



# BALISE $\tau^1$ : L'ENTRETIEN



## Introduction

L'entretien est à la fois une situation et un outil de recueil de données. Il se caractérise par un espace-temps délimité de rencontre avec l'autre, d'expression de l'autre et d'écoute de ce que l'autre veut bien nous livrer de lui-même. L'entretien d'enquête fait appel à la communication entre les êtres et en ce sens, certains aspects sont à souligner avant de détailler ce procédé de recueil de données. Cette situation détermine une caractéristique majeure de l'entretien : l'enquêteur s'adresse à un petit nombre de personnes. La limite inférieure de la méthode (30) que représente le questionnaire semble définir par défaut la borne supérieure de cette technique.

Schématiquement, un entretien se décompose en deux temps :

- Dans un premier temps, il convient de transmettre à l'interviewé les informations qui précisent l'objet de la demande de l'enquêteur. Il s'agit de lui donner les informations nécessaires et suffisantes pour qu'il puisse décider de sa participation à l'enquête. Ces informations doivent être suffisamment claires, précises et explicites en précisant :
  - le cadre de l'enquête : but, finalités, etc.,
  - l'objet de l'enquête et son intérêt,
  - les modalités de passation.
- Dans un second temps et durant toute la durée de l'entretien, il faudra maintenir le processus de communication entre l'interviewé et l'enquêteur. Davantage de l'ordre des processus que des procédures, la communication se construit dans un jeu d'influence entre les partenaires, quel que soit le type d'entretien.

L'enquêteur doit travailler ces éléments d'influence pour mieux les contrôler. Il ne peut toutefois avoir la maîtrise absolue de tous les jeux d'influence, car il est un humain et non une machine. La connaissance de ces mécanismes et l'enregistrement de l'entretien facilite le travail de repérage des jeux d'influence, ici considérés comme des biais.

## La notion d'écoute

L'écoute de l'enquêteur est déterminante dans un entretien. Ecouter, c'est « *accueillir favorablement* », c'est-à-dire sans *a priori*. Le mot, la phrase qui sort de moi, en tant que sujet, tente de traduire l'avancée de ma réflexion et de mes émotions ; en ce sens, il est porteur de d'un sens

singulier et d'une histoire. Une des conditions de l'écoute relève d'une privation à l'échange de celui qui est à l'écoute ; l'écoute s'accomplit donc dans un renoncement à l'échange symétrique. Cette assertion ne signifie pas pour autant que les paroles énoncées tombent dans le vide et qu'elles restent sans écho. Il s'agit donc, dans ce contexte de l'entretien d'enquête d'abandonner la pratique de la conversation, cet aller-retour constant entre les interlocuteurs en présence. Conduire un entretien, c'est renoncer au plaisir de dire ; « *écouter oblige provisoirement à ne plus s'écouter* ».

Il s'agit de laisser le sujet s'exprimer pleinement sur la question, d'être à l'écoute de ce qu'il dit, de suivre son discours pour pouvoir reprendre les points clés, repérer les blocages, les désaccords entre le discours et le comportement. Le sujet doit se sentir écouté et sentir l'enquêteur concerné et intéressé par ce qu'il raconte ; certains conseils sont utiles :

- votre regard doit être dirigé vers lui, mais sans insistance ;
- des mouvements de tête, indiquant que vous suivez son discours, peuvent l'inciter à poursuivre, de même que certaines paroles telles que « *oui ... Bon...continuez... je vous écoute...* » ;
- il est impératif de n'émettre aucun jugement de valeur, ni signe d'approbation ou de désapprobation sur la position exprimé par l'enquêté ;
- effectuez un bref résumé de ce qui a été dit peut aider l'enquêté à poursuivre ; vous prenez cependant le risque de produire un résumé partiel qui peut orienter l'entretien vers un élément qui a retenu votre attention.
- les mimiques utilisées de manière forcée sont très souvent repérables par l'autre et sont donc néfastes à l'entretien.

Si écouter est important, il s'agit aussi d'entendre le discours de l'autre et entendre passe par une attention particulière à la parole, au discours et à la compréhension du message que le sujet nous adresse. Cette compréhension relève de l'approche globale du message en reliant ce qui est dit au « non dit » dans un travail d'interprétation qui se construit avec le sujet et au regard d'une référenciation théorique. Cette interprétation n'est pas réservée à l'enquêteur puisque le sujet interviewé interprète aussi ses propres paroles. Interpréter est considéré ici comme attribuer un sens à. C'est ce travail, ou plus précisément, ce sont ses multiples interprétations qui offre le cheminement et la richesse de l'entretien d'enquête.

