

L'entretien comme méthode de recherche.

I) Introduction :

L'entretien revêt des processus fondamentaux de communication et d'interaction humaine.

L'entretien engage deux personnes en vis-à-vis et à ce titre ne peut être considéré comme un simple questionnaire où on est dans une relation anonyme. Des rapports sociaux se jouent dans un entretien. De fait, dans un premier temps il est important de ne pas perdre de vue que chaque description, chaque représentation etc. exprimée par un individu enquêté doit être rapportée aux points de vue dont elles dépendent, donc à la position de l'individu. Derrière chaque agent, se cache une position à laquelle sont liés des intérêts, des enjeux etc. que l'individu lui-même ne conscientise pas forcément mais que le chercheur ne doit pas perdre de vue. Ce premier aspect permet déjà de ne pas prendre la parole de l'enquêté en dehors de son « contexte » social, et donc de faire une première objectivation de ce qui est dit. Dans un deuxième temps, il faut envisager les entretiens dans le cadre de sa problématique et de ses hypothèses. Les entretiens ne sont pas construits sans relations avec les hypothèses et les contacts qui sont pris avec certaines personnes ne sont pas pris sans réflexion sur leur utilité et leur rapport avec l'objet. Les entretiens ont pour fonction de recueillir des données et mettre au jour certains indicateurs qui permettront de vérifier ou non les hypothèses. Mais aussi de faire naître des hypothèses.

L'entretien présente plusieurs avantages selon les objectifs qu'on se fixe, il permet :

- L'analyse du sens que les acteurs donnent à leur pratique et aux événements auxquels ils sont confrontés : leurs systèmes de valeurs leurs repères normatifs, leurs interprétations de situations conflictuelles etc.
- L'analyse d'un problème précis : ses données, ses enjeux, les différentes parties en présence, les systèmes de relations etc.
- La reconstitution d'un processus d'action, d'expériences ou d'événement du passé.

II) Statut de l'entretien :

On remarque principalement trois statuts de l'entretien : Exploratoire / Principal / Contrôle.

Exploratoire : on cherche à dégager des thèmes, des points d'accroche en entretien et des points d'approche sur l'objet. On tâte un peu le terrain, on apprend à se repérer dans le milieu enquêté, on prend des marques et des repères. Ces entretiens servent aussi à lancer des ballons d'essai, c'est à dire voir les questions les plus pertinentes, les thèmes récurrents chez l'enquêté et ce qui l'intéresse le plus, ce sur quoi ils parlent le plus (permet de s'interroger sur pourquoi il en parle autant, pourquoi c'est récurrent, qu'est ce que cela cache). On récolte aussi un certain nombre de données liées au terrain réutilisable par la suite. Enfin cela permet de prendre des contacts et d'agrandir son réseau de relation pour la poursuite de l'enquête.

Ces entretiens sont donc souvent utilisés en parallèle des premières lectures pour mettre au jour la problématique et définir de manière plus précise l'objet à l'étude.

Principal : le questionnement ici est plus affiné, les thèmes d'entretien utilisés parlent davantage aux enquêtés parce qu'ils renvoient à leur expérience. Ce type d'entretien en

général est plus long, plus dense car plus réfléchis et plus mûris. Ces entretiens servent à éprouver les hypothèses et donner la preuve de ce que l'on avance. On cherche au maximum à creuser les informations qui sont données, et à tirer profit au maximum de ce que dit l'interlocuteur. C'est le matériel principal d'analyse. Ce type d'entretiens sert aussi à approfondir sa problématique ou à la remodeler.

Contrôle : En fin d'enquête, ce sont des entretiens de vérification « systématique » des hypothèses, et des premières analyses effectuées du terrain et des différents interviewés.

Combien d'entretiens ?

Les entretiens n'ont pas pour but d'être « représentatifs » (pour ça il y a le questionnaire)

Le but est de reconstruire l'univers sur lequel on travaille. Ainsi, il faut davantage voir l'entretien dans sa dimension relationnel. C'est-à-dire que les entretiens prennent corps dans le cadre de l'enquête même. Ce sont des entretiens qui se répondent les uns aux autres, qui livrent des points de vue singuliers, mais que le chercheur doit relier avec d'autres points de vue singuliers. Il s'agit donc de restituer et réfléchir la singularité de ce cas au regard de l'enquête et des données déjà existantes par exemple (« l'universel est dans le particulier » Goffman). Donc il ne s'agit pas de multiplier les entretiens sans les mettre en relief avec ce que le chercheur possède déjà comme données. C'est la singularité de chaque cas qui est intéressante.

