

## **« Moulinex : portes et cœurs ouverts ». Une enquête quantitative le temps d'une thèse**

Roupnel Manuella<sup>1</sup>

### **RÉSUMÉ**

Cette présentation est un retour critique sur une procédure d'enquête que j'ai pu mener depuis sa conception, sa mise en place jusqu'à son exploitation. Une attention particulière a été accordée aux travaux 'qualitatifs' réalisés pour l'élaboration et la passation des questionnaires qui s'adressaient à une population de salariés licenciés de l'entreprise Moulinex (fabrication d'appareils électroménagers).

## **1. INTRODUCTION**

### **1.1 Description**

Cette présentation porte sur l'enquête que j'ai réalisée dans le cadre d'une thèse en sociologie débutée il y a deux ans et demi au sein du LASMAS<sup>2</sup>. Celle-ci s'attache à étudier le vécu des salariés du fabricant de petit électroménager Moulinex, avant et après le licenciement consécutif à la fermeture des usines localisées en Basse-Normandie. L'enquête par questionnaire a été choisie comme méthodologie principale de collecte des données. Elle s'est adressée à un échantillon de 830 individus, représentatif de la population des 2880 employés licenciés<sup>3</sup>. Cette étude a reçu le financement des Directions des Etudes et Statistiques de l'ANPE et de l'UNEDIC et a donné lieu ensuite à un rapport sur le passé professionnel, la recherche d'emploi, le type d'insertion, les conséquences du licenciement sur le devenir du personnel licencié pour motif économique. Au-delà du drame social que représente le licenciement pour motif économique, la fermeture d'une grande entreprise est un champ d'étude sur lequel peut s'appliquer une enquête de type monographique. Cette recherche présente en effet une triple unité, de temps, de lieu et d'organisation : le caractère collectif et instantané du licenciement, la concentration géographique des usines dans une même région administrative et l'application d'une réglementation identique pour tous les licenciés<sup>4</sup>.

### **1.2 L'objectif de la présentation**

Je propose dans ce texte, de présenter les circonstances de mon entrée sur le terrain et l'intérêt d'une immersion par la démarche de l'observation participante avant la mise en route du projet d'enquête. Ensuite les différentes étapes de la procédure d'enquête seront détaillées ainsi que les choix réalisés pour son élaboration. Enfin, je parlerai d'une technique utilisée au cours de la passation des questionnaires et qui m'a permis de collecter les témoignages de plus de 60 personnes enquêtées.

---

<sup>1</sup> Roupnel, Lasmas, MRSH - Université de Caen, France, 14 000, Roupnel@mrsh.unicaen.fr.

<sup>2</sup> Laboratoire d'Analyse Secondaire et de Méthodes Appliquées à la Sociologie

<sup>3</sup> Le licenciement pour motif économique est une rupture du contrat de travail à durée indéterminée. L'enquête ne porte pas sur les employés de Moulinex recrutés en CDD ou dans le cadre d'un contrat intérimaire, ni les personnes ayant quitté l'entreprise de leur propre initiative (dans le cas d'une démission par exemple).

<sup>4</sup> Le plan social prévoyait notamment la mise en place de mesures de reconversion (congé ou convention de conversion).

## 2. L'entrée sur le terrain

### 2.1 Contexte : forte identité des Moulinex et expression collective

Le 22 octobre 2001, le tribunal administratif de Nanterre déclarait le groupe Moulinex en situation de liquidation judiciaire et annonçait le licenciement de ses 4 500 salariés à travers la France. 1500 emplois ont fait l'objet d'une offre de reprise partielle par le groupe SEB. Restaient alors 2880 personnes concernées par le plan social qui prévoyait entre autres, la mise en place d'une cellule de reclassement sur chacun des sites fermés totalement ou en partie. Différents mouvements sociaux étaient en cours sur les sites de production. La mobilisation collective a été l'occasion pour les salariés d'exprimer une identité sociale forte et d'exercer un moyen de pression puissant pour la négociation d'une prime additionnelle de licenciement.

La faillite du groupe d'électroménager est la seconde plus grande catastrophe industrielle qu'a connue la France depuis la seconde guerre mondiale, après celle de l'entreprise sidérurgique le Creusot Loire. L'ampleur du phénomène, les conséquences lourdes sur une région et des milliers d'emplois directs ou indirects<sup>5</sup> ainsi que la rapidité avec laquelle s'est effondré ce fleuron de l'industrie ont marqué spécifiquement l'histoire des restructurations économiques. L'affaire Moulinex a fait l'objet d'une grande couverture médiatique locale et nationale dans le sens d'une promotion de la cause des salariés licenciés. Mais de façon insidieuse, cette surexposition a aussi eu pour effet de les stigmatiser.