Exercice : comment expérimenter en vue de développer cette écoute indispensable ? Mener un entretien de 10 minutes sur un thème plus ou moins polémique mais qui fait appel à un point de vue et non à une connaissance (exemple : l'avortement et sa législation). Posez la question suivante à une personne : « *que pensez-vous de la législation de l'avortement ?* »

---

<sup>1</sup> Cette lettre est *tau* ; c'est aussi le nom d'une protéine, élément indispensable de nos neurones.

- 1°- Ecoutez.
- 2°- Enregistrez ce que la personne vous dit, et simultanément prenez des notes.
- 3°- A la fin de l'entretien, en présence de l'interviewé, et sans regarder vos notes, tentez de décrire les points forts de l'entretien, de lister les mots ou expressions clés et de définir l'impression générale que vous retenez de cette situation d'entretien.
- 4°- Demandez à la personne que vous avez interviewé ce qu'elle a ressenti et quel a été son vécu de la situation. S'est-elle sentie écoutée et comprise ? A-t-elle pu s'exprimer pleinement ? L'avez-vous souvent interrompue ? Etc.
- 5°- Ecoutez la bande d'enregistrement et transcrivez son contenu par écrit.
- 6°- Comparez d'une part vos impressions et d'autre part vos deux recueils de données : celui issu de la transcription par écrit de la bande enregistrée et celui pris par des notes en direct.
- 7°- Notez les écarts.

### **Le niveau d'information recueilli**

A la fois situation de rencontre et outil, l'entretien vise le recueil d'informations contenues dans la biographie d'un sujet, dans son expérience du quotidien. Les données reçues sont relatives à l'expression de la perception d'un sujet sur un phénomène, un événement, une conception des choses et de la vie. L'entretien ne donne pas d'indication directe sur ce que les gens font. Il renseigne sur ce que les personnes perçoivent et/ou pensent en ce qui concerne tel ou tel thème ; ou sur ce qu'elles déclarent faire.

Le message livré par le sujet s'élabore à partir d'informations reçues et transformées par l'expérience, le vécu, l'histoire de la personne avant cette rencontre, mais aussi durant cette rencontre, et tout au long de la situation d'entretien. L'interviewé vous livre donc une réalité construite et qui continue à se construire. Cette information transmise ne peut dès lors se prétendre d'une quelconque objectivité ; elle est empreinte de cette double subjectivité : celle de l'interviewé et celle de l'enquêteur.

L'entretien produit un discours continu d'une personne sur un thème, une problématique, à condition bien sûr de ne pas sans arrêt l'interrompre avec des reformulations ou des questions, ce qui le transformerait en questionnaire. A la différence du questionnaire, l'entretien laisse la personne s'exprimer sur un phénomène avec ses mots, son langage. Cette interaction « *implique une demande de reconnaissance et une réponse à cette demande.* »

### **Les facteurs d'influence**

L'entretien est un mode de communication qui met en relation, en interaction, en inter-interprétation, deux personnes qui ne se connaissent pas forcément au départ. L'un a une demande, l'autre répond à cette demande.

Cependant, nous communiquons tous les jours et développons de ce fait des habitudes, des expériences de communications qui nous rendent plus ou moins vulnérables et nous mettent sur la défensive face aux questions d'autrui. Egalement, nous trions et interprétons les informations reçues. Ensuite, plus le thème abordé nous intéresse, plus nous sommes impliqués, plus le sujet nous touche, plus la communication peut être difficile et source de blocage : *que veut-il ? que faut-il que je réponde ? que puis-je dire ou non ? qu'est-il socialement possible d'exprimer ?* Face à cette ambiguïté, la personne construit des repères de signes observables chez l'enquêteur qui lui indiquent si ses réponses semblent acceptables, appelés par les spécialistes : boucles de régulation. Différents facteurs rentrent en jeu dans cette communication.

- L'attitude de l'enquêteur

L'attitude de l'enquêteur influence fortement l'attitude et le discours du sujet enquêté. Son regard, la position de son corps, le langage utilisé, l'intonation de la voix, l'environnement dans lequel se déroule l'entretien invitent plus ou moins l'autre à se raconter, à s'exposer, à s'exprimer. Dans ce contexte, l'impasse est faite sur l'objectivité mais l'enquêteur doit tendre vers la plus grande neutralité possible. Certaines études ont montré que la dimension de proximité entre les deux parties influe positivement sur la qualité de l'entretien. Cette proximité « se mesure » par des caractéristiques sociales d'appartenance comme, par exemple, même âge ou même milieu social. Elle autorise l'intensité et le degré de liberté du message transmis.

- Les opinions et croyances de l'enquêteur.