Effet de saturation des entretiens : les personnes racontent « toujours » la même chose, et cela n'apporte rien de plus.

III) Les différents types d'entretien :

Là aussi trois type d'entretiens : Directif / Semi-directif / Libre.

Directif : questionnaire oral. Avantage : très sécurisant pour le chercheur. Il arrive un guide d'entretien tout prêt, chaque question est posée dans un ordre pré-établie, et le chercheur se cantonne à lire ses questions et à cocher les cases (un peu comme les sondages dans la rue). Un avantage sur le questionnaire envoyé c'est que l'enquêteur peut repréciser ses questions ou les reformuler suivant les individus. Limites : très peu de marge de manœuvre pour l'enquêté. On laisse peu de place à l'initiative de parole, à l'expression, puisque l'enquêté va juste se contenter de répondre à la question, sans aller plus loin.

Ça peut être intéressant pour tester un questionnaire destiné à être envoyé plus tard (faire un pré-test).

Semi-directif : en ce sens qu'il n'est ni entièrement ouvert, ni entièrement fermé. En général, le chercheur dispose d'un certain nombre de thèmes ou de questions guides, relativement ouvertes, sur lesquels il souhaite que l'interviewé réponde. Mais il ne pose pas forcément toutes les questions dans l'ordre dans lequel il les a noté et sous leur formulation exacte. Il y a davantage de liberté pour le chercheur mais aussi pour l'enquêté. Autant que possible, le chercheur laisse venir l'interviewé afin que celui-ci puisse parler ouvertement, dans les mots qu'il souhaite et dans l'ordre qui lui convient. Le chercheur essaie simplement de recentrer l'entretien sur les thèmes qui l'intéresse quand l'entretien s'en écarte, et de poser les questions auxquelles l'interviewé ne vient pas par lui-même.

Libre : Pas de cadre prédéfini, se passe sur le mode de la conversation « naturelle ». Souvent utilisé pour les récits de vie. Lorsque l'on veut retracer des trajectoires de vie pour comprendre une position, ou une situation. On essaye alors de ne pas limiter l'entretien à quelques dimensions de la vie de l'individu mais essayer de comprendre comment sa trajectoire, au travers différents aspects de sa vie (familial, scolaire, professionnel etc.) l'ont amené vers telle ou telle position. Ce genre d'entretien est souvent plus long mais aussi plus difficile pour le chercheur. Il demande une plus grande expérience, puisqu'il faut savoir faire parler la personne sur son vécu, et savoir rebondir sans cesse sur ce que raconte l'individu pour ne pas créer trop de vide et casser le rythme de l'entretien. Ce genre d'entretien est très riche lorsqu'il est correctement mené et exploité.

IV) Comment préparer et négocier un entretien :

Dans un premier temps, avec qui prendre contact ? Bien sûr avec des personnes susceptibles de d'apporter quelque chose à l'enquête. Avec des personnes différentes, c'est à dire occupant des positions différentes dans le champ à l'étude, pour avoir différents points de vue dès le départ, et structurer sa réflexion autour de ces différents points de vue.

Cibler les personnes les plus intéressantes par leur position pour l'enquête (en relation aussi avec le moment de l'enquête), les « bons informateurs ».

Remarque / au milieu de l'enquête : prendre des contacts et réaliser une enquête dans un milieu que l'on connaît, où dans lequel on est ou on a été présente des avantages : c'est rassurant pour le chercheur, il connaît du monde, il a des contacts plus facilement, il gagne du temps, il peut avoir des infos plus facilement etc. Mais, d'une part faire des entretiens avec des gens que l'on connaît n'est pas toujours évident : forme de politesse l'un envers l'autre, des non dit (par évidence), peur du jugement. D'autres part, il faut être capable d'objectiver sa situation, c'est à dire est ce que le fait qu'on ne soit pas trop impliqué dans la situation peu biaiser le caractère objectif de l'analyse. Etre capable de prendre du recul par rapport à sa situation. Le fait d'être trop impliqué peut empêcher de voir certaines chose que l'on pense comme sans importance, ou que l'on interroge pas tout simplement parce qu'elles nous paraissent évidentes. Trouver un juste milieu (Mauss « si on est trop dedans on fait une sociologie du gang, si on est trop dehors on fait une sociologie du flic »)

Dans un deuxième temps, comment prendre contact ?

