Armand Colin.
- Flament, C., Guimelli, C. & Abric, J.-C. (2006). Effets de masquage dans l'expression d'une représentation sociale. *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 69, 15-31.
- Fraser, J. G. S. (1890). *Le rameau d'or*, Paris, France : Robert Laffont.
- Freud, S. (1981). Psychologie des foules et analyse du Moi. Dans S. Freud, *Essais de psychanalyse*. (pp. 117-217). Paris, France : Payot (1^{re} éd. : 1921).
- Fromm, E. (1973). *The Anatomy of Human Destructiveness*. New York, NY : Fawcett Books.

G

- Gallup, G. H. (1928). *An Objective Method for Determining Interest in the Content of a Newspaper* (Ph.D. thesis), State University of Iowa, Iowa City, IA [en ligne] URL : <http://ir.uiowa.edu/etd/5073>.
- Gergen K.G (2001). *Le constructionisme social. Une introduction*. [An invitation to Social Construction] (1^{re} éd. : 1999). Lausanne, Suisse : Delachaux et Niestlé.
- Ginsberg, B. (2001). Les sondages et la transformation de l'opinion publique (1^{re} éd. : 1986). *Hermès*, 31, 181-206.

- Goffman, E. (1973). *La Présentation de soi. La Mise en scène de la vie quotidienne I* (1^{re} éd. : 1956, Traduit par A. Accardo). Paris, France : Éditions de Minuit (coll. Le Sens Commun).
- Goffman, E. (1974). *Les rites d'interactions*. (1^{re} éd. : 1967). Paris, France : Éditions de Minuit.
- Gourevitch, A. (1996). *La Culture populaire au Moyen Âge*. Paris, France : Aubier.
- Grossen, M. (2009). Interaction Analysis and Psychology: A Dialogical Perspective. *Integrative Psychological and Behavioral Science*, 44(1), 1-22. DOI : [10.1007/s12124-009-9108-9](https://doi.org/10.1007/s12124-009-9108-9)
- Grossen, M. & Salazar Orvig, A (2011a). Processus d'influence, cadrage et mouvements discursifs dans un groupe focalisé. *Bulletin de psychologie*, 64(5), n° 515, 425-437.
DOI : [10.3917/bupsy.515.0425](https://doi.org/10.3917/bupsy.515.0425)
- Grossen, M. & Salazar Orvig, A. (2011b). Dialogism and dialogicality in the study of the self. *Culture & Psychology*, 17(4), 491-509. DOI : [10.1177/1354067X11418541](https://doi.org/10.1177/1354067X11418541)
- Gruev-Vintila, A. & Rouquette, M.-L. (2007). Social Thinking about Collective Risk : How do Risk-Related Practice and Personal Involvement Impact its Social Representations ? *Journal of Risk Research*, 10(3-4), 555-581.
- Guimelli, C. (1998). *Chasse et nature en Languedoc. Étude de la dynamique d'une représentation sociale chez des chasseurs languedociens*. Paris, France : L'Harmattan.
- Guimelli, C. (1999). *La pensée sociale*. Paris, France : PUF.
- Guimelli, C. & Deschamps, J.-C. (2000). Effets de contexte sur la production d'associations verbales. Le cas de la représentation sociale des Gitans. *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 47-48(3-4), 44-54.
- Guimelli, C. & Jacobi, D. (1990). Pratiques nouvelles et transformation des représentations sociales. *Revue Internationale de Psychologie Sociale*, 3(2), 307-334.

H

- Haas, V. & Jodelet, D. (2007). Pensée et mémoire sociales. Dans J.P. Pétard (Dir.), *Psychologie Sociale*. (pp. 111-160). Paris, France : Bréal.
- Haney, C., Banks, C., & Zimbardo, P. (1973). Interpersonal dynamics in a simulated prison. *International Journal of Criminology and Penology*, 1, 69-97.
- Haslam, S. A. & Reicher, S. D. (2012a). Contesting the “nature” of conformity : What Milgram and Zimbardo's studies really show. *PLoS Biology*, 10(11),
DOI : [10.1371/journal.pbio.1001426](https://doi.org/10.1371/journal.pbio.1001426)

- Haslam, S. A. & Reicher, S. D. (2012b). When prisoners take over the prison : A social psychology of resistance. *Personality and Social Psychology Review*, 16, 154-179.
DOI : [10.1177/1088868311419864](https://doi.org/10.1177/1088868311419864)
- Haye, A. (2012). Continuing commentary : Beyond recollection : Toward a dialogical psychology of collective memory. *Culture & Psychology*, 18(1), 23-33.
DOI : [10.1177/1354067X11427464](https://doi.org/10.1177/1354067X11427464)
- Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*. Hillsdale, NJ : Lawrence Erlbaum Associates.
- Hermans, H. J. M. (2001a). The dialogical self: Toward a theory of personal and cultural positioning. *Culture & Psychology*, 7(3), 243-281. DOI : [10.1177/1354067X0173001](https://doi.org/10.1177/1354067X0173001)
- Hermans, H. J. M. (2001b). The construction of a personal position repertoire: Method and practice. *Culture & Psychology*, 7(3), 323-366. DOI : [10.1177/1354067X0173005](https://doi.org/10.1177/1354067X0173005)
- Hermans, H. J. M. (2003). The construction and reconstruction of a dialogical self. *Journal of Constructivist Psychology*, 16(2), 89-130. DOI : [10.1080/10720530390117902](https://doi.org/10.1080/10720530390117902)
- Hermans, H. J. M. (2006). The self as a theater of voices : disorganization and reorganization of a position repertoire. *Journal of Constructivist Psychology*, 19, 147-169.
DOI : [10.1080/10720530500508779](https://doi.org/10.1080/10720530500508779)
- Hermans, H. J. M., & Dimaggio, G. (2004). *The dialogical self in psychotherapy*. New York, NY : Brunner-Routledge.
- Hermans, H. J. M. & Hermans-Konopka, A. (2010). *Dialogical Self Theory : Positioning and Counter-Positioning in a Globalizing Society*. Cambridge, Angleterre : Cambridge University Press.
- Hermans, H. J. M. & Kempen, H. J. G. (1993). *The dialogical self : Meaning as movement*. Londres, Angleterre : Academic Press.
- Hermans, H. J. M., Kempen, H. J. G. & Van Loon, R. J. (1992). The dialogical self: Beyond individualism and rationalism, *American Psychologist*, 47(1), 23-33.
- Hevern, V.W. (2004). Threaded identity in cyberspace: Weblogs and positioning in the dialogical self. *Identity : An International Journal of Theory and Research*, 4, 321-335.
- Hidalgo, M. (2012). *Représentations sociales et contextes : Études autour de l'expression et des comportements en lien avec les éléments masqués*. (Thèse de Doctorat). Université de Provence, Aix-en-Provence, France.
- Hinckley, E. D. (1932). The influence of individual opinion on the construction of an attitude scale. *Journal of Social Psychology*, 3, 283-296.

Hovland, C. & Sherif, M. (1952). Judgmental phenomena and the scale of attitude measurement : Item displacement on the Thurstone scales. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 47, 822-832.

I

Ivic, I. (1994). Lev S. Vygotsky (1896 - 1934). *Perspectives : revue trimestrielle d'éducation comparée*, vol. XXIV(3/4), 793-820.

J

Jahoda, G. (1989). *Psychologie & anthropologie*. (pp. 201-224). Paris, France : Armand Colin.

James, W. (2003). *Précis de Psychologie* (Trad. : N. Ferron). Paris, France : Le Seuil (coll. Les empêcheurs de tourner en rond). (1^{re} éd. : *Psychology, The briefer course*, 1892, New York, NY : Henry Holt & Compagy)

James, W. (1978). *Pragmatism and the Meaning of the Truth*. Cambridge, MA : Harvard University Press.

Janet, P. (1934). *L'intelligence avant le langage*. Paris, France : Flammarion.

Janet, P. (1994). Les troubles de la personnalité sociale. *Bulletin de Psychologie*, 47(4-5), n°414, 156-183 (1^{re} éd. : 1937, *Annales Médico-Psychologiques*, XVe série, 95^e année, T.II, pp.149-200 et 421-468).

Jodelet, D. (1984). *Folies et Représentations sociales*, Paris, France : PUF.

Josephs, I. E. (2002). The Hopi in me. *Theory & Psychology*, 12(2), 161-173.

DOI : [10.1177/0959354302012002627](https://doi.org/10.1177/0959354302012002627)

Jovchelovitch, S. (2005). La fonction symbolique et la construction des représentations: la dynamique communicationnelle ego/alter/objet. *Hermès*, 41, 51-57.

K

Katz, E. & Lazarsfeld, P. (2008). *Influence personnelle, ce que les gens font des médias*. Paris, France : Armand Colin/INA (1^{re} éd, 1955, *Personal Influence*, New York, NY : The Free Press).

Kluger, A. N., Nira, D. & Kluger, Y. (2008). Personal Position Repertoire (PPR) from a Bird's Eye View. *Journal of Constructivist Psychology*, 21(3), 223-238.

DOI : [10.1080/10720530802071518](https://doi.org/10.1080/10720530802071518)

L

- Laurens, S. (2002). *Les conversions du moi*. Paris, France : Desclée de Brouwer.
- Laurens, S. (2003). Les sondages, de la mesure à l'élaboration des opinions. Dans C. Bonardi, P. Georget, C. Roland-Lévy & N. Roussiau (Dir.), *Psychologie sociale appliquée*. (pp. 185-199). Paris, France : In Press.
- Laurens, S. (2006). Le regard psychosocial : l'autre en moi. *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 71(3), 55–64. [En ligne] URL : www.cairn.info/revue-les-cahiers-internationaux-de-psychologie-sociale-2006-3-page-55.htm.
- Laurens, S. (2009). Identité et unité du sujet face au phénomène de conversion. *Les Cahiers de Psychologie Politique*, 15, [En ligne] URL : <http://odel.irevues.inist.fr/cahierspsychologiepolitique/index.php?id=770>
- Laurens, S. (2011). La division du sujet par l'influence d'autrui, prémisse du rapport dialogique. *Bulletin de Psychologie*, 64(5), n° 515, 399-411. DOI : [10.3917/bupsy.515.0399](https://doi.org/10.3917/bupsy.515.0399)
- Laurens, S. & Lemoine, F. (2014). Mapping position repertoire. *Journal of Constructivist Psychology*, 27(2), 90-104. DOI : [10.1080/10720537.2014.879520](https://doi.org/10.1080/10720537.2014.879520)
- Laurens, S. & Moscovici, S. (2003). La construction des échelles. Dans S. Moscovici & F. Buschini (Dir.), *Les méthodes des sciences humaines*. (pp. 315-344). Paris, France : PUF (coll. Fondamental)
- Lazarsfeld, P., Berelson, B. & Gaudet, H. (1949). *The people's choice*. New York, NY : Columbia University Press (1^{re} éd. : 1944).
- Lemaine, J-M (1972). Initiation aux échelles d'attitude. *Bulletin de Psychologie*, 25(2-4), n° 295, 72-101.
- Lemoine, F. & Laurens, S. (2012). Rapport dialogique et répertoire de réponses. *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 94, 199-221. [En ligne] URL : http://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=CIPS_094_0197
- Lévi-Strauss, C. (1962). *La pensée sauvage*. Paris, France : Plon.
- Lévy-Bruhl, L. (1951). *Les fonctions mentales dans les sociétés inférieures*. Paris, France : PUF. (1^{re} éd. : 1910).
- Lheureux, F., Lo Monaco, G. & Guimelli, C. (2011). Entre Représentations Sociales et Intentions de Pratiques : l'Implication. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, 45(1), 61-76.

- Lieberman, S. (1956). The effect of changes in roles on the attitudes of role occupants. *Human Relation*, 9(4), 385-402.
- Linell, P. (2001). A dialogical conception of focus groups and social representations. Dans U. Säterlund Larsson, *Socio-cultural theory and methods : an anthology*. (pp.163-206). Trollhattan, Suède : University Trollhattan/Uddevalla.
- Lippman, W. (1922). *Public Opinion*, New York, NY : McMillan.
- Lo Monaco, G. (2008). *Les représentations sociales du vin. Représentations sociales et contextes : Études autour de l'expression et des comportements en lien avec les éléments masqués* (Thèse de Doctorat). Université de Provence, Aix-en-Provence, France.
- Lo Monaco, G., Apostolidis, T., & Dany, L. (*in press*). De l'implication « personnelle » à l'implication « psychosociale ». *Revista Internacional De Ciencias Sociales Y Humanidades*.
- Loroux, N. (1991). Questions antiques sur l'opinion. Dans D. Peschanski, M. Pollack & H. Rouso (Dir.) *Histoire politique et Sciences sociales*. (pp. 175-189). Bruxelles, Belgique : Complexe.
- Lysaker, P. H. & Lysaker, J. T. (2002). Narrative structure in psychosis: Schizophrenia and disruptions in the dialogical self. *Theory & Psychology*, 12, 207-220.
DOI : [10.1177/0959354302012002630](https://doi.org/10.1177/0959354302012002630)
- Lysaker, P. H. & Lysaker, J. T. (2006). A typology of narrative impoverishment in schizophrenia : Implications for understanding the processes of establishing and sustaining dialogue in individual psychotherapy. *Counselling Psychologist Quarterly*, 19(1), 57-68.

M

- Marková, I. (2004). Les groupes centrés (focus groups). *Bulletin de psychologie*, 57(3), n° 471, 231-307.
- Marková, I. (2005). Le dialogisme en psychologie sociale. *Hermès*, 41, 25-41.
- Marková, I. (2007). *Dialogicité et représentations sociales* (Trad : S. Muller). Paris, France : PUF. (1^{re} éd : *Dialogicality and Social Representations*, 2003, Cambridge, Angleterre : University Press).
- Marková, I., Linell, P., Grossen, M., & Salazar Orvig, A. (2007). *Dialogue in focus groups : Exploring socially shared knowledge*. London : Equinox.
- Martuccelli, D. (2010), Avant-propos. Dans P. Berger & T. Luckmann, *La Construction sociale de la Réalité*, (pp. 5-40). Paris, France : Armand Colin.

- McClelland, G & Brauer, M (2005). « L'utilisation des contrastes dans l'analyse des données : Comment tester les hypothèses spécifiques dans la recherche en psychologie ? ». *L'année psychologique*, 105(2), pp. 273-305.
- Mead, G. H. (1913). The Social Self. *Journal of Philosophy, Psychology and Scientific Methods*, 10, 374-380.
- Mead, G. H. (2006). *L'esprit, le soi et la société* (Trad : D. Cefaï & L. Quéré). Paris, France : PUF (coll. Le lien social). (1^{re} éd. : *Mind, Self and Society*, 1934, Chicago, IL : University of Chicago Press).
- Mead, G.H. (1938). *The Philosophy of the Act*. Chicago, IL : University of Chicago Press.
- Merleau-Ponty, M. (1945). *Phénoménologie de la perception*. Paris, France : Gallimard.
- Merleau-Ponty, M. (1964). *L'Œil et l'esprit*, Paris, France : Gallimard.
- Milgram, S. (1974). *Obedience to Authority : An Experimental View*. New York, NY : Harper and Row.
- Moliner, P., Rateau, P., & Cohen-Scali, V. (2002). *Les représentations sociales, Pratiques et études de terrain*. Rennes, France : PUR.
- Moscovici, S. (1976). *La psychanalyse : son image et son public*. Paris, France : PUF. (1^{re} éd. : 1961)
- Moscovici, S. (1970). Préface. Dans D. Jodelet, J. Viet et P. Besnard (Dir.), *La psychologie sociale, une discipline en mouvement*. (pp. 9-64). Paris, France - La Haye, Pays Bas : Mouton.
- Moscovici, S. (1972). Society and Theory in Social Psychology, Dans J. Israel and H. Tajfel (Dir.), *The Context of Social Psychology*. (pp. 17-68). Londres, Angleterre - New York, NY : Academic Press.
- Moscovici, S. (1979). *Psychologie des minorités actives*, Paris, France : PUF (1^{re} éd. : *Social Influence and Social Change*, 1976, Londres, Angleterre : Academic Press).
- Moscovici, S. (1984). Introduction, le domaine de la psychologie sociale. Dans S. Moscovici (Dir.), *Psychologie sociale*. (pp. 5-20). Paris, France : PUF.
- Moscovici, S. (1986). The Dreyfus affair, Proust, and social psychology. *Social Research*, 53(1), 23-56.
- Moscovici, S. (1992). La nouvelle pensée magique. *Bulletin de psychologie*, 47(4-7), n° 405, 301-324.
- Moscovici, S. (2012). *Raison et Culture*. Paris, France : Éditions de l'EHESS. (coll. Audiographie).

Moscovici, S. (2013). *Le scandale de la pensée sociale*. Paris, France : Éditions de l'EHESS (coll. Cas de figure).

Moscovici, S. & Doise, W. (1992). *Dissensions et consensus*. Paris, France : PUF.

N

Newcomb, T.M., Turner, R.H. & Converse, P.E. (1970). *Manuel de psychologie sociale* (Trad. H. Touzard). Paris, France : PUF (1^{re} éd. : *Social Psychology, The Study of Human Interaction*, 1965, New York, NY : Holt, Rinehart & Winston Inc.).

P

Pacotte, F. (2011). *Structure et organisation des répertoires de réponses* (Mémoire de Master 1). Université Rennes 2, Rennes.

Piaget, J. (1965). *Étude sociologiques*. Genève, Suisse : Droz.

Pickering, W.S.F. (2007). *Durkheim and Representations*. London, Angleterre — New York, NY : Taylor and Francis (1^{re} éd. : 2000).

Pingaud, D. (2011). *Secrets de sondages*. Paris, France : Seuil.

Platon (380 av. J.-C./1822-1840). République Livre VII (Trad. V. Cousin). *Œuvres de Platon*.
[En ligne] URL : [http://fr.wikisource.org/wiki/La_République_\(trad._Cousin\)/Livre_septième](http://fr.wikisource.org/wiki/La_République_(trad._Cousin)/Livre_septième) Sur
l'allégorie de la caverne : <http://remacle.org/bloodwolf/textes/caverne.htm>

Proust, M. (1921-1922). *Le Côté de Guermantes I*. Paris, France : Gallimard.

Q

Quéré, L. (1990). L'opinion : l'économie du vraisemblable. Introduction à une approche praxéologique de l'opinion publique. *Réseaux*, 8, 33-58.

R

- Raggatt, P.T.F. (2007). Forms of Positioning in the Dialogical Self, A System of Classification and the Strange Case of Dame Edna Everage. *Theory & Psychology*, 17(3), 355-382.
DOI : [10.1177/0959354307077288](https://doi.org/10.1177/0959354307077288)
- Raggatt, P.T.F. (2010). The Dialogical Self and Thirdness : A Semiotic Approach to Positioning Using Dialogical Triads. *Theory & Psychology*, 20(3), 400-419.
DOI : [10.1177/0959354310364878](https://doi.org/10.1177/0959354310364878)
- Rateau, P. (1995). Le noyau central des représentations sociales comme système hiérarchisé. Une étude sur la représentation du groupe. *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 26, 29-52.
- Rateau, P. (2000). Idéologie, représentation sociale et attitude : étude expérimentale de leur hiérarchie. *Revue Internationale de Psychologie Sociale*, 13(1), 29-57.
- Rateau, P., Ernst-Vintila, A. & Delouée, S. (2012). Michel-Louis Rouquette et le modèle de l'architecture de la pensée sociale. *Psicologia e Saber Social*, 1(1), 53-65.
- Ratinaud, P. (2014). *Visualisation chronologique des analyses ALCESTE : application à Twitter avec l'exemple du hashtag #mariagepourtous*. Paris, France : 12e Journées internationales d'Analyse statistique des Données Textuelles (3-6 juin 2014).
- Reicher, S. D. & Haslam, S. A. (2006). Rethinking the psychology of tyranny: The BBC Prison Study. *British Journal of Social Psychology*, 45, 1-40. DOI : [10.1348/014466605X48998](https://doi.org/10.1348/014466605X48998)
- Rizzolatti, G. & Sinigaglia, C. (2008). *Les neurones miroirs*. Paris, France : Odile Jacob.
- Rouquette, M.-L. (1973). La pensée sociale. Dans S. Moscovici (Dir.), *Introduction à la psychologie sociale*, Tome 2. (pp. 299-327). Paris, France : Larousse.
- Rouquette M.-L. (1988). *La psychologie politique*. Paris, France : PUF.
- Rouquette, M.-L. (1994). *Sur la connaissance des masses*. Grenoble, France : PUG (coll. Vies sociales).
- Rouquette, M.-L. (1996). Représentations et idéologie. Dans J.-C Deschamps & J.-L. Beauvois, (Dir.), *Des attitudes aux attributions*. (pp.163-173). Grenoble, France : PUG.
- Rouquette, M.-L. (1997). *La chasse à l'immigré. Violence, mémoire et représentations*. Sprimont, Belgique : Mardaga
- Rouquette, M.-L. (1998). *La communication sociale*. Paris, France : Dunod (coll. Topos).

S

- Salazar Orvig, A. & Grossen, M. (2004). Représentations sociales et analyse de discours produit dans des focus groups : un point de vue dialogique. *Bulletin de psychologie*, 57(3), n° 471, 263-272.
- Salgado, J., & Clegg, J. W. (2011). Dialogism and the psyche: Bakhtin and contemporary psychology. *Culture & Psychology*, 17(4), 421-440. DOI : [10.1177/1354067X11418545](https://doi.org/10.1177/1354067X11418545)
- Semprini, A. (1995). *L'objet comme procès et comme action*. Paris, France : L'Harmattan.
- Sherif, M. (1971). Influence des groupes sur la formation des normes et des attitudes. Dans C. Faucheux & S. Moscovici (Dir.), *Psychologie sociale théorique et expérimentale*. (pp. 207-221). Paris, France : PUF. (Extrait de : *The psychology of social norms*, 1936, New York, NY : Harper).
- Sherif, M. & Hovland, C. (1980). *Social Judgement, Assimilation and contrast effects in communication and attitude change*. Westport : Greenwood (1^{re} éd. : 1961).
- Speier, H. (1950). Historical development of public opinion. *American Journal of Sociology*, 55(4), 376-388.
- Still, A. (1987). L. L. Thurstone: A new assessment. *British Journal of Mathematical and Statistical Psychology*, 40, 101-108.
- Stoetzel, J. (1943). *Théorie des opinions*. Paris, France : PUF.
- Stoetzel, J. (1971). La connaissance des opinions et des attitudes. Dans M. Reuchlin (Dir.), *Traité de psychologie appliquée, Vol. 9*. Paris, France : PUF.

T

- Tafani, E. (2001). Attitudes, engagement et dynamique des représentations sociales : études expérimentales. *Revue Internationale de Psychologie Sociale*, 14(1), 7-29.
- Tarde, G. (1901/1989). *L'opinion et la foule*. Paris, France : PUF (coll. Recherches politiques).
- Tavani, J.-L. (2012). *Mémoire Sociale & Pensée Sociale. Études empiriques de leurs influences croisées* (Thèse de doctorat). Université Paris Descartes, Paris, France.
- Thurstone, L. L. (1928). The measurement of opinion. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 22(4), 415-430.

