



au service des associations



Avec le soutien de la Wallonie et de la Fédération Wallonie Bruxelles

L'Entretien

d'après Jean-Claude KAUFMANN, « L'entretien compréhensif »,
Ed. Armand COLIN, sous la direction de François de SINGLY, Paris, 2011.

COMPAS, Georges TORCK, avril 2014

Table des matières

1. La phase exploratoire	2
1.1. LA QUESTION DE DÉPART	2
1.2. LES LECTURES PRÉALABLES	3
2. Les instruments évolutifs	4
2.1. LE PLAN	4
2.2. LE GROUPE DES INFORMATEUR-RICE-S	4
2.3. LA GRILLE	5
3. La conduite des entretiens	6
3.1. LE STYLE	6
3.2. LES RÔLES RESPECTIFS	7
3.3. L'EMPATHIE	7
3.4. L'ENGAGEMENT	8
3.5. PROCESSUS DIALECTIQUE	8

1. La phase exploratoire

Cette phase permet de « rentrer » dans le sujet. Son objectif consiste à préparer le travail de recherche, pratiquement mettre en place les instruments de la recherche, surtout la grille de questions (pas un questionnaire).

Les différentes composantes de la démarche sont :

- la question de départ ;
- établir et réaliser les lectures préalables ;
- décrire le territoire, les biens et services disponibles, les publics à rencontrer et à ce propos, réaliser une ébauche d'échantillonnage de la population, en se penchant sur les données quantitatives, notamment par les statistiques, et qualitatives tout particulièrement grâce aux lectures préalables ;
- tester la question de départ, auprès de « personnes ressources » (1 ou 2 expérimentations), conduisant à la rédaction de la grille d'interview.

L'ensemble doit être conduit à un rythme soutenu tout en restant extrêmement exigeant et rigoureux dans la démarche. L'enjeu consiste à ne pas s'enliser dans cette 1^{re} phase.

Les investigations permettent de réfléchir aux hypothèses tout en gardant un regard sur l'avancée du travail : le groupe cherche de nouveaux outils, complète ses lectures, analyse les premiers contenus, juge s'il faut accélérer la recherche ou au contraire la ralentir, met en place les outils d'autocontrôle... il gère la stratégie de recherche.

1.1. LA QUESTION DE DÉPART

Elle est liée au choix du sujet qui doit être clair et motivant.

Afin de ne pas se perdre sur la route de la recherche, le chercheur doit s'imposer deux limites :

- Pour une recherche plutôt « descriptive », les limites extérieures au chercheur et au sujet sont prises en comptes comme la nature et la disponibilité du public, les caractéristiques du territoire, les moyens financiers et organisationnels disponibles... ;
- Pour une recherche plutôt « théorique », les limites conceptuelles s'imposent, c'est-à-dire le rapport aux moyens intellectuels, méthodologiques... que maîtrise le chercheur.

Bien souvent, le chercheur ou l'équipe prend en compte l'ensemble des critères intérieurs et extérieurs pour « cadrer » le choix de la recherche.

Pour y parvenir, il est nécessaire d'établir un plan de travail afin de :

- formuler les hypothèses résultant d'un premier débat (voir « Conduite de réunion d'information ascendante et descendante ») ;
- rédiger la question(s) de départ.

Le débat permet à l'enquêteur-riche – seul-e ou en l'équipe – de s'immerger dans les faits.

Cependant, il ne doit pas s'y perdre, surtout s'il s'agit d'un travail en équipe. Il est nécessaire de garder à vue l'objectif poursuivi et donc de clarifier, ordonner, choisir... refuser certaines hypothèses pour ne garder que l'essentiel. L'objectif n'est pas de conduire le débat entre les membres de l'équipe.

L'OBJECTIF EST DE FORMULER L'HYPOTHÈSE UTILE À LA RECHERCHE, LE DÉBAT EST LE MOYEN D'Y PARVENIR !

L'hypothèse de travail conservée peut être confirmée – remise en question partiellement – infirmée pendant tout le processus de recherche. L'équipe doit savoir en permanence sur quelle base elle travaille. Il faut le dire, l'analyser, en débattre.

LE DÉBAT SUR L'ENQUÊTE EST LE MOYEN UTILE À SA CONDUITE, LE « REGARD SUR SOI » !

Ce débat permanent est un travail d'évaluation « en marchant », une prise de conscience des écarts entre les objectifs de la recherche, la qualité des outils mis en place par l'équipe de chercheur-euse-s et leurs nécessaires adaptations en fonction des réactions des informateur-riche-s (voir 2.1 Le plan).

