

ROMY SAUVAYRE

Initiation à l'entretien en sciences sociales

Méthodes, applications
pratiques et QCM

2^e édition

ARMAND COLIN

Illustration de couverture : © shutterstock
Conception de couverture : Hokus Pokus Créations
Mise en pages : Nord Compo

<p>Le pictogramme qui figure ci-contre mérite une explication. Son objet est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, particulièrement dans le domaine de l'édition technique et universitaire, le développement massif du photocopillage.</p> <p>Le Code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique s'est généralisée dans les établissements</p>	<p>d'enseignement supérieur, provoquant une baisse brutale des achats de livres et de revues, au point que la possibilité même pour les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée.</p> <p>Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, de la présente publication est interdite sans autorisation de l'auteur, de son éditeur ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris).</p>
--	--



© Armand Colin, 2021 pour cette nouvelle édition

© Dunod, 2013

Armand Colin est une marque de

Dunod Éditeur, 11 rue Paul Bert 92240 Malakoff

ISBN : 978-2-200-63083-6

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2^e et 3^e a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Sommaire

Introduction	7
1 Débuter	9
1. Définir la question de départ	9
2. Se poser les bonnes questions	10
3. Anticiper pour maîtriser son projet	12
4. Page vierge ou connaissances préalables ?	14
2 Choisir un type d'entretien	17
1. L'entretien comme technique d'enquête	17
2. L'entretien de pré-enquête	18
3. L'entretien directif	19
4. L'entretien semi-directif	20
5. L'entretien compréhensif	21
6. Les entretiens longs	22
7. Le <i>focus group</i>	26
3 Le guide d'entretien	29
1. Le guide d'entretien est un « pense-bête »	29
2. Pourquoi préparer un guide d'entretien ?	30
3. Traduire ses hypothèses en questions	32
4. Rédiger de bonnes questions	33
5. Adapter le guide en fonction du type d'entretien choisi	39

6. Structurer le guide d'entretien	41
7. Exemple de guide d'entretien	51
8. Faire des entretiens d'entraînement	59
4 La prise de contact	61
1. Rédiger un appel à témoignage	61
2. Construire son échantillon	64
3. Prendre rendez-vous	70
4. Conseils pratiques pour préparer votre rencontre	79
5 Commencer l'entretien	86
1. Un entretien est une rencontre	86
2. Choisir sa place	87
3. Sortir votre matériel	93
4. Donner confiance	93
5. Enregistrer	95
6. Annoncer la consigne	96
7. Poser votre première question	97
6 Questionner et relancer	99
1. Adapter votre langage	99
2. Relancer	101
3. Reformuler	102
4. Faire des transitions	103
5. Recentrer le sujet	105
6. Utiliser des verbes d'action	106
7. Gérer les hésitations	107
8. Interrompre	108
9. Gérer les tabous	108
10. Pourquoi ne pas dire « Pourquoi » ?	109
11. L'erreur à éviter : « Moi, c'est pareil »	111

7 Écouter	113
1. Les 3 points clés de l'écoute	113
2. Maîtriser votre communication non verbale	115
3. Décrypter le regard de l'enquêté	122
4. Gérer les silences	124
5. Gérer les émotions de l'enquêté	128
6. Rester neutre et ne pas juger	131
8 Améliorer la fiabilité du discours	138
1. Le fonctionnement des mémoires	138
2. La remémoration	142
3. La place de l'oubli	144
4. L'influence des émotions sur la mémoire	147
5. Contextualiser pour se remémorer	150
6. Les indices de fiabilité du discours	161
9 Mettre fin à l'entretien	167
1. Les questions de la fin	167
2. Solliciter l'effet boule de neige	171
3. Remercier	172
4. Quand l'entretien continue	172
5. Qu'est-ce qu'un entretien réussi ?	173
10 Suivre et analyser vos entretiens	176
1. Le journal de terrain	176
2. Tenir un tableau de bord	178
3. Mettre fin à l'enquête : la saturation	179
4. Anonymiser vos enquêtés	181
5. Les logiciels de traitement des données	183

11 QCM	186
1. Testez vos connaissances	186
2. Consultez les réponses des QCM	195
Conclusion	201
Bibliographie	203

Introduction

Une première collecte de données ou d'informations par entretien, qu'elle soit ou non insérée dans un travail de recherche, est faite d'incertitude, et génère du stress. Vous vous poserez beaucoup de questions, vous ne serez pas sûr d'agir de la bonne manière. La peur de mal faire peut alors vous saisir.

