

**Introduction ..... 3**

*Première partie. Répondre à un appel d'offres*

**Chapitre 1. L'appel d'offres ..... 9**

1. La commande ..... 9  
 2. Typologie des études ..... 11

**Chapitre 2. Les acteurs en jeu ..... 13**

1. Les organismes d'études ..... 14  
     1.1. Le marché des études ..... 14  
     1.2. Les différentes professions impliquées  
         dans la réalisation d'une étude ..... 18  
     1.3. Comment devenir chargé d'études ? ..... 22  
     1.4. Les organismes professionnels ..... 23  
     1.5. La concurrence ..... 25  
 2. Les interactions entre acteurs ..... 28  
     2.1. Le commanditaire et le chargé d'études ..... 28  
     2.2. Le chargé d'études et les consultants ..... 31  
     2.3. Le chargé d'études et son équipe ..... 33  
     2.4. Le chargé d'études et les sous-traitants ..... 33  
 3. Une étude dans la durée ..... 34

**Chapitre 3. Le projet d'étude ..... 37**

1. Le problème énoncé ..... 37  
     1.1. Des objectifs divergents ..... 37  
     1.2. Des objectifs imprécis et incomplets ..... 38  
     1.3. Des problèmes de différentes natures ..... 39  
 2. Les sources informatives ..... 40  
     2.1. Une recherche rapide ..... 40  
     2.2. Les sources informatiques ..... 41  
     2.3. Les sources du commanditaire ..... 42  
     2.4. Les ouvrages et mémoires universitaires ..... 42

|   |    |
|---|----|
| 2.5. Les revues ou les journaux .....             | 42 |
| 2.6. Les documents d'étude .....                  | 43 |
| 3. La rédaction du projet d'étude .....           | 44 |
| 3.1. Le diagnostic du problème .....              | 44 |
| 3.2. Les éléments de la proposition d'étude ..... | 44 |

## *Deuxième partie. Préparer l'étude*

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Chapitre 1. Cerner le problème .....</b>                            | <b>51</b> |
| 1. Les étapes du chargé d'études .....                                 | 51        |
| 1.1. Un parcours singulier .....                                       | 51        |
| 1.2. Un problème complexe .....  | 52        |
| 1.3. Une question de départ .....                                      | 54        |
| 2. La problématique de l'étude .....                                   | 55        |
| 2.1. Du problème à la problématique .....                              | 55        |
| 2.2. La formulation d'hypothèses .....                                 | 60        |
| <b>Chapitre 2. Le choix de la méthode .....</b>                        | <b>63</b> |
| 1. Le choix entre le questionnaire, l'entretien ou l'observation ..... | 63        |
| 2. Les entretiens .....  | 65        |
| 2.1. L'entretien et l'interaction humaine .....                        | 65        |
| 2.2. Classification des entretiens .....                               | 66        |
| 3. Les observations .....  | 67        |
| 3.1. Un problème de vocabulaire .....                                  | 67        |
| 3.2. L'observation et la découverte d'un milieu .....                  | 67        |
| 3.3. Observation participante ou non participante .....                | 68        |
| 3.4. Classification des observations .....                             | 68        |
| 4. Les questionnaires .....  | 69        |
| 4.1. Degré d'ouverture et niveau de profondeur .....                   | 69        |
| 4.2. Les questionnaires selon la population interrogée .....           | 70        |
| 4.3. Les objectifs du questionnaire .....                              | 70        |
| <b>Chapitre 3. Le choix des questions .....</b>                        | <b>73</b> |
| 1. Les techniques de questionnement .....                              | 73        |
| 1.1. Les modes de questionnement .....                                 | 73        |
| 1.2. Les degrés d'ouverture de la question .....                       | 74        |
| 1.3. La directivité de la question .....                               | 76        |

|   |     |
|---|-----|
| 2. Le guide d'entretien .....                                   | 79  |
| 2.1. Les principes du questionnement par entretien .....        | 79  |
| 2.2. La construction du guide d'entretien .....                 | 82  |
| 3. La grille d'observation .....                                | 84  |
| 3.1. L'observation et l'implication .....                       | 84  |
| 3.2. La construction de la grille d'observation .....           | 87  |
| 3.3. Les limites de l'observation .....                         | 89  |
| 4. Le questionnaire .....                                       | 92  |
| 4.1. Du projet à l'élaboration d'indicateurs .....              | 92  |
| 4.2. Le registre factuel des indicateurs et des questions ..... | 94  |
| 4.3. Le choix des variables .....                               | 100 |
| 4.4. La rédaction des questions .....                           | 102 |

