

Débat digital : utilisation de la méthode de récolte et synthèse pour d'autres applications

Colette Gevers, mai 2020

Un diagnostic conséquent

J'ai participé comme « attrapeuse » ou « récolteuse » au débat digital « co-construire notre avenir » au printemps 2019.

2 mois plus tard, je coordonnais un diagnostic dans une usine. Ce diagnostic comportait une enquête en ligne (1300 réponses), des interviews collectifs réalisés en intelligence collective (90 personnes, en 4 ateliers) et 46 interviews individuels auprès d'un panel diversifié de salariés.

A l'issue du diagnostic, nous voulions restituer les perceptions majoritaires, mais aussi les écarts de perception, avec des verbatims représentatifs ou spécifiques, ainsi que les idées ayant émergé, uniques ou partagées.

Agréger une cinquantaine d'interviews, à 5 personnes, de la façon la plus efficace

Nous étions une équipe de 5 personnes à réaliser les interviews individuels, sur la base d'une trame commune, qui s'élargissait en général au fil de l'échange. Par expérience, je savais que synthétiser une dizaine d'interviews est déjà un bel exercice pour une seule personne, alors en synthétiser une cinquantaine à 5... Nous ne voulions pas non plus y passer trop de temps.

J'ai alors proposé la méthode de l'attrapage. Nous avons créé un document partagé (logiciel word) : « restitution agrégée des interviews », et nous avons décidé de le structurer en 8 grands chapitres, qui recouvraient les thèmes de l'enquête en ligne (par ex, chapitre 1 « le futur de l'usine »).

La méthode consistait alors à structurer de façon évolutive les thèmes et sous-thèmes, selon les idées et perceptions récoltées en interviews. Chacun s'était engagé à restituer chaque interview au fur et à mesure. Chaque idée était notée comme un point singulier ou agrégée à une idée convergente déjà exprimée. Y étaient associées les initiales de l'interviewé précédées d'un @. On pouvait ainsi voir « le poids » d'une idée et si des tendances se dessinaient selon la sociologie des interviewés.

Nous avons ainsi élaboré un document d'environ 60 pages, avec 5 niveaux d'indentation, qui correspondait bien à nos attentes (restituer les perceptions majoritaires, mais aussi les écarts de perception, avec des verbatims représentatifs ou spécifiques, ainsi que les idées ayant émergé, uniques ou partagées).

Un processus avec un coût d'entrée

La structuration a été établie dans ses grandes lignes au bout d'une quinzaine d'interviews, avec quelques réaménagements décidés ensemble. Elle s'est ensuite enrichie, par des ajouts, mais sans modification majeure. Sur 5, 2 ou 3 personnes généraient de nouvelles rubriques de niveau 3 ou 4. Parfois, quand nous ne savions pas quoi faire nous mettions une proposition, avec une question d'une autre couleur, du type « à mettre là ou plus loin et en regroupant ? ».

S'approprier l'ensemble de la structure a nécessité un « investissement d'entrée » pour chacun de nous 5, avant de bien cerner où ranger telle ou telle idée. Un sommaire automatique permettait de prendre connaissance plus rapidement des 4 niveaux de « rubriques » et de voir s'il en manquait. Pour autant, ce sommaire automatique faisait lui-même une dizaine de pages, et ce n'est qu'après avoir restitué plusieurs interviews qu'on en devenait familier. Utiliser la fonction « recherche » sur des mots-clés a constitué une vraie astuce pour trouver plus rapidement les endroits où déposer les idées.

Certains avaient tendance à laisser des « paquets » d'idées ensemble, qui n'étaient pas du même ordre. Nous avons alors créé des rubriques « autre » dans les différents chapitres et une rubrique « encore à ranger ». Elles n'ont jamais été trop importantes, mais je passais du temps, en tant que coordinatrice, à les « vider ».

Nous avons échangé au début sur la méthode, et j'étais en support si besoin. Des points intermédiaires sur notre façon de récolter auraient été bénéfiques, pour partager plus rapidement certaines de nos astuces et affiner notre compréhension commune de la structuration. La mise en page a été par moments un irritant, à cause de versions de logiciel office non homogènes entre nos ordinateurs.