

L'entretien de recherche

L'entretien est un procédé technique intégré dans une démarche de recherche.

« C'est un entretien principalement entre deux personnes (il peut être étendu à un groupe), un intervieweur et un interviewé, conduit et enregistré par l'intervieweur. Celui-ci a pour objectif de favoriser la production d'un discours de l'interviewé sur un thème défini dans le cadre d'une recherche » (Blanchet et al., 1985).

Cet entretien fait appel à des discours spécifiques :

- le discours spécifique de l'intervieweur caractérisé par des relances dont l'objectif est de rendre l'expression du discours plus aisée, d'amener l'interviewé à des réflexions plus profondes, et de recentrer le discours en fonction du thème de la recherche.
- le discours de l'interviewé caractérisé par un discours linéaire et structuré : linéaire dans la mesure où il tend à être continu dans son enchaînement et à constituer un tout cohérent, et structuré dans la mesure où il aide l'interviewé à répondre à ses propres questions sous la stimulation des relances de l'intervieweur.

L'objectif de l'entretien est d'accéder à la signification que l'interviewé donne à ses pratiques, sa perception d'un événement ou d'une situation, son interprétation d'une expérience, la représentation qu'il se fait du monde environnant.

Caractéristiques de l'entretien de recherche

Il s'inscrit dans une *neutralité bienveillante*. La neutralité bienveillante caractérise une attitude de l'intervieweur qui consiste à éviter toute intervention directive : éviter d'imposer ses valeurs, ses opinions, ses objectifs, éviter de donner son avis... On parle aussi d'*attitude compréhensive, d'empathie et d'attention positive centrée sur la personne*. L'attitude non directive ne consiste pas en l'absence de questions ou d'interactions mais correspond à des *relances* et des *reformulations* de l'intervieweur des sentiments ou des faits exprimés par l'interviewé.

L'entretien prend du temps !

L'entretien semi-directif

Il désigne l'utilisation d'un guide d'entretien (i.e., liste de thèmes et sous-thèmes qui permet de cadrer l'entretien dans l'axe de la thématique de recherche) conjointement à une attitude « non directive ».

Organisation d'un entretien :

- Une partie introductive : présentation de soi, présentation de l'étude, précision concernant l'enregistrement des données, respect de l'anonymat et de la confidentialité des données, durée approximative, consentement du sujet, décrire éventuellement les bénéfices possibles pour le participant... (cadre contractuel). Cette introduction est importante pour établir des relations de confiance et permettre à l'enquêté de bien saisir la situation.
- Une première question ouverte et simple est posée (consigne inaugurale). Elle doit permettre à l'interviewé de commencer à construire son discours.

- il n'y a pas d'ordre préconçu dans les thèmes et sous thèmes à aborder, chaque thème étant abordé au moment le plus opportun. Il faut que l'interviewé puisse construire un discours cohérent et ne pas imposer la logique de l'intervieweur.
- L'interviewer prend la parole sous forme de relances (mais le moins possible !) pour :
 - Demander des précisions
 - Aborder un nouveau thème et sous-thème si son interlocuteur a terminé ce qu'il avait à dire (attention de ne pas l'interrompre et ainsi de casser sa dynamique!)
 - (si besoin) Recentrer : l'enquêteur intervient pour recentrer le débat sur le sujet lorsque l'enquêté s'en écarte de trop.
- *La fin de l'entretien* : l'entretien se termine au moment où l'on sent l'attention (de l'intervieweur et/ou de l'interviewé) qui baisse et la fatigue qui arrive. Il est alors temps de lui poser les questions du talon sociologique, celle dont on n'aurait pas eu les réponses au cours de l'entretien.

Voici quelques règles de base pour définir la conduite à tenir par l'intervieweur durant l'entretien (Blanchet et al., 1985 ; Nils & Rimé, 2003 ; Roethlisberger & Dickson, 1943). L'intervieweur se doit (ou pas) de :

- Mettre le sujet en confiance.
- Ecouter l'interviewé de façon patiente et bienveillante : aucun sujet/thème ne doit sembler non pertinent, penser que ce qui est difficile à dire est bien souvent ce qui est le plus important.
- Ne pas montrer de signe d'autorité : la position intervieweur/interviewé est, de fait, asymétrique ; l'intervieweur ne doit pas le nier mais au contraire l'utiliser au mieux.
- Ne pas donner de conseil ou faire des remontrances morales. Ne pas discuter avec l'interviewé, éviter d'intervenir pour donner un avis, montrer son accord ou désaccord.
- Noter l'importance de la formulation des questions et du vocabulaire employé qui peuvent avoir un impact sur le discours de l'enquêté.
- Reformuler ou poser des questions :
 - Pour aider la personne qui parle ;
 - Pour soulager son inquiétude ou son anxiété, entretenir sa motivation, veiller au maintien de son attention ;
 - Pour encourager un compte rendu fidèle et précis des pensées et sentiments ;
 - Pour aiguiller la discussion sur les points oubliés ou négligés, pour réorienter si besoin est ;
 - Pour faire émerger l'implicite, si nécessaire.

Plusieurs types de reformulation (Chauchat, 1995 ; Rexand-Galais, 2002)¹ :

¹ Attention aux différents qualificatifs attribués aux reformulations qui sont parfois synonymes.

- Reformulation « *reflet* » ou « *écho* » : Cette technique très simple, consiste à reprendre la dernière phrase de l'interviewé. On invite ainsi le sujet à prolonger sa parole, montrer à l'écouté qu'il est entendu et compris. On fait écho de son discours.
 - o Exemple : « ainsi, selon vous... », « en d'autres termes, vous... »... (écho, résumé du discours)
- Reformulation « *résumé* » : il s'agit de faire un résumé de ce qui vient d'être énoncé. Dans ce cas, il est cependant préférable de limiter le résumé à la dernière idée soulevée afin de faire un résumé aussi fidèle que possible aux propos de l'interviewé. Cela permet d'éviter des erreurs de compréhension, de mettre l'interviewé face à ses éventuelles contradictions et/ou de créer une rupture dans le discours.
 - o Exemple : « si je comprends bien, vous voulez dire que... », « en disant..., vous voulez dire... »... (reprendre les liaisons, souligner les parallèles réalisés)
- Reformulation « *clarification* » : ce type de reformulation intervient lorsque l'interviewé se trouve hésitant, peu clair dans ses propres propos, lorsqu'il tâtonne. Elle lui permet donc de s'accorder sur le sens de ses propos, de lui retourner ses ambiguïtés, ses manques de clarté, ses liens. Elle permet de vérifier la valeur des mots utilisés tant pour l'écouter que pour l'écouté. L'interviewer reprend les liaisons, il souligne les parallèles réalisés. Ici on retombe un peu dans la reformulation-résumé.
- Les grommellements (Chauchat, 1995) : mmh ! qui ont pour objectif de rassurer l'interviewé sur l'attention de l'enquêté (cf., Bourdieu, p.907, les signes de feed-back.)

Blanchet, A. & Gotman, A. (2005). L'enquête et ses méthodes : L'entretien. Paris : Armand Colin.