« Le premier terrain est toujours un saut dans l'inconnu, l'épreuve de vérité... L'enseignement que j'avais reçu était théorique, je ne pouvais compter que sur moi-même et dus inventer une méthode de travail » (Griaule, 1977, p. 8-9, cité par Copans, 2008, p. 36).

Plus que de la théorie, cet ouvrage vise à partager avec vous de la pratique, de l'expérience de terrain, des astuces et des conseils. De nombreux exemples seront présentés pour vous permettre d'acquérir de l'expérience à partir de cas concrets et des photographies.

Les chapitres et sections suivront les étapes de la recherche et veilleront à répondre pas à pas aux interrogations que vous vous posez. Il sera alors successivement abordé : la question de départ, le choix de la population et du type d'entretien à réaliser, la manière d'y accéder, la construction d'un guide d'entretien, la préparation à l'entretien, les premiers contacts avec l'enquêté jusqu'à la réalisation de l'entretien. Nous irons au cœur même de l'entretien en détaillant tous les éléments qui peuvent influencer la collecte de données : le choix des lieux, le positionnement de l'enquêteur et de l'enquêté dans l'espace, les différentes manières de questionner (la formulation des questions, la neutralité, l'intonation, la gestuelle, les mouvements

faciaux, etc.) et de gérer la gêne, les tabous, les pleurs, les silences et les émotions ressenties ou exprimées (celles de l'enquêté et de l'enquêteur) durant cette relation singulière.

Nous aborderons également les moyens les plus efficaces pour stimuler la mémoire de son interlocuteur et obtenir les informations rétrospectives les plus fiables. Ces techniques prendront appui sur les travaux de neurosciences cognitives et de neuropsychologie portant plus spécifiquement sur la mémoire autobiographique.

Enfin, des astuces pratiques vous seront proposées pour mettre fin à l'entretien d'une manière progressive pour l'enquêté. Nous aborderons également sommairement le suivi et l'analyse des données recueillies. Vous serez ainsi orienté vers des logiciels spécifiques.

L'ouvrage s'achèvera par des QCM qui vous permettront de mettre en application ce que nous aurons vu ensemble au moyen de questions « mise en situation ».

Cette initiation, que nous vous proposons de découvrir à présent, peut s'appliquer à tous les domaines de l'activité sociale dès lors que l'on souhaite faire parler autrui, comme dans toutes les disciplines de recherche utilisant l'entretien. L'inconnu dans lequel vous êtes plongé avant la réalisation de votre premier entretien s'effacera progressivement à mesure que vous gagnerez en expérience. Vos premiers seront donc les plus difficiles. Cet ouvrage vise donc à vous apporter tous les éléments dont vous avez besoin pour réduire cette incertitude et vous permettre de commencer vos entretiens dans les meilleures conditions possibles.

■ Chapitre 1

Débuter

Quelle que soit la raison vous menant vers l'utilisation de l'entretien comme technique de collecte d'informations ou de données, le meilleur moyen de mener à bien votre entreprise est de la structurer. Il s'agit alors de définir une direction (la question de départ), de vous poser les bonnes questions, de définir des étapes et des durées pour chaque tâche (planification). Anticiper sera alors la clé pour mener à bien votre projet dans les temps impartis.