### 2.2 Immersion d'une sociologue

Mon entrée sur le terrain un an après la fermeture c'est-à-dire en octobre 2002 s'est réalisée en grande partie avec l'aide de représentants syndicaux qui ont manifesté un vif intérêt pour l'enquête et m'ont beaucoup aidée à justifier ma présence aux yeux des ex-salariés. La prise de contact facilitée, j'ai pu assez rapidement réaliser une série d'entretiens exploratoires dans le double but de récolter des informations et de m'imprégner des différentes expressions et du vocabulaire utilisés par les salariés. Outre les entretiens individuels, cinq interviews de groupe ont été conduites avec 3 à 6 personnes choisies dans différentes catégories professionnelles (agents de production, ouvriers qualifiés, techniciens, cadres). Au cours de ces rencontres, les personnes étaient alors invitées à retracer leur carrière chez Moulinex, à exprimer leur ressenti et leurs projets d'avenir. Certaines ambiguïtés terminologiques ont alors été repérées, ce qui m'a conduit à adopter une formulation simple mais précise. J'ai pu relever par exemple, que l'expression 'conditions de travail' prêtait à confusion et qu'elle pouvait correspondre aussi bien à la situation physique de travail qu'à l'ambiance entre collègues dans les ateliers. Les précisions suivantes ont donc été apportées à cette question : 'possibilité de s'asseoir, luminosité suffisante...'

Les diverses réunions syndicales et visites dans les cellules de reclassement ont constitué des espaces privilégiés pour un travail d'anthropologue et d'historien. Cette période d'observation m'a permis de saisir des évolutions au niveau de certaines représentations mais aussi de repérer un sentiment relativement stable dans le temps, qui est le lien des salariés à leur entreprise. L'analyse des questionnaires viendra par la suite confirmer cette idée : au moment de l'enquête, 76% des répondants se disaient très attachés à Moulinex, et 53% des interrogés se déclaraient toujours fiers d'être 'Moulinex'.

### 2.3 'Moulinex à vie'

Le traitement 'à plat' des questionnaires a révélé la diversité à l'intérieur d'une même entreprise (différences entre les sites de production, entre les catégories professionnelles, ...). Toutefois la population enquêtée se particularise par un fort ancrage dans l'emploi puisque l'ancienneté moyenne chez Moulinex atteint 26 années. Près de 80% du personnel de Moulinex ont travaillé pendant au moins 20 ans dans l'entreprise. La moyenne d'âge est d'ailleurs très élevée : 49 ans. Le lien d'attachement à Moulinex évoqué précédemment doit beaucoup au temps passé dans l'entreprise. La satisfaction vis-à-vis de l'emploi occupé concerne d'ailleurs une très grande majorité des répondants (82%).

Un tiers des personnes interrogées ont une expérience professionnelle qui se résume à une carrière professionnelle chez Moulinex. 58% des répondants ont un niveau scolaire primaire et collège. Pour beaucoup, c'est à l'intérieur et au travers de l'entreprise que se sont construites leurs vies professionnelle et personnelle. La population enquêtée se compose pour un tiers de couples bi-actifs<sup>6</sup> (35%). En outre, le statut de 'salarié Moulinex' était perçu positivement, notamment pour l'accès à des crédits bancaires. 72% des interrogés étaient

---

<sup>5</sup> La disparition de Moulinex a causé celle de 4 sous-traitants majeurs dans l'activité du groupe ainsi que celle de 38 autres entreprises ayant perdu plus de 50% de leur chiffre d'affaire. Au niveau régional, la perte d'emploi représente 19,4% de l'emploi dans le secteur des équipements électroniques et électriques.

<sup>6</sup> Nous appellerons bi-actifs, les couples composés de deux conjoints qui ont travaillé chez Moulinex.

au moment de l'enquête propriétaires de leur logement ou en passe de le devenir. Très souvent, l'histoire des répondants est celle d'un parcours de vie enchâssé dans leur parcours professionnel.

### 3. LE PROJET D'ENQUETE

#### 3.1 L'apprentissage du métier de chef de projet d'enquête

Mon premier travail s'est porté sur la recherche d'un financement auprès d'organismes potentiellement intéressés par le sujet de l'enquête. Il m'a paru opportun de faire l'état des recherches déjà menées par ces derniers et des problématiques qui y sont soulevées. Après avoir obtenu l'accord de l'un des organismes financeurs, une attention particulière a été portée au choix des thèmes abordés dans le questionnaire (De Legge, 1999).