1.2. LES LECTURES PRÉALABLES

L'objectif est de se construire une bibliothèque de travail envisagée comme autant d'outils utiles à la conduite de la recherche.

Il est intéressant de passer par une recherche sur internet qui « met en appétit » de lectures plus poussées.

Les lecteurs établissent un « état des savoirs sur la question » en partant du cœur du sujet vers le plus général.

Les nouveaux savoirs construits par les lectures facilitent la formulation d'un groupe d'hypothèses très structurées. Ce sont ces dernières qui garantissent la réussite de la recherche. Pour y parvenir, il est nécessaire « de chercher le nouveau », c'est-à-dire les contenus qui nous conduisent à décadrer nos idées, décentrer nos représentations. Pour construire des « chaînes d'idées », les lecteurs créent des analogies, opèrent des pensées transversales.

2. Les instruments évolutifs

2.1. LE PLAN

Il est changeant au gré de la remise en question des hypothèses.

Véritable outil, le-la chercheur-euse l'a toujours sous la main, c'est le moyen du « regard sur soi ».

Accompagné du titre de la recherche, le plan initial est difficile à rédiger. Comme il est évolutif, il en reste généralement 10 % à 20 % en fin de travail !

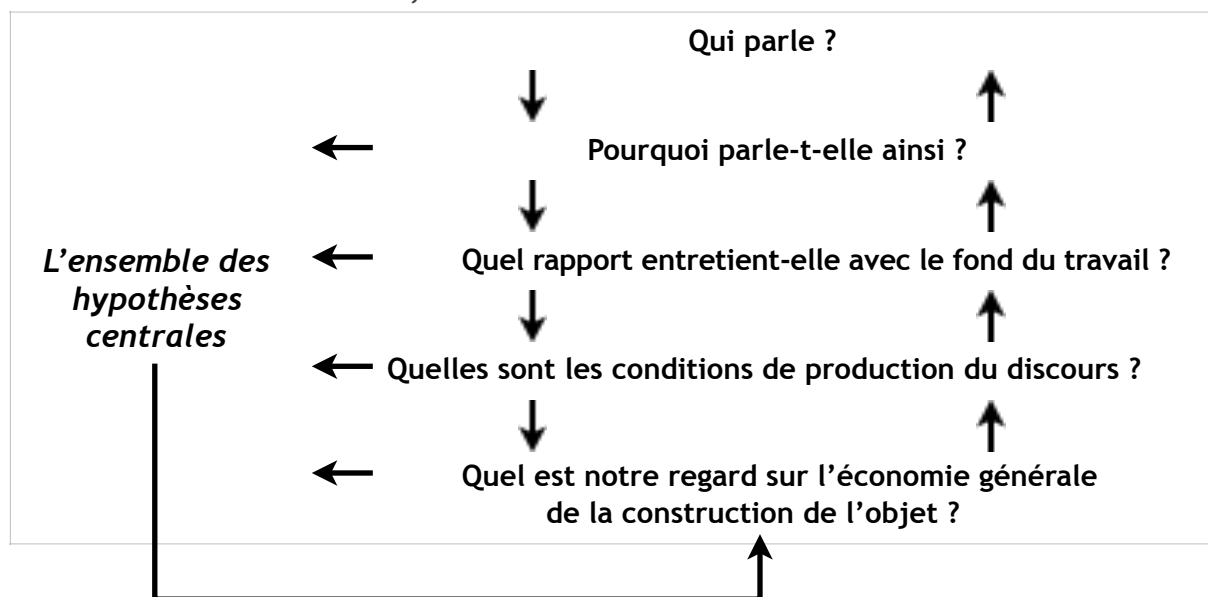
2.2. LE GROUPE DES INFORMATEUR-RICE-S

Ce n'est pas un échantillon représentatif au sens habituel du terme dans ses variables classiques d'âges, professions, situations familiales, résidences...

Par contre, il est utile d'identifier les informateur-ric-e-s suivant les variables utiles à l'objet de la recherche. Dans ce cas, nous fixons les variables culturelles qui caractérisent nos interlocuteurs et font écho au sujet de la recherche. Par ailleurs, nous pouvons retenir les variables de genre, d'âge, d'origine, de formation... afin d'établir des tableaux par paires, en abscisse et ordonnée, que nous pourrions superposer (voir l'outil « Sociologie en croisillon »).

Dresser la liste des informateurs et des informatrices et les classer suivant leur proximité vis-à-vis du lieu ou du sujet de la recherche permet de situer la personne qui parle. Ce repérage est fondamental lors de l'analyse des contenus.