1. Définir la question de départ

Toute recherche débute par une question de départ : la question à laquelle vous avez envie de répondre, qui vous intrigue ou qui vous interpelle. Elle représente la colonne vertébrale de l'ensemble des démarches à entreprendre. Elle vous servira de guide dans l'exploration, la problématisation, le terrain, l'analyse et enfin la rédaction de votre travail de recherche ou votre mémoire. En effet, les choix que vous ferez lors de ce parcours ne serviront qu'un but : répondre ou se donner les moyens de répondre le mieux possible à cette question de départ.

Selon Raymond Quivy et Luc Van Campenhoudt (2017), cette question de départ se doit d'avoir trois qualités :

- *la clarté* : il vous faut être précis et concis ;
- *la faisabilité* : il vous faut être réaliste ;

- *la pertinence* : il vous faut étudier ce qui existe, sans juger, et ce, en cherchant à comprendre votre objet.

En somme, la construction d'une question de départ est importante et conditionnera le reste de votre démarche de recherche jusqu'à la collecte de données et l'analyse.

Concevez cette question de départ comme une direction, un cap, pour vous diriger dans votre collecte d'informations. Vous pouvez changer de direction en cours de route, mais un détour vous fera permettre du temps.



Astuce

Prenez le temps de définir votre question de départ, car l'ensemble des choix que vous aurez à faire seront liés à cette question (type d'entretien, nombre d'entretiens, personnes à interroger, etc.). Pour ce faire, posez une première question, lisez un peu sur le sujet, reformulez votre question, réfléchissez aux moyens d'obtenir les données pour répondre à la question, et vous verrez que votre question va s'affiner et se préciser.

2. Se poser les bonnes questions

Pour préparer votre recherche, il vous faut vous poser les bonnes questions et réfléchir aux trois aspects suivants : les contraintes scientifiques, temporelles et financières.

2.1 Les contraintes scientifiques

La question posée est-elle intéressante et peut-elle apporter une pierre à l'édifice du domaine considéré? En somme, il s'agit d'avoir quelques connaissances sur ce qui a déjà été réalisé sur la question

pour savoir comment s'insérerait votre travail dans le domaine considéré. Quels seraient les atouts de votre approche ? Que proposez-vous d'apporter de supplémentaire ?

2.2 Les contraintes temporelles

De combien de temps disposez-vous pour réaliser cette enquête ? Combien de temps pourriez-vous consacrer au terrain (les entretiens) en lui-même ? Les choix méthodologiques ne seront pas les mêmes si vous disposez d'un mois ou d'un an pour réaliser votre terrain de recherche.

- **Exemple 1. Les contraintes du terrain**
- Il semble irréaliste d'intégrer une société secrète ou de réaliser des entretiens
- dans une prison en moins de trois mois, car il vous faudra plus de temps que
- cela pour avoir accès aux enquêtés.

2.3 Les contraintes financières

De quelle somme d'argent disposez-vous pour réaliser votre enquête ? La budgétisation est une étape cruciale. Les choix relatifs à la prise de contact avec la population cible et les lieux de rencontre sont tributaires de cette question pécuniaire.

Il est donc nécessaire d'anticiper les coûts matériels (papeterie, téléphonie, fournisseur d'accès Internet, enregistreur ou téléphone, logiciels, ordinateur, supports de sauvegarde, etc.), de transport, d'hôtellerie et de restauration.

Vous comprenez là que l'ambition même de votre recherche est confrontée à la réalité de sa faisabilité. Sans budget conséquent, il vous faudra renoncer à une enquête à l'étranger ou hors des frontières de votre région. Dans le cas d'un budget réduit, il vous faudra réaliser vos entretiens dans la ville ou dans la région où vous résidez.

3. Anticiper pour maîtriser son projet

3.1 Planifiez vos tâches

Pour mieux vous préparer, il vous faut anticiper les différentes phases du projet et leur assigner une durée.

Listez de grandes sections de tâches telles que 1) rédiger la question de départ et problématisation, 2) l'enquête (préparer le guide d'entretien, le tester, prendre contact avec les enquêtés, réaliser les entretiens), 3) traiter les données (transcrire et analyser les entretiens), 4) rédaction, relecture et correction du rapport ou du mémoire.