Nos points d'accord ou de désaccord avec l'autre ont fâcheuse tendance à se traduire dans les reformulations, dans l'intonation de notre voix, dans la position de notre corps, dans notre regard, bref, dans cette communication non-verbale qu'il est souvent difficile de contrôler totalement. Ce facteur d'influence se retrouve également dans la sélection des données recueillies, notamment lorsque l'entretien n'est pas enregistré. Cette « myopie » a des effets indubitables sur la validité des résultats et de leurs interprétations. Les enquêteurs favorables à la législation sur l'avortement obtiennent plus de réponses favorables que les autres.

- Les *a priori* sur l'enquêté.

Encore une fois, un effet de projection peut jouer en défaveur de ce critère de validité. L'effet d'attente quant à la population qu'il étudie, ses représentations de cette population peuvent conditionner l'enquêteur à attendre tel ou tel type de réponses de ce public. Les premiers signes observés peuvent accentuer ou contrarier cet effet d'attente, influençant alors le déroulement et le résultat de l'entretien.

- L'expression verbale.

L'expression de l'enquêteur doit être la plus claire possible, ni trop forte, ni trop faible. Les mots utilisés par celui-ci jouent également un rôle important dans la compréhension du message et dans la poursuite de l'entretien. La sobriété en quantité comme en qualité semble une règle majeure dans la conduite d'entretiens.

- Les défenses de la personne enquêtée.

La situation d'entretien met en présence, en relation deux personnes : l'enquêteur qui a besoin de recueillir des données et l'interviewé qui est sollicité pour s'exprimer sur un thème qui lui tient plus ou moins à cœur. Ce dernier peut :

- ne pas l'intéresser alors que son opinion nous est pourtant indispensable. Le fait de recueillir uniquement l'opinion des gens très intéressés par le phénomène produit une orientation particulière et constitue un biais.
- fortement l'intéresser et toucher un point douloureux de son histoire, provoquant soit le refus de participer ou de continuer, soit des blocages, des détours, des fuites pour ne pas aborder les questions difficiles.

L'enquêté peut également modifier sa perception de la réalité afin de la rendre plus acceptable ou plus proche de ce qu'il imagine être les attentes de l'enquêteur, surtout s'il le trouve sympathique. Il peut aussi tenir un discours volontairement provoquant quand il souhaite choquer l'enquêteur.

L'attitude rassurante et respectueuse de l'enquêteur, le climat de confiance qui s'établit au cours de l'entretien peuvent aider l'enquêté à dépasser ses blocages, ses stratégies d'évitement, de provocation ou de rationalisation.

Egalement, la notion de respect de l'autre fait partie d'une certaine éthique du chercheur. Jusqu'où pousser l'autre ? Qu'est-ce qui relève de son intimité ? Quelle souffrance lui impose cette situation ? Ces aspects doivent rester présents à l'esprit de l'enquêteur. D'autre part, et cela fait partie des modalités de base d'un entretien d'enquête, la personne interviewée peut à tout moment, sans être contraint de s'en expliquer, mettre un terme à l'entretien.

- La capacité de l'enquêté à se remémorer les informations ou à s'exprimer sur le sujet.

En effet, certaines personnes peuvent rencontrer des difficultés à se souvenir, notamment si la situation ou phénomène remonte dans le temps. En ce sens, il est important de prendre le temps et d'accepter les détours de discours à la reconstitution de ces souvenirs. D'autres personnes peuvent avoir des difficultés à s'exprimer oralement.

La connaissance des ces facteurs d'influence est importante pour mener l'entretien comme pour traiter les données ensuite. En ce sens, la *bonne* volonté et la *bonne* intention ne suffisent pas. La formation de l'enquêteur, le développement des capacités méthodologiques, l'entraînement à la conduite d'entretiens, le travail sur la connaissance de soi, le repérage de ses tendances naturelles à faciliter ou à bloquer la communication sont des atouts qui visent à limiter ces facteurs d'influence et les biais qu'ils génèrent. D'autres paramètres sont à considérer afin de montrer les forces et faiblesses de cette manière d'observer par la communication.

### **Les différents types d'entretien**

Deux distinctions peuvent être introduites pour différencier les entretiens : le degré de directivité et les caractéristiques de la situation d'entretien, autrement dit le cadre de l'entretien.

- Le degré de directivité lors de l'entretien.

Les différents types d'entretiens se différencient en fonction du comportement de l'interviewer, autrement dit, en fonction du degré de directivité de ses interventions. On distingue les entretiens non-directifs, semi-directifs et directifs<sup>2</sup> ; à chacune de ces techniques correspond un contexte de recherche particulier. Elles présentent donc des avantages et des inconvénients spécifiques à considérer en fonction des objectifs de l'enquête.