La prise de contact est différente suivant le milieu enquêté. Elle peut se faire par des contacts formels ou informels que vous avez dans le milieu étudié. Prise de contact différentes suivant le statut et la position de l'individu, et selon le milieu d'enquête

Dans un troisième temps, comment justifier son travail ?

Attention au mot « enquête ». Il est socialement connoté, et souvent cette connotation est péjorative : enquête policière, enquête fiscale, enquête sociale etc. donc plutôt utiliser le terme d'étude, de travail etc. Justifier l'aspect universitaire peut donner une légitimité (peut avoir l'effet inverse). Mettre en avant le sérieux du travail (si nécessaire : accréditation, une lettre du directeur de recherche légitimant le travail). Dans la présentation de son travail et dans sa propre présentation il faut être le plus honnête possible, sans forcément dévoiler tous les aspects de l'enquête (les objectifs, les hypothèses etc.).

Dans un quatrième temps, comment prendre RDV et négocier les conditions d'entretiens ?

Souvent au début, on subit les conditions d'entretiens qui nous sont imposés par l'enquêté (on fait avec). Mais il faut savoir que les conditions dans lesquelles se déroulent l'entretien sont très importantes et conditionnent aussi l'échange qui sera fait. Il faut alors essayer de négocier plusieurs conditions de l'entretien pour que celui-ci se déroule dans les meilleures conditions possibles.

- *Négocier le temps de l'entretien :*

Pour les enquêtés quand vous leur parler d'entrevue, d'entretien, ou d'interview = sorte de sondage, de questionnaire oral ne nécessitant pas beaucoup de temps. Il faut leur faire comprendre que c'est différent. Qu'il est nécessaire de disposer d'un peu plus de temps. Envisager un RDV dans une période où l'enquêté aura suffisamment de temps. Essayer de négocier de façon à ce que les deux parties s'y retrouve. De plus, plus l'entretien sera long, plus l'enquêté aura de chance de se libérer, prendra confiance, oubliera le magnéto, et donc se livrera peut être davantage. (Attention : ce n'est pas parce qu'un entretien est long qu'il est forcément meilleur). Quelques aspects à éviter :

Eviter de prendre un RDV trop loin dans le temps. RDV plus ou moins proche, ou sinon reconfirmer par téléphone.

Eviter de prendre un RDV si l'enquêté a des contraintes horaires à respecter. Il faut avoir du temps devant soi (on ne jamais exactement combien de temps va durer un entretien).

Eviter de cumuler plusieurs entretiens dans la même matinée ou après midi. Pas forcément évident de passer de l'un à l'autre. Interlocuteur différent et dynamique différente.

- *Négocier le lieu d'entretien :*

Le lieu est important aussi. Il faut être au calme. Conditionne aussi l'échange

Remarque : la situation d'entretien est elle-même révélatrice de la relation social qui se joue ou se jouera dans l'entretien : comment on vous reçoit, où, dans quelles conditions, quel accueil etc.

V) Comment conduire un entretien :

- pas de bonnes réponses, pas de mauvaise ;
- pas interview de journaliste : le but n'est pas de sous tirer des infos à tout prix, de chercher l'inédit.
- chercher une discussion, échange de points de vue
- s'appuyez sur des faits objectifs tirés de l'enquête et des lectures.
- pas de jugement.

1. Un guide d'entretiens est-il nécessaire ?

Certains avantages mais aussi inconvénients.

- **Avantages :**

- Rassure l'enquêteur (en cas de « panne » d'idée, de relance) et l'enquêté (peut apporter plus de caution. Officialise encore plus la situation d'enquête. Perçu différemment selon la position sociale de l'enquêté)

- Impression d'avoir recueilli matériaux conforme à la problématique.

- Autorise des comparaisons systématiques entre entretiens

- Inconvénients :

Peut virer à l'interrogatoire. On finit par ne plus vraiment écouter l'interviewé, on est obnubilé par sa grille, on n'est pas vraiment attentif aux réactions de l'individu. On recadre sans arrêt l'entretien dans sa grille préconçue et finalement peu de liberté pour l'interviewé. On renforce l'idée que l'interviewé doit répondre à des questions, et suggère l'idée de bonnes réponses. Dans ce cas on laisse l'occasion aussi de laisser apparaître de nouvelles hypothèses émanant du terrain. On stérilise à l'avance la fécondité de l'instrument d'enquête.