Thurstone, L. L. & Chave, E. J. (1929). *The measurement of attitude*. Chicago, IL : University of Chicago Press.

Thurstone, L.L. (1959). *The measurement of values*. Chicago, IL : University of Chicago Press.

V

Voloshinov, V. (1930). Konstrukcija vyskazyvaniya, Literaturnaja učeba [The Construction of the Utterance, Trad. : N. Owen], 3, pp.48-66. Dans A. Shukman (Dir.), 1983, *Bakhtin School Papers: Russian Poetics in Translation*. Somerton, Angleterre : Old School House, pp.114-138.

W

Wagner, W. (1995). Social representations, group affiliation, and projection : knowing the limits of validity. *European Journal of Social Psychology*, 25(2), 125-139.

Wallas, G. (1908). *Human Nature in Politics*. Londres, Angleterre : Constable.

Watson, J. B. (1913). Psychology as the behaviorist views it. *Psychological Review*, 20, 158-177.

Wiley, N. (2006). Pragmatism and the dialogical self. *International Journal for Dialogical Science*, 1(1), 5-21.

Winnicott, D.W. (1975). *Jeu et réalité* (Trad : C. Monod & J-B Pontalis). Paris, France : Editions Gallimard (1^{re} éd. : *Playing and Reality*. 1971, Londres, Angleterre : Tavistock).

Wundt, W. M. (1900/1920). *Völkerpsychologie : Eine Untersushunh der Entwicklungsgesetze von Sprache, Mythos und Sitte, Vol 1*, Leipzig, Allemagne : W. Engelmann & A. Kröner.

Autres références

« Conférence de citoyens sur la fin de vie, Avis citoyen », *Comité Consultatif National d'éthique* [en ligne], IFOP & CCNE, 14 décembre 2013

http://www.ccne-ethique.fr/sites/default/files/publications/avis_citoyen.pdf

« Opinion », *Trésor de la langue française* [en ligne], Université de Lorraine, 23 novembre 2013 : <http://atilf.atilf.fr/dendien/scripts/tlfiv5/visusel.exe?11;s=3710014125;r=1;nat=;sol=0;>

« Reports on the Second National Conference on The Science of Politics », Chicago, IL, 8-12 septembre 1924, *American Political Science Review*, vol. XIX, p. 123

Index

Index des tableaux

Tableau 4.1 -	Vue d'ensemble du programme de recherche	95
Tableau 5.1 -	Étude 1 : Nombre de <i>patterns</i> en fonction du nombre de réponses qu'ils regroupent.....	104
Tableau 5.2 -	Étude 1 : Effectif en fonction du nombre de positions sociales décrites.....	105
Tableau 6.1 -	Étude 2 : Nombre de réponses par participants.....	121
Tableau 6.2 -	Étude 2 : Types de répertoires.....	123
Tableau 6.3 -	Étude 2 : Répartition des réponses en fonction du nombre de réponses contenues dans les <i>patterns</i>	124
Tableau 6.4 -	Étude 2 : Exemple de répertoire de réponses d'un participant avec les <i>patterns</i> qu'il indique, la valeur sur l'échelle d'attitude de ces <i>patterns</i> , le nombre de fois où ils sont cités et les descriptions qui sont données pour ce <i>pattern</i>	127
Tableau 6.5 -	Étude 2 : Étendue du répertoire et indices de pauvreté	130
Tableau 6.6 -	Étude 2 : Codage de l'explication de la position personnelle en fonction de la référence à ces autrui et du positionnement du participant.....	132
Tableau 7.1 -	IDVIANDES : Comparaison par site des scores moyens des positions issues des ancrages institutionnels vs connexes (en T1)	157
Tableau 7.2 -	IDVIANDES : Mesure de l'apparition des positions émergentes (PE — par temps de mesure) et de l'incidence des positions sociales émergentes (PSE) sur le score moyen des réponses proposées par les salariés de chaque site, à chaque temps de mesure (T).....	158
Tableau 7.3 -	IDVIANDES : Types d'autrui mobilisés avec les positions sociales émergentes sur chaque site et à chaque temps de mesure	161
Tableau 7.4 -	IDVIANDES : Positions saillantes à Roye (selon leur stabilité) et part de la population (de Roye) les évoquant à chaque temps de mesure.	164
Tableau 7.5 -	IDVIANDES : Positions saillantes à Liffre (selon leur stabilité) et part de la population (de Liffre) les évoquant à chaque temps de mesure.	165
Tableau 7.6 -	IDVIANDES : Autrui saillants à Roye (selon leur stabilité) et part de la population (de Roye) les évoquant à chaque temps de mesure.	167
Tableau 7.7 -	IDVIANDES : Autrui saillants à Liffre (selon leur stabilité) et part de la population (de Liffre) les évoquant à chaque temps de mesure.	168

Tableaux encadrés

Tableau D.1 -	Énoncés composant l'échelle de Thurstone sur les OEM	101
Tableau F.1 -	Étude 2 : Effectif selon l'étendue du répertoire et la dispersion des réponses dans les clusters (en 2 ou 3 classes)	137

Tableaux annexes

Tableau A3.1 -	Étude 2 : Classe 1 (sur 2 classes) / Mots	244
Tableau A3.2 -	Étude 2 : Classe 1 (sur 2 classes) / UCE	245
Tableau A3.3 -	Étude 2 : Classe 2 (sur 2 classes) / Mots	246
Tableau A3.4 -	Étude 2 : Classe 2 (sur 2 classes) / UCE	247
Tableau A3.5 -	Étude 2 : Classe 2 (sur 3 classes) / Mots	247
Tableau A3.6 -	Étude 2 : Classe 2 (sur 3 classes) / UCE	248
Tableau A3.7 -	Étude 2 : Classe 3 (sur 3 classes) / Mots	248
Tableau A3.8 -	Étude 2 : Classe 3 (sur 3 classes) / UCE	249
Tableau A4.1 -	Effectifs de l'étude IDVIANDES par étape et par temps de mesure	253
Tableau A6.1 -	IDVIANDES : Grille de codage des positions	266
Tableau A6.2 -	IDVIANDES : Grille de codage des autrui	269
Tableau A6.3 -	IDVIANDES : Grille d'autrui catégorisés	269
Tableau A8.1 -	Énoncés pré-testés et scores obtenus sur l'échelle d'attitude	276
Tableau A8.2 -	Étude 7 : Pré-test description autrui : conditions expérimentales	278
Tableau A10.1 -	Étude 7 : Matrice de régressions sur la différence entre Degré de Partage Social et Indice de Proximité à l'Objet (Hypothèse 2a-1)	288
Tableau A10.2 -	Étude 7 : Matrice de régressions sur la différence entre Précision d'identification des autrui et Indice de Proximité à l'Objet (Hypothèse 2a-2)	288
Tableau A10.3 -	Étude 7 : Décomposition de la variance de l'indice d'implication en fonction du niveau de structuration du répertoire de réponses (contraste spécifique testé : tendance linéaire)	288
Tableau A11.1 -	Étude 7 : Matrice factorielle des items évaluant la représentation que les sujets ont des autrui qu'ils citent	289

Index des figures

Figure 2.1 -	Le regard psychosocial (Moscovici, 1984, p. 9).....	58
Figure 2.2 -	Perception génétique du rapport Sujet-Objet, médiatisé par Autrui	62
Figure 3.1 -	« 900 Foot Tall Jesus. ».....	74
Figure 3.2 -	Comparaison des estimations de chaque institut de sondage pour le candidat F. Hollande sur la durée de la campagne (capture d'écran).....	75
Figure 3.3 -	Estimation du résultat de chaque candidat sur la durée de la campagne par l'institut CSA (capture d'écran).....	79
Figure 3.4 -	Répertoire de réponses fictif d'un individu à propos du gaz de schiste.....	86
Figure 4.1 -	Intervention du diable et de l'ange du Capitaine Haddock (« Coke en Stock », Hergé, 1958, p. 42) et de Milou (« Tintin au Tibet », Hergé, 1960, p. 19) dans les Aventures de Tintin.....	93
Figure 5.1 -	Étude 1 : Répertoire de réponses de chacun des 74 participants (répertoires triés en fonction de l'étendue).....	106
Figure 5.2 -	Étude 1 : Score d'attitude moyen des principales catégories d'intervenants.....	108
Figure 5.3 -	Étude 1 : Répartition des réponses d'un cas « typique ».....	109
Figure 6.1 -	Étude 2 : Répartition des scores d'attitude des 566 positions en 20 intervalles	122
Figure 6.2 -	Étude 2 : Variance de la cohésion des <i>patterns</i> en fonction du nombre de réponses qu'ils représentent	125
Figure 6.3 -	Étude 2 : Représentation des 87 répertoires de réponses à l'étendue vaste (triés par amplitude).....	129
Figure 6.4 -	Étude 2 : Représentation des 27 répertoires de réponses à l'étendue nulle ou faible (triés par amplitude).....	130
Figure 7.1 -	IDVIANDES : Présentation du déroulement de l'étude, des différentes phases, hypothèses opérationnelles et mesures	144
Figure 7.2 -	IDVIANDES : Pourcentage de salariés de Liffre ou de Roye disposant d'un répertoire, selon le type d'ancrage (institutionnel, connexe ou des deux) dont sont issues les réponses	155
Figure 7.3 -	IDVIANDES : Pourcentage de salariés évoquant chaque position sociale par site en T1, selon le type d'ancrage (classées de la plus défavorable à la plus favorable à la RFID).....	156
Figure 7.4 -	IDVIANDES : Positions sociales présentées par les 18 salariés de Roye à T3 (triées en fonction du score moyen attribué par ces participants aux positions).....	173
Figure 7.5 -	IDVIANDES : Positions sociales présentées par les 19 salariés de Liffre à T3 (triées en fonction du score des positions).....	174
Figure 8.1 -	Étude 7 : Nombre d'évocation des réponses selon le type de position et d'autrui mobilisé.....	189
Figure 8.2 -	Étude 7 : Comparaison du degré de partage social des réponses citées par les sujets selon leur niveau d'implication.....	192

Figure 8.3 -	Étude 7 : Comparaison de l'indice d'implication selon la mobilisation du niveau 1 ou 2 de précision d'identification d'autrui	193
Figure 8.4 -	Étude 7 : Écart entre le score d'assimilation (distance moyenne entre opinion et positions de la zone d'acceptation) et le score de contraste (distance moyenne entre opinion et positions de la zone de rejet), selon le niveau d'implication.....	194
Figure 8.5 -	Étude 7 : Comparaison de l'indice d'implication des sujets selon le niveau d'élaboration de leur répertoire de réponses	194
Figure 8.6 -	Étude 7 : Représentation graphique de la dispersion des réponses des sujets (triés en fonction de leur nombre de réponses et de l'étendue de leur répertoire) sur l'échelle d'attitude selon leur groupe d'appartenance (Très élaboré vs Très élémentaire).....	196
Figure 9.1 -	Différents types de réponses du répertoire situées sur un plan orthogonal en fonction de la valence de la position et de l'autrui	210
Figure 9.2 -	Nombre de participants aux « Manif pour tous » avant et après promulgation de la loi sur le mariage pour tous	214

Dendogrammes encadrés

Dendogramme F.1 -	Étude 2 : Classification hiérarchique en 8 classes (Ward's linkage method on binary data with ochiai's measure).....	133
Dendogramme F.2 -	Étude 2 : Classification hiérarchique en 3 classes (Alceste).....	136

Figures encadrés

Figure A.1 -	Extrait de la bande dessinée Lanfeust de Troy (T6, p. 29 — Soleil).....	27
Figure B.1 -	Architecture de la pensée sociale (Flament & Rouquette, 2003, Rouquette, 1998).....	51
Figure E.1 -	Comparaison de la dispersion des énoncés « Z » (écarté) et « T » (conservé)...	117
Figure F.1 -	Étude 2 : Pourcentage d'acceptation de chaque item en fonction de la classe...	134
Figure F.2 -	Étude 2 : Pourcentage d'acceptation de chaque item en fonction de la classe...	136
Figure H.1 -	IDVIANDES : Présentation de l'évolution du répertoire de réponses d'un salarié de Roye affecté à l'atelier « Chauffeur-Livreur » sur la durée du projet (les scores moyens mentionnés sont ceux obtenus à Roye).....	176
Figure I.1 -	Étude 7 : Régression simple entre le classement de la réponse et la proximité perçue entre autrui et sujet.....	200

Figures annexes

Figure A2.1 -	Page d'accueil de l'application Thurstone (copie d'écran).....	242
Figure A2.2 -	Page d'administration de l'application Thurstone (copie d'écran).....	242
Figure A2.3 -	Page d'accueil de l'application Thurstone (copie d'écran).....	242
Figure A2.4 -	Page de création d'enquête de l'application Thurstone (copie d'écran).....	242
Figure A2.5 -	Page introduction d'enquête de l'application Thurstone (copie d'écran).....	243

Figure A2.6 -	Page d'enquête de l'application Thurstone (copie d'écran).....	243
Figure A8.1 -	Étude 7 : Répartition sur l'échelle d'attitude des énoncés conservés pour l'étude sur la légalisation du mariage pour tous.....	277
Figure A8.2 -	Étude 7 : Profil ajusté des moyennes pour chaque item, par condition expérimentale.....	279
Figure A8.3 -	Étude 7 : Dispersion des sujets de chaque condition par Cluster (réalisés selon la méthode de Ward).....	280
Figure A9.1 -	Étude 7 : Pourcentage de positions de chaque cluster souscrivant à chaque item.....	282
Figure A9.2 -	Étude 7 : Degré de partage Social (en %) des positions classées par cluster et par score moyen.....	283
Figure A9.3 -	Étude 7 : Profil type de réponses aux items par cluster autrui.....	285
Figure A9.4 -	Étude 7 : Degré de partage Social (en %) des autrui classés par cluster et par score moyen.....	287

Dendogrammes annexes

Dendogramme A9.1 -	Étude 7 : Classement hiérarchique des positions selon la méthode de Ward (distance euclidienne).....	281
Dendogramme A9.2 -	Étude 7 : Classement hiérarchique des autrui selon la méthode de Ward (distance euclidienne).....	284

Index des encadrés

Encadré A -	Allégorie des dieux du <i>Darshan</i>	23
Encadré B -	Le cadre de la Pensée Sociale	46
Encadré C -	Le rapport d'Holcombe	67
Encadré D -	Échelle de Thurstone (OEM)	93
Encadré E -	Réalisation d'une échelle de Thurstone en ligne	106
Encadré F -	Analyse par cluster	123
Encadré G -	Principales caractéristiques des sites sélectionnés pour le projet IDVIANDES	135
Encadré H -	Illustration de l'évolution d'un répertoire de réponses	164
Encadré I -	Présence d'autrui proches du sujet dans le répertoire de réponses	186

Index des auteurs

A

Abrie J.-C.	48, 109, 127-128, 132, 135, 179, 186, 210
Adams G.	112
Ajtony A.	33
Allport G.	61, 77
Apostolidis T.	48, 61n, 183, 198-199
Aron, R.	25
Asch S.	56

B

Baggio S.	182
Baker K. M.	68
Bakhtine M.	22-23, 28, 33-34, 60, 203
Banks C.	37
Beaud P.	55n, 68n, 70
Bentley A.	26
Berelson B.	77, 182
Berger P.	43-45, 48, 65-66, 81
Blondiaux L.	68-73, 80, 207
Blumer, H.	43-45, 75, 77, 80
Bonardi C.	60, 210n
Bonnet V.	115n
Bota C.	33n
Bourdieu P.	75, 138-139
Brassac C.	24n
Brauer M.	195n
Breakwell G.	113
Bronckart, J.-P.	33n
Bronner G.	19, 39, 53, 55-57, 64-66, 204
Bruner, J.	45-46, 63, 66
Bryce J.	68-69

C

Campion-Vincent V.	50
Cantril H.	17, 73, 77
Carls P.	46
Casey R.	70
Cefaï D.	26, 29, 42, 88
Champagne P.	70n
Clegg J.	28
Clemence A.	112
Cohen-Scali V.	48
Converse P.E.	36n, 37
Cooley C.	147-148
Coombs C.	82
Cukier A.	43n

D

Dany L.	48, 183, 198-199
Dargent C.	69
Dargentas M.	61
Darwin C.	21
De Queiroz J.-M.	43
Debray E.	43n
Delouée S.	50-51, 209n
Deschamps J.-C.	210
Dewey J.	26
Dimaggio G.	53
Doise W.	18, 112
Droba D.	72
Ducos A.	115n
Ducrot O.	60
Dupuy J.-P.	59
Durkheim E.	19, 25, 46-48, 50, 55, 57, 63n, 66
Duval C.	39

E

Ernst-Vintila A.	51, 182
------------------	---------

F

Fishkin J.	80, 211
Flament C.	50-52, 186, 210
Fraser J.	47
Freud S.	59
Fromm E.	37

G

Gallup G. H.	17, 68, 71n, 73
Gaudet H.	77, 182
Gergen K.G.	24n
Ginsberg B.	75
Goffman, E.	24
Gourevitch A.	68
Grossen M.	28, 35, 61, 81, 97, 100, 103, 120, 195, 197, 203
Gruev-Vintila A.	182
Guimelli C.	50, 186, 209, 210

H

Haas V.	50
Haney C.	37
Haslam S.	37
Haye	52
Heider	50
Hermans H.J.M	18-19, 28, 33-34, 38, 53-55, 64-66, 88, 97, 138, 182, 209
Hermans-Konopka A.	33
Hevern V.W.	53
Hidalgo M.	210n
Hinckley E.	114n
Hovland C.	114n, 115-116, 124, 181-188, 193

I

Ivic I.	22
---------	----

J

Jacobi D.	209
-----------	-----

Jahoda G.	47
James W.	28-29, 30n, 32-35, 48
Janet P.	25, 35
Jodelet D.	50, 142
Josephs I.E.	28
Jovchelovitch S.	61

K

Katz E.	77-78, 80, 97, 147
Kempen H.G.J	18, 33-34
Kluger A. & Y.	53

L

Laurens S.	18, 26, 34-36, 39, 52, 58n, 61, 62n, 66, 82- 83, 90, 94n, 97n, 113, 114n, 119n, 153, 155n, 171, 181-183, 190, 204, 212-214
Lazarsfeld P.L.	77-78, 80, 89, 147, 182, 199, 200
Lemaine G.	110, 114
Lemoine F.	58n, 97n, 101, 119n, 153n, 115n, 171, 181- 183, 190
Lévi-Strauss C.	90
Lévy-Bruhl L.	46-47, 63, 66
Lheureux F.	186
Lieberman S.	36
Linell P.	61, 100, 103, 120, 195
Lippman W.	68
Lo Monaco G.	142, 183, 186, 198-199
Loraux N.	68
Lorenzi-Cioldi F.	112
Luckmann T.	43-45, 48, 65-66, 81
Lysaker P.H. & J.T.	34, 138, 203-204, 206

M

Madiot B.	61
Marchand P.	115
Marková I.	23, 49-50, 59, 61, 98, 100, 103, 120, 145, 195

Markus H.	112
Martuccelli D.	44-45
McClelland G.	195n
Mead G.H.	19, 21-24, 26-38, 42-45, 47, 49-50, 59-61, 63-64, 66, 81, 84, 91-92, 97-98, 119, 203
Merleau-Ponty M.	91, 206
Milgram S.	25, 59
Moliner P.	48
Moscovici S.	17-18, 41, 47-50, 52-53, 58-59, 61-62, 66, 77, 85, 87, 92-93, 97-98, 111-112, 119, 142, 177, 204n

N

Newcomb T.M	36n, 37
Nira D.	53

P

Pacotte F.	209
Piaget J.	60
Pickering W.S.F	46
Pingaud D.	74n
Platon	17, 91-92
Proust M.	212

Q

Quéré L.	26, 42, 69, 88
----------	----------------

R

Raggatt P.T.F	53
Rateau P.	48, 51-52, 210
Ratinaud P.	115n
Reicher S.D.	37
Renard J.-B.	50
Rizzolatti G.	39
Roland-Lévy C.	182
Rouquette M.-L.	39, 50-52, 69, 85, 112, 115-116, 150, 152, 182, 186

S

Salazar Orvig A.	35, 61, 81, 97, 100, 103, 120, 195, 197, 203
Salgado J.	28
Sayad A.	138-139
Semprini A.	21, 81, 91
Sherif M.	114n, 115-116, 124, 143, 171, 187-188, 193
Sinigaglia C.	39
Speier H.	69
Still A.	117
Stoetzel J.	17-18, 67-69, 70n, 73

T

Tafari E.	51, 210
Tarde G.	67, 83, 92
Tavani J.-L.	50
Thurstone, L. L.	19, 82, 95, 100-102, 104, 113-115, 117, 124, 185, 190n, 202
Turner R.H.	36n, 37

V

Van Loon R.J.	18-19, 33-34
Voloshinov, V.	33n, 60

W

Wagner, W.	112
Wallas, G.	68
Watson, J. B.	24, 30, 83-84
Wiley, N.	34
Winnicott, D.W.	22
Wundt, W. M.	21

Z

Zimbardo P.	36-37
Ziołkowski M.	43

Annexes

Sommaire des annexes

Annexe n° 1 - Matériel étude « OEM » (copies d'écran)	245
Annexe n° 2 - Présentation de l'interface Thurstone (cf. Encadré E)	248
Annexe n° 3 - Données issues de l'analyse ALCESTE	250
Annexe n° 4 - Présentation de la commande IDVIANDES	256
Annexe n° 5 : Protocoles d'entretiens IDVIANDES (T1, T2 et T3)	260
<i>Annexe n° 5.1 - Protocole d'entretien T1 (juin-juillet 2010)</i>	<i>260</i>
<i>Annexe n° 5.2 - Protocole d'entretien T1 « Formation » (avril-mai 2011)</i>	<i>264</i>
<i>Annexe n° 5.3 - Protocole d'entretien T2 (juillet 2011)</i>	<i>266</i>
<i>Annexe n° 5.4 - Protocole d'entretien T3 (octobre 2011)</i>	<i>269</i>
Annexe n° 6 (projet IDVIANDES)	272
Annexe n° 7 - Matériel étude « Mariage pour tous » (copies d'écran)	277
Annexe n° 8 - Pré-test du matériel de l'étude « mariage pour tous »	282
<i>Annexe n° 8.1 - Échelle de Thurstone</i>	<i>282</i>
<i>Annexe n° 8.2 - Description des autrui</i>	<i>284</i>
Annexe n° 9 - Mesures et codages de l'étude sur le mariage pour tous	287
<i>Annexe n° 9.1 - Identification des positions</i>	<i>287</i>
<i>Annexe n° 9.2 - Identification des autrui</i>	<i>290</i>
Annexe n° 10 - Tableaux de régressions	294
Annexe n° 11 - Mesure de la représentation des autrui	295

Annexe n° 1 - Matériel étude « OEM » (copies d'écran)



Etude sur les Ondes Electromagnétiques



Bonjour,

Nous menons une étude sur un thème en débat : l'utilisation des Ondes Electromagnétiques (OEM).