- L'entretien non directif :

Dans ce genre d'entretien, la liberté d'expression de l'enquêté est la plus grande. L'enquêteur pose une question inaugurale ; elle lance le thème. Cette question doit soigneusement choisie ; elle sera peut-être la seule ! Elle doit être suffisamment ouverte et suffisamment précise. D'abord, elle se sera suffisamment ouverte afin de favoriser l'expression libre et spontanée du sujet. Elle ne peut provoquer de réponse en termes de oui ou non, mais incite au développement du discours d'un sujet sur un thème. Il s'agit de trouver le stimulus. D'autre part, cette question sera suffisamment précise afin de donner la direction de l'enquête sans pour autant influencer le type de réponses de l'interviewé.

L'enquêteur écoute attentivement l'enquêté et l'invite à continuer, à développer un aspect peu ou pas approfondi. Il peut éventuellement recentrer le discours de la personne sur la thème de départ. Les interventions de l'interviewer sont destinées uniquement à encourager l'interviewé à développer son discours. Les entretiens non-directifs utilisent les procédés inspirés des travaux de Rogers et réclament une attention positive inconditionnelle et une attitude empathique.

---

<sup>2</sup> Vous pouvez aisément remplacé directif par dirigé !

Cette technique s'utilise pour étudier des phénomènes qui n'ont jamais fait l'objet d'investigations approfondies, elle permet de faire des découvertes. L'entretien non-directif constitue un outil d'investigation bien adapté pour les enquêtes à visée exploratoire où l'objectif est de collecter un matériau riche. Il est parfois utilisé pour préparer ou compléter des enquêtes par questionnaires, lorsque l'examen de la littérature ne permet d'établir un questionnement précis. En marketing, il est l'outil de choix pour approcher les motivations des individus.

Sa principale limite tient à la difficulté de comparer les propos des interviewés.

- L'entretien semi-directif :

Cet entretien se caractérise par le fait que l'enquêteur identifie en amont les thèmes et sous-thèmes à aborder, de manière méthodologique<sup>3</sup>. Il prépare des questions qui permettent de recueillir des données concernant les thèmes ou sous-thèmes non abordés.

Ici, l'interviewer aborde donc l'entretien avec un guide qui dresse la liste des sujets que l'interviewé doit aborder. L'ordre des sous-thèmes est libre. Ainsi, s'il n'en parle pas spontanément, l'enquêteur l'invite à en parler. A l'intérieur de chaque thème du guide, l'interviewé s'exprime librement.

Cette méthode convient dès lors pour effectuer des études d'approfondissement où on ne cherche pas à mesurer mais à comprendre. Egalement, cette technique est utile pour préparer une enquête par questionnaire dans laquelle on souhaite construire une échelle de mesure.

- L'entretien directif :

Ce type d'entretien se définit comme un ensemble de questions ouvertes, pré-construites, identiques pour tous les sujets et posées dans un ordre préétabli et immuable. Il se rapproche du questionnaire par le caractère standardisé des questions ; il s'en différencie par l'ouverture des questions qui sont construites de manière à produire des réponses relativement courtes et précises.

Cette technique permet d'effectuer des études de vérification et de contrôle, d'actualiser certaines connaissances ou d'évaluer la validité de résultats obtenus par une autre méthode.

L'entretien directif offre des possibilités de comparaison. Les interactions entre les deux parties contribuent à l'approche qualitative de cette méthode.

▪ Les caractéristiques de la situation d'entretien.

Le cadre de l'entretien est déterminé d'une part, par la situation suggérée et en lien avec la problématique : notion de congruence et d'autre part, par les paramètres de cette situation particulière.

---

<sup>3</sup> fallait-il le préciser ?

D'abord, quatre cas de figure sont possibles : l'entretien en situation d'action, l'entretien d'explicitation d'une action, l'entretien thématique et le récit.

- L'entretien en situation d'action :

L'entretien se déroule dans le lieu habituel de l'action du sujet et au cours de l'action elle-même. Il peut s'agir d'une tâche habituelle ou exceptionnelle, problématique ou non pour la personne. La tâche est le support de l'expression du sujet sur un type d'action. Les questions sont donc centrées sur l'activité étudiée et visent à amener le sujet à décrire et/ou « expliquer » ce qu'il est en train de faire.