Guide d'entretien peut enfermer aussi dans le sujet. Or certains écarts de la part de l'interviewé peuvent être intéressants. Les associations d'idées ont nécessairement du sens pour l'enquêté et un sens social pour l'enquêteur qui devra le découvrir.

DONC : préparer un « guide mental » ; arriver avec une problématique en tête avec des grandes questions ou registre de questions à poser. Noter quelques thèmes sur une feuille (à la limite quelques questions précises).

2. Aspect déontologique de l'entretien.

- Le principe d'anonymat (des enquêtés, et si besoin des lieux, des collectifs etc.)
- Demander l'autorisation d'enregistrer
- Ne jamais divulguer les propos d'un interlocuteur dans son milieu d'interconnaissances.
- Tenir à dispositions les cassettes, transcriptions etc. qui concernent votre interlocuteur, s'il le désire.

3. Conduire l'entretien :

- Remarque sur l'enregistrement :

Intérêt de l'enregistrement = plus attentif, attitude d'écoute, peu prendre des notes en plus pour revenir sur certains points, permet de capter l'ensemble du discours.

Petit désavantage, peu impressionner l'enquêté. (Magnéto fait passer la parole privé vers la parole public, exploitable, ce qui peut gêner).

- Rapport social de l'entretien :

L'entretien est un rapport social spécifique.

D'une part, c'est une relation sociale particulière entre l'enquêteur et l'enquêté. Le chercheur est inconnu à la vie de l'enquêté. L'enquêté lui confie des moments de sa vie, des confidences : le chercheur est dans une position idéal d'objectivation. La position d'étrangeté représente une posture objective.

D'autre part, cette relation est aussi un rapport social où le pouvoir est central : relation dominant-dominé ; dominé-dominant.

DONC : il faut adapter son comportement aux situations des enquêtés.

- Conduire l'entretien :

Dans un premier temps conduire un entretien c'est avoir une position d'humilité et une position de fausse naïveté. Sans pour autant faire l'ignorant. Etre naïf tout en sachant plus ou moins de quoi on parle (suivant aussi les enquêtés. Cf. point précédent), le but étant de faire parler les gens sur un sujet qui nous intéresse, même si on le maîtrise.

- Amorcer l'entretien :

Le plus simple est de demander au gens de raconter. Ne pas poser une question trop précise, et surtout éviter de commencer en demandant à l'enquêté de se présenter. Cela peut bloquer. Le but c'est que l'enquêté prenne confiance et parle sans retenue. Interroger sur le sujet principal de l'enquête peut être pertinent, sur ce qui est susceptible de motiver le plus l'enquêté. Eviter aussi d'interroger directement l'enquêté sur des données objectives (emploi, situation matrimoniale, position sociale des parents etc.).

- La conduite de l'entretien :

- Tout d'abord, c'est avoir un rôle actif. Cherchez à alimenter l'échange. Trouvez les bonnes relances. Un des moyens les plus efficaces sera de rebondir sur ce que vient de dire l'enquêté, ou de reprendre ce qu'il vient de dire soit pour approfondir, le faire davantage expliquer, soit pour passer à un autre thème de l'entretien. Le chercheur imprime une direction à l'entretien. Toutefois, attention de ne pas être trop interventionniste.

- Il ne faut pas « avoir peur » des anecdotes par exemple, qui peuvent sembler hors de propos. Au contraire, ces anecdotes reflètent aussi des pratiques sociales, des instants de vie qui, si elles sont racontés à tel moment, expriment quelque chose pour l'enquêté.

- Interroger sur des pratiques est fondamentale. Comment interpréter des opinions ou des représentations si on ne connaît pas les pratiques ? Possibilité de mettre ainsi en cohérence plusieurs pratiques mais aussi les pratiques et les opinions, les représentations.

- L'entretien est souvent une alternance entre phase informative et des phases de prise de position. Essayer d'exploiter ses prises de position. Montrer une attitude active, pas forcément en acquiescant toutes les paroles, mais en demandant des précisions sur sa prise de position, en essayant de voir comment il réagit à une position contraire etc. Là se joue aussi une phase d'interprétation directe des prises de position, à chaud, sans prendre position.