Les Ondes électromagnétiques sont ces ondes utilisées pour communiquer avec nos téléphones portables, que l'on utilise aussi par exemple lorsque l'on se sert du WIFI.

Page Suivante

Etude sur les Ondes Electromagnétiques (OEM)

Liste des positions possibles
Indiquez toutes les positions ou opinions différentes qui vous viennent à l'esprit à propos de l'utilisation des OEM. Soyez aussi précis que possible. Lorsque vous n'en imaginez plus d'autre, passez à la page suivante.
Indiquez ici la position n°1
Indiquez ici la position n°2
Indiquez ici la position n°3
Indiquez ici la position n°4
Indiquez ici la position n°5
Indiquez ici la position n°6
Indiquez ici la position n°7
Indiquez ici la position n°8
Indiquez ici la position n°9
Indiquez ici la position n°10

Attention !!
Aucun retour en arrière n'est possible : soyez sûr d'avoir bien pensé à toutes les possibilités avant de passer à la page suivante !

Page Suivante



Etude sur les Ondes Electromagnétiques



Vous allez maintenant **détailler vos réponses**, en décrivant chacune d'entre elle au moyen d'une liste de 12 énoncés.

Page Suivante

Etude sur les Ondes Electromagnétiques (OEM)

Lors de la première phase, vous avez évoqué cette position:

Indiquez ici la position n°1

Selon vous, avec quels énoncés serait d'accord un individu qui soutient cette opinion (cochez ces énoncés) ?

☐	Les OEM sont la cause de troubles neurologiques.	Pas d'accord
☐	La santé n'a pas de prix : on doit donc appliquer le principe de précaution et interdire les OEM	Pas d'accord
☐	Les risques des OEM sont gardés sous silence par le lobbying des grandes entreprises de télécoms	Pas d'accord
☐	Certaines personnes sont hypersensibles aux OEM, ce qui prouve leur activité sur le corps humain	Pas d'accord
☐	Les informations échangées par OEM ne sont pas sûres et risquent d'être piratées	Pas d'accord
☐	Le problème des OEM est qu'il faut les relayer par des antennes qui affectent le paysage et la santé.	Pas d'accord
☐	On doit installer les antennes relais ailleurs que sur les écoles ou les maisons de retraites.	Pas d'accord
☐	L'utilisation des technologies utilisant les OEM est un effet de mode.	Pas d'accord
☐	L'utilisation des OEM rend souple l'utilisation d'internet et du téléphone	Pas d'accord
☐	L'utilisation des OEM permet une plus grande autonomie des utilisateurs	Pas d'accord
☐	L'utilisation des OEM est un excellent moyen d'améliorer la productivité d'une entreprise	Pas d'accord
☐	Les OEM offrent un confort de mobilité indispensable	Pas d'accord

Page Suivante

[même procédure pour chaque position proposée]

Etude sur les Ondes Electromagnétiques (OEM)

Quelle est votre opinion personnelle à propos de l'utilisation des OEM ?

Indiquez ici votre opinion

Votre position est-elle en accord avec les énoncés suivants ?

☐	Les OEM sont la cause de troubles neurologiques.	Pas d'accord
☐	La santé n'a pas de prix : on doit donc appliquer le principe de précaution et interdire les OEM	Pas d'accord
☐	Les risques des OEM sont gardés sous silence par le lobbying des grandes entreprises de télécoms	Pas d'accord
☐	Certaines personnes sont hypersensibles aux OEM, ce qui prouve leur activité sur le corps humain	Pas d'accord
☐	Les informations échangées par OEM ne sont pas sûres et risquent d'être piratées	Pas d'accord
☐	Le problème des OEM est qu'il faut les relayer par des antennes qui affectent le paysage et la santé.	Pas d'accord
☐	On doit installer les antennes relais ailleurs que sur les écoles ou les maisons de retraites.	Pas d'accord
☐	L'utilisation des technologies utilisant les OEM est un effet de mode.	Pas d'accord
☐	L'utilisation des OEM rend souple l'utilisation d'internet et du téléphone	Pas d'accord
☐	L'utilisation des OEM permet une plus grande autonomie des utilisateurs	Pas d'accord
☐	L'utilisation des OEM est un excellent moyen d'améliorer la productivité d'une entreprise	Pas d'accord
☐	Les OEM offrent un confort de mobilité indispensable	Pas d'accord

Page Suivante

Etude sur les Ondes Electromagnétiques (OEM)

Votre Opinion et les autres...

Comment situeriez-vous votre opinion par rapport aux autres positions que vous avez décrites ?

Rappel des position citées :

Répondez ici

Page Suivante

Etude sur les Ondes Electromagnétiques (OEM)

Quel utilisateur d'OEM êtes-vous ?

Sexe :

Âge :

A quelle fréquence utilisez-vous un téléphone portable ?

Jamais (=0) Tout le temps (=100)

|

50

A quelle fréquence utilisez-vous la fonction Wifi d'un ordinateur ?

Jamais (=0) Tout le temps (=100)

|

50

Accepteriez-vous d'être recontacté dans le cadre de cette étude ?

Fin

[Chaque image correspond à une page différente — il n'est pas possible pour le sujet de revenir en arrière après avoir cliqué sur le bouton « Page suivante »]

[Retour chapitre 6](#) 

Annexe n° 2 - Présentation de l'interface Thurstone (cf. Encadré E)

ÉCHELLE DE THURSTONE

APPLICATION THURSTONE

L'application Thurstone permet de construire des échelles de mesure d'attitude (échelle de Thurstone).

Les enquêteurs doivent s'identifier avec leur Compte d'Authentification Sésame (CAS) pour pouvoir créer et administrer leurs enquêtes de construction d'échelle. Une fois l'enquête créée, ils peuvent fournir une URL aux participants pour qu'ils puissent y répondre.

Les participants n'ont pas de restriction pour se connecter, et peuvent donc répondre aux enquêtes sans avoir besoin de s'identifier. Néanmoins, certaines enquêtes peuvent demander quelques renseignements généraux aux participants (tel que l'âge, la région, etc).

Une explication sur le fonctionnement de l'échelle de Thurstone est fournie à l'utilisateur au début de chaque enquête.

Page d'administrateur [ici](#)

Figure A2.1 - Page d'accueil de l'application Thurstone (copie d'écran)

ÉCHELLE DE THURSTONE

ADMINISTRATION

Liste des études disponibles

Intitulé	Date de début	Date de fin	Enquête verrouillée	URL	Participations	Exportation	Supprimer
Gravité des actions	2014-06-19	2014-06-23	Ouverte	/thurstone-dev/thurstone/index.php?id=11	45	CSV	X
Mariage pour tous (enquête témoin)			Ouverte	/thurstone-dev/thurstone/index.php?id=42	0	CSV	X

[Créer une nouvelle enquête](#)

(Si vous venez de créer une enquête, et qu'elle n'apparaît pas, actualisez la page)

Figure A2.2 - Page d'administration de l'application Thurstone (copie d'écran)

ÉCHELLE DE THURSTONE

APPLICATION THURSTONE

L'application Thurstone permet de construire des échelles de mesure d'attitude (échelle de Thurstone).

Les enquêteurs doivent s'identifier avec leur Compte d'Authentification Sésame (CAS) pour pouvoir créer et administrer leurs enquêtes de construction d'échelle. Une fois l'enquête créée, ils peuvent fournir une URL aux participants pour qu'ils puissent y répondre.

Les participants n'ont pas de restriction pour se connecter, et peuvent donc répondre aux enquêtes sans avoir besoin de s'identifier. Néanmoins, certaines enquêtes peuvent demander quelques renseignements généraux aux participants (tel que l'âge, la région, etc).

Une explication sur le fonctionnement de l'échelle de Thurstone est fournie à l'utilisateur au début de chaque enquête.

Page d'administrateur [ici](#)

Figure A2.3 - Page d'accueil de l'application Thurstone (copie d'écran)

ÉCHELLE DE THURSTONE

CREATION DE L'ENQUETE

Enquête

Titre (ou objet) de l'échelle * :

Contact * :

Nombre de modalités de l'échelle * :

Début de l'enquête :

Fin de l'enquête :

Consignes * :

Classez les énoncés en fonction de s'ils vous semblent plutôt favorables ou plutôt défavorables (OBJET À PRÉCISER). Vous ne devez pas indiquer votre avis ! Vous devez seulement comparer chaque énoncé et indiquer ceux qui sont plutôt favorables et ceux qui sont plutôt défavorables.

Votre rôle consiste à glisser chacun des énoncés se trouvant dans la colonne "Item" (à gauche) dans l'une des colonnes du tableau.

Si un énoncé est plutôt défavorable (OBJET À PRÉCISER) vous le placerez plus près du 1.

Si un énoncé est plutôt favorable (OBJET À PRÉCISER) vous le placerez plus près du 11 (ou de la valeur maximale).

Vous pouvez moduler ce classement grâce aux colonnes situées entre ces deux extrêmes.

Toutes les colonnes ne doivent pas nécessairement être utilisées : deux énoncés (ou plus) peuvent ainsi se retrouver dans une même colonne.

Tous les énoncés doivent être placés dans le tableau et ils peuvent tous être mis dans la même colonne.

Vous pouvez décaler les énoncés (même ceux déjà placés) autant de fois que nécessaire.

Items

Indiquez un seul item par champ. Pour ajouter un champ, cliquez sur "Ajouter un item". Pour en supprimer un, cliquez sur X. Si vous n'avez pas choisi l'ordre aléatoire, vous pouvez modifier la position de l'item en utilisant les flèches (▲ pour faire monter l'item, ▼ pour le faire descendre).

Afficher les items dans un ordre aléatoire : ☐

Contenu de l'item * :

Figure A2.4 - Page de création d'enquête de l'application Thurstone (copie d'écran)

ÉCHELLE DE THURSTONE

MARIAGE POUR TOUS (ENQUÊTE TÉMOIN)

Contact : fabien.lemoine@uhb.fr

Bonjour,

Cette enquête va nous permettre de classer des énoncés les uns par rapport aux autres, pour déterminer ceux qui sont défavorables et ceux qui sont favorables à notre objet d'étude. **Votre tâche consiste à classer ces énoncés les uns par rapport aux autres sur une échelle allant de tout à fait défavorable à tout à fait favorable.**

À titre d'exemple, nous vous proposons de vous exercer sur l'échelle ci-dessous, sur laquelle vous devez situer des dégradés de couleurs. **Vous ne devez pas indiquer votre avis ! Vous devez seulement comparer chaque dégradé et indiquer ceux qui sont plutôt verts et ceux qui sont plutôt bleus.**

Votre rôle consiste donc à glisser chacun des dégradés se trouvant dans la colonne "Item" (à gauche) dans l'une des colonnes du tableau. Si un dégradé est plutôt vert vous le placerez plus près du 1. Si un dégradé est plutôt bleu, vous le placerez plus près du 11. Vous pouvez moduler ce classement grâce aux colonnes situées entre ces deux extrêmes.

Toutes les colonnes ne doivent pas nécessairement être utilisées. Deux énoncés (ou plus) peuvent ainsi se retrouver dans une même colonne. **Vous pouvez déplacer les items (même ceux déjà placés) autant de fois que nécessaire.**

Items	1 Vert	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 Bleu
Dégradé n°1											
Dégradé n°2											
Dégradé n°3											
Dégradé n°4											
Dégradé n°5											
Dégradé n°6											
Dégradé n°7											
Dégradé n°8											

Figure A2.5 - Page introduction d'enquête de l'application Thurstone (copie d'écran)

ÉCHELLE DE THURSTONE

MARIAGE POUR TOUS (ENQUÊTE TÉMOIN)

Contact : fabien.lemoine@uhb.fr

Classez tous les énoncés, en fonction de s'ils vous semblent plutôt favorables ou plutôt défavorables à la légalisation du mariage pour tous. Vous ne devez pas indiquer votre avis ! Vous devez seulement comparer chaque énoncé les uns aux autres et déterminer ceux qui sont les plus favorables et ceux qui sont les moins favorables à la légalisation du mariage pour tous. Votre rôle consiste à glisser tous les énoncés se trouvant dans la colonne "Item" (à gauche) dans l'une des colonnes du tableau. Si un énoncé est plutôt défavorable à la légalisation du mariage pour tous, vous le placerez plus près du 1. Si un énoncé est plutôt favorable à la légalisation du mariage pour tous, vous le placerez plus près du 11. Vous pouvez moduler ce classement grâce aux colonnes situées entre ces deux extrêmes. Tous les énoncés doivent être placés dans le tableau. Toutes les colonnes ne doivent pas nécessairement être utilisées : deux énoncés (ou plus) peuvent ainsi se retrouver dans une même colonne. Vous pouvez déplacer les énoncés (même ceux déjà placés) autant de fois que nécessaire.

Items	1 Tout à fait défavorable	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 Tout à fait favorable
Il ne faut pas légaliser le mariage homosexuel car l'homosexualité est reconnu comme étant une déviance perverse											
L'institution du mariage est sacrée, il ne faut donc pas légaliser le mariage homosexuel pour ne pas l'entacher											
Non seulement il ne faut pas légaliser le mariage homosexuel, mais il faut absolument mener des action préventives pour enrayer l'homosexualité											
Plutôt que de légaliser le mariage homosexuel, il faut donner plus d'importance au PACS											
Il ne faut pas légaliser le mariage homosexuel pour empêcher les minorités d'imposer leur volonté à une majorité											
Le mariage est une institution dépassée : non seulement il ne faut pas légaliser le mariage homosexuel mais il faut abolir toutes formes de mariage											
Les arguments en faveur et contre la légalisation du mariage homosexuel sont à peu près											
Tout couple doit pouvoir avoir accès aux mêmes droits fiscaux, il faut donc légaliser le mariage homosexuel											

Figure A2.6 - Page d'enquête de l'application Thurstone (copie d'écran)

[Retour Encadré E](#) 

Annexe n° 3 - Données issues de l'analyse ALCESTE

Tableau A3.1 - Étude 2 : Classe 1 (sur 2 classes) / Mots

Num	Effectifs		Pourc.	Chi2	Identification
3	3	4	75,00 %	2.92	A commercia+l
9	3	4	75,00 %	2.92	A gratuit+
15	13	14	92,86 %	21.41	A mobile+
18	3	4	75,00 %	2.92	A nombr+eux
20	9	9	100,00 %	17.25	A orange+
24	8	10	80,00 %	9.26	A pratique+
28	3	4	75,00 %	2.92	A salarie+
33	6	7	85,71 %	8.18	G france
34	5	7	71,43 %	4.25	N acces
38	3	4	75,00 %	2.92	N appareil+
43	3	4	75,00 %	2.92	N charge+
50	4	6	66,67 %	2.76	N developpement+
52	4	5	80,00 %	4.60	N distance+
57	16	26	61,54 %	8.64	N entreprise+
59	3	4	75,00 %	2.92	N espace+
60	8	9	88,89 %	11.89	N etat+
62	6	9	66,67 %	4.16	N etudiant+
66	6	6	100,00 %	11.46	N fabricant+
67	5	7	71,43 %	4.25	N facilite+
70	22	41	53,66 %	6.95	N groupe+
75	6	8	75,00 %	5.85	N ingénieur+
88	4	6	66,67 %	2.76	N ordinateur+
90	3	4	75,00 %	2.92	N permis
95	4	5	80,00 %	4.60	N progres
100	27	42	64,29 %	17.23	N representant+
103	5	8	62,50 %	2.80	N societe+
108	5	5	100,00 %	9.54	N vendeur+
109	6	7	85,71 %	8.18	N vie+
111	3	4	75,00 %	2.92	V amelior+er
112	4	6	66,67 %	2.76	V apport+er
113	7	9	77,78 %	7.53	V avanc+er
127	3	4	75,00 %	2.92	V oblig+er
130	17	21	80,95 %	20.50	V permettre,
131	14	28	50,00 %	3.07	V port+er
133	3	4	75,00 %	2.92	V rendre,
137	3	4	75,00 %	2.92	V servir,
141	12	21	57,14 %	4.87	V utilis+er
145	17	21	80,95 %	20.50	Y communic<
151	4	4	100,00 %	7.63	Y efficac+e
159	3	4	75,00 %	2.92	Y informat+16
160	5	6	83,33 %	6.37	Y informat+ion
161	4	5	80,00 %	4.60	Y jeune+
164	10	12	83,33 %	12.82	Y operat<
166	3	4	75,00 %	2.92	Y passe
171	3	4	75,00 %	2.92	Y rapid+e
176	19	30	63,33 %	11.39	Y technolog<
177	48	71	67,61 %	37.15	Y telephon+16
178	11	18	61,11 %	5.75	Y travail<
181	7	9	77,78 %	7.53	Y util+e

Tableau A3.1 - Étude 2 : Classe 1 (sur 2 classes) / Mots

Num	Effectifs		Pourc.	Chi2	Identification
182	10	10	100,00 %	19.18	bouygues
194	10	13	76,92 %	10.49	telecommunication+
195	7	10	70,00 %	5.63	telecom+
217	25	55	45,45 %	3.10 *	3 dans
228	4	6	66,67 %	2.76 *	6 aussi
234	3	4	75,00 %	2.92 *	6 encore
236	3	4	75,00 %	2.92 *	6 lorsqu+
248	20	35	57,14 %	8.24 *	7 elles
258	7	13	53,85 %	2.18 *	7 notre
259	10	20	50,00 %	2.17 *	7 nous
261	18	34	52,94 %	5.30 *	7 se
263	4	4	100,00 %	7.63 *	8 aucun+
266	6	10	60,00 %	2.91 *	8 ce
282	38	90	42,22 %	2.62 *	8 qu+
283	6	10	60,00 %	2.91 *	8 tout
294	29	63	46,03 %	3.96 *	9 sont
300	5	5	100,00 %	9.54 *	M SFR

Tableau A3.2 - Étude 2 : Classe 1 (sur 2 classes) / UCE

Num	Effectifs	UCE
113	12	les representants des groupes tels que france telecom, bouygues, SFR
672	12	en voiture car le telephone portable lui permet et l'oblige a continuer a travailler
127	10	grands groupes de la telephonie, orange, bouygues, et autres appareils utilisant les
320	10	representants des groupes telephoniques et wifi, france telecom, orange, free
53	9	fabricant d'appareil type telephone portable
240	9	representants groupes telephonie, bouygues etc
265	9	groupe d'etudiants sur le developpement des technologies
319	9	representant d'une societe de telephonie mobile
599	9	les OEM sont aussi pratique car elle facilite la communication qui permet aussi une
665	9	les OEM ont permis un formidable progres dans la communication, permettant
683	9	les OEM permettent une amelioration des technologie, elle modernise les la vie sur les
708	9	oui, car elles servent a la communication, et sans elle pas de telephones portables etc
789	9	les operateurs de telephonie, orange, SFR, bouygues
11	8	responsable communication entreprise telephonie, SFR, bouygues, orange
630	8	favorable, permet grace a certaine entreprise privees un acces a l'information gratuite
36	7	representant de groupe de telephonie
45	7	groupes telephonies mobiles
111	7	ingenieurs ayant travailles sur le developpement de ces OEM
118	7	representants de groupes de telecommunication

Tableau A3.3 - Étude 2 : Classe 2 (sur 2 classes) / Mots

Num	Effectifs		Pourc.	Chi2	Identification
31	7	7	100,00 %	3.71	C vert+
37	20	22	90,91 %	6.43	N antenne+
40	8	8	0,00 %	4.25	N cancer+
44	27	29	93,10 %	10.08	N cherch+eur
48	20	22	90,91 %	6.43	N danger+
54	26	32	81,25 %	3.63	N effet+
61	14	14	100,00 %	7.48	N etude+
71	10	10	100,00 %	5.32	N habitant+
96	10	10	100,00 %	5.32	N proximite
101	56	66	84,85 %	11.73	N sante+
107	7	7	100,00 %	3.71	N tete+
138	7	7	100,00 %	3.71	V specialis+er
139	7	7	100,00 %	3.71	V troubl+er
144	35	35	100,00 %	19.12	Y associat<
147	18	21	85,71 %	3.88	Y consommat+ion
149	10	10	100,00 %	5.32	Y differ+ent
162	21	24	87,50 %	5.27	Y journalis<
163	37	37	100,00 %	20.26	Y medecin<
174	17	20	85,00 %	3.44	Y risque+
175	33	36	91,67 %	11.33	Y scientifi<
183	14	15	93,33 %	5.22	ecolog+
185	7	7	100,00 %	3.71	ctromagnetique+
191	8	8	100,00 %	4.25	relais
207	10	11	90,91 %	3.18 *	1 falloir,
211	8	9	88,89 %	2.20 *	2 non
215	4	4	100,00 %	2.12 *	2 rien
219	67	83	80,72 %	9.31 *	3 sur
232	16	17	94,12 %	6.27 *	6 contre
242	61	83	73,49 %	2.57 *	6 pour
244	4	4	100,00 %	2.12 *	6 selon
250	22	27	81,48 %	3.14 *	7 je
252	4	4	100,00 %	2.12 *	7 leurs
256	4	4	100,00 %	2.12 *	7 moi
260	4	4	100,00 %	2.12 *	7 sa
269	6	6	100,00 %	3.18 *	8 certains
278	11	12	91,67 %	3.68 *	8 personne
280	5	5	100,00 %	2.65 *	8 quelques
284	7	7	100,00 %	3.71 *	9 ai
291	4	4	100,00 %	2.12 *	9 seraient

Tableau A3.4 - Étude 2 : Classe 2 (sur 2 classes) / UCE

Num	Effectifs	UCE
657	13	des troubles et des maux de têtes sont dus à aux OEM, antennes placées à proximité
855	13	divers reportage sur les OEM antennes placées à proximité des habitants quel effet ça
59	10	des associations contre l'installation des antennes relais
199	10	journalistes pour des revues spécialisées, consommation HI FI etc. ou non spécialisées
772	9	il peut y avoir des risques pour la santé des populations habitant à proximité, et le
835	9	particulier habitant à proximité d'antennes relais
19	7	médecin chercheur
21	7	médecins pour les effets sur les êtres vivants
46	7	associations de consommateurs
105	7	chercheurs spécialisés en OEM
117	7	un membre d'une association de consommateur
172	7	associations de consommateurs
174	7	médecins, implication sur la santé
178	7	journaliste, présentateur, scientifique
185	7	différents chercheurs en OEM
254	7	témoins habitants près d'une antenne
373	7	scientifiques spécialisés en OEM
400	7	les associations écologiques pour les mêmes raisons que précédemment
410	7	journaliste scientifiques