- L'entretien d'explicitation d'une action :

Cet entretien concerne une situation-action passée ou du moins en dehors de l'activité elle-même. Le sujet la décrit en se fondant sur sa perception du faire. Ce mode se porte sur « *les informations satellites de l'action* » et se décompose comme suit :

- la dimension procédurale de l'action ; c'est-à-dire les savoirs pratiques sur l'action, le déroulement des actions élémentaires<sup>4</sup>. Il s'agit de décomposer l'action ou l'activité en un certain nombre d'opérations.
- la dimension contextuelle se centre sur les circonstances et l'environnement de l'action.
- le déclaratif se caractérise par les savoirs théoriques, consignes, règles et procédures concernant cette activité.
- l'intentionnel s'intéresse aux buts et à la finalité de l'action.
- les jugements, évaluations, opinions et croyances que le sujet apporte sur son action.
- L'entretien thématique :  
Il consiste à recueillir des données sur un thème plus ou moins précis. Il est semi-directif voire directif car il réclame la préparation d'un guide d'entretien.
- Le récit :  
Histoire orale ou écrite d'un événement, le récit se construit dans l'explicitation et l'interprétation du sujet se racontant. Il s'agit de déplier le vécu, l'histoire du sujet. Il est l'outil non-directif de la méthode clinique.

Ensuite, l'environnement dans lequel l'individu se situe lorsqu'il est interviewé influence aussi sa réflexion. Trois éléments sont décisifs et deviennent des biais s'ils ne sont pas contrôlés :

- le choix du moment, du temps et du lieu :

Le choix du moment est primordial afin de permettre l'expression libre de l'interviewé, un moment de disponibilité, choisie même, atténue le caractère perturbateur de l'enquête. Le

---

<sup>4</sup> Les éléments d'enchaînement.



lieu de l'entretien est toujours porteur de significations induisant alors des préoccupations. Dans tous les cas, il est recommandé de choisir un lieu calme, à l'abri d'intrusion de tierce personne. Enfin, les deux acteurs doivent occuper des positions similaires.

Dans l'ordre du temps, deux aspects sont à apprécier. Premièrement, le temps réel dont dispose la personne enquêtée : il est essentiel d'annoncer la durée prévue pour l'entretien et de s'assurer par la même occasion de la disponibilité de l'enquêté. Si une personne interrogée est pressée par une obligation quelconque, elle risque de se focaliser sur le temps qui s'écoule. Annoncer la durée et la respecter ! La décision de prolonger ou non cette durée relève du consensus entre les deux personnes.

Deuxièmement, le temps réel dont dispose l'enquêteur : vous devez vous rendre suffisamment disponible pour toute la durée de l'entretien, qui peut parfois légèrement dépasser le temps prévu. Cet élément peut être interprété, il a un sens ou au moins une signification. Si vous êtes contraint pour une quelconque raison, l'interviewé risque de repérer votre manque de disponibilité et freiner son discours.

Le choix du lieu de l'entretien revêt toujours une certaine importance aux effets inévitables, surtout si ils ne sont pas recherchés. Le fait de conduire le même entretien dans un bureau ou un café, dans la rue ou sur le lieu de travail ne produit pas les mêmes données. Il importe donc de choisir le lieu dans lequel vous conduirez l'entretien. Il est conseillé de tenter de l'adapter au but de l'entretien. Vous devez utiliser ces mêmes caractéristiques de lieu pour l'ensemble des sujets d'un même groupe d'enquête. L'exemple marquant est celui des conditions de travail.

Enfin, à la croisée de l'espace-temps, les facteurs externes participent à des degrés divers à cet environnement. Comme nous le verrons, de manière plus détaillée, dans le cadre de l'observation, tous les stimuli externes jouent d'influence sur le déroulement de l'entretien. Les perturbations et autres dérangements<sup>5</sup> font l'office de parasites venant ombrager la qualité de l'entretien. Il est souhaitable de négocier en vue de les limiter un maximum de ces éléments même si tous ne sont pas contrôlables.

- le profil de l'interviewer :

Le contexte humain de l'enquête est déterminé par les interactions entre le profil psychosociologique de l'interviewer et celui de l'interviewé. Il convient donc de maîtriser une double exigence : il faut éviter le déséquilibre sociologique sans pour autant se montrer familier. Il est à nouveau question de position et de donc de distance !

---

<sup>5</sup> téléphones, entrées et sorties, bruits extérieurs...

- le cadre contractuel :

Il se précise lors des présentations lorsque l'enquêteur donne un certain nombre d'indications ainsi que les finalités de l'étude. Suivent souvent les engagements et la charge motivationnelle : la durée de l'entretien, l'enregistrement du discours, etc. Une règle de jeu aux vertus apaisantes est de stipuler que l'entretien et l'enregistrement s'arrêteront si l'interviewé en fait la demande.

