

La méthode de l'entretien



Denis la Mache

Docteur de l'École des Hautes Etudes en
Sciences Sociales

Chercheur associé au Laboratoire
dynamiques sociales et recomposition des
espaces (CNRS)



L'entretien comme interaction

L'entretien est :

- un moment d'échange institué, destiné à obtenir des informations sur un thème précisément défini par l'enquêteur

Il faut :

- éviter les entretiens réalisés dans le cadre d'une relation de pouvoir
- favoriser *l'homophilie* tout en se méfiant de la *connivence*

Les biais

● Du côté de l'enquêté

- En privilégiant le désir de maintenir *l'estime de soi*
- En attribuant aux autres des positions que l'on ne s'autorise « *les gens pensent que...* ».
- En ne restituant pas le passé mais en le *reconstruisant* en fonction des enjeux présents

● Du côté de l'enquêteur

- en introduisant son propre cadre de référence
- En présentant ses propres caractéristiques physiques



L'entretien non directif

Principe & procédure

● L'enquêté

- organise son discours à partir d'un thème
- développe ses idées sans cadre ni limitation.

● L'enquêteur

- adopte une posture de *neutralité bienveillante*
- joue un rôle de facilitateur de l'émergence de la parole (installation d'un climat de confiance, relances...).

L'écoute active

- **reformulation, clarification** : redire ce que l'interviewé vient de dire en d'autres termes sans déformer pour lui permettre de rebondir ou de reprendre le fil
- **Écho ou miroir** : répéter les derniers mots de la dernière phrase
- **Interprétation** : reformuler en proposant des pistes de développement (*Est-ce que vous pensez que ça pourrait être du à.....*)
- **Reflet** : expliciter des attitudes ou des sentiments non dits (*vous semblez soucieux...*)
- **Recentrage** : Revenir à la question de départ et stoppe les digressions
- **Demande d'informations complémentaires** : Elle est toujours neutre. La technique de l'incompréhension volontaire est très efficace.
- **Marques d'écoute** : verbales ou non, elles encouragent la parole
- **Silences** : Ils ne doivent pas être évités à tous pris. Ils peuvent être des temps d'auto exploration.

3 temps essentiels de l'entretien non directif

● **Prise de contact :**

- installer la confiance et resituer l'entretien dans son contexte (destination, cadre institutionnel, utilisation des résultats...)
- Installer un « contrat moral » (anonymat, absence de jugement, liberté de réponse, durée et modalités de déroulement...).

● **Consigne initiale :**

- la question ouverte de départ qui va définir le thème du discours.
- Elle doit permettre à la personne de démarrer sans bloquer
- La consigne initiale est préparée en amont. Elle n'est pas improvisée

● **Relances :**

- Elles constituent les seules autres interventions de l'intervieweur
- non directivité ne veut pas dire non intervention

● **Conclusion :**

- Lorsqu'il arrive à son terme, un entretien doit toujours être conclu.
- Il doit l'être lorsque les propos commencent à devenir redondants.



L'entretien semi-directif

● Principes généraux :

- L'enquêteur a découpé son thème en sous-thèmes ou thèmes associés.
- Ces sous-thèmes constituent les zones d'exploration qui seront abordées.

● Le guide :

- Il ne s'agit pas d'une série de