Tableau A3.5 - Étude 2 : Classe 2 (sur 3 classes) / Mots

Num	Effectifs		Pourc.	Chi2	Identification
36	4	4	100,00	9.29	N année+
37	11	22	50,00	4.20	N antenne+
46	3	4	75,00	3.83	N citoyen+
49	3	4	75,00	3.83	N débat+
53	3	4	75,00	3.83	N droite+
79	5	7	71,43	5.70	N maire+
87	5	7	71,43	5.70	N opinion+
110	3	4	75,00	3.83	N zone+
114	3	3	100,00	6.96	V chang+er
118	6	7	85,71	10.32	V donn+er
119	3	4	75,00	3.83	V exist+er
121	4	4	100,00	9.29	V limit+er
142	5	8	62,50	4.00	V voir,
147	10	21	47,62	3.10	Y consommat+ion
149	6	10	60,00	4.27	Y diffé+ent
150	4	5	80,00	5.92	Y économ+16
162	14	24	58,33	9.26	Y journalis<
191	5	8	62,50	4.00	relais
193	3	4	75,00	3.83	sarkozy
207	8	11	72,73	9.56 *	1 falloir,
209	7	13	53,85	3.50 *	2 je-pense
210	23	57	40,35	2.98 *	2 ne
212	25	56	44,64	5.90 *	2 pas
222	4	6	66,67	3.82 *	5 bien
224	6	10	60,00	4.27 *	5 peu
237	13	25	52,00	5.80 *	6 mais
244	4	4	100,00	9.29 *	6 selon
247	6	10	60,00	4.27 *	7 elle

Tableau A3.5 - Étude 2 : Classe 2 (sur 3 classes) / Mots

Num	Effectifs		Pourc.	Chi2	Identification
249	17	42	40,48	2.21 *	7 il
252	3	4	75,00	3.83 *	7 leurs
253	3	5	60,00	2.12 *	7 ma
262	5	9	55,56	2.78 *	7 son
274	7	13	53,85	3.50 *	8 c'-est
280	3	5	60,00	2.12 *	8 quelques
284	4	7	57,14	2.43 *	9 ai
278	11	12	91,67	3.68 *	8 personne
280	5	5	100,00	2.65 *	8 quelques
284	7	7	100,00	3.71 *	9 ai
291	4	4	100,00	2.12 *	9 seraient

Tableau A3.6 - Étude 2 : Classe 2 (sur 3 classes) / UCE

Num	Effectifs	UCE
877	25	différents débat scientifique divergences opinions sur les méfaits ou pas des OEM
654	24	ne pas habiter près des antennes relais
884	24	journaliste, envoyé spécial, zone interdite
199	14	journalistes pour des revues spécialisées, consommation HI FI etc. ou non spécialisées
527	14	la personne qui vous aura donné les meilleures idées pour organiser se débat
745	14	études pas forcément fiables étant donné les enjeux économiques qu'elles engendrent
77	12	notables dans quelques années
385	12	quelques années, nous sommes la première génération à être autant exposé et nous
406	12	j'en ai pas d'opinion
449	12	plus abouties d'ici à quelques années pour trancher
495	12	c'est pourquoi il faudrait s'équiper de protections magnétiques ou limiter les
821	12	les anciens qui n'ont jamais vécu avec ça, qui n'en voient pas l'intérêt
845	12	c'est pour ne pas défaire les liens qui les unissent. la droite quant à elle minimise et
61	10	opinion public, habitant, citoyens
79	10	relais de place ferai que déplacer le problème qu'il faut changer c'est au fabricant
693	10	antenne relais, et de toute façon, il faudra bien penser à d'autres moyens car, ces
934	10	les collectivités locales, à propos des antennes relais
308	7	les associations de consommateurs qui voient un danger à leur utilisation
528	7	représentants de différents partis politiques ayant une

Tableau A3.7 - Étude 2 : Classe 3 (sur 3 classes) / Mots

Num	Effectifs		Pourc.	Chi2	Identification
1	3	4	75,00	2.77	A alternat<
17	10	18	55,56	3.29	A noci+f
40	8	8	100,00	14.77	N cancer+
44	19	29	65,52	11.93	N cherch+eur
48	13	22	59,09	5.57	N danger+
54	18	32	56,25	6.34	N effet+
55	4	5	80,00	4.39	N émission+
61	8	14	57,14	2.96	N étude+
64	3	4	75,00	2.77	N expert+
86	20	40	50,00	3.93	N onde+
91	10	17	58,82	4.18	N personne+
96	7	10	70,00	5.32	N proximité

Tableau A3.7 - Étude 2 : Classe 3 (sur 3 classes) / Mots

Num	Effectifs		Pourc.	Chi2	Identification
101	40	66	60,61	19.81	N sante+
104	8	14	57,14	2.96	N spécialiste+
105	3	4	75,00	2.77	N temps
107	5	7	71,43	4.02	N tete+
122	4	5	80,00	4.39	V li+er
126	4	5	80,00	4.39	V nuire,
138	5	7	71,43	4.02	V specialis+er
144	26	35	74,29	24.12	Y associat<
163	33	37	89,19	48.85	Y medecin<
175	24	36	66,67	16.08	Y scientifi<
189	6	7	85,71	7.84	neurologue+
192	3	4	75,00	2.77	riverains
196	3	4	75,00	2.77	tumeurs
202	5	6	83,33	6.09 *	0 anti
219	40	83	48,19	6.58 *	3 sur
221	4	6	66,67	2.60 *	5 beaucoup
232	14	17	82,35	16.75 *	6 contre
242	39	83	46,99	5.40 *	6 pour
256	4	4	100,00	7.35 *	7 moi
260	3	4	75,00	2.77 *	7 sa
269	4	6	66,67	2.60 *	8 certains
278	7	12	58,33	2.82 *	8 personne
297	6	9	66,67	3.91 *	M LES
298	61	45	42,07	3.39 *	M OEM
280	5	5	100,00	2.65 *	8 quelques
284	7	7	100,00	3.71 *	9 ai
291	4	4	100,00	2.12 *	9 seraient

Tableau A3.8 - Étude 2 : Classe 3 (sur 3 classes) / UCE

Num	Effectifs	UCE
47	11	scientifique, chercheur sur les OEM et leur nocivité
130	11	association de mise en garde sur les effets des ondes, chevaliers des toits
132	11	scientifiques et chercheurs spécialistes des OEM
137	11	un medecin spécialiste des ondes
556	11	que les ondes sont dangereuses pour la sante
834	11	neurologues, chercheurs et medecins
3	7	equipe scientifique specialisee dans l'etudes des oem
19	7	medecin chercheur
21	7	medecins pour les effets sur les etres vivants
105	7	chercheurs specialises en OEM
134	7	association anti OEM, particuliers ayant subis les effets des ondes
152	7	des medecins specialistes
166	7	medecin neurologue
174	7	medecins, implication sur la sante
321	7	les associations de riverains
362	7	medecin neurologue
373	7	scientifiques specialises en OEM
398	7	un medecin neurologue
407	7	des scientifiques, medecins, chercheurs politiquement libres

[Retour Encadré F](#)

Annexe n° 4 - Présentation de la commande IDVIANDES

Le projet IDVIANDES est un démonstrateur, c'est-à-dire un projet pilote, issu d'une collaboration inédite entre l'industrie agroalimentaire et le milieu universitaire. Il réunit quatre partenaires principaux :

Une entreprise d'agroalimentaire, SVA - Jean Rozé, le commanditaire

Un prestataire technique, PICDI, chargé de l'intégration de la technologie RFID

L'Institut d'Électronique et des Télécommunications de Rennes (IETR), chargé de surveiller la nocivité de la technologie RFID

Le Centre de Recherche en Psychologie de la Cognition et de la Communication - Laboratoire Armoricaire Universitaire de Recherche et d'Enseignement en Psychologie Sociale (CRPCC-LAUREPS), chargé de surveiller le facteur humain.

L'objectif principal de ce démonstrateur est d'installer la technologie RFID sur les contenants utilisés pour transporter la viande (bacs, crochets et caddies). L'intérêt, outre la modernisation des installations de l'entreprise (informatisation du process) est de pouvoir assurer la traçabilité des contenants afin de prévenir les éventuelles erreurs et surtout de récupérer les contenants, qui ont tendance à se « perdre » chez les clients (ce qui représente un coût considérable pour SVA). Le démonstrateur se décline en plusieurs pans : une partie chargée de vérifier la faisabilité technique de l'installation, une partie chargée de vérifier la rentabilité économique du projet, une partie chargée de coordonner ces installations à l'évolution des normes européennes...

Le travail du CRPCC-LAUREPS se partage en deux parties complémentaires : une partie compétence et une partie opinion. La partie compétence s'inscrit dans une logique d'accompagnement au changement. Deux phases se succèdent : une première préalable à l'installation de la technologie, qui vise à diagnostiquer la manière dont les activités organisationnelles, collectives et individuelles seront effectuées par le futur usage du dispositif RFID, à identifier les points sensibles (par exemple dans les communications informelles, nécessaires au bon fonctionnement du process, que la RFID pourrait affecter) et à conduire une démarche de co-conception des fonctionnalités de la technologie et du système de travail ; une seconde, après installation de la technologie, pour établir le bilan des évolutions de compétences relatives à l'appropriation du système RFID. Cette partie a été développée par S. Quiguer (et présentée dans sa thèse), en étroite relation avec les travaux sur l'opinion.

La partie opinion répond aux mêmes types d'obligations. Il convient dans un premier temps d'analyser la perception que les salariés avaient de la technologie : ce n'est pas parce que la science considère une technologie comme performante et/ou sûre qu'elle le sera nécessairement aux yeux de ses utilisateurs. On peut citer par exemple la crainte des ondes électromagnétiques (OEM), qui pourrait s'appliquer ici : alors que la science n'a pas encore véritablement statué sur les cas d'hypersensibilité à ce type d'onde (réaction biologique ou psychosomatique ?), on observe un effet sur la confiance accordée à certains utilisateurs aux appareils utilisant ce type de technologie (rejet des appareils, mise en place de stratégies d'évitement des risques potentiels, achat de matériaux plus ou moins fantaisistes, telles des tapisseries ou des pierres aux propriétés spécifiques, de tissus de blindages...) ¹⁴⁸. Une préoccupation émise lors de la mise en place du projet concernait la perception que pourraient avoir les utilisateurs du système RFID. Si PICDI veille à l'efficacité technique du système, et partant du principe selon lequel l'IETR veille à la sécurité des utilisateurs, il ne faut pas que les utilisateurs présentent ou développent des perceptions négatives vis-à-vis des risques auxquels ils pourraient être exposés. Cela pourrait en effet engendrer un rejet du système basé sur des croyances, ce qui fausserait le démonstrateur mis en place dans ce projet ¹⁴⁹. Il est donc important de prendre en considération la manière dont les acteurs perçoivent la RFID. Cette approche, originale dans le domaine de l'agro-alimentaire, conduit à la mise en place de deux sous-lots destinés à vérifier les prédispositions (représentations, attentes, éventuelles craintes) des salariés de SVA avant la mise en place du système pour l'un ; de suivre l'évolution des représentations des salariés vis-à-vis de cette technologie au fur et à mesure du déploiement de la RFID.

D'un point de vue pratique, les questions qui se posent donc dans cette étude sont les suivantes :

- De quelles représentations disposent les salariés pour traiter du dispositif RFID ?
- Comment ces représentations sont-elles organisées les unes par rapport aux autres ?
- Quelles sont les sources associées ou à l'origine de ces représentations ?

¹⁴⁸ Pour exemples : <http://www.robindestoits.org/> ; <http://www.rfi.fr/emission/20120512-le-papier-peint-anti-ondes> ; <http://www.editions-tredanieliffre.com/pierres-pour-protger-ondes-electromagnetiques-p-4179.html> ; www.bien-et-bio.com/housse-telephone-portable.htm.

¹⁴⁹ Voir par exemple les travaux de Guingouain et Aldrovandi (1999, 2000) portant sur les effets de la perception par les salariés de l'introduction de nouvelles protections vestimentaires dans une centrale nucléaire.

- Quels sont les autres facteurs à prendre en compte dans la considération de l'opinion des salariés de la SVA vis-à-vis du dispositif RFID ?

Dans cette étude, nous nous sommes intéressés à six étapes du process de fabrication et de fourniture de viande aux distributeurs :

Étape n° 1 (basée à Liffré, $n = 5$) : la laverie où sont lavés les contenants et qui devrait profiter, à terme, de la technologie apportée par la RFID. En effet, plutôt que de compter les contenants à la main, les opérateurs auront simplement à les scanner. À l'heure du démonstrateur, cependant, les opérateurs doivent réaliser le double de travail pour trier les contenants équipés de la RFID de ceux qui ne le sont pas.

Étape n° 2 (basée à Liffré, $n = 21$) : la préparation de commande dans laquelle sont regroupés plusieurs ateliers, sous la direction de 5 responsables différents. Un premier responsable a sous sa direction l'atelier abats (qui sera déplacé vers Vitré juste avant l'installation effective de la RFID). Un deuxième est responsable de l'atelier désossage. Un troisième est responsable de l'atelier conditionnement (qui sera déplacé vers Vitré quelques mois avant la fin du démonstrateur, ce qui aura pour effet de réduire considérablement les flux de contenants RFID entre Liffré et Roye). Les deux derniers responsables sont des « attributeurs », chargés d'attribuer la viande aux clients (en fonction des commandes) et de diriger notamment les ateliers « Pesée » et « Grosse coupe ». L'ensemble de ces ateliers voit sa charge de travail augmenter de manière substantielle avec l'arrivée de la RFID. Comme à la laverie, ils doivent doubler leurs gestes lorsqu'ils sont en présence de contenants RFID. À la différence de la laverie, cependant, ils n'auront pas, à terme, d'utilité directe de la RFID : cela n'améliorera ni ne détériorera leur activité (la RFID se déclenchant automatiquement à l'entrée et à la sortie de leur poste de travail). Il s'agit sans conteste de l'étape la plus hostile à la RFID, aux vues des problèmes que le démonstrateur pose à ses salariés.

Étape n° 3 (basée à Liffré, $n = 3$) : l'expédition. Cette étape est sous la responsabilité des attributeurs, mais n'a rien à voir avec la préparation de commande. Au contraire, la RFID représente pour eux une innovation majeure, gage de sécurité et de simplicité dans les manipulations. C'est aussi un gain de temps... quand tout fonctionne. Cette étape a également, mais de façon plus informelle, son responsable.

Étape n° 4 (basée à Roye, $n = 5$) : les quais. Ils forment un ensemble à part de l'activité du site de Roye. En effet, ils travaillent de nuit, en petit nombre et n'ont donc que très peu de rapport avec les autres acteurs du site qui prennent leur service lorsqu'eux ont terminé. Ils réalisent, à peu près le même travail que les salariés évoqués à l'étape « Expéditions »,

mais à Roye. La RFID représente donc, pour eux, une avancée considérable, sauf lorsque le démonstrateur a des ratés, comme cela put être parfois le cas. Un responsable chapeaute une très petite équipe.

Étape n° 5 (basée à Roye, $n = 24$) : les chauffeurs-livreurs. Ils représentent l'essentiel des salariés de Roye. Ce sont les contacts principaux des clients (qui représenteraient l'étape 7 du process). La RFID, pour eux aussi, représente un gain de temps considérable, une sécurité dans les manipulations et plus de simplicité (notamment moins de papiers à remplir). Elle a également un intérêt particulier pour eux : identifier ceux qui ramènent correctement les contenants de ceux qui ne prennent pas cette peine et les laissent chez les clients. Selon les différents témoignages recueillis, on pourrait identifier deux types de chauffeurs : les « anciens » qui « râlent dès qu'on modifie quelque chose » et les plus jeunes, la majorité. Ils représentent un groupe relativement homogène, notamment parce que la plupart des chauffeurs se connaissent et se côtoient en dehors du travail, et également parce qu'ils passent du temps à discuter, en fin de journée, autour d'un café.

Étape n° 6 (un représentant à Liffré, un à Roye) : la gestion des vides. Ces salariés devaient organiser la gestion des contenants stockés sur chaque site, en fonction des commandes. Leur responsabilité était d'assurer que les autres étapes soient toujours correctement approvisionnées. Leur rôle va évidemment être central dans ce projet, la RFID étant un outil particulièrement performant pour les assister dans leur tâche.

On retrouve dans le Tableau A4.1 le détail des salariés de chaque étape, interrogés à chaque temps de mesure.

Tableau A4.1 - Effectifs de l'étude IDVIANDES par étape et par temps de mesure

Site	Étape	N°	T0	T1	T2	T3
Liffré	Laverie	1	1	1	3	3
	Préparation de commande	2	14	12	16	11
	Expéditions	3	1	2	3	3
	Gestion des vides	6	0	0	1	1
	Direction de site	0	0	1	1	1
Sous/Total Liffré			16	16	24	19
Roye	Quais	4	1	5	4	4
	Chauffeurs-Livreurs	5	4	23	15	16
	Gestion des vides	6	0	1	1	1
	Commerciaux	0	1	2	0	0
Sous/Total Roye			6	31	20	21
Total			22	47	44	40

[Retour au texte](#) 

Annexe n° 5 : Protocoles d'entretiens IDVIANDES (T1, T2 et T3)

On trouvera ci-après les protocoles d'entretiens utilisés lors des travaux menés lors du projet IDVIANDES, à chaque temps de mesure.

Annexe n° 5.1 - Protocole d'entretien T1 (juin-juillet 2010)¹⁵⁰

PROJET d'EXPERIMENTATION RFID

Etude préparatoire

Nous vous proposons de répondre à ce questionnaire dans le cadre de la préparation de l'installation du dispositif RFID du projet IDVIANDES.

Une nouvelle technologie peut avoir un impact sur les relations au travail et la manière dont les informations sont échangées entre les salariés. Nous avons donc besoin de comprendre au mieux le fonctionnement de l'organisation de la SVA-Jean Rozé, ainsi que les opinions qui circulent à propos de cette technologie.

L'objectif de ce questionnaire est de comprendre le fonctionnement des échanges d'informations, des relations professionnelles dans l'entreprise et de dresser un panorama des opinions existantes au sujet des RFID chez SVA.

Notre intervention dans le projet IDVIANDES est **indépendante de la SVA**.

Nous sommes là pour porter **un regard extérieur sans jugement**.

Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses

Toutes vos réponses seront traitées de manière **confidentielle**

Site :	
Date / Heure :	
Prénom :	
Nom :	
Poste :	



¹⁵⁰ A noter que le T0 du questionnaire a été mené de front par les deux parties du projet (compétence/ opinion), ce qui ne sera plus le cas ensuite. L'un des objectifs de ce questionnaire était d'établir le sociogramme des relations existantes entre salariés de Liffre, de Roye, et inter-sites : ce projet n'a malheureusement pu être mené à terme, autant par la difficulté à Liffre de toucher l'ensemble des salariés du site ($n \sim 400$ — seule une quarantaine de personnes étaient concernées par le projet IDVIANDES) et d'avoir une approche exhaustive des relations qui pouvaient avoir une action sur la perception de la RFID que par la défection de l'ingénieur chargé de cette partie. Les seuls résultats observés (mais qui ne peuvent être étayés ici) montrent une dichotomie séparant clairement les deux sites, ainsi qu'une tendance, à Roye, à retrouver dans un ensemble distinct les agents de quais (ce que l'on a d'ailleurs pu vérifier sur le terrain, et qui est notamment une conséquence des horaires de travail différents de ce corps de métiers).

A noter également qu'un questionnaire a été proposé aux salariés aux mois d'avril-mai 2011 afin de disposer, à T0 d'une mesure de l'implication personnelle et de la perception de la RFID, ainsi que de vérifier l'assimilation des formations à la RFID qui venaient d'être dispensées. A l'occasion de ce questionnaire, on a également repris quelques questions utilisées par Katz & Lazarsfeld (1955/2008) lors de leurs recherches sur les relais d'opinions, afin d'identifier quelques autres signifiants (les salariés se sont montrés plutôt réticents à l'idée de nommer d'autres salariés, ce qui explique également les difficultés rencontrées lors de la construction du sociogramme de l'entreprise). Cette procédure sera de nouveau utilisée lors du T+1 et du T+2 de manière plus informelle, pour compléter les réponses fournies par les salariés lors de l'identification de l'ensemble des positions existantes à propos de la RFID chez SVA.

Quel(s) poste(s) occupez-vous à la SVA ?

Par poste, pouvez-vous me lister les grandes actions que vous faites dans votre travail ?	Quelles sont les informations dont vous avez besoin pour bien faire ces actions ?	Par quel(s) moyen(s) obtenez-vous ces informations ? (ex : par un document, un outil informatique, une personne, vous l'observez ...)	Transmettez-vous des informations avant, pendant ou après cette action ?	Y-a-t-il des situations dans lesquelles ça ne se passe pas comme ça ?
Poste :			Si oui, lesquelles et comment ?	Si oui, lesquelles ?
Poste :			Si oui, lesquelles et comment ?	Si oui, lesquelles ?

Toutes ces questions concernent le cadre de votre travail

Dans une semaine ordinaire, quel sont les noms des personnes de l'entreprise avec qui vous communiquez ? (Listez le nom de ces personnes)

-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-

En cas de difficulté, vers quelles personnes vous tournez-vous pour demander conseil ? (Listez le nom de ces personnes)

-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-

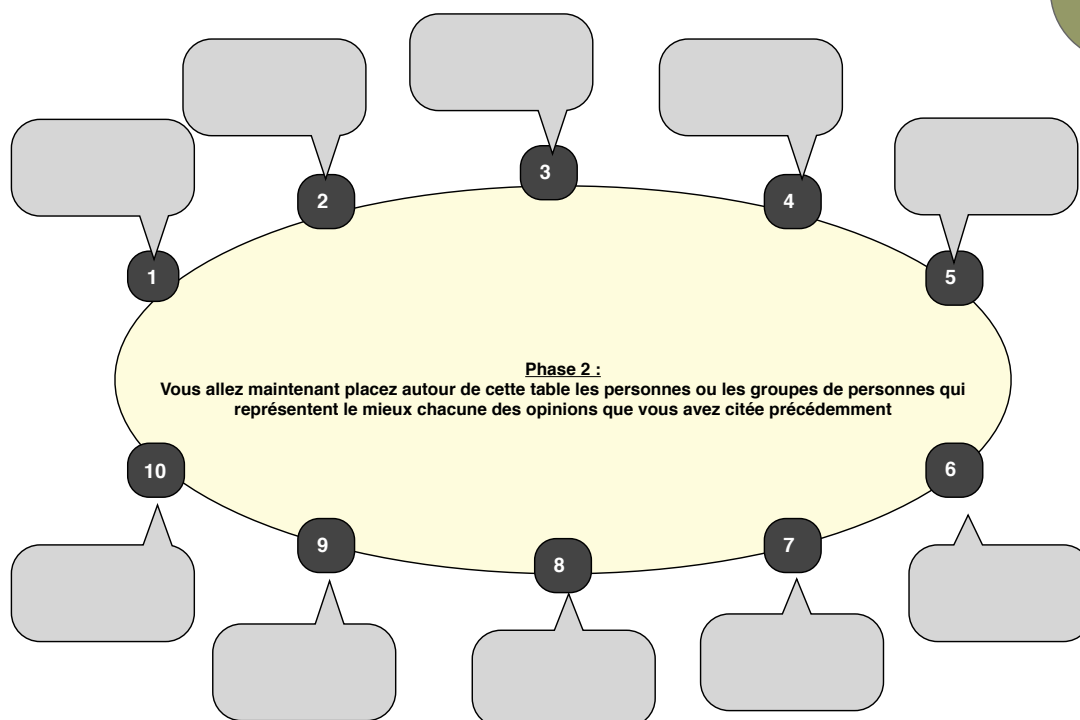
Quelles sont les collègues que vous voyez, ou que vous auriez envie de voir, en dehors du travail ? (Listez le nom de ces personnes)

-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-

La dernière phase de notre entretien visera à dresser un panorama de toutes les opinions que vous connaissez au sein de SVA à propos des RFID.