Le fichier nominatif des adhérents aux cinq cellules de reclassement m'a été remis après que j'aie obtenu l'autorisation du Préfet de Région de Basse-Normandie et de la CNIL<sup>7</sup>. Quatre caractéristiques démographiques bien renseignées dans cette base informatique ont été retenues : le sexe, la situation actuelle (concerné / non concerné par une mesure d'âge<sup>8</sup>), le niveau de qualification (secondaire / supérieur), le site de reclassement (Alençon, Bayeux, Cormelles, Falaise, Saint-Lô). Ces variables m'ont servi à stratifier la population en 40 groupes puis par la suite, à redresser les biais d'échantillonnage. Les enquêteurs étaient munis de listes stratifiées, élaborées par tirage au sort avec un taux de sondage de 1 sur 3. Une lettre-avis a été envoyée à l'ensemble des personnes inscrites dans le fichier afin de préciser les mesures qui garantissent l'anonymat des données. J'ai procédé ensuite au recrutement de 38 enquêteurs<sup>9</sup> et à l'organisation de formations pour chacun d'entre eux sur les points importants concernant l'histoire de Moulinex, les grandes mesures du plan social ainsi que les consignes de remplissage du questionnaire. Lors d'une phase pilote, moi-même et deux enquêteurs avons réalisé dix entretiens en situation réelle. Au terme de cette étape, la version finale du questionnaire a été ajustée en fonction des enseignements de cette enquête-test.

La passation des questionnaires a débuté en octobre 2003 et s'est réalisée au domicile des individus qui étaient préalablement contactés par téléphone. La durée de passation pouvait s'échelonner de 45 minutes à plus de trois heures dans certains cas<sup>10</sup>. En général, les personnes actives et/ou impliquées dans des actions militantes ou syndicales étaient plus prolixes que les autres. Le taux de non-réponse aux questionnaires est faible. Une personne seulement n'a pas souhaité mener l'entretien jusqu'à son terme. L'accueil fait aux enquêteurs a été très bon et souvent, les interviewés exprimaient le souhait de recevoir un retour des résultats obtenus. Un an après l'enquête, en décembre 2004, un compte-rendu de quatre pages a été adressé à l'ensemble des 830 répondants.

#### 3.2 Les choix opérés

Plusieurs principes ont présidé à l'élaboration du questionnaire. Si les questions fermées ont été privilégiées, quelques questionnements ouverts ont été prévus pour soulager le rythme de la passation du questionnaire et donner la parole aux répondants. L'item 'sans opinion' n'a pas été proposé afin d'éviter une fuite par les répondants vers ce type de réponse. L'élaboration du questionnaire s'est beaucoup inspirée des différentes enquêtes de l'INSEE, de la DARES ou de plus petites études comme l'enquête SIRS<sup>11</sup>. Toutefois, une batterie de questions a été conçue pour les besoins propres de l'enquête et notamment une formulation avant/après la fermeture de Moulinex a été utile pour saisir le plus justement l'impact propre du licenciement sur le bien-être moral, la perception du niveau de vie, les relations sociales...

Au cours de cette étape de collecte de données, la plupart des enquêteurs a été muni d'un dictaphone ou d'un appareil Mini Disc afin d'enregistrer le déroulement la rencontre. L'ensemble des enregistrements représente environ 80 heures d'entretiens qui ont été retranscrits. La première consigne transmise aux enquêteurs était celle de s'assurer au préalable du consentement de la personne interrogée et de lui garantir la confidentialité des données recueillies. Les enquêteurs ont également été invités à soutenir la parole de l'enquêté quand ce dernier s'exprimait sur des sujets qui ne débordaient pas les thématiques de l'étude. Les répondants n'ont pas été sélectionnés en fonction de critères individuels particuliers mais uniquement par rapport à leur souhait de se prêter à cet exercice. De même, il n'y a pas eu d'interventions systématiques de relance de la part de l'enquêteur comme c'est le cas lors d'un entretien semi-directif. La richesse de ce matériau dépend entièrement de la volubilité des personnes, les résultats ne peuvent donc pas être généralisés à l'ensemble des personnes concernées par la question posée.

---

<sup>7</sup> - Commission Nationale Informatique et Liberté

<sup>8</sup> - La préretraite financée par le Fonds National Européen est l'une de ces mesures d'âge.

<sup>9</sup> - Tous les enquêteurs étaient étudiants à l'Université de Caen (Basse-Normandie).

<sup>10</sup> - La durée moyenne d'un questionnaire était d'une heure et quart.

<sup>11</sup> - SIRS 2003, " santé, inégalités et ruptures sociales " dans des mégapoles, 2003.