### **Le déroulement des entretiens libres**

- La consigne :

Elle définit le thème et initialise l'entretien. Si l'interviewé est recruté, il est essentiel de ne pas délivrer trop de précisions au risque d'obtenir un discours préparé. Dans l'entretien non-directif, la consigne est présentée de manière large, évoquant, si nécessaire, une série de questions connexes. Dans l'enquête exploratoire, il est recommandé de réserver une certaine ambiguïté à cette consigne initiale. La consigne prend la forme d'une question ouverte ou d'une invitation, formulée de manière générale ou personnalisée. Le fait d'inclure la personne de l'interviewé dans cette consigne incite à développer un discours intime mais « on » tend également à renforcer ses défenses.

- Les étapes de l'entretien :

Quelques constantes peuvent se retrouver dans l'immense diversité des entretiens libres et concernent l'évolution en trois phases de ce type d'entretiens.

1°- Les stéréotypes : en énonçant quelques idées convenues, l'interviewé évacue ses préoccupations antérieures : le discours est alimenté facilement. Le rôle de l'enquêteur est alors de l'encourager, progressivement, à avancer, à dépasser ces paroles conventionnelles.

2°- Le discours-recherche : plus personnel, la réflexion se poursuit à haute voix, l'interviewé tâtonne en ordonnant graduellement ses idées. L'interviewer, sans se départir de sa neutralité, encourage l'interviewé à maintenir son effort et l'aide à clarifier ou à approfondir son discours.

- 3°- Le discours redondant :

L'apparition de cette phase signe la fin éminente de l'entretien. Montrant des signes de fatigue, l'interviewé se répète, tente de conclure. L'entretien prend fin si les relances de l'enquêteur deviennent inefficaces.

## Les interventions de l'interviewer

Ces interventions visent à faciliter l'expression du discours sans l'orienter.

- Les questions de relance.  
Elles concernent soit le contenu (« *dans quelle situation avez-vous réalisé ceci ?* »), soit le point de vue du sujet (« *qu'en pensez-vous ?* »). Ces questions de relance ont pour but d'inviter la personne à poursuivre son discours et d'en faciliter la production. Cependant, si celles-ci sont trop nombreuses et fréquentes, elles peuvent perturber le déroulement de l'entretien de diverses manières : mettre fin prématurément au processus de réflexion engagé dans un silence, rompre la fluidité du discours, transformer l'entretien en interrogatoire, ...
- L'écho.  
Cette technique consiste à repérer un mot, ou un groupe de mots qui viennent d'être prononcés par le sujet. Le but est identique : encourager la personne à continuer ou à approfondir l'idée exprimée.
- Le reflet.  
C'est la reformulation d'un sentiment ou d'un point de vue.  
L'enquêté : « *...de toute façon, ça ne peut plus durer comme ça. Les patrons, ils disent qu'il n'y a plus de travail...mais... enfin... peut-être que... et puis je ne sais pas ce qui va se passer...* »  
L'enquêteur : « *vous craignez de ne plus avoir de travail ?* »
- L'interprétation partielle.  
Elle s'utilise pour tenter d'exprimer à la personne une attitude non explicite.  
L'enquêté : « *...vous comprenez c'est toujours aux mêmes qu'on s'en prend, le travail, il y en a pour certains et pas pour d'autres ... ça ne peut pas continuer comme ça ...* »  
L'enquêteur : « *vous êtes en colère, vous trouvez tout cela injuste ?* »
- La réalisation de synthèses partielles.  
Il s'agit alors de reprendre une partie du discours avec le risque de valoriser un aspect et ainsi orienter le sujet sur cet aspect-là.
- L'utilisation d'expressions brèves.  
Le but est ici de marquer l'intérêt porté au discours de l'autre, à ce qu'il exprime. Vous lui témoignez ainsi que vous comprenez le message qu'il vous adresse et que vous désirez l'entendre poursuivre son propos.
- La complémentation.  
Il s'agit d'intervenir par anticipation, en complétant un trou dans le discours afin d'amener un développement complémentaire.

La difficulté et la richesse de cet outil ne réside pas dans l'outil puisque la relation à l'autre n'est pas qu'une question de techniques et de procédures. L'entretien relève de la rencontre, de

l'expérience de la relation à l'autre, de l'écoute de l'autre et dans le travail sur soi. La méthodologie ne peut faire l'économie de ces dimensions.

### **Spécificités des entretiens semi-directifs et directifs :**

La mise au point et l'utilisation d'un guide d'entretien représente la spécificité principale de ce type d'interviews. L'entretien semi-directif dispose d'un guide établissant la consigne de départ et la liste des thèmes à aborder. Quant à l'entretien directif, il dispose d'une liste de questions.

Afin de préserver les bénéfices de la non-directivité, le nombre de thèmes à explorer ne dépasse guère cinq ou six. Si les indications sont plus précises, le découpage sera plus fin et le nombre de thèmes et sous-thèmes sera plus élevé, les contraintes sont accrues.