Phase 1 : Merci de lister dans le tableau ci-dessous toutes les différentes opinions existantes chez SVA à propos des RFID

N°	Description (brève) de l'opinion
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
Si davantage d'opinions sont proposées, merci d'écrire sur un nouveau feuillet	



N°	Pour chacune des opinions citées, merci d'indiquer en plaçant un petit trait vertical sur les lignes correspondantes qui vont de 0 (tout à fait défavorable) à 100 (tout à fait favorable) si ces opinions sont ou non des opinions favorables aux RFID.	
1	0 _____ 100	
2	0 _____ 100	
3	0 _____ 100	
4	0 _____ 100	
5	0 _____ 100	
6	0 _____ 100	
7	0 _____ 100	
8	0 _____ 100	
9	0 _____ 100	
10	0 _____ 100	

Site :

Merci de prendre le temps de répondre à ces quelques questions : notez que les réponses que vous voudrez bien apporter sont confidentielles et seront exclusivement utilisées par le LAUREPS.

☐ Oui / ☐ Non

☐ Oui / ☐ Non

5) Avez-vous suivi des reportages, ou lu des articles à propos de la RFID ?☐ Oui / ☐ Non

Si oui, pouvez-vous indiquer les médias dans lesquels vous vous êtes renseignés (chaîne ou radio, émission, magazine, site internet...)?

- -
- -
- -
- -

6) Au travail, qui iriez-vous consulter en priorité pour vous conseiller sur la RFID ?

- -
- -
- -

7) Selon vous, quel sera l'apport de la RFID dans votre travail ? (entourez le chiffre correspondant à votre réponse, 1 signifiant «La RFID n'apporte rien à mon travail» et 7 signifiant «L'apport de la RFID à mon travail sera très important»)

Aucun apport 1 2 3 4 5 6 7 Apport très important

8) Avez-vous confiance dans l'outil RFID ? (entourez le chiffre correspondant à votre réponse, 1 signifiant «Je n'ai pas du tout confiance en la RFID» et 7 «J'ai tout à fait confiance en la RFID»)

Pas du tout confiance 1 2 3 4 5 6 7 Tout à fait confiance

9) Pensez-vous que la RFID est simple d'utilisation ? (entourez le chiffre correspondant à votre réponse, 1 signifiant «L'utilisation de la RFID est très compliquée» et 7 signifiant que «L'utilisation de la RFID est très simple»)

Très compliquée 1 2 3 4 5 6 7 Très simple

10) Vous sentez-vous engagé dans le projet de mise en place de la RFID ? (entourez le chiffre correspondant à votre réponse, 1 signifiant «Je ne me sens pas du tout engagé dans le projet» et 7 signifiant «Je me sens tout à fait engagé dans le projet»)

Pas du tout engagé 1 2 3 4 5 6 7 Tout à fait engagé

Merci de votre participation.



Annexe n° 5.3 - Protocole d'entretien T2 (juillet 2011)

2

PROJET d'EXPERIMENTATION RFID
Etude utilisation ① – juillet 2011

Nous vous proposons de répondre à ce questionnaire dans le cadre de la préparation de l'installation du dispositif RFID du projet IDVIANDES.

L'objectif de ce questionnaire est de dresser un panorama des opinions existantes au sujet des RFID chez SVA, d'appréhender votre manière d'échanger sur ce sujet et de comprendre comment vous percevez cette nouvelle technologie.

Notre intervention dans le projet IDVIANDES est **indépendante de la SVA**.

Nous sommes là pour porter un **regard extérieur, sans jugement**.

Il n'y pas de bonnes ou de mauvaises réponses

Toutes vos réponses seront traitées de manière **confidentielle**

Site :	
Date / Heure :	
Prénom :	
Nom :	
Poste :	



Merci de votre participation.

1/6

2

1

Phase 1 : Merci de lister dans le tableau ci-dessous toutes les différentes opinions existantes chez SVA à propos des RFID

N°	Description (brève) de l'opinion
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
<i>Si davantage d'opinions sont proposées, merci d'écrire sur un nouveau feuillet</i>	

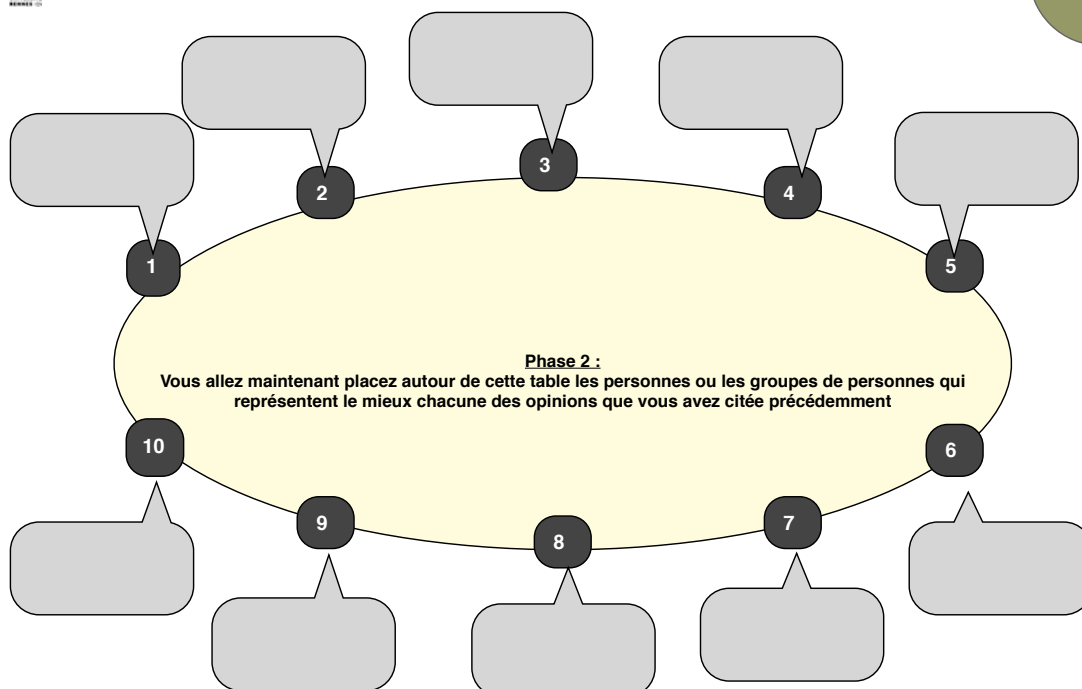


Merci de votre participation.

2/6

2

2



LAUREPS

Merci de votre participation.

3/6

2

3

N°	Pour chacune des opinions citées, merci d'indiquer en plaçant un petit trait vertical sur les lignes correspondantes qui vont de 0 (tout à fait défavorable) à 100 (tout à fait favorable) si ces opinions sont ou non des opinions favorables aux RFID.	
1	0	100
2	0	100
3	0	100
4	0	100
5	0	100
6	0	100
7	0	100
8	0	100
9	0	100
10	0	100

LAUREPS

Merci de votre participation.

4/6



Phase 4 : Les questions suivantes concernent la période Formation / Aujourd'hui

4

1) Avez-vous appris des choses nouvelles à propos de la RFID, depuis la formation ?

☐ OUI / ☐ NON

Si oui, quoi ? _____

2) Depuis la formation, vous souvenez-vous avoir discuté avec des personnes de votre entourage de l'arrivée de la RFID chez SVA (membres de votre famille, amis, collègues de travail...)?

☐ OUI / ☐ NON

	Qui ?	SVA ?	Qu'en pensent-ils ? / Pourquoi non ? (si pas parlé aux personnes «souhaités»)
1			
2			
3			
4			
5			
6			

3) Avez-vous suivi des reportages, ou lu des articles à propos de la RFID ?

☐ NON / ☐ OUI :

1		3	
2		4	



Merci de votre participation.

5/6



4) Qui allez vous consulter en priorité lorsque vous rencontrez un problème ?

1		2		3	
---	--	---	--	---	--

5) Selon vous, quel est l'apport de la RFID dans votre travail ? (entourez le chiffre correspondant à votre réponse, 1 signifiant «La RFID n'apporte rien à mon travail» et 7 signifiant «L'apport de la RFID à mon travail sera très important»)

Aucun apport 1 2 3 4 5 6 7 Apport très important

6) Avez-vous confiance dans l'outil RFID ? (entourez le chiffre correspondant à votre réponse, 1 signifiant «Je n'ai pas du tout confiance en la RFID» et 7 «J'ai tout à fait confiance en la RFID»)

Pas du tout confiance 1 2 3 4 5 6 7 Tout à fait confiance

7) Pensez-vous que la RFID est simple d'utilisation ? (entourez le chiffre correspondant à votre réponse, 1 signifiant «L'utilisation de la RFID est très compliquée» et 7 signifiant que «L'utilisation de la RFID est très simple»)

Très compliquée 1 2 3 4 5 6 7 Très simple

8) Vous sentez vous engagé dans le projet de mise en place de la RFID ? (entourez le chiffre correspondant à votre réponse, 1 signifiant «Je ne me sens pas du tout engagé dans le projet» et 7 signifiant «Je me sens tout à fait engagé dans le projet»)

Pas du tout engagé 1 2 3 4 5 6 7 Tout à fait engagé

9) Pour vous, la RFID... (indiquez votre position entre les deux pôles proposés)

... est une question sans importance	1	2	3	4	5	6	7	... est une question de vie ou de mort
... ne vous concerne pas plus qu'un autre	1	2	3	4	5	6	7	... vous concerne directement et personnellement
Je ne peux rien y faire du tout	1	2	3	4	5	6	7	Je peux directement changer les choses
Nous ne pouvons rien y faire du tout	1	2	3	4	5	6	7	Nous pouvons directement changer les choses



Merci de votre participation.

6/6

4

Annexe n° 5.4 - Protocole d'entretien T3 (octobre 2011)



PROJET d'EXPERIMENTATION RFID
Étude utilisation ② – Octobre 2011

Nous vous proposons de répondre à ce questionnaire dans le cadre de la préparation de l'installation du dispositif RFID du projet IDVIANDES.

L'objectif de ce questionnaire est de dresser un panorama des opinions existantes au sujet des RFID chez SVA, d'appréhender votre manière d'échanger sur ce sujet et de comprendre comment vous percevez cette nouvelle technologie.

Notre intervention dans le projet IDVIANDES est **indépendante de la SVA**.

Nous sommes là pour porter **un regard extérieur, sans jugement**.

Il n'y pas de bonnes ou de mauvaises réponses

Toutes vos réponses seront traitées de manière **confidentielle**

Site :	
Date / Heure :	
Prénom :	
Nom :	
Poste :	



Phase 1 : Merci de lister dans le tableau ci-dessous toutes les différentes opinions existantes chez SVA à propos des RFID

N°	Description (brève) de l'opinion
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
<i>Si davantage d'opinions sont proposées, merci d'écrire sur un nouveau feuillet</i>	

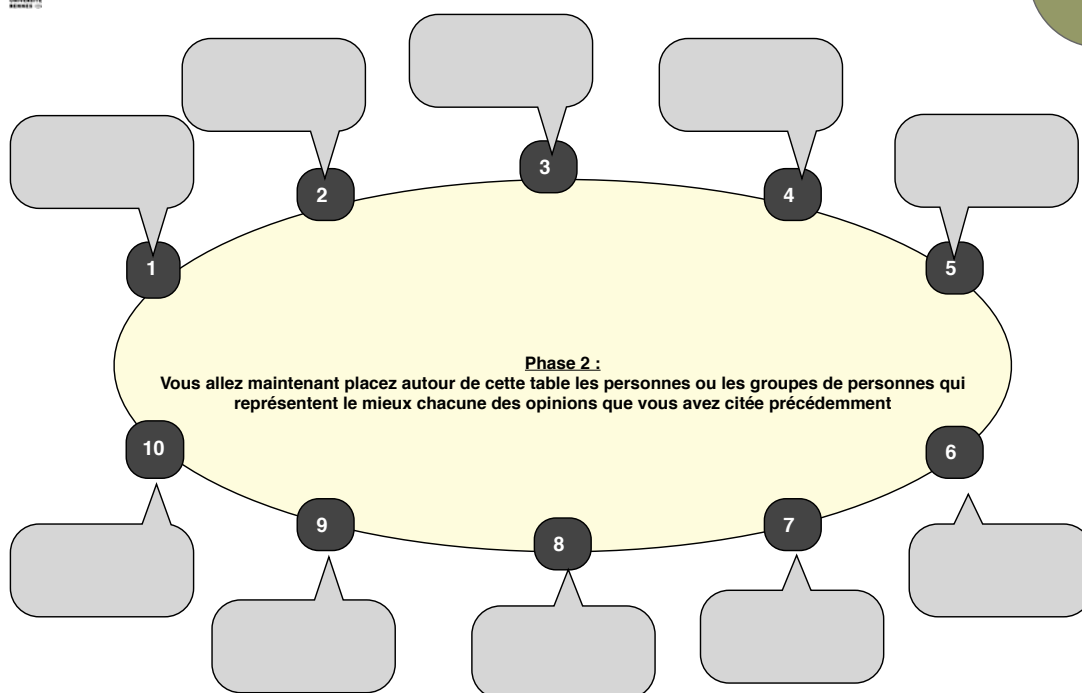


Merci de votre participation.

2/6

2

2



LAUREPS

Merci de votre participation.

3/6

2

3

N°	Pour chacune des opinions citées, merci d'indiquer en plaçant un petit trait vertical sur les lignes correspondantes qui vont de 0 (tout à fait défavorable) à 100 (tout à fait favorable) si ces opinions sont ou non des opinions favorables aux RFID.	
1	0	100
2	0	100
3	0	100
4	0	100
5	0	100
6	0	100
7	0	100
8	0	100
9	0	100
10	0	100

LAUREPS

Merci de votre participation.

4/6



Phase 4 :

4

1) Depuis cet été, vous souvenez-vous avoir discuté avec des personnes de votre entourage de l'arrivée de la RFID chez SVA (membres de votre famille, amis, collègues de travail...)?

☐ OUI / ☐ NON

	Qui ?	SVA ?	Qu'en pensent-ils ? <i>(faire le lien, si possible, avec la p.2)</i>
1			
2			
3			
4			

2) Quelle utilisation faites-vous de la RFID dans votre travail ?

☐ Je ne l'utilise pas du tout

☐ Je l'utilise occasionnellement

☐ Je l'utilise très régulièrement

3) Estimez-vous que la RFID facilite ou pourrait faciliter votre travail ?

☐ Non

☐ Oui

4) A votre poste et de manière générale, est-ce que la RFID fonctionne ?

☐ Non

☐ Oui

5) Considérez-vous que les caractéristiques de votre poste de travail ont été prises en compte dans le système RFID ?

☐ Non

☐ Oui

6) Pensez-vous que le système RFID soit adapté à l'activité de votre poste ?

☐ Non

☐ Oui



7) Pensez-vous que la RFID valorise votre travail ?

☐ Non

☐ Oui

8) Selon vous, quel est l'apport de la RFID dans votre travail ? (entourez le chiffre correspondant à votre réponse, 1 signifiant «La RFID n'apporte rien à mon travail» et 7 signifiant «L'apport de la RFID à mon travail sera très important»)

Aucun apport 1 2 3 4 5 6 7 Apport très important

9) Avez-vous confiance dans l'outil RFID ? (entourez le chiffre correspondant à votre réponse, 1 signifiant «Je n'ai pas du tout confiance en la RFID» et 7 «J'ai tout à fait confiance en la RFID»)

Pas du tout confiance 1 2 3 4 5 6 7 Tout à fait confiance

10) Vous sentez-vous engagé dans le projet de mise en place de la RFID ? (entourez le chiffre correspondant à votre réponse, 1 signifiant «Je ne me sens pas du tout engagé dans le projet» et 7 signifiant «Je me sens tout à fait engagé dans le projet»)

Pas du tout engagé 1 2 3 4 5 6 7 Tout à fait engagé

11) Pour vous, la RFID... (indiquez votre position entre les deux pôles proposés)

Est une question sans importance 1 2 3 4 5 6 7 Est une question extrêmement importante

Ne vous concerne pas plus qu'un autre 1 2 3 4 5 6 7 Vous concerne directement et personnellement

Je ne peux rien y faire du tout 1 2 3 4 5 6 7 Je peux directement changer les choses

Nous ne pouvons rien y faire du tout 1 2 3 4 5 6 7 Nous pouvons directement changer les choses

Est un système que je ne contrôle pas du tout 1 2 3 4 5 6 7 Est un système que je contrôle parfaitement

[Retour au texte](#)

Annexe n° 6 (projet IDVIANDES)

Tableau A6.1 - IDVIANDES : Grille de codage des positions

Cod e	Thème	Idée	Code	F	S	R	Verbatim
CT	Amélioration de l'activité et/ou des conditions de travail	Gain de temps	CT05	9.67	88.46	2.58	« Gain de temps, car suppression de papiers à tous moments (matin, en cours de livraison, en fin de livraison »
		Sécurise les manipulations, évite les erreurs	CT06	7.00	91.19	1.75	« C'est bien parce qu'on sait que le nombre de contenants à livrer : ça représente une sécurité, évite les erreurs (Permet de voir si une étape a été sautée) »
		Améliore les conditions de travail et/ou facilite l'activité	CT01	6.00	79.98	2.50	« Aller vers la praticité (simplifier la vie), moins de numéros de traçabilité, moins d'action à réaliser »
		Diminue la pénibilité du travail	CT02	4.67	88.00	2.39	« Gain au niveau de la pénibilité de la tâche »
		Facile à utiliser	CT03	1.33	87.50	3.25	« Manipulations informatiques super, toutes simples »
CO	Contraignant	Surplus de travail	CO06	3.67	29.75	2.81	« Double travail, tâches supplémentaires (au niveau ateliers/association) ce qui pourrait être problématique »
		Perte de temps	CO04	3.33	40.29	3.29	« Passe plus de temps sur le contrôle des puces => perte de temps (double) »
		Pas pratique (évaluation négative)	CO03	2.00	37.17	3.00	« Au niveau pratique : appareil et raquette amènent à avoir les deux mains prises : risque d'abîmer le matériel »
		Difficulté de fonctionnement	CO01	2.00	37.00	3.67	« Quelques soucis de lecture quand on flash »
		Gestion en parallèle IDVIANDES / Flux normal	CO02	1.33	54.75	3.50	« Problème de la mixité des tournées (lorsqu'il y a des livraisons RFID et pas RFID) »
		Contrainte en général	CO05	0.33	15.00	1.00	« C'est une contrainte en général »
CR	Crainte	Suppression de personnel	CR03	4.33	35.63	3.53	« Ça peut engendrer une suppression de personnel (notamment sur les quais) »
		Risques physiques	CR02	2.33	33.00	4.25	« Dangerosité des ondes »
DE	Déception	Participation inégale & Manque de soutien	DE02	2.00	34.14	42851	« Il faudrait que ce soit pris au sérieux là-haut (NDLR : en début de chaîne) : pourquoi on se casserait la tête si les autres ne le font pas »
		Résultats pas aussi satisfaisants qu'attendus	DE01	1.00	39.33	1.33	« Les gens pensent que tout va arriver d'un coup : mauvaise assimilation du fait que la RFID était un système à faire. Ils sont tombés de haut »
		Besoin de réglage (positif)	EA09	4.67	58.50	3.57	« C'est une période de test : quand tout sera vraiment bien au point, ça va être bien »
		Attente de concrétisations des tests	EA10	2.67	57.50	3.11	« Attend de voir ce que cela donne : peu de concret, beaucoup de tests »

Cod e	Thème	Idée	Code	F	S	R	Verbatim
EA	En attente	Besoin d'informations et de retour sur le projet (et les actions)	EA04	2.33	65.29	2.71	« On ne sait pas ce que cela devient après la pesée »
		Résistance du matériel	EA07	2.00	40.83	4.33	« Problème d'adhésivité des puces »
		Intégration de l'outil	EA02	0.67	56.00	3.00	« Pas encore super bien intégré : il faut attendre que chacun s'y habitue »
IN	Impression Négative	Problème d'adaptation du système à l'activité	IN05	2.00	25.67	3.00	« Problème de réglage logiciel : certains clients n'y sont pas, il faudrait que tous y soient tout le temps (sur les retours) »
		Rien de bouge	IN02	0.33	55.00	1.00	« Rien, c'est toujours au même point »
		Risque de rejet en cas de dysfonctionnement	IN01	0.33	31.00	5.00	« Si ça marche, ça ne dérangera pas, on prendra l'habitude ; si ça marche pas, on en parlera tous les jours »
IM	Impression positive	Outil de travail convaincant	IM05	3.33	89.00	2.00	« C'est très bien, c'est super : c'est l'avenir, une aide technique supplémentaire pour supprimer les erreurs »
		Appareil à améliorer / Proposition d'amélioration	IM02	3.33	71.25	4.42	« L'appareil est trop gros, il faudrait qu'on puisse le mettre dans sa poche »
		Fonctionnement intégré dans le quotidien, dans les habitudes	IM04	1.33	88.40	2.80	« C'est fait de manière naturelle maintenant, les gens savent quelle tournée est concernée »
		Pas contraignant au niveau du temps	IM06	1.00	75.25	2.75	« On ne perd pas de temps, lorsqu'on sait l'utiliser »
		Bon accompagnement	IM03	0.67	91.50	2.50	« Impression que c'était bien préparé, bien conçu : les entretiens ont permis une bonne lancée du système »
		Valorisation du système et de l'entreprise	IM07	0.67	100.00	3.50	« Gain de productivité, rigueur au niveau du service, que des côtés positifs »
HS	Inclassable	Inclassable	HS02	6.33	65.08	3.11	« Effets négatifs sur les puces »
		Hors Sujet	HS01	3.00	65.82	2.36	« Contenants plus petits, changement des bacs moins pénibles »
		Sans Opinion	HS03	0.33	56.00	1.00	« Je m'en fous »
MO	Modernité	Va dans le sens du progrès	MO05	4.33	82.17	1.83	« Projection dans le futur vers un appareil électronique unique à la place du papier (le papier est une vraie contrainte) »
		Compétitivité face aux autres entreprises	MO02	2.33	88.71	1.57	« Être au top, par rapport aux autres entreprises, se moderniser »
		Innovation technique	MO06	1.67	90.80	2.00	« Technicité : quelque chose de relativement performant d'un point de vue technique, chose à laquelle on n'est pas habitué »
		Modification des habitudes, changement des pratiques	MO01	1.33	69.50	2.25	« Bien de s'y lancer : évolution du travail, s'améliorer dans la façon de travailler »
		Besoin d'un nouvel outil	MO07	0.67	78.00	2.50	« A l'heure actuelle, par la concentration sur Vitré, évolution des opinions, problématique réelle : il nous faut un outil qui permet de maîtriser la distribution »

Cod e	Thème	Idée	Code	F	S	R	Verbatim
SC	Scepticisme	Participation des opérateurs	MO03	0.33	99.00	1.00	« Côté intéressant : c'est nouveau, le fait que Liffre soit en test, participation des opérateurs »
		Déploiement à grande échelle	SC03	3.67	37.58	3.26	« Pose la question si ça peut être applicable à grande échelle »
		Inutile	SC06	3.00	25.40	3.50	« C'est nul parce que ça ne sert à rien et c'est de l'argent gaspillé »
		Risques de dysfonctionnement	SC02	2.67	33.05	4.20	« Pose problème si c'est défectueux lorsque l'on est tout seul à gérer » « Pas assez de volume de crochets, de contenants pucés : trop court pour se faire une idée précise. Il faudrait généraliser en RFID les contenants qui sont envoyés à Roye, pour tester en grandeur nature »
		Démonstrateur biaisé (volume trop peu important, changement à Liffre...)	SC10	2.00	35.11	4.11	« Pas de retour sur le bon fonctionnement de la RFID, si c'est au point »
		Pas au courant / Pas de retour sur l'expé (et c'est un problème)	SC08	2.33	41.00	2.75	« Quelques difficultés de fonctionnement (on aurait aimé que ce soit un peu plus simple) »
		Difficulté de fonctionnement	SC04	1.67	57.20	4.60	« Suivi du contenant, pas du contenu, donc pas de possibilité de perte du contenu sans que le système soit défaillant »
		Pas de suivi du contenu	SC13	1.67	40.40	3.20	« Système compliqué parce que beaucoup d'informatique, même si on essaie de simplifier les choses »
		Complexité de l'outil informatique	SC01	1.00	36.33	3.00	« La manipulation n'est pas évidente : il faudrait les deux, du fixe et du mobile (ex de la raquette) »
		Difficultés techniques ou humaines	SC05	1.00	54.50	3.00	« Tous les crochets ne sont pas pucés (comme au début) : du coup, on les scanne, mais ils ne sont pas RFID alors on a l'impression qu'il y a un problème... »
		Erreurs liées à l'expé	SC12	1.00	42.33	2.33	« Comment les clients voient la RFID ? »
		Les clients vont-ils apprécier ?	SC14	0.67	41.50	5.50	« Au niveau des caddies, facile d'utilisation, plus contraignant au niveau des bacs »
		Mitigé	SC07	0.33	48.00	3.00	« Investissement au niveau de la société, cela a un coût »
SU	Suivi contenu/ contenant	Gestion, suivi récupération des contenants	SU04	8.67	88.05	2.23	« C'est super au niveau du suivi d'emballage (notamment qui peut amener certains chauffeurs à ramener leurs emballages) »
		Meilleur suivi des commandes, du contenu, meilleure traçabilité	SU02	6.67	86.69	2.03	« Bien sur la traçabilité, on sait ce qu'il y a, ce qu'il manque »

Note. En gras les positions issues de l'ancrage institutionnel

F = Fréquence d'apparition moyenne du positionnement par temps de mesure

S = Score moyen attribué au positionnement sur l'ensemble de l'étude (T1, T2 et T3)

R = Rang moyen attribué au positionnement sur l'ensemble de l'étude (T1, T2 et T3)

Rappel. Score supérieur à 60 sur 100 = position à inclinaison positive /

Score compris entre 40 et 60 sur 100 = position mitigée /

Score inférieur à 40 sur 100 = position à inclinaison négative.