Ensuite, il s'agit de réaliser un diagramme de Gantt au sein duquel vous définirez une durée estimée pour chaque tâche. Cette planification vous permettra de mieux maîtriser votre temps et facilitera le suivi de votre projet.

Figure 1. Exemple de planification sur une année universitaire réalisée avec Excel

Diagramme de Gantt simplifié	Année 1											
	S	O	N	D	J	F	M	A	M	J	J	A
1. Question de départ et problématisation	■	■										
Lectures sur le sujet de recherche	■											
Choix du cadre théorique		■										
Rédaction de la problématique			■									
2. Enquête				■	■	■	■	■	■	■	■	■
Rédaction du guide d'entretien				■								
Test du guide d'entretien					■							
Echantillonnage et prise de contact						■	■					
Réalisation des entretiens							■	■	■	■	■	■
3. Traitement des données								■	■	■	■	■
Transcription des entretiens								■				
Analyse des entretiens									■	■	■	■
4. Rédaction											■	■
Écriture											■	■
Relecture et correction												■
Mise en page et finalisation												■



Astuce

Pour maîtriser votre projet, comme il est fréquent de prendre du retard, une astuce consiste à surestimer le temps de chaque tâche de 30 %. Il serait fâcheux de ne plus avoir suffisamment de temps à la fin pour rédiger votre rapport ou votre mémoire.

3.2 Estimez les coûts

Une fois que vous avez choisi le type d'entretien, que vous savez quelle sera la durée de votre projet (6 mois pour un mémoire de Master, 3 ans pour une thèse), un test s'impose pour adapter vos choix à vos contraintes de temps, d'argent et de recherche. Ce test vous permettra de corriger vos choix avant de commencer et de vous prémunir de devoir retarder, réorienter, voire avorter votre travail.

- **Exemple 2. Évaluer les coûts de transport**
- Pour réaliser 30 entretiens au sein d'une même ville, en se déplaçant au moyen de transports en commun, on pourra précéder par exemple comme suit : pour Paris *intramuros* avec un ticket coûtant 1,69 €, s'il est acheté par 10 : $30 \times 1,69 \text{ €} = 50,70 \text{ €}$. Si vous envisagez de rencontrer les personnes deux fois, alors la somme nécessaire avoisine les 100 €.
- Pour réaliser 30 entretiens disséminés partout en France, on procédera par estimation à partir de la fourchette haute du prix d'un aller-retour en bus, sans abonnement ni réduction. Mieux vaut surestimer le coût que de le sous-estimer. Le coût estimé est alors le suivant : $30 \times 90 \text{ €} = 2\,700 \text{ €}$.

4. Page vierge ou connaissances préalables ?

Avant de commencer votre terrain (réaliser vos entretiens), la question des connaissances préalables se pose. Faut-il vous documenter avidement ou devez-vous aborder votre terrain vierge de toutes connaissances ? Ces deux approches antagonistes présentent toutes deux des avantages et des inconvénients. Il s'agit d'un choix méthodologique à faire, et ce, en fonction de votre question de départ et de votre approche.

4.1 Se présenter face à l'enquête sans connaissance préalable

Certains sujets sont si peu étudiés que vous n'aurez que peu de travaux à consulter. Vous ne disposerez alors que de connaissances sommaires lors de la réalisation de vos premiers entretiens. Les contraintes du terrain peuvent donc vous amener à faire ce choix par défaut ; il reste à en mesurer les effets.

Les avantages. Vous avez tout à apprendre de votre enquête. Celui-ci se présente alors comme un informateur privilégié. Outre les idées reçues du sens commun, vous n'avez pas encore d'hypothèses fermes à vérifier. Vous restez donc ouvert à la découverte, vous apprenez au cours de l'entretien, et vous formulez vos hypothèses au gré des échanges. Vous pourrez également appliquer la *Grounded Theory*, proposée en 1967 par Barney Glaser et Anselm Strauss (2017), qui suggère de partir des faits, du terrain, pour construire son objet de recherche.