Schéma de situation de l'informateur-ric-e



2.3. LA GRILLE

C'est un guide très souple à utiliser lors des entretiens pour « faire parler » vos informateur-ric-e-s. Garder sa grille sous la main permet de vérifier discrètement que tous les aspects du contenu ont été abordés, que le chercheur ou la chercheuse n'a rien oublié.

Si en cours de travail, de nouveaux aspects (ou variables) du sujet apparaissent, la grille doit évoluer. Ainsi, elle devient de plus en plus précise s'appuyant sur les repères construits progressivement par le travail de recherche.

Si le ton d'introduction à la discussion peut être de l'ordre de la « banale discussion », lorsque nous passons aux premières questions, le langage est plus posé, il se ralentit, nous appuyons les mots. Ce changement de ton donne le signal à notre informateur-ric-e que nous rentrons dans le travail. Il relève l'attention de notre interlocuteur-ric-e au maximum.

Nous ne devons pas nous satisfaire des 1^{res} réponses obtenues. Au contraire, nous procédons par relance afin d'atteindre les causes profondes du sujet. Grâce à des demandes de précision, nous plongeons avec notre informateur-ric-e au cœur de l'enquête. L'attention va en augmentant. Progressivement, la concentration est maximale. Par contre, nous ne devons pas poser des questions qui enferment l'informateur-ric-e dans son point de vue. Il s'agit d'interpeler, d'ouvrir le « champ des possibles » (voir à ce propos l'outil « Système de questions »).

Chaque question est particulière, elle peut être bonne/moins bonne, centrale/périphérique... Il faut construire une grille cohérente, renforcer ce qui est central et contrôler ce qui est périphérique, éliminer ce qui est superflu. Il n'existe pas d'effet positif à l'accumulation de questions. Au contraire, l'accumulation d'informations inutiles « noie » le chercheur-ric-e qui doit produire des efforts importants pour « nettoyer » ses résultats. Pendant la discussion, l'inutile fatigue, aussi bien chez le-la chercheur-ric-e que chez l'informateur-ric-e !

Il est essentiel de hiérarchiser les questions. Les questions centrales peuvent être « décalées », les questions périphériques doivent rester secondaires. Il faut « élaguer » son questionnaire.

Comment rédiger ?

1. Écrire les questions, les unes après les autres, comme elles viennent à l'esprit (Brainstorming) ;
2. Trier, c'est progressivement créer notre outil scientifique. Les questions initiales peuvent être classées dans un tableau, suivant un ordre de type « Bonne – moins bonne – Mauvaise ».
3. Distinguer et hiérarchiser les questions centrales et périphériques ? Certaines des questions centrales peuvent être travaillées dans une formulation décalée. La formulation des questions périphériques peut être retravaillée en fonction de ce (re)positionnement des questions centrales. Certaines, jugées alors « trop » périphériques peuvent être éliminées.
4. Utiliser (tester) à l'une ou l'autre reprise et remettre en question afin d'améliorer la formulation de notre guide d'interview (voir « Schéma de situation de l'informateur-ric-e »). Généralement, le travail consiste à évaluer les points forts et les points faibles du guide.

3. La conduite des entretiens

L'objectif est de rencontrer les informateur-riche-s pour conduire les entretiens qui produisent le contenu de la recherche.

Six aspects spécifiques peuvent être mis en avant : les styles empruntés par le-la chercheur-euse, sur le plan oral et écrit, le rôle joué par chacun-e des acteur-riche-s, l'empathie feinte ou réelle de le-la chercheur-euse, l'engagement, l'analyse dialectique de l'ensemble.

3.1. LE STYLE

Le style oral exclut la lecture des questions telles que le guide d'interview les présente. Le chercheur ou la chercheuse qui omet cette règle essentielle provoque inmanquablement le manque d'engagement de son informateur-riche. L'attitude peut être observée par l'existence de réponses (trop) brèves de la part de nos interlocuteur-riche-s. Elles sont le résultat d'une soumission à l'attitude de l'enquêteur-riche bien trop éloigné de l'intérêt de son interlocuteur-riche.

Le style écrit doit rester discret autant que précis. Il permet surtout de noter les quelques informations utiles à la relance de l'interview par des questions de précision (voir 2.3 La grille). Comme la grille le précise, si les premières questions et réponses sont formulées dans un style de conversation « à bâtons rompus » (échange libre), il est indispensable de sortir rapidement de ce mode de conversation « molle » pour revenir à la conduite de l'interview proprement dit. Le changement de style oral est indispensable, pour rappel, la (les) question(s) est (sont) formulée(s) sur un ton plus posé, en appuyant bien sur les mots et en permettant, le cas échéant à notre interlocuteur-riche, de poser les questions de clarification qui lui sont utiles.