### *Troisième partie. Passer l'étude*

|   |            |
|---|------------|
| <b>Chapitre 1. L'échantillon .....</b>                                    | <b>113</b> |
| 1. L'élaboration d'un échantillon .....                                   | 114        |
| 1.1. La constitution de l'échantillon .....                               | 114        |
| 1.2. L'intervalle de confiance d'un pourcentage .....                     | 122        |
| 1.3. Techniques pour la détermination de la taille de l'échantillon ..... | 124        |
| 1.4. L'échantillon et l'observation .....                                 | 127        |
| 1.5. L'échantillon et l'entretien .....                                   | 127        |
| 1.6. Échantillon réel et échantillon théorique .....                      | 129        |
| 2. Le recrutement des enquêtés .....                                      | 130        |
| 2.1. Le choix des enquêtés par entretien .....                            | 130        |
| 2.2. Le choix des administrés par questionnaire .....                     | 131        |
| <b>Chapitre 2. L'administration des enquêtes .....</b>                    | <b>133</b> |
| 1. Mener une enquête .....  | 133        |
| 1.1. Mener un entretien individuel .....                                  | 133        |
| 1.2. Mener un entretien de groupe .....                                   | 137        |
| 1.3. Administrer un questionnaire .....                                   | 140        |
| 2. L'interaction .....  | 145        |
| 2.1. Le rapport enquêteur/enquêté .....                                   | 145        |
| 2.2. Pourquoi répondre à une enquête ? .....                              | 148        |
| 3. La question en interaction .....                                       | 153        |
| 3.1. Introduire et conclure une enquête .....                             | 153        |
| 3.2. Les relances .....   | 153        |

**Quatrième partie. Analyser l'étude**

|  |            |
|--|------------|
| <b>Chapitre 1. L'analyse des entretiens .....</b>                                      | <b>157</b> |
| 1. L'analyse de contenu .....  | 157        |
| 1.1. Les grandes étapes de l'analyse de contenu .....                                  | 157        |
| 1.2. Les normes sociales et l'individuel .....   | 158        |
| 1.3. L'interprétation de l'opinion .....   | 159        |
| 1.4. L'analyse de contenu thématique .....   | 160        |
| 2. Analyse quantitative et analyse de contenu .....                                    | 164        |
| 2.1. L'analyse des fréquences .....  | 164        |
| 2.2. L'analyse des concomitances thématiques .....                                     | 165        |
| 3. La rationalité des comportements .....  | 168        |
| 3.1. La rationalité limitée .....  | 168        |
| 3.2. Les formes de rationalité limitée .....   | 172        |
| 3.3. Contingence et opportunisme .....   | 173        |
| <b>Chapitre 2. L'analyse des questionnaires .....</b>                                  | <b>177</b> |
| 1. Le codage .....   | 177        |
| 1.1. Le codage d'une question en une seule variable .....                              | 177        |
| 1.2. Le codage d'une question en plusieurs variables .....                             | 179        |
| 1.3. La construction de variables synthétiques .....                                   | 180        |
| 1.4. La feuille de codage (ou matrice des données) .....                               | 183        |
| 2. L'analyse univariée .....   | 183        |
| 2.1. L'analyse des questions à réponse simple .....                                    | 183        |
| 2.2. L'analyse des questions à choix multiple .....                                    | 185        |
| 3. L'analyse bivariée .....  | 187        |
| 3.1. La lecture du tableau croisé (questions simples) .....                            | 187        |
| 3.2. Le regroupement des propositions de variables .....                               | 190        |
| 3.3. La lecture du tableau croisé (questions multiples) .....                          | 192        |
| 3.4. Les critères de choix des tableaux à retenir .....                                | 194        |
| 3.5. La lecture des croisements entre variables nominales .....                        | 195        |
| 3.6. La lecture des croisements entre variables ordonnées .....                        | 196        |
| 4. L'analyse multivariée .....   | 197        |
| 4.1. La variable-test .....  | 198        |
| 4.2. L'analyse systémique des données .....  | 199        |
| <b>Chapitre 3. Analyses statistiques .....</b>   | <b>201</b> |
| 1. Quelques outils statistiques pour l'analyse d'une variable .....                    | 202        |
| 1.1. Le calcul de la moyenne .....   | 202        |
| 1.2. Le calcul de la variance, de l'écart-type<br>et du coefficient de variation ..... | 203        |