Si le détail et la précision croissent encore, l'entretien devient directif et propose alors un nombre élevé de questions à l'interviewé. L'enquêteur conduit donc l'entretien en posant les questions dans le même ordre à chaque fois et avec la même formulation. Les réponses restent libres et peuvent profiter de relances, de recentrage ou de demandes d'éclaircissements.

### **Les entretiens de groupe**

Changement de dimension, changement de situation : l'entretien de groupe offre certains avantages qui peuvent être contributifs dans certaines recherches. Cette variation se décline en deux modes selon le degré de directivité choisi.

1°- Les entretiens de groupe :

La richesse et les particularités de cette méthode dépendent fortement des interactions générées par le groupe.

#### ▪ Caractéristiques des entretiens collectifs :

Les phénomènes de groupe confèrent des propriétés particulières avec des avantages et des inconvénients à pondérer avec la problématique poursuivie. Faisant l'objet de cours et de nombreux traités, la dynamique de groupe résulte des tensions positives et négatives qui s'y développent ; et correspond aux ajustements successifs. L'optimum est obtenu lorsque, malgré la subsistance de divergences, les individus acquièrent un certain nombre de références communes. L'intérêt réside également dans l'analyse de cette évolution marquée par l'influence des normes collectives.

Le groupe peut pousser à s'exprimer soit par l'effet apaisant de la présence d'autres personnes partageant le même sort, soit par la réaction que suscite les propos des autres. Les entretiens collectifs offrent certaines facilités car ils permettent d'obtenir de l'information rapidement et à moindres coûts. Cette technique présente aussi des inconvénients et impose

des contraintes. Disposant d'un temps de parole limité car partagé, la richesse et l'élaboration du discours sont plus modestes. Par timidité ou dissimulation, certains peuvent se retrancher derrière le discours dominant du groupe ou des leaders. Ces derniers peuvent inhiber la prise de parole d'autres participants. Certains thèmes touchant à la vie privée ou à l'intimité ne pourront être évoqués de cette façon. D'un point de vue pratique, la réalisation d'entretiens de groupe réclame que la salle dispose d'un équipement vidéo ou que l'on dispose d'un observateur<sup>6</sup>. Cette contrainte permet de traiter a posteriori les informations témoignant du fonctionnement du groupe. De manière globale, le traitement des informations ainsi obtenues s'avère complexe. Outre le discours du groupe, il s'agit d'examiner séparément les propos des individus, de relever les interactions et de les compléter par les informations non verbales (ces dernières sont à envisager avec prudence). Le rôle de l'enquêteur se distingue ici aussi en fonction de son degré de directivité, bien que la semi-directivité (appelé *focus group* en marketing) soit généralement de mise. D'ailleurs, la directivité se limite à l'existence d'un guide reprenant le ou les thèmes à explorer et permet aussi dans ce cas de réguler le fonctionnement du groupe. Ce degré de directivité peut bien sûr être accru en communiquant des règles et des instructions à respecter.

- Préparation et mise en œuvre :

La première étape dans la préparation d'un entretien de groupe consiste à déterminer la taille et la composition du groupe. Les groupes de faible taille sont plus faciles à conduire et à observer (de 6 à 12 personnes). Il y a suffisamment d'individus pour garantir la richesse des données recueillies ; la taille humaine du groupe n'impose pas d'être habitué à prendre la parole en public. La composition est la nécessaire conciliation de deux exigences contradictoires allant permettre une dynamique de groupe productive : ni trop d'hétérogénéité, ni trop de ressemblance. Il faut donc repérer d'abord les facteurs de différenciation qui risquent d'introduire des blocages tout en ménageant une part fructueuse d'hétérogénéité à l'intérieur du groupe.

Le déroulement : l'ouverture de séance est faite en déclinant l'identité de l'animateur ainsi que l'utilité de l'enquête, en édifiant les règles de fonctionnement. Les participants peuvent également se présenter brièvement. L'interviewer énonce ensuite la consigne initiale. Dans les entretiens collectifs, il est souvent préférable de fixer l'ordre des thèmes à explorer afin d'éviter la confusion. L'animateur-interviewer veille à ne pas influencer sur le contenu des discussions, il effectue des recentrages si le groupe s'égare. Il peut également aider une personne à développer son discours à l'aide des techniques d'intervention identiques aux

---

<sup>6</sup> Sans oublier d'indiquer sa fonction.

entretiens individuels. L'enquêteur régule le fonctionnement du groupe. Il peut, par exemple, inviter le timide à prendre la parole en interrompant le leader ou celui qui monopolise la parole, reprendre quelques éléments et formuler une question à la personne qui ne parvient pas à se faire entendre. Autre manière de procéder face des tensions voire un conflit : il faut demander à ceux qui sont restés neutres d'identifier les éléments positifs et les points de convergences.