Les inconvénients. Vous avez peu de connaissances sur le sujet d'enquête, et vous vous imprégnez progressivement de votre terrain d'étude auprès des enquêtés. Vous avez en premier lieu une approche superficielle du problème qui évoluera au gré des entretiens.

Les questions posées dans les premiers entretiens n'auront ni la même teneur, ni le même niveau d'approfondissement, ni les mêmes hypothèses que celles posées à la fin de votre recueil de données. Les données nécessaires à l'analyse ultérieure seront alors présentes de manière hétérogène dans les entretiens recueillis.

Par ailleurs, l'absence totale ou partielle de connaissances dans le domaine exploré peut être dépréciée par l'enquêté. Si votre posture éthique vous amène à vous prémunir de porter un jugement à l'encontre de votre interlocuteur, il n'en sera pas forcément de même de la part de votre enquêté. Il pourrait considérer que votre approche manque de sérieux ou de professionnalisme, voire s'étonner de la simplicité de vos questions.

• **Exemple 3. Les enquêtés étonnés par les questions**

• Béatrice Carnel (2001, p. 79) rapporte ainsi sa propre expérience d'enquêtrice :
• « La "naïveté", la redondance de nos questions ont pu provoquer un étonnement visible ou, parfois, un agacement, alors qu'il s'agissait d'une demande
• sincère de renseignements. »



Astuce

Vos enquêtés forgent des préjugés sur l'enquêteur et lui attribuent parfois des connaissances qu'il ne possède pas. Pour éviter cette surprise de l'enquêté à la réception de vos questions, l'astuce consiste à le prévenir que vous lui poserez des questions qui lui sembleront simples, évidentes, voire insignifiantes. Il vous faudra ajouter que ses réponses vous seront très utiles. Grâce à cette annonce préliminaire, l'enquêté ne se montrera plus surpris par certaines de vos questions. Par ailleurs, pour éviter la redondance des questions, une astuce consiste à toujours commencer votre phrase par « vous m'avez dit ceci », puis ajouter votre question. Votre enquêté ne sera alors pas las des questions qui lui semblent répétitives alors qu'elles ne le sont pas pour vous (voir chapitre 6 pour approfondir).

4.2 Se présenter devant l'enquêté avec une large connaissance préalable

Le sujet de recherche que vous souhaitez aborder regorge de travaux existants et donc de lectures potentielles. Particulièrement anxieux à l'idée de ne rien savoir au préalable, vous vous lancerez peut-être à corps perdu dans la lecture de quantité d'ouvrages et d'articles.

Les avantages. Les lectures vous permettront d'explorer le terrain de manière distanciée, voire théorique. Vous aborderez l'entretien sereinement, car vous avez une idée précise des données à recueillir. Le guide d'entretien qui vous accompagnera témoignera de votre maîtrise du sujet. Le recueil de données peut alors être standardisé puisque vous pourrez espérer obtenir une réponse à chaque question posée.

Les inconvénients. La boulimie de lecture ou la « glotonnerie livresque » (Quivy et Van Campenhoudt, 2017, p. 24) peut vous conduire à vous forger des certitudes sur le sujet. Confronté au terrain et à l'enquêté, vous pouvez rester campé sur ces certitudes et passer à côté d'éléments nouveaux ou contradictoires apportés au cours des échanges. En somme, soumis au biais de confirmation (Wason, 1960), vous pourriez être aveuglé et imperméable à tout changement pour ne vous focaliser que sur ce que vous êtes venu chercher. Or, même bien préparé, chaque terrain d'enquête regorge d'inattendu et c'est justement en arborant une constante ouverture d'esprit que vous saurez être attentif à de nouvelles découvertes sur des sujets pourtant bien connus.



Points clés

- Un entretien bien préparé est un entretien réussi.
- Anticipez, planifiez, et faites des choix méthodologiques éclairés pour vous donner toutes les chances de réussir votre enquête dans les temps impartis.
- Soyez préparé, mais ouvert d'esprit.