[Retour au texte](#) 

Tableau A6.2 - IDVIANDES : Grille de codage des autrui

	Site		Ensemble		Corps de Métiers		Etape
A	Pas de site	0	Proches	0	Indéfini, Non caractéristique	0	Pas dans les étapes du Process
S	SVA	1	Entreprise en général	1	Abats	1	Laverie
L	Site Liffre	2	Direction, Responsables	2	Administratif	2	Préparation de commande
R	Site Roye	3	Tous les employés	3	Amis	3	Expéditions
C	Clients	4	Préparation de commande	4	Attribution	4	Quais
P	Partenaires	5	Attribution, Expéditions	5	Bouchers	5	Livraison
		6	Logistique, Transport	6	Catégoriel	6	Gestion des vides
		7	Médecine	7	Chauffeurs	7	Clients
		8	Formateurs	8	Commerciaux	8	
		9	Entretien	9	Désossage	9	
		10	Syndicat	10	Famille	10	
		11		11	Gestion des contenants	11	
		12		12	Grosse Coupe	12	
		13		13	Informatique	13	
		14		14	CRPCC-LAUREPS	14	
		15		15	Lavage	15	
		16		16	Pesée	16	
		17		17	PICDI	17	
		18		18	Quais	18	
		19		19	Poste avec RFID	19	
		20		20	Poste sans RFID	20	

Quatre critères sont utilisés pour coder ces autrui : le critère « Site » (localisation de l'autrui), le critère « Ensemble » (permet de mettre en évidence la catégorie « Direction, Responsables » et quelques autres catégories plus secondaires comme « Proches », « Médecine », « Formateurs » ou « Syndicats »), le critère « Corps de métiers » (précision apportée au critère « Ensemble ») et le critère « Étape » (ce critère, rajouté *a posteriori*, distingue les différentes étapes du process. Les travaux menés sur le projet IDVIANDES ont en effet identifié une utilisation et une perception différente de la RFID par chacune de ces étapes). L'association de ces 4 critères permet d'identifier précisément chacun des autrui proposé par les salariés. Pour coder l'autrui « D. » par exemple, responsable transport sur le site de Roye, on utilisera le code suivant : « R-2-7-5 ».

Tableau A6.3 - IDVIANDES : Grille d'autrui catégorisés

Code							
Site	Ensemble	Corps de Métiers	Étape	F	S	R	Intitulé (issu des verbatims)
A	0	10	0	1.00	63.67	4.00	Famille
A	0	3	0	1.00	55.33	5.33	Amis
C	1	5	7	4.33	73.08	2.46	Clients, Bouchers
L	2	19	0	2.00	43.67	1.67	Chef de Service « RFID »
L	2	2	0	5.33	87.19	1.69	Responsable Site Liffre
L	3	0	0	2.00	49.42	2.67	Liffre dans son ensemble

Tableau A6.3 - IDVIANDES : Grille d'autrui catégorisés

Code							Intitulé (issu des verbatims)
Site	Ensemble	Corps de Métiers	Étape	F	S	R	
L	3	19	0	5.67	59.59	2.82	Ensemble salariés « RFID » (Liffré)
L	9	15	1	3.67	54.82	2.36	Lavage (Liffré)
L	2	1	2	0.67	75.00	4.00	Responsables Abats
L	2	4	2	1.67	57.80	2.00	Responsables Attribution
L	2	6	2	1.33	92.50	2.25	Responsable Catégoriel
L	2	9	2	5.00	58.13	2.33	Responsables Désossage
L	4	1	2	2.00	45.67	3.17	Service Abats
L	4	19	2	4.33	50.54	2.61	Préparation de commande (services abats, catégoriel, désossage et attribution)
L	4	6	2	4.67	65.93	1.93	Catégoriel (Liffré)
L	4	9	2	7.33	55.32	2.54	Désossage (Liffré)
							Désossage sortie salle
							Désossage entrée salle
L	5	12	2	5.33	48.12	2.37	La Coupe
L	5	16	2	4.33	61.31	2.15	La pesée
L	5	4	2	0.33	15.00	4.00	Attribution
L	2	18	3	4.00	84.75	2.17	Responsable Expéditions
L	5	18	3	17.33	60.42	3.04	Quais, expéditions (Liffré)
L	2	7	5	1.00	71.00	4.67	Responsable transport
L	2	11	6	5.33	75.87	2.87	Gestion des vides (Liffré)
P	8	14	0	0.67	77.00	2.00	CRPCC-LAUREPS
P	8	17	0	1.33	53.75	3.75	PICDI
R	2	0	0	1.33	76.50	2.50	L'ensemble des responsables de Roye
R	3	0	0	3.33	79.10	3.00	Site de Roye
							Personnel compétent en informatique
R	2	18	4	5.67	79.59	2.35	Responsable Quais (Roye)
R	5	18	4	26.67	67.96	2.91	Agents de quais (Roye)
R	2	7	5	20.67	77.03	2.90	Responsables transports (Roye)
R	6	7	5	46.00	71.00	2.96	Chauffeurs-Livreurs
R	2	11	6	2.67	68.37	2.87	Gestion des vides
S	1	0	0	7.00	73.74	2.52	Tout le monde
							SVA (entreprise dans son ensemble)
S	10	0	0	1.67	69.80	2.60	CHSCT
S	7	0	0	0.67	85.50	2.50	Médecine / Infirmière
							Formateurs sur les risques TMS
S	2	2	0	15.33	83.80	1.72	Directions et responsables de SVA
S	3	13	0	1.67	87.20	3.40	Services Informatiques
S	3	19	0	2.67	54.50	2.37	Opérateurs qui se servent de la RFID
S	3	20	0	2.33	43.29	3.29	Opérateurs qui ne se servent pas de la RFID
S	3	8	0	4.00	77.17	2.17	Commerciaux
S	4	19	2	1.67	64.00	2.80	Préparation de commande (SVA)

En gras les autrui institutionnels

F = Fréquence d'apparition moyenne du positionnement par temps de mesure

S = Score moyen attribué au positionnement sur l'ensemble de l'étude (T1, T2 et T3)

R = Rang moyen attribué au positionnement sur l'ensemble de l'étude (T1, T2 et T3)

Note : Les noms, indiqués par les participants, ont ici été retirés

Rappel. Score supérieur à 60 sur 100 = position à inclinaison positive /

Score compris entre 40 et 60 sur 100 = position mitigée /

Score inférieur à 40 sur 100 = position à inclinaison négative.

[Retour au texte](#) 

Annexe n° 7 - Matériel étude « Mariage pour tous » (copies d'écran)



Étude sur le mariage pour tous (dit mariage homosexuel)

Bonjour et bienvenue !

Merci d'avoir accepté de participer à cette étude (durée moyenne approximative : 15').
Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses aux questions posées : l'important est ici d'indiquer le plus fidèlement possible vos impressions.
L'ensemble de ce questionnaire est ANONYME.

Note : les astérisques rouges signalent les questions auxquelles vous devez obligatoirement répondre.

Note sur la vie privée

Ce questionnaire est anonyme.

L'enregistrement de vos réponses ne contient aucune information d'identification sur vous, à moins qu'une question ne vous ait été posée dans ce sens. Si vous avez répondu à un questionnaire utilisant des invitations, vous pouvez être assuré(e) que le code de l'invitation n'est pas enregistré avec votre réponse. Les invitations sont gérées dans une base de données séparée qui n'est mise à jour que pour indiquer si vous avez ou non utilisé votre invitation pour remplir le questionnaire. Il n'y a aucun moyen de faire le lien entre les invitations et les réponses enregistrées pour ce questionnaire.

[\[Sortir et effacer le questionnaire\]](#)

[\[Suivant >>\]](#)



Étude sur le mariage pour tous (dit mariage homosexuel)

0% 100%

A propos du mariage pour tous (dit mariage homosexuel)...

*Avez-vous déjà eu l'occasion de discuter, avec votre entourage, de la légalisation du mariage pour tous ?

- ☐ Oui
☐ Non

*Indiquez si vous êtes d'accord avec les affirmations suivantes (1 = je ne suis pas du tout d'accord ; 5 = je suis tout à fait d'accord)

	1	2	3	4	5
Les médias parlent suffisamment du mariage pour tous	☐	☐	☐	☐	☐
Les politiques parlent suffisamment du mariage pour tous	☐	☐	☐	☐	☐

*Selon vous, quelle est la proportion de français qui sont favorables à la légalisation du mariage pour tous ?

Veuillez sélectionner seulement une réponse ci-dessous

[\[Veuillez choisir...\]](#)

[\[Sortir et effacer le questionnaire\]](#)

[\[Suivant >>\]](#)



Étude sur le mariage pour tous (dit mariage homosexuel)

0% 100%

Description des intervenants

*Imaginez un débat dans le cadre des élections législatives sur la légalisation du mariage pour tous (dit mariage homosexuel) en France. Quels représentants des différentes positions devraient participer ? Vous devez avoir des idées du positionnement de ces intervenants, de manière à ce qu'ils proposent des idées différentes les uns des autres.
(Vous disposez, en bas de page, d'une aide pour répondre à cette question)

Inscrivez ici un premier intervenant

Inscrivez ici un deuxième intervenant

Inscrivez ici un troisième intervenant

Inscrivez ici un quatrième intervenant

Inscrivez ici un cinquième intervenant

Inscrivez ici un sixième intervenant

2 L'idéal est de vous représenter un débat tel que l'on en voit beaucoup lors des campagnes électorales : il faut que toutes les nuances qui vous viennent en tête soient représentées par un intervenant. L'objectif est de proposer l'éventail le plus large des réponses possibles, allant de tout à fait opposé à tout à fait pour. L'intervenant peut-être un individu parlant en son nom ou en tant que représentant d'un groupe. Il peut être décrit par un nom précis ou par une désignation plus large (par exemple : un représentant de...) si vous n'avez pas de noms précis qui vous viennent à l'esprit.



Étude sur le mariage pour tous (dit mariage homosexuel)

0% 100%

Choix des intervenants les plus pertinents

Choisissez, parmi vos réponses précédentes, les 4 intervenants que l'on doit conserver pour assister à un débat équilibré, où tous les courants d'opinions importants sont représentés.

Classez au moins 4 éléments

Cliquez sur un élément dans la liste de gauche ci-dessous. Choisissez l'élément le plus important pour finir par le moins important.

Cliquez sur les ciseaux à côté de chaque élément à droite pour enlever le dernier choix de la liste

Vos choix:

Réponse 1
Réponse 5
Réponse 4
Réponse 3
Réponse 6
Réponse 2

Votre classement:

1:
2:
3:
4:

Cliquez sur les ciseaux à côté de chaque élément à droite pour enlever le dernier choix de la liste

? Cette étape a pour objectif de réduire ce débat à l'essentiel : éliminez ici les intervenants fantaisistes ou ceux qui représentent, selon vous, une nuance de l'opinion négligeable.

[\[Sortir et effacer le questionnaire\]](#)

[Suivant >>](#)



Étude sur le mariage pour tous (dit mariage homosexuel)

0% 100%

Description du positionnement des intervenants

Nous vous proposons d'indiquer si l'intervenant que vous avez proposé est en accord avec les différentes positions qui se trouvent ci-dessous.

*Pensez-vous que l'intervenant "Réponse 4" sera en accord avec les positions ci-dessous ?

	D'accord	Pas d'accord
Non seulement il ne faut pas légaliser le mariage homosexuel, mais il faut absolument mener des actions préventives pour enrayer l'homosexualité	☐	☐
L'amour entre personnes de même sexe est contre nature, on ne doit donc pas légaliser le mariage homosexuel	☐	☐
Il ne faut pas légaliser le mariage homosexuel car cela annihilerait les progrès fait dans la lutte contre la propagation du SIDA	☐	☐
L'institution du mariage est sacrée, il ne faut donc pas légaliser le mariage homosexuel pour ne pas l'entacher	☐	☐
Il ne faut pas légaliser le mariage homosexuel car cela entraînerait nécessairement l'ouverture des droits d'adoption pour les couples homosexuels	☐	☐
Le mariage est une institution dépassée : non seulement il ne faut pas légaliser le mariage homosexuel mais il faut abolir toutes formes de mariage	☐	☐
Les arguments en faveur et contre la légalisation du mariage homosexuel sont à peu près équivalents et égaux	☐	☐
Plutôt que de légaliser le mariage homosexuel, il faut donner plus d'importance au PACS	☐	☐
Tout couple doit pouvoir avoir accès aux mêmes droits fiscaux, il faut donc légaliser le mariage homosexuel	☐	☐
Il faut légaliser le mariage homosexuel car tout le monde doit pouvoir avoir accès au statut de conjoint	☐	☐
Il faut légaliser le mariage homosexuel pour symboliser l'application des droits de l'Homme en France	☐	☐
Il faut légaliser le mariage homosexuel pour ouvrir les droits d'adoption à tous	☐	☐

? Pour valider cette question, vous devez cocher la case "D'accord" si l'intervenant est d'accord avec la position proposée ; la case "Pas d'accord" si l'intervenant proposé n'est pas en accord avec la position.



Étude sur le mariage pour tous (dit mariage homosexuel)

0% 100%

Description de l'intervenant "Réponse 4"

Selon vous, cet intervenant participerait au débat sur le mariage pour tous (dit mariage homosexuel). Pouvez-vous l'imaginer et le décrire en répondant aux questions ci-dessous ?

*Pensez-vous que l'on puisse caractériser l'intervenant "Réponse 4" par sa tendance politique ? De quelle manière ?

Veillez sélectionner seulement une réponse ci-dessous

Veillez choisir...
 Veuillez choisir...
 Cet intervenant est très conservateur
 Cet intervenant est plutôt conservateur
 Cet intervenant est plutôt progressiste
 Cet intervenant est très progressiste
 En imaginant cet intervenant, je n'envisage pas cette dimension

son rapport à la religion ? De quelle manière ?

*Pensez-vous que l'on puisse caractériser cet intervenant par son rapport à la religion ? De quelle manière ?

Veillez sélectionner seulement une réponse ci-dessous

Veillez choisir...
 Veuillez choisir...
 Cet intervenant est contre toutes formes de religions
 Cet intervenant est non croyant
 Cet intervenant est croyant non-pratiquant
 Cet intervenant est croyant pratiquant
 Cet intervenant est croyant intégriste
 En imaginant cet intervenant, je n'envisage pas cette dimension

LT (Lesbienne - Gays - Bisexuels - Transsexuels) ?

*Cet intervenant est-il souvent en contact avec le milieu LGBT (Lesbienne - Gays - Bisexuels - Transsexuels) ?

Veillez sélectionner seulement une réponse ci-dessous

Veillez choisir...
 Veuillez choisir...
 Contact inexistant
 Contact rare
 Contact ordinaire (ni vraiment rare, ni vraiment fréquent)
 Contact fréquent
 Contact permanent

* Dans quelle tranche d'âge se trouve cet intervenant ?

Veillez sélectionner seulement une réponse ci-dessous

Veillez choisir...
 - de 21 ans
 21-30 ans
 31-40 ans
 41-50 ans
 51-60 ans
 61-70 ans
 + de 70 ans

* Indiquez votre réponse...

Comment imaginez-vous le niveau de connaissance de cet intervenant sur la question du mariage pour tous (dit mariage homosexuel) ? (1 = Très bas ; 10 = Très élevé)

1


Pensez-vous que la question du mariage pour tous est importante pour cet intervenant ? (1 = Question sans importance ; 10 = Question de première importance)

10


Selon vous, cet intervenant est-il directement concerné par la question du mariage pour tous ? (1 = Cela ne le concerne pas plus qu'un autre ; 10 = cela le concerne directement et personnellement)

5


Pensez-vous que cet intervenant ait la capacité de faire évoluer (dans un sens ou dans l'autre) la question du mariage pour tous ? (1 = Non, il ne peut rien y faire du tout ; 10 = Oui, il peut directement changer les choses)

5


? Pour répondre à ce questionnaire, vous devez faire glisser le curseur pour l'ajuster sur le chiffre correspondant à votre réponse. Les deux pôles de ces échelles sont indiqués dans l'intitulé des questions : merci d'accorder une attention particulière à ces pôles, afin que vos réponses correspondent bien à la manière dont vous imaginez cet intervenant.

* Indiquez votre réponse...

Imaginez-vous cet intervenant comme quelqu'un de sympathique ? (1 = Pas sympathique du tout ; 10 = Très sympathique)

10


Vous sentez-vous proche ou éloigné(e) des idées défendues par cet intervenant ? (1 = Très éloigné ; 10 = Très proche)

1


? Pour répondre à ce questionnaire, vous devez faire glisser le curseur pour l'ajuster sur le chiffre correspondant à votre réponse. Les deux pôles de ces échelles sont indiqués dans l'intitulé des questions : merci d'accorder une attention particulière à ces pôles, afin que vos réponses correspondent bien à la manière dont vous imaginez cet intervenant.



Étude sur le mariage pour tous (dit mariage homosexuel)

0%  100%

Vous et le mariage pour tous (dit mariage homosexuel)...

* Vous et le mariage pour tous (dit mariage homosexuel)...

Pensez-vous être capable de faire évoluer (dans un sens ou dans l'autre) la question du mariage pour tous (dit mariage homosexuel) ? (1 = Non, je ne peux rien y faire du tout ; 10 = Oui, je peux directement changer les choses)

5


Quel est votre niveau de connaissance à propos de la question du mariage pour tous ? (1 = Niveau de connaissance très bas ; 10 = Niveau de connaissance très important)

5


Selon vous, la question de la légalisation du mariage pour tous est-elle importante ? (1 = cette question est sans importance ; 10 = cette question est cruciale)

5


Vous sentez-vous personnellement concerné par la question du mariage pour tous ? (1 = Cette question ne me concerne pas plus qu'un autre ; 10 = cette question me concerne directement et personnellement)

5


? Pour répondre à ce questionnaire, vous devez faire glisser le curseur pour l'ajuster sur le chiffre correspondant à votre réponse. Les deux pôles de ces échelles sont indiqués dans l'intitulé des questions : merci d'accorder une attention particulière à ces pôles, afin que vos réponses correspondent bien à ce que vous souhaitez indiquer.

* Êtes-vous adhérent d'une association qui milite pour la légalisation du mariage pour tous (dit mariage homosexuel) ?

- ☒ Oui
☐ Non

* Dans cette association, vous considérez-vous avant tout comme...

Veillez sélectionner seulement une réponse ci-dessous

Veillez choisir...
 Un adhérent
 Un militant

*Vous est-il arrivé de participer à une manifestation en faveur du mariage pour tous (dit mariage homosexuel) ?

- ☒ Oui
☐ Non

*A quelle fréquence ?

Veillez sélectionner seulement une réponse ci-dessous

- ☐ 1- Très occasionnellement
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5 - Dès que l'occasion se présente

*Vous est-il arrivé de participer à des réunions qui avaient pour ordre du jour (ou parmi les ordres du jour) la question de la légalisation du mariage pour tous (dit mariage homosexuel) ?

- ☒ Oui
☐ Non

*A quelle fréquence ?

Veillez sélectionner seulement une réponse ci-dessous

- ☐ 1- Très occasionnellement
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5 - Dès que l'occasion se présente



Étude sur le mariage pour tous (dit mariage homosexuel)

0% 100%

Fiche signalétique

*Genre :

Veillez sélectionner seulement une réponse ci-dessous

- ☐ Masculin
☐ Féminin
☐ Autre

*Merci d'indiquer votre année de naissance (par exemple : 1900):

Seuls les chiffres sont autorisés pour ce champ

Merci d'indiquer le numéro du département dans lequel vous résidez.

*Quelle est votre tendance politique ?

Veillez sélectionner seulement une réponse ci-dessous

- Veillez choisir...**
☒ Je suis très conservateur
☐ Je suis plutôt conservateur
☐ Je suis plutôt progressiste
☐ Je suis très progressiste
☐ Je ne sais pas

religion ?