## 2°- La technique des groupes nominaux :

Cette méthode permet de recenser les idées ou opinions des individus sur un sujet précis. Le procédé, plus directif que le précédent, comporte six étapes :

- l'enquêteur demande d'abord à chaque membre de réfléchir en silence sur un sujet précis en notant leurs idées par écrit ;
- il désigne ensuite un individu et lui demande d'exprimer l'une des idées qu'il a noté. Cette idée est inscrite sur un tableau puis un autre intervenant est désigné ; etc. Les idées sont dissociées des personnes qui les ont émises, sont présentées dans un ordre aléatoire et le leadership a plus de peine à s'installer ;
- à la fin du cycle, l'animateur s'assure que toutes les opinions sont comprises et peut même les regrouper par similitude. Les intervenants sont invités à expliquer la façon dont ils comprennent les différentes idées sans toutefois émettre de critiques ;
- les participants évaluent ensuite par écrit l'importance de chacune des idées inscrites sur le tableau, en leur attribuant une note. L'interviewer collecte les notes sans les communiquer et calcule la note moyenne obtenue par chaque idée. Les participants découvrent l'importance accordée collectivement à chacune des idées. Le dispositif interdit toute intimidation ou séduction (« bulletin secret ») ;
- une nouvelle discussion peut commencer en sollicitant chacun durant un temps de parole équitable. Chaque membre indique alors comment il comprend le vote du groupe.
- En fin de séance, un nouveau vote s'opère, chacun restant libre de conserver ou de modifier la note initiale. L'examen de ces nouveaux résultats permet de repérer les idées qui se sont imposées dans le groupe après la confrontation des points de vue.

### **Construire un dispositif d'entretien**

En guise de résumé (tentative échouée), un entretien se prépare aussi ; sinon on encoure le risque de recueillir des données peu utiles à l'objet de l'enquête. La préparation comporte aussi une forme de pré test. Comme la technique est double : situation et enquête. Les deux éléments sont pré testés ; le premier plus que le second. Une conversation ne peut être un entretien d'enquête. Il faut donc :

- Définir l'objet à étudier.
  - Elaborer un cadre d'interprétation.
  - Identifiez les variables ou thématiques sur lesquelles vous souhaitez recueillir des données.
  - Définissez les termes du contrat initial de communication : cadre de l'enquête, but annoncé, finalités, bénéfices attendus, etc.
  - Etablissez les modalités de passation :
    - choix de la population et des sujets,
    - durée de l'entretien (moyenne, minimale, maximale),
    - procédure d'anonymat,
    - lieu de l'entretien,
    - enregistrement ou prise de notes exhaustives.
  - Construisez la question inaugurale. Cette étape demande la plus grande attention quelque soit le type d'entretien. Elle présente à l'enquêté l'orientation à donner à son discours, suffisamment précise et suffisamment ouverte.
  - Identifiez et définissez les thèmes et sous-thèmes qui doivent être abordés, dans le cadre d'un entretien semi-directif (à lister puis à construire comme le point précédent).
  - Construisez un guide d'entretien dans le cas d'un entretien directif ou semi-directif. Les questions doivent être ouvertes, claires et précises, sans ambiguïtés. Dans le cas d'un entretien semi-directif, il s'agit de formuler des questions ouvertes centrées sur les thèmes et sous-thèmes. Ces questions seront utilisées uniquement dans le cas où l'interviewé ne les aborderait pas spontanément. Il n'y a pas d'ordre établi. Dans le cas d'un entretien directif, les questions sont construites à l'avance, sont identiques et proposées dans le même ordre à chaque participant. Comme pour le questionnaire, une liste d'indicateurs vous aidera y compris pour le travail d'analyse de contenu.
  - Prévoyez la fin de votre entretien. Une personne vous a offert son point de vue, n'oubliez pas de souligner sa participation en la remerciant de sa contribution. Auparavant, vous pouvez lui demander si elle a quelque chose de particulier à rajouter ou comment elle a vécu ce moment. Il est recommandé de re-préciser le caractère confidentiel de l'exploitation des données ainsi transmises (destruction des bandes d'enregistrement). La communication des résultats de l'enquête aux participants est souvent une garantie supplémentaire de rigueur.
- Les formalités de présentation et de fin d'entretien, la tenue, l'attitude de l'enquêteur sont des éléments de sérieux de l'enquête et des finalités que vous poursuivez.