L'écrit permet aussi, sans doute pour clore l'entretien, de vérifier avec l'informateur-riche les variables retenues pour établir la sociographie en croisillon. Il s'agit de retranscrire, sur un document préparé, les réponses aux différentes variables retenues. Elles peuvent donner l'occasion à un échange sur ces aspects qui prennent une place à part entière dans le contenu de l'entretien.

Le style, oral et écrit, s'inscrit dans les rôles respectifs de chacun des acteur-riche-s.

3.2. LES RÔLES RESPECTIFS¹

<i>L'enquêteur-riche</i>	<i>L'informateur-riche</i>
Reste maître du jeu pendant tout l'interview. C'est lui-elle qui définit et rappelle les règles de travail. Il pose les questions	Se concentre pour répondre aux questions qui lui sont soumises
Facilite la concentration de l'autre par des attitudes appropriées	Est conscient-e que « ma parole est d'or »
Suit l'entretien avec sincérité	Est conscient qu'il-elle est suivi avec sincérité
Formule et reste responsable des questions	Il-elle lui est agréable d'occuper le rôle central en répondant aux questions
Laisse l'initiative de la parole en étant Bref - Précis - Simple - Cordial (voir cet outil spécifique)	Progressivement, il-elle renforce sa certitude d'être le détenteur-riche d'un savoir précieux (expert-e)
Permet au silence de s'installer (voir cet outil spécifique : « Les trois plumes »)	En conséquence, si je parviens à m'exprimer davantage, je renforce mon pouvoir
Reformule la réponse pour introduire la question suivante, par demande de précision ou dans la continuité du guide d'interview	
Reste très mobilisé pour poser la bonne question	
Gère la fatigue, la sienne et celle de son interlocuteur-riche	
Si c'est utile, sort de la grille pour être en interaction avec l'expertise de l'informateur-riche	
Repère et réagit : aux incohérences, aux contradictions et aux anecdotes riches données par l'informateur-riche	
revient à la grille (et donc « garde un œil sur...») en reprenant l'ordre des questions ou en relançant par une question de précision.	
En fin d'enregistrement, se centre sur la « fiche personnelle de l'informateur-riche » et si c'est agréable relance une dernière fois l'enregistrement.	

3.3. L'EMPATHIE

Feinte en début d'interview, elle se construit progressivement comme réelle dans la relation de qualité qu'établit l'enquêteur-riche avec l'informateur-riche.

Vous pouvez être aimable et réceptif envers votre interlocuteur-riche, personne ne vous demande d'entrer en sympathie.

¹ il est utile de faire référence également aux outils de la dynamique des groupes restreints.

Les meilleurs moyens à votre disposition sont des attitudes corporelles « ouvertes » et positives. La qualité de votre écoute et le respect pour les propos de l'autre sont des attitudes simples avec un impact positif : ne pas couper la parole, sourire, regarder la personne dans les yeux, marquer votre intérêt par un hochement de tête...

Il est essentiel de saisir la posture intellectuelle de votre informateur-riche et d'oublier vos opinions. Il est nécessaire d'être à l'écoute de l'expertise de l'autre. Ne pas y croire ou feindre d'y croire sont des « attitudes de refus ». L'autre ne vous demande pas d'accepter tout son point de vue, surtout sur un sujet délicat (racisme par exemple), mais il-elle ne doit pas percevoir votre refus. Dans le cas inverse, la personne se bloque et l'interview « tourne court ».

Votre objectif : produire un contenu à analyser, pas confronter votre point de vue à celui de votre informateur-riche

3.4. L'ENGAGEMENT

L'attitude inverse, l'effacement devant le point de vue de votre informateur-riche, n'est pas plus intéressante. Votre présence doit rester forte, bien que discrète. Aller vers le point de vue de l'autre, même extrême, mais refuser l'excès, l'intolérance violente. Dans l'éventualité où vous ne dites RIEN (qui comme chacun-e le sait signifie « quelque chose ») votre interlocuteur-riche ne possède pas, ou difficilement, les repères nécessaires à poursuivre l'échange.

Soyez et restez : Bref – Précis – Simple – Cordial

Soignez votre écoute (voir l'outil « L'écoute diagnostic ») et concluez qu'il est possible de (d') :

- complimenter (je – nous) ;
- aider à ce que l'autre exprime ses enjeux (tu – vous) ;
- aider à ce que s'exprime pleinement sa pensée (c'est – il y a).

Devenez intime pendant l'entretien et anonyme avant ou après !

3.5. PROCESSUS DIALECTIQUE

L'interview se passe apparemment entre deux personnes, mais un troisième « pôle » est ouvert pendant tout entretien : l'objet de la recherche.

Modèle de la relation de l'entretien