*Quel est votre rapport à la religion ?

Veillez sélectionner seulement une réponse ci-dessous

- Veillez choisir...**
☒ Je suis contre toutes formes de religions
☐ Je suis non croyant
☐ Je suis croyant non-pratiquant
☐ Je suis croyant pratiquant
☐ Je suis croyant intégriste
☐ Je ne sais pas

milieu LGBT (Lesbienne - Gays - Bisexuels - Transexuels) ?

*Êtes-vous souvent en contact avec le milieu LGBT (Lesbienne - Gays - Bisexuels - Transexuels) ?

Veillez sélectionner seulement une réponse ci-dessous

Veillez choisir...
Veillez choisir...
Contact inexistant
Contact rare
Contact ordinaire (ni vraiment rare, ni vraiment fréquent)
Contact fréquent
Contact permanent

mettant en tête de liste (n°1) celui avec lequel vous êtes le plus en accord, et en fin de liste, celui avec lequel vous êtes le moins en accord (n°4).

*Classez ces intervenants par ordre de préférence, en mettant en tête de liste (n°1) celui avec lequel vous êtes le plus en accord, et en fin de liste, celui avec lequel vous êtes le moins en accord (n°4).

Cliquez sur un élément dans la liste de gauche ci-dessous. Choisissez l'élément le plus important pour finir par le moins important.

Cliquez sur les ciseaux à côté de chaque élément à droite pour enlever le dernier choix de la liste

Vos choix:	Votre classement:
Réponse 4	1:
Réponse 3	2:
Réponse 2	3:
Réponse 5	4:

Cliquez sur les ciseaux à côté de chaque élément à droite pour enlever le dernier choix de la liste

Pour conclure vous pouvez, si vous le souhaitez, ajouter un commentaire, une précision, ou toutes autres remarques en lien avec l'étude.

[\[Sortir et effacer le questionnaire\]](#) Envoyer

[Retour Déroulement de l'expérience](#)

[Retour Déroulement de l'expérience](#)

Annexe n° 8 - Pré-test du matériel de l'étude « mariage pour tous »

Annexe n° 8.1 - Échelle de Thurstone

Afin de discriminer les énoncés pertinents pour jalonner notre échelle de Thurstone, nous avons mis en place un pré-test, réalisé par l'intermédiaire d'une interface informatique, hébergée par le site de l'université de Rennes 2¹⁵¹ (cf. Annexe 2) et selon la méthode décrite dans l'Encadré E. Ce pré-test a mobilisé 90 sujets-juges, recrutés sur les réseaux sociaux et dans les travaux dirigés de psychologie sociale, qui recevaient la consigne suivante :

« Classez les items en fonction de s'ils expriment un argument favorable ou défavorable à la légalisation du mariage pour tous (dit mariage homosexuel). Il ne faut pas indiquer votre avis ! Seulement une évaluation de la valeur de chaque argument.

Votre rôle consiste à glisser chacun des items se trouvant dans la colonne verte (à gauche) dans le tableau de droite, dans l'une des 11 colonnes. Si un item est défavorable à la légalisation du mariage pour tous (dit mariage homosexuel), vous le placerez plus près du 1 (qui regroupera donc les arguments tout à fait défavorables). Si un item est plutôt favorable à la légalisation du mariage pour tous (dit homosexuel), vous le placerez plus près du 11 (qui regroupera donc les arguments tout à fait favorables).

Vous pouvez moduler ce classement grâce aux colonnes situées entre ces deux extrêmes.

Vous pouvez déplacer les items (même ceux déjà placés) autant de fois que nécessaire. »

Ils disposaient également d'une aide technique, par le biais d'un lien les dirigeant vers une vidéo d'aide¹⁵². Le tableau A8.1 reprend les 26 énoncés proposés à nos sujets lors de ce pré-test (en gras les énoncés retenus, en italique ceux qui ne l'ont pas été).

Tableau A8.1 - Énoncés pré-testés et scores obtenus sur l'échelle d'attitude

	Enoncé	Score sur l'échelle d'attitude	Ecart-Type
S	Non seulement il ne faut pas légaliser le mariage homosexuel, mais il faut absolument mener des actions préventives pour enrayer l'homosexualité	1.61	1.66
X	<i>Il ne faut pas légaliser le mariage homosexuel, car l'homosexualité est reconnue comme étant une déviance perverse</i>	1.70	1.72
Q	L'amour entre personnes de même sexe est contre nature, on ne doit donc pas légaliser le mariage homosexuel	1.75	1.62
U	<i>Puisque l'homosexualité est un péché, on ne doit surtout pas légaliser le mariage homosexuel.</i>	1.77	1.91
V	Il ne faut légaliser le mariage homosexuel, car cela annihilerait les progrès faits dans la lutte contre la propagation du SIDA	2.20	1.73
T	<i>Il ne faut pas légaliser le mariage homosexuel, car cela reviendrait à cautionner et encourager l'homosexualité auprès de la jeunesse.</i>	2.23	1.80
R	L'institution du mariage est sacrée, il ne faut donc pas légaliser le mariage homosexuel pour ne pas l'entacher	2.27	1.48

¹⁵¹ <http://services.univ-rennes2.fr/thurstone-dev/thurstone/index.php?id=42>.

¹⁵² <http://youtu.be/MIR0VQI0psEq>.

Tableau A8.1 - Énoncés pré-testés et scores obtenus sur l'échelle d'attitude

	Enoncé	Score sur l'échelle d'attitude	Ecart-Type
P	<i>Il ne faut pas légaliser le mariage homosexuel pour empêcher les minorités d'imposer leur volonté à une majorité</i>	2.86	1.99
W	Il ne faut pas légaliser le mariage homosexuel, car cela entraînerait nécessairement l'ouverture des droits d'adoption pour les couples homosexuels	3.02	1.87
G	<i>Parce que les couples homosexuels ne peuvent avoir d'enfant, il n'y a pas de raison de légaliser le mariage homosexuel</i>	3.41	1.74
Y	Le mariage est une institution dépassée : non seulement il ne faut pas légaliser le mariage homosexuel, mais il faut abolir toutes formes de mariage	4.00	1,84
I	<i>Puisque les couples homosexuels peuvent se Pacser, il n'y a pas de raison de légaliser le mariage homosexuel</i>	4.75	2.46
N	Les arguments en faveur et contre la légalisation du mariage homosexuel sont à peu près équivalents et égaux.	5.14	1.92
M	<i>Plutôt que de légaliser le mariage homosexuel, il faut créer un nouveau statut légal pour tous (autre que le PACS)</i>	5.14	1.21
O	Plutôt que de légaliser le mariage homosexuel, il faut donner plus d'importance au PACS	5.20	1,62
F	<i>Puisque le mariage homosexuel est un symbole des revendications homosexuelles, il faut le légaliser</i>	7.29	2.47
Z	<i>On doit dépasser le modèle patriarcal traditionnel de la famille et légaliser le mariage homosexuel</i>	7.54	2.72
D	Tout couple doit pouvoir avoir accès aux mêmes droits fiscaux, il faut donc légaliser le mariage homosexuel	8.66	2.01
J	<i>Il faut légaliser le mariage homosexuel parce que tout le monde doit avoir la possibilité d'officialiser sa relation</i>	8.70	2.04
L	<i>Il faut légaliser le mariage homosexuel pour que les couples homosexuels comme les autres puissent partager leurs biens</i>	8.70	1.97
B	Il faut légaliser le mariage homosexuel, car tout le monde doit pouvoir avoir accès au statut de conjoint	8.75	1.94
A	<i>Il faut légaliser le mariage homosexuel pour permettre aux deux parties d'un couple de reconnaître un enfant</i>	8.82	2.17
H	Il faut légaliser le mariage homosexuel pour symboliser l'application des droits de l'homme en France	9.00	2.06
C	Il faut légaliser le mariage homosexuel pour ouvrir les droits d'adoption à tous	9.25	2.10
K	<i>Puisque nous sommes tous égaux en droits, il faut légaliser le mariage homosexuel</i>	9.34	2.10
E	<i>Tout couple doit pouvoir témoigner de son amour par le mariage, il faut donc légaliser le mariage homosexuel</i>	9.43	2.09

La Figure A8.1 illustre la répartition sur l'échelle d'attitude des différents énoncés retenus après ce pré-test.

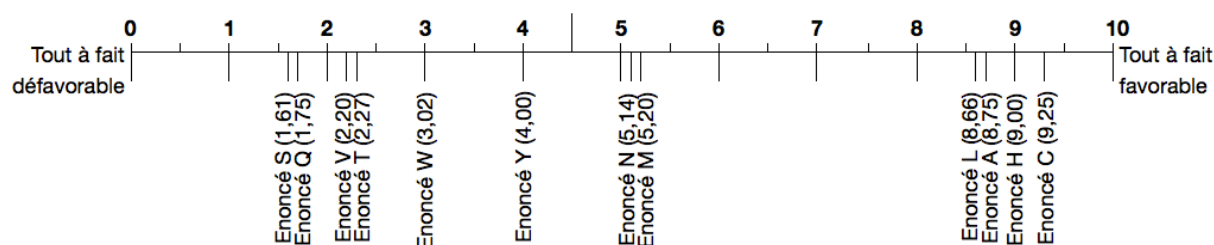


Figure A8.1 - Étude 7 : Répartition sur l'échelle d'attitude des énoncés conservés pour l'étude sur la légalisation du mariage pour tous

Notre échelle ainsi constituée permettra à nos sujets de décrire les positionnements de leurs intervenants, en signalant si ces derniers sont en accord ou non avec les items proposés. Le score de chaque description sera déterminé par la moyenne des items retenus.

Annexe n° 8.2 - Description des autrui

Afin de valider les items permettant de discriminer les autrui proposés par nos sujets, nous avons mené un pré-test auprès d'une population étudiante ($N = 108$). Nous les avons confrontés à 6 items, tirés d'entretiens menés avec le président du CGLBT de Rennes et les représentants de l'association des étudiants homosexuels de Rennes 2 « Commune Vision » :

- Caractériser la tendance politique de l'intervenant (cf. modalités de réponses dans l'Annexe n° 9)
- Caractériser le rapport à la religion de cet intervenant (cf. Annexe n° 9)
- Indiquer la zone d'habitation de l'intervenant (urbain vs Rural vs Ne sait pas)
- Indiquer le milieu social de l'intervenant (échelle de Likert en 5 points, allant de « issu d'un milieu très défavorisé » à « issu d'un milieu très favorisé »)
- Indiquer le niveau de contact de l'intervenant avec le milieu LGBT (cf. Annexe n° 9)
- Indiquer la tranche d'âge dans laquelle se trouve l'intervenant (cf. Annexe n° 9)

Notre échantillon a été divisé en 4 conditions expérimentales. Chaque condition devait caractériser un intervenant différent, comme le montre le Tableau A8.2.

Tableau A8.2 - Étude 7 : Pré-test description autrui : conditions expérimentales

Attitude de l'intervenant face au mariage pour tous	Type d'intervenant	
	Personnalité politique	Personnalité non-politique
Favorable	Noël Mamère ($n = 25$)	Lady Gaga ($n = 21$)
Défavorable	Marine Le Pen ($n = 26$)	Benoît XVI ($n = 36$)

Notre objectif était double : nous souhaitions d'abord éliminer les items qui ne décrivent pas correctement les autrui, et ensuite vérifier que les items associés entre eux permettent d'identifier formellement chacun des intervenants.

Dans un premier temps, nous avons donc cherché à retirer les items ne permettant pas de discriminer les intervenants entre eux.

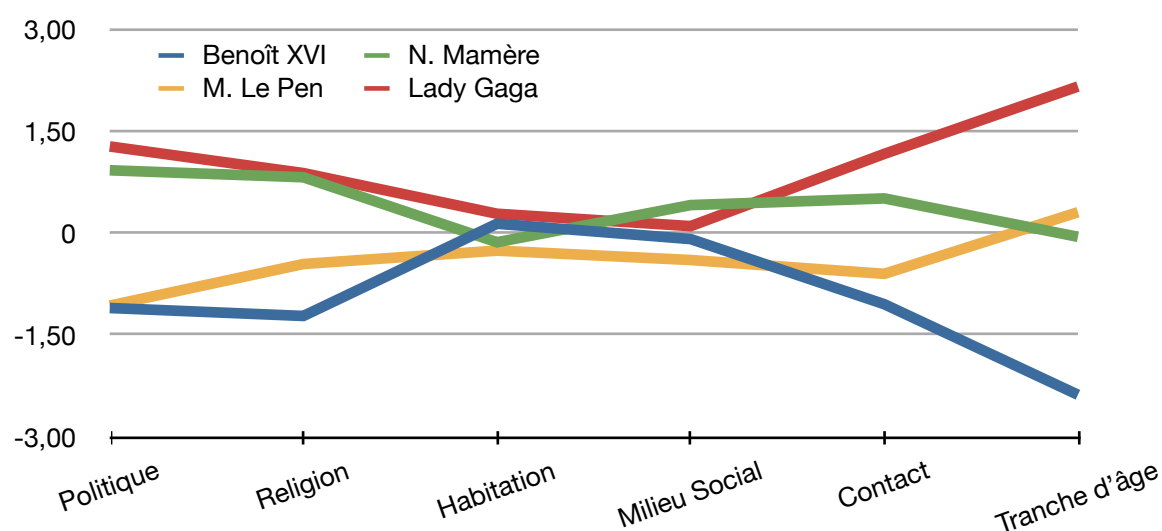


Figure A8.2 - Étude 7 : Profil ajusté des moyennes pour chaque item, par condition expérimentale

La Figure A8.2 montre le faible discernement qu'offrent les items « Habitation »¹⁵³ et « Milieu social ». Certes les différences observées sont significatives, mais nous choisis de ne conserver que le minimum d'items possible. Les 4 autres items « Politique », « Religion », « Contact » et « Tranche d'âge »¹⁵⁴ permettent en effet de bien de différencier les intervenants, soit en marquant la dichotomie entre les intervenants favorables et défavorables (par exemple pour l'item « Politique »), soit en discriminant chacun des intervenants (par exemple pour l'item « Contact »). À noter que 30 intervenants ont précisé ne pas connaître l'intervenant qu'ils devaient décrire... Ce qui ne se retrouve pas du tout dans nos résultats¹⁵⁵ ! Cette anecdote atteste de la capacité de tout un chacun de recourir à des représentations communes pour décrire un individu.

Nous avons donc utilisé les profils d'intervenants fournis par ces 4 items (*Politique ; Religion ; Contact ; Tranche d'âge*) pour vérifier que les sujets de chaque condition décrivaient bien l'intervenant qui leur avait été proposé. Nous avons donc réalisé une analyse hiérarchique, par la méthode de Ward pour classer les réponses des sujets en 4 clusters, et vérifier si ces clusters correspondaient bien à nos conditions expérimentales. Nos résultats confirment cette hypothèse [$\chi^2(9) = 143.41$, $p < .001$], comme le montre clairement la Fi-

¹⁵³ *Habitation* : $F(3,76) = 7.48$, $p < .001$; *Milieu social* : $F(3,103) = 2.87$, $p = .006$

¹⁵⁴ *Politique* : $F(3,87) = 194.1$, $p < .001$; *Religion* : $F(3,71) = 45.11$, $p < .001$; *Contact* : $F(3,103) = 67.19$, $p < .001$; *Tranche d'âge* : $F(3,104) = 223.5$, $p < .001$

¹⁵⁵ En fait, on retrouve seulement un effet tendanciel de la « non-connaissance des intervenants » sur les variables « Religion » [$F(3,67) = 2.64$, $p = .06$] et « Milieu Social » [$F(3,99) = 2.54$, $p = .06$]. Il n'y a aucun effet sur les autres variables.

gure A8.3 : le type de description proposé par chaque sujet permet bien d'identifier chacun des intervenants.

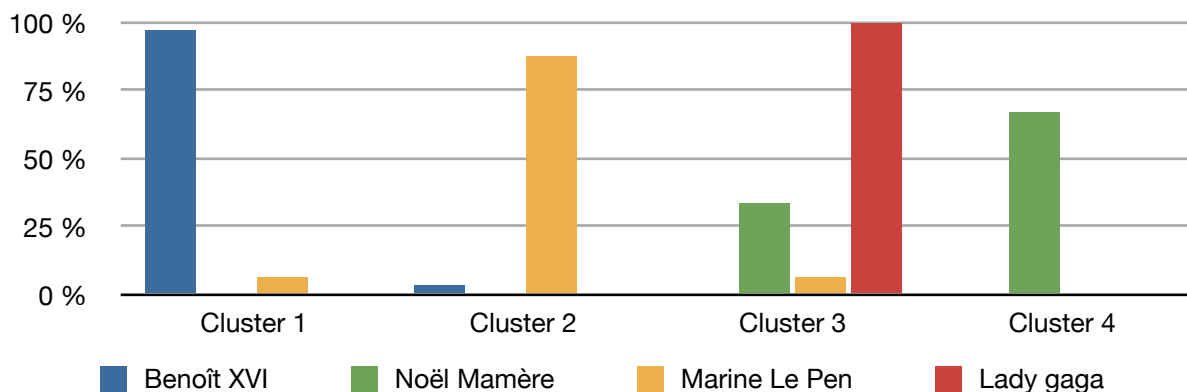


Figure A8.3 - Étude 7 : Dispersion des sujets de chaque condition par Cluster (réalisés selon la méthode de Ward)

Nous avons de cette manière sélectionner et valider les items permettant de décrire et de différencier un intervenant. Nous avons en outre pu vérifier que l'association de ces items permettait bien d'identifier chacun des intervenants proposés. Nous disposons ainsi d'un questionnaire qui permettra d'identifier et de différencier les autrui décrits par nos sujets.

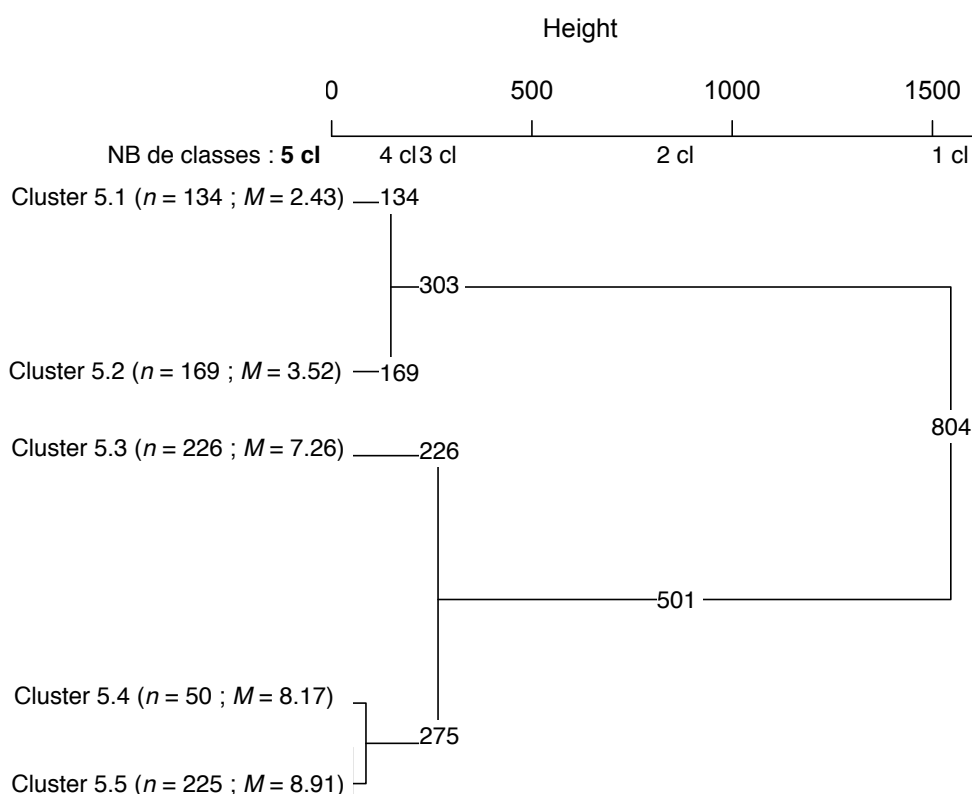
[*Retour Déroulement de l'expérience*](#)

Annexe n° 9 - Mesures et codages de l'étude sur le mariage pour tous

L'identification des réponses proposées par nos sujets est une variable clé des études portant sur le répertoire de réponses. Les réponses sont définies comme l'association de positions (nos sujets proposent 143 *patterns* différents)¹⁵⁶ et d'autrui (208 descriptions différentes). Nous avons choisi de regrouper les *patterns* de positions et les descriptions d'autrui par des analyses hiérarchiques (méthode de Ward), afin de réduire le nombre de possibles.

Annexe n° 9.1 - Identification des positions

Le dendrogramme A9.1 fait état des 5 clusters de positions identifiées par l'analyse hiérarchique.



Dendrogramme A9.1 - Étude 7 : Classement hiérarchique des positions selon la méthode de Ward (distance euclidienne)

Le positionnement n° 1 (Cluster 5.1 ; $M = 2.43$; $ET = 0.32$) correspond à une position très défavorable, très hostile au mariage pour tous ainsi qu'à l'homosexualité en général (qui est ici envisagé comme « *contre nature* », que l'on doit « *enrayer* »).

¹⁵⁶ Pour la méthode d'identification des positions, cf. Annexe n° 8.1 ; pour la méthode d'identification des autrui, cf. Annexe n° 8.2.

Le positionnement n° 2 (Cluster 5.2 ; $M = 3.52$; $ET = 1.30$) est lui aussi un positionnement défavorable. Mais cette fois, il s'agit plutôt d'une opposition au mariage pour tous, pas une opposition à l'homosexualité. Les défenseurs de ce positionnement sont également opposés à l'adoption par les couples homosexuels, et estiment qu'il faut accorder davantage de prérogatives au PACS.

Le positionnement n° 3 (Cluster 5.3 ; $M = 7.26$; $ET = 1.04$) est un positionnement penchant plutôt en faveur du mariage pour tous. Ses tenants, bien que favorables, sont attachés aux droits de l'homme et notamment ceux des homosexuels. Néanmoins, il reste dans ce positionnement quelques ambiguïtés : certains estiment par exemple que les arguments des « contre » sont également recevables, tandis que d'autres y souscrivent.

Le positionnement n° 4 (Cluster 5.4 ; $M = 8.17$; $ET = 0$) clairement favorable au mariage pour tous, ainsi qu'aux droits des homosexuels en général. La seule petite nuance de ce positionnement tient dans la place accordée au PACS : ces individus considèrent que le mariage pour tous n'est pas une obligation pour atteindre ces droits. Le PACS est une solution tout à fait satisfaisante, si on y aménage les droits que l'on retrouve dans le mariage.

Enfin, le positionnement n° 5 (Cluster 5.4 ; $M = 8.91$; $ET = 0$) rassemble des individus tout à fait favorables au mariage pour tous, pour qui le PACS n'est pas suffisant et surtout, qui revendiquent l'égalité des droits, notamment au niveau fiscal et au niveau de l'adoption par les couples homosexuels.