Ainsi l'entretien permet de récolter deux types de données :

- Données dites objectives : la description du monde, les formes de pratiques et le talon sociologique (âge, sexe, profession, statut matrimonial, lieu et mode d'habitat, origine sociale, recueil de données statutaires spécifiques à l'individu, etc.)
- Données dites subjectives : la relation au monde qui correspond à l'espace des points de vues, aux prises de positions, aux opinions etc.

VI) Comment exploiter un entretien :

➤ Hiérarchisation des entretiens :

Tout d'abord, concernant les entretiens il ne faut pas s'enfermer dans un travail de retranscription de tous ses entretiens. Vouloir tout retranscrire est rassurant, mais c'est une sorte de fuite et on laisse de côté sa problématique. Essayer plutôt de travailler les deux en parallèle, et de voir ce qu'apporte les entretiens par rapport à sa problématique (toujours pour s'interroger sur ce que l'on cherche).

Ensuite pour faire un choix parmi les entretiens et parmi les données recueillies dans ces entretiens, on peut distinguer quatre types d'informations :

- les informations d'ordre générale ou spécifique aisément vérifiables sans qu'il soit franchement besoin de les prouver. Ces données peuvent recouvrir le statut *informatif*, elles servent à dresser un panorama relatif à certains points explorés. Ces données participent donc davantage de la culture sur le sujet.
- L'expression des points de vue, de jugement de valeurs, de prise de position, d'explications ou même de descriptions spécifiques liées à votre objet. Ces points de vue doivent être distingués des infos précédentes. Ces données sont intéressantes car l'individu parle en son nom, exprime une position particulière dans le champ.
- le recueil d'informations liées au positionnement institutionnel de l'interviewé à la fois dans son univers de pratique et dans la société au sens large. Autrement dit il convient de cerner à quel titre il est porteur d'une vérité sur l'objet de recherche en question et sur le social en général. Choisir un interlocuteur quel qu'il soit, c'est dans tout les cas rendre légitime sa parole au moins regard du travail de recherche, ce qui appelle à questionner ce pour quoi il vous intéresse. QUI EST-IL ?
- le recueil d'informations liées à sa trajectoire personnelle qui détermine à la fois l'expression de son point de vue au même titre que sa position institutionnelle (qui bien souvent résulte de cette trajectoire mais pas seulement). Comprendre une position et un point de vue c'est aussi comprendre une trajectoire sociale. D'OU VIENT-IL ?

➤ Retranscrire son entretien :

Un bon entretien approfondi est un entretien bien retranscrit. La transcription fait déjà partie de l'analyse. Rendre compte de la parole de l'interviewé dans tout ce qu'elle a de complexe, dans ses nuances etc. *Il ne faut pas seulement saisir des mots qui sont dit mais aussi une tonalité de l'entretien* (les attitudes corporelles, les mal entendu, les silences, les hésitations etc). Les entretiens seront d'autant plus riches et interprétables que la retranscription sera fidèle.

ATTENTION : il y a toujours l'illusion de la « fidélité pure », qui ne peut pas vraiment être respecté, et ceux pour deux choses :

- On en peut pas écrire comme l'on parle. Les normes du « bien parler » sont différentes du « bien écrire » ;
- Transformer la parole en écrit fait forcément perdre une partie de la richesse de l'interaction, et donc modifie le statut de la source, puisqu'on va figer certains instants de l'entretien qui paraissent intéressants pour l'analyse.

Donc comment retranscrire ?

Il faut essayer de retranscrire de manière à ce que cela soit compréhensible sans dénaturer la parole de l'interviewé. Retranscrire en évitant trop les répétitions successives inutiles pour la compréhension, ponctuer de façon à structurer les écrits, supprimer les fautes manifestes d'accord etc. Tout ceci doit servir à ce que le texte ne soit pas rebutant à lire. Par contre garder certaines remarques utiles entre parenthèse dans l'entretien qui marqueront justement la tonalité de l'entretien et les attitudes de l'interviewé (il hésite longuement, il bégaye, rire, il cherche le mot juste, long silence etc.)

C/ La retranscription est donc un premier moyen d'analyse et même d'auto-analyse. Analyse puisqu'en écoutant la bande de manière attentive et la retranscrivant le plus fidèlement possible on s'imprègne du discours. Ensuite auto-analyse puisque cela permet de repérer notre façon de conduire un entretien et donc nos erreurs.