## 4. LES APPORTS ET LIMITES DE LA RECHERCHE

### 4.1 L'évaluation des résultats de l'enquête

Cette partie est consacrée à l'examen d'une des limites de l'étude, à savoir la difficulté à estimer le nombre précis des refus. Chaque enquêteur était muni d'une fiche adresse où étaient recensés les noms, les coordonnées de chacune des personnes à enquêter ainsi que l'issue du contact téléphonique (Ne répond pas, Non disponible pour le moment, Refus catégorique, Refus négociable, Accord). Au terme de l'enquête, la collecte de ces fiches n'a pas été complète sur certains sites. Toutefois le taux de refus semble dépendre moins du lieu d'investigation que de la catégorie professionnelle et surtout de la situation occupée au moment de l'enquête. Sans surprise, les moins enclins à participer à l'enquête étaient les agents de production et les personnes à la recherche d'un emploi. Les motifs des refus aussi variés soient-ils, se justifiaient très souvent (la difficulté à faire son deuil, 'J'ai tourné la page', ...).

### 4.2 Enregistrement des réponses et de la voix des enquêtés

L'enregistrement d'un 'entretien-passation' a surtout un intérêt pour analyser *in situ* ce que France Bilocq (1999) nomme le 'processus cognitif de réponse' c'est-à-dire les procédés mobilisés par le répondant pour la datation de certains événements (Auriat, 1996) ou la prise d'opinion entre plusieurs modalités de réponse. Les propos tenus par les enquêtés sont de différentes natures. Ils peuvent prendre la forme d'un simple commentaire, d'une justification rapide, d'un argumentaire assez fourni ou d'une réflexion personnelle... Le recueil de ces témoignages fournit alors un matériau sociolinguistique très riche. L'enregistrement donne à entendre la manière dont les individus établissent une cohérence entre leur vécu personnel et le cadre imposé par le questionnaire.

Cette technique ne peut venir se substituer à la période test qui sert à valider ou non les questionnements et l'ordre d'apparition des thèmes soulevés dans le questionnaire. Cet outil original de saisie simultanée de la voix de l'enquêté et de sa réponse est un bon support pour l'illustration 'typique' de certains résultats.

Egalement, l'enregistrement se présente comme une forme de contrôle des situations d'interaction entre enquêté et enquêteur. Comment réagir devant l'indétermination des personnes interrogées ? La volubilité aussi bien que le mutisme posent problème à l'enquêteur. Comment se fait l'encodage dans les situations limites du non-positionnement envers une question ? Dans le cas d'une enquête au domicile des personnes, l'enquêteur se trouve en prise directe avec l'environnement de son interviewé. Comment se négocie la perturbation provoquée par un tiers ? Malgré les possibles interférences que peut induire la présence d'un enquêteur, cet observateur privilégié est aussi le garant d'une meilleure acceptation et compréhension de la forme et du contenu du questionnaire. Des exemples de stratégies de relance, de reformulations et d'éclaircissements dispensés par l'enquêteur seront analysés dans l'article qui suivra cette allocution.

## 5. CONCLUSION

L'objectif de cette présentation est de faire part de mon expérience de conception, supervision et traitement final de l'enquête par questionnaire. Une attention particulière a été donnée aux méthodes de recueil d'un matériau discursif en amont et au cours de la procédure d'enquête par questionnaire. Des exemples concrets seront apportés pour justifier l'emploi de ce type de technique au service d'une enquête de grande ampleur.

## RÉFÉRENCES

- Auriat, N. (1996), *Les défaillances de la mémoire humaine. Aspects cognitifs des enquêtes rétrospectives*, PUF.
- Bilocq, F. (1999), « Conception et évaluation de questionnaires », in G. Brossier et A-M. Dussaix, *Enquêtes et sondages. Méthodes, modèles, applications, nouvelles approches*, Dunod, p. 261-272.
- De Legge, J. (1999) « Les sondages d'opinion : une technique de gestion du pouvoir ou un moyen de connaissance sociale ? » in G. Brossier et A-M. Dussaix, *Enquêtes et sondages. Méthodes, modèles, applications, nouvelles approches*, Dunod, p. 38-44.
- Richard-Zapella, J. (1990), *La construction de l'opinion publique dans le sondage : de la question au discours de reformulation*, Thèse présentée pour le doctorat nouveau régime, Université de Rouen, 470 pp
- Roupenel, M. (2004), « L'histoire et le vécu des anciens salariés des usines Moulinex de Basse-Normandie », *Rapport non publié d'une recherche réalisée pour l'ANPE et l'UNEDIC*, juin, 310 pp.