|  |     |
|--|-----|
| 1.3. Le test $t$ .....   | 205 |
| 1.4. Le test de différences entre deux échantillons appariés .....                       | 206 |
| 1.5. Le test des « rangs signés » de Wilcoxon .....                                      | 207 |
| 2. Quelques outils statistiques pour l'analyse de deux variables .....                   | 209 |
| 2.1. Le coefficient de corrélation linéaire .....  | 209 |
| 2.2. Les coefficients de corrélation des rangs de Spearman<br>et $\tau$ de Kendall ..... | 210 |
| 2.3. Le test et le coefficient de contingence du $\chi^2$ .....                          | 212 |
| 2.4. Le coefficient $\phi$ et le $V$ de Cramer .....                                     | 215 |
| 2.5. L'analyse de régression simple .....  | 217 |
| 3. Statistiques pour l'analyse multivariée .....   | 224 |
| 3.1. L'analyse en composantes principales (ACP) .....                                    | 224 |
| 3.2. L'analyse factorielle des correspondances (AFC) .....                               | 227 |
| 3.3. L'analyse typologique .....   | 229 |
| 4. Quelques réflexions pour l'analyse des données .....                                  | 231 |
| 4.1. La légitimité de l'analyse typologique .....  | 231 |
| 4.2. La légitimité de l'analyse causale .....  | 233 |

### *Cinquième partie. Présenter l'étude*

|   |            |
|---|------------|
| <b>Chapitre 1. Le rapport d'étude .....</b>   | <b>247</b> |
| 1. Le statut et les fonctions du rapport .....                                      | 248        |
| 1.1. Un rapport d'étude spécifique .....  | 248        |
| 1.2. Un rapport conçu à la fois pour être lu et présenté oralement .....            | 249        |
| 2. Les règles de base de la conception du rapport .....                             | 249        |
| 2.1. La forme générale du rapport .....   | 249        |
| 2.2. La structure générale du rapport .....   | 250        |
| 2.3. Répondre avant tout aux objectifs du commanditaire .....                       | 256        |
| 2.4. S'adapter aux destinataires .....  | 256        |
| 3. La mise en valeur des résultats .....  | 257        |
| 3.1. Mettre en scène .....  | 257        |
| 3.2. Raconter une histoire .....  | 257        |
| 3.3. Animer .....   | 257        |
| 3.4. Mettre en perspective .....  | 258        |
| 4. Les précautions à prendre .....  | 258        |
| 4.1. Effectuer de multiples lectures du rapport .....                               | 258        |
| 4.2. Ne rien cacher du résultat tout en ménageant<br>le lecteur ou l'auditeur ..... | 259        |
| 4.3. Capitaliser sur les connaissances disponibles .....                            | 260        |

|  |            |
|--|------------|
| 4.4. Faire preuve d'humilité .....   | 260        |
| 4.5. Prévoir un suivi du rapport .....   | 261        |
| 5. Un premier cas particulier : l'intégration des résultats<br>quantitatifs et qualitatifs ..... | 262        |
| 5.1. Les principes d'intégration des résultats .....   | 262        |
| 5.2. La rencontre de deux mondes assez éloignés .....  | 263        |
| 5.3. Quel volet intégrer dans quel autre ? .....   | 264        |
| 6. Un second cas particulier : l'intégration des résultats<br>Provenant de divers pays .....     | 265        |
| 6.1. Une somme de rapports hétérogènes à gérer .....   | 265        |
| 6.2. La démarche préconisée .....  | 266        |
| 6.3. Le problème de la traduction .....  | 266        |
| <b>Chapitre 2. La présentation orale .....</b>   | <b>267</b> |
| 1. Le déroulement concret et les aspects matériels .....   | 268        |
| 1.1. La durée .....  | 268        |
| 1.2. Le nombre de présentations orales .....   | 269        |
| 1.3. La ou les personnes en charge de la présentation orale .....                                | 270        |
| 1.4. La préparation en amont de la présentation orale .....                                      | 271        |
| 1.5. La règle d'or de la ponctualité .....   | 272        |
| 1.6. Faut-il envoyer le rapport présenté oralement avant la PO ? .....                           | 273        |
| 1.7. Faut-il distribuer le rapport présenté oralement<br>au début de la PO ? .....               | 273        |
| 2. Les principales clefs d'une présentation orale réussie .....                                  | 274        |
| 2.1. L'animation des <i>slides</i> (pages <i>PowerPoint</i> ) .....                              | 274        |
| 2.2. L'« animateur » de la PO .....  | 275        |
| 2.3. L'animation de groupe .....   | 276        |
| 2.4. Les réponses aux questions de l'auditoire .....   | 276        |
| 2.5. Deux cas particuliers .....   | 278        |
| 3. Les principales clefs d'une prestation orale réussie .....                                    | 279        |
| 3.1. L'interaction verbale .....   | 279        |
| 3.2. La prestation orale .....   | 280        |
| 3.3. L'exposition orale .....  | 281        |
| <b>Conclusion .....</b>  | <b>285</b> |
| <b>Table des schémas, des figures et des tableaux .....</b>                                      | <b>289</b> |
| <b>Références bibliographiques .....</b>   | <b>293</b> |