On retrouve les profils de chacun de ces positionnements sur la figure A9.1, qui montre le pourcentage de positions de chaque cluster souscrivant à chaque item. Ces profils sont tous distincts les uns des autres [$\chi^2(44) = 2348.03$, $p < .001$].

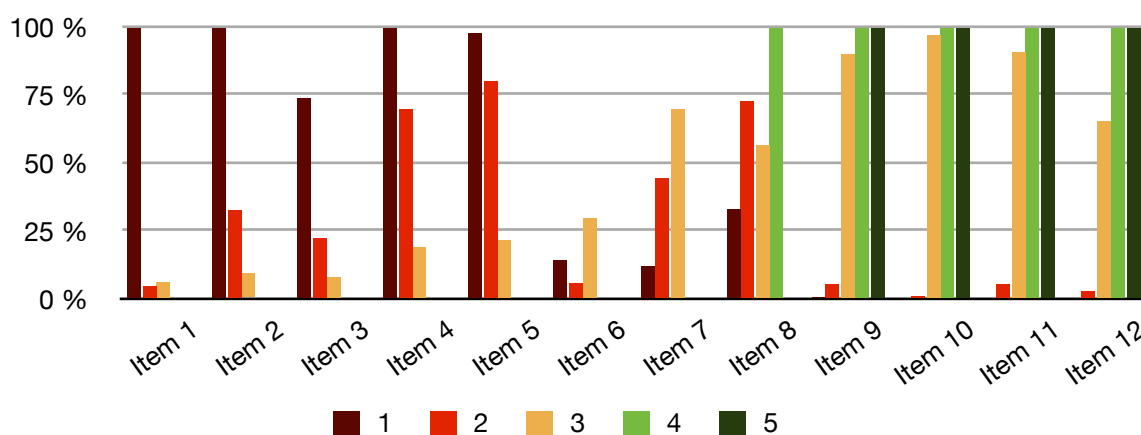


Figure A9.1 - Étude 7 : Pourcentage de positions de chaque cluster souscrivant à chaque item

La figure A9.2, quant à elle, identifie le Degré de Partage Social (DPS) des positions proposées par nos sujets, classées par cluster et par score moyen.

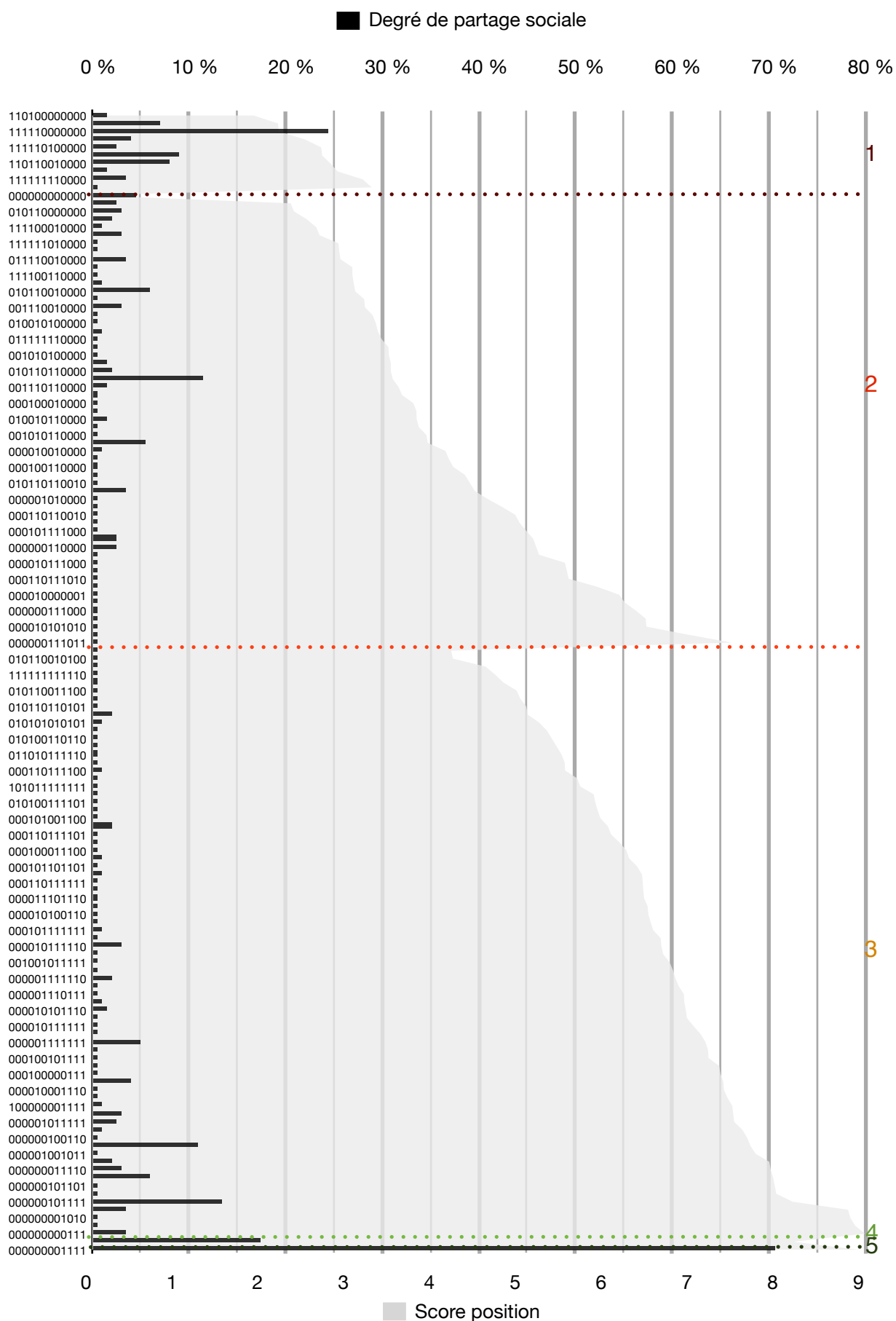
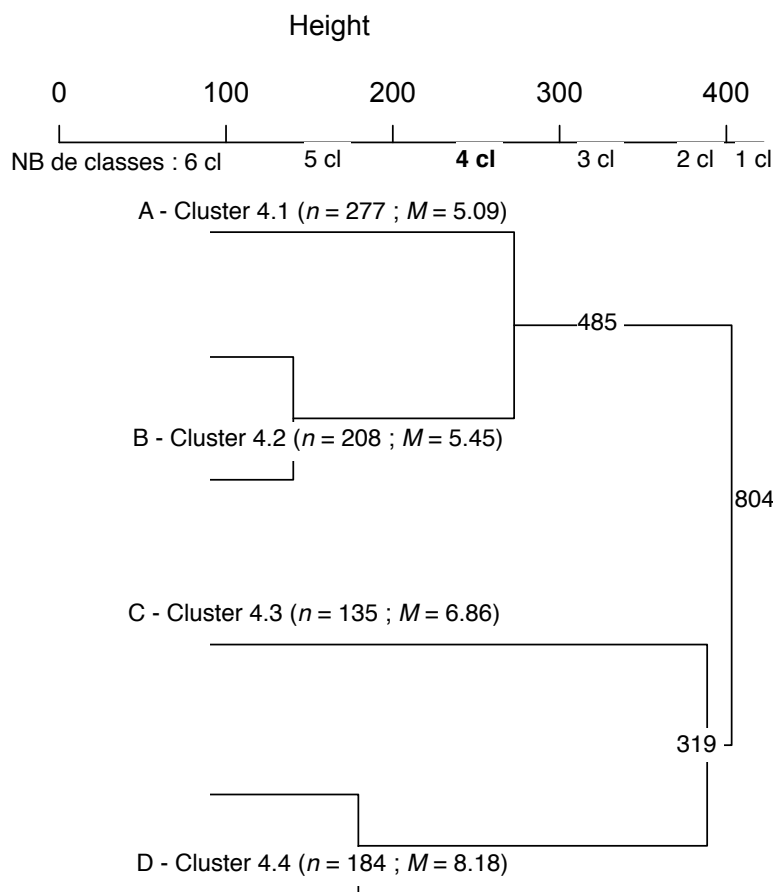


Figure A9.2 - Étude 7 : Degré de partage Social (en %) des positions classées par cluster et par score moyen

Annexe n° 9.2 - Identification des autrui

Le dendrogramme A9.2 fait état des 4 clusters d'autrui identifiés par l'analyse hiérarchique.



Dendrogramme A9.2 - Étude 7 : Classement hiérarchique des autrui selon la méthode de Ward (distance euclidienne)

L'autrui A (Cluster 4.1 ; $M = 5.09$; $ET = 2.59$) correspond à un autrui conservateur, sans caractéristique religieuse. Il fréquente assez rarement le milieu LGBT et est âgé de 40 à 50 ans. Il s'agit d'un autrui plutôt défavorable au mariage pour tous, mais il existe une grande variété de positionnement chez cet autrui (comme chez tous les autres).

L'autrui B (Cluster 4.2 ; $M = 5.45$; $ET = 2.67$) est lui aussi conservateur. Ce qui le différencie particulièrement de l'autrui A est sa caractéristique religieuse : l'autrui B est croyant, plutôt non pratiquant. Pour le reste, à l'instar de l'autrui A, il fréquente rarement le milieu LGBT et est âgé de 40-50 ans. Il est lui aussi plutôt défavorable au mariage pour tous.

L'autrui C (Cluster 4.3 ; $M = 6.86$; $ET = 2.32$) présente pour sa part des caractéristiques différentes. Il s'agit d'un autrui apolitique, non caractérisé par la religion et qui fréquente

un peu plus fréquemment que la moyenne le milieu LGBT. Il est âgé de 30-40 ans et est plutôt favorable au mariage pour tous.

L'autrui D (Cluster 4.4 ; $M = 8.18$; $ET = 1.58$) enfin, est le seul autrui clairement ancré dans un positionnement : il est très favorable au mariage pour tous. Il s'agit d'un individu progressiste, voire très progressiste, plutôt anticlérical. Il fréquente souvent le milieu LGBT et est âgé de 20-30 ans.

On remarquera que l'identité des autrui n'est pas abordée dans ces descriptions. Il y a une raison simple à cela : les sujets ne décrivent pas de la même manière les autrui qu'ils évoquent. Un exemple typique de ces écarts entre descriptions est celui de l'intervenant « Marine Le Pen » ($n = 24$). Selon le sujet qui l'évoque, elle sera située dans le cluster A ($n = 10$) ou B ($n = 14$).

On se doit également de citer le cas de « Cécile Duflot », placée selon les sujets dans chacun des 4 clusters... Bien qu'il soit unique, ce cas illustre l'ambiguïté et la difficulté des catégorisations. Dans un sens, on voit bien que les sujets, même en usant du même terme (aussi précis pourtant que puisse l'être un nom propre), ne désignent pas forcément la même chose. Il est donc important de faire appel à ce type de profil. D'un autre côté, ce cas souligne les limites des profils dessinés par nos 4 items, qui négligent cette proximité des termes fournis par le sujet, aboutissant à ce type d'incongruité en les rendant sensibles aux variations d'un item.

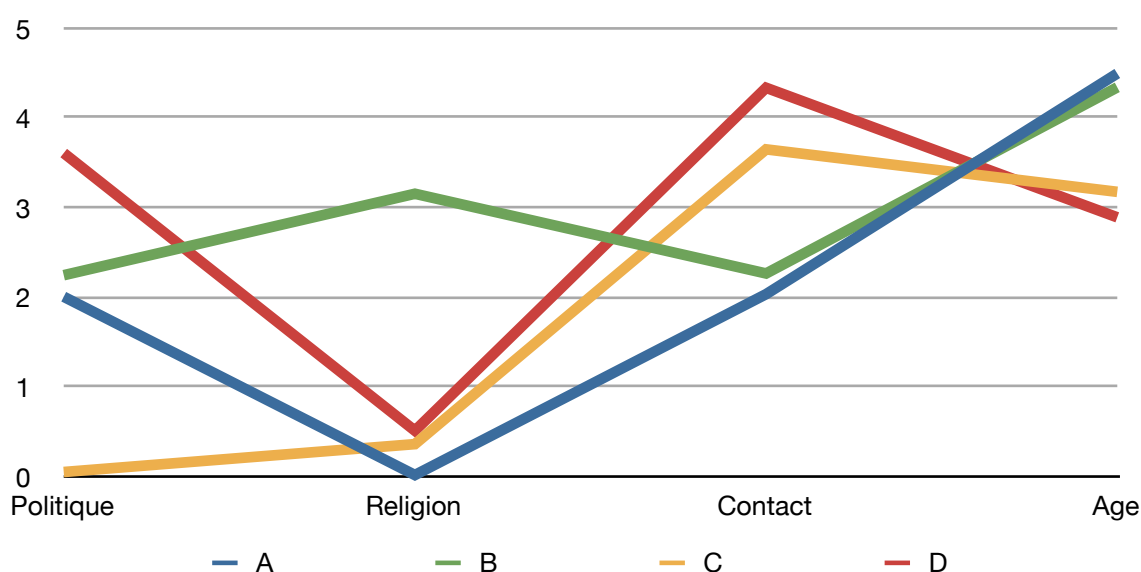


Figure A9.3 - Étude 7 : Profil type de réponses aux items par cluster autrui

On retrouve les profils de chacun de ces positionnements sur la figure A9.3 (page précédente), qui indique le profil de réponses de chacun des autrui, à chaque item.

Ce qui est plus gênant est l'écart type de chaque cluster (ce qui est sans doute une conséquence de notre choix de ne retenir que 4 autrui). Si l'on a pu voir qu'elles étaient indépendantes les unes des autres, il reste une grande différence, au sein de chaque cluster, entre les intervenants représentant la base de l'échelle d'attitude et ceux représentant le haut de cette même échelle. La figure A9.4 (page suivante) illustre ces écarts entre les scores, au sein de chaque cluster. On y observe le Degré de Partage Social (DPS) de chacun des autrui proposés par nos sujets, classés par cluster et par score moyen.

En conclusion, si ces profils d'autrui constituent une véritable avancée dans l'identification des autrui, ils sont évidemment perfectibles. Sans doute pourrait-on adjoindre à ces profils deux modalités supplémentaires :

La première serait issue d'une catégorisation des termes proposés par nos sujets dans leurs réponses, pour provoquer le regroupement au sein d'un même cluster de ceux qui sont similaires, comme dans le cas « Cécile Duflot ».

La seconde prendrait en compte le score sur l'échelle d'attitude, de façon à obtenir des regroupements plus *signifiants*, au sens où ils représentent clairement un positionnement.

[Retour Identification des réponses](#)

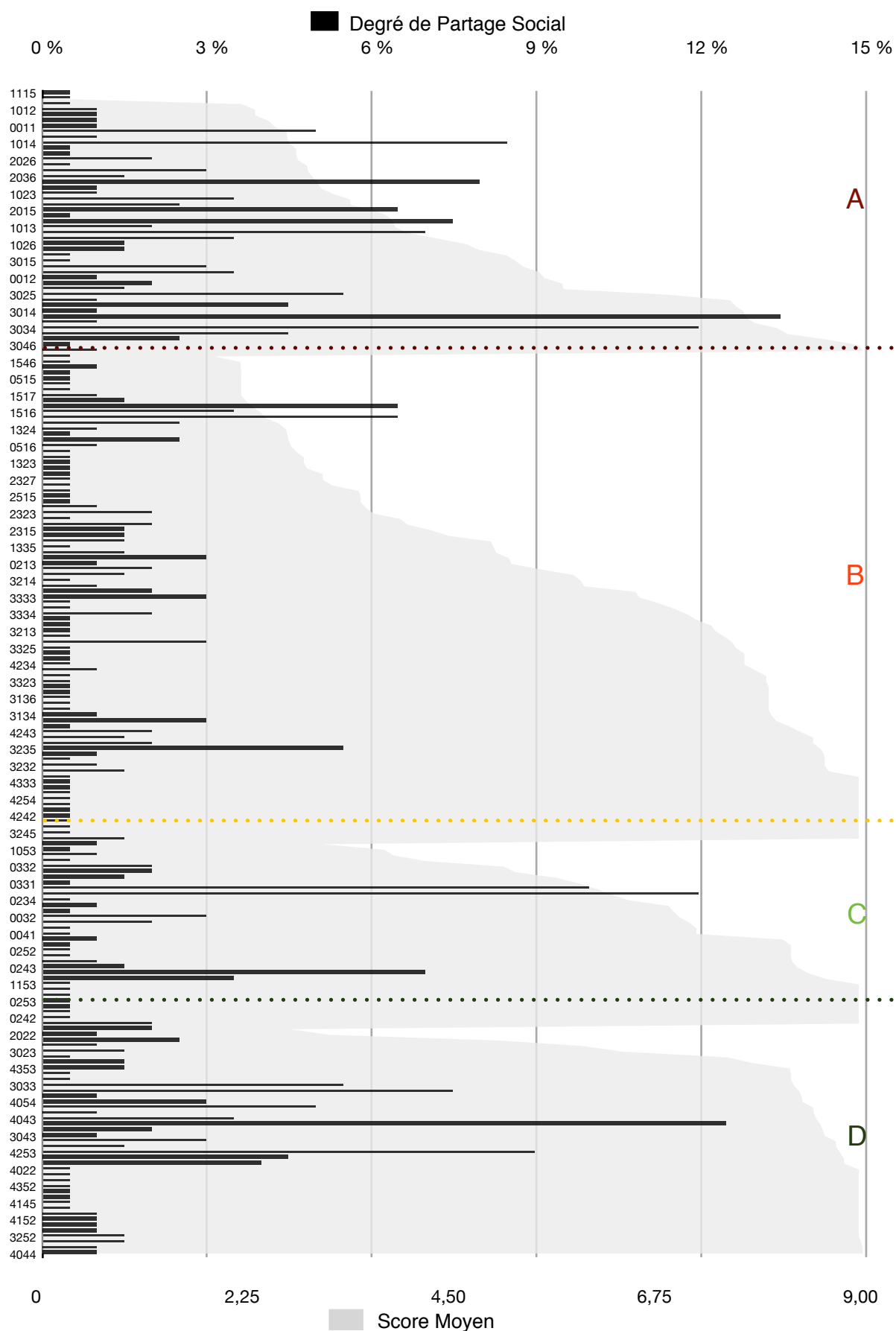


Figure A9.4 - Étude 7 : Degré de partage Social (en %) des autrui classés par cluster et par score moyen

Annexe n° 10 - Tableaux de régressions

Tableau A10.1 - Étude 7 : Matrice de régressions sur la différence entre Degré de Partage Social et Indice de Proximité à l'Objet (Hypothèse 2)

VI	β	t	p
(Intercept)	33.079	5.239 ***	< .001
Indice de Proximité à l'Objet	4.642	2.980 **	.00324

[. $p < .1$; * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$; $R^2 = 0.04$; $F(1,199) = 8.88$; $p = .003$]

[Retour Résultats](#)

Tableau A10.2 - Étude 7 : Matrice de régressions sur la différence entre Précision d'identification des autres et Indice de Proximité à l'Objet (Hypothèse 2)

VI	β	t	p
(Intercept)	-5.0978	-8.152	3.94E-14
Indice de Proximité à l'Objet	1.117	7.241	9.54E-12

[. $p < .1$; * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$; $R^2 = 0.20$; $F(1,199) = 52.43$; $p < .001$]

[Retour Résultats](#)

Tableau A10.3 - Étude 7 : Décomposition de la variance de l'indice d'implication en fonction du niveau de structuration du répertoire de réponses (contraste spécifique testé : tendance linéaire).

	β	Erreur-Type	F	$p <$
Constante	3.844	0.093	1.34E+03	.001
C1 (Tendance linéaire)	-0.183	0.045	15.592	.001
C2 (Tendance quadratique)	0.004	0.093	0.021	.885
C3 (Tendance cubique)	0.024	0.038	0.353	.553

[Retour Résultats](#)

Annexe n° 11 - Mesure de la représentation des autrui

Tableau A11.1 - Étude 7 : Matrice factorielle des items évaluant la représentation que les sujets ont des autrui qu'ils citent

Item	Facteur 1 : Proximité perçue entre sujet et autrui	Facteur 2 : Proximité perçue entre autrui et l'objet
Connaissance	0.433	0.627
Identification Personnelle	0.263	0.684
Valorisation de l'Objet	0.221	0.808
Capacité Perçue d'Action	0.288	0.277
Distance à autrui	0.873	0.279
Sympathie envers l'autrui	0.814	0.32
Valeur propre	1.714	1.706
Proportion Var	34,3 %	34,1 %
Cumulative Var	34.3 %	68,4 %

[Retour Encadré I](#)

Résumé :

Les études d'opinion se contentent généralement de mesurer une opinion, une réponse considérée comme l'attitude du sujet. Pourtant, si on nous pose la question, nous sommes capables de donner plusieurs opinions, plusieurs réponses que nous avons intériorisées lors de nos interactions avec autrui, dans un répertoire de réponses (Moscovici, 1970). Ce faisant, nous assumons l'attitude d'Autrui (Mead, 1934) qui médiatise ainsi notre rapport à l'objet (Moscovici, 1984) : chaque prise de position est le résultat d'un dialogue interne entretenu par le sujet avec autrui et ses réponses (Marková, 2005). Notre objectif dans cette thèse est d'inventer une méthode permettant d'appréhender ce répertoire de réponses. Nous avons testé ainsi un paradigme qui va nous permettre d'observer, dans nos deux premières études, la multiplicité de réponses dont nous disposons dans notre répertoire, ainsi que leur caractère partagé et cohérent. Une troisième étude, appuyée sur cette méthode, nous a permis de constater que le niveau d'élaboration des répertoires de réponses est lié à l'implication de l'individu vis-à-vis de l'objet. Nous avons également pu observer le développement d'un répertoire de réponses, lors d'une étude de terrain menée, sur deux ans, dans un groupe restreint qui découvrait une nouvelle technologie. De façon générale, cette thèse apporte sa contribution à l'écriture de la grammaire du répertoire de réponses en présentant un paradigme qui souligne le caractère multiple de l'opinion.

Mots clés : répertoire de réponses ; opinion ; regard psychosocial ; dialogisme.

Abstract :

Opinion surveys usually settle for measuring opinion, an answer considered to be the participant's attitude toward the subject. Yet when further questioned, we are able to give several opinions, several answers, that we have internalized from our interactions with others, into a repertoire of responses (Moscovici, 1970). In doing so, we assume the attitude of others (Mead, 1934) thus mediating our relationship to the object (Moscovici, 1984): each position is the result of an internal dialogue, maintained by the subject with others and their responses (Markova, 2005). Our goal in this thesis is to invent a method to understand this repertoire of responses. Thus, in our first two studies, we tested a paradigm that allows us to observe, the multiplicity of responses that are available in our repertoire, as well as their shared and coherent nature. A third study based on this method, enabled us to observe that the degree of development of the repertoire of responses is related to the involvement of the individual in regard to the object. We were also able to observe the development of a repertoire of responses in a field study lasting over two years, in a small group who discovered a new technology. Generally, this thesis contributes to writing the grammar of the repertoire of responses by presenting a paradigm that emphasizes the varied nature of opinion.

Keywords : repertoire of responses ; opinion ; psychosocial glance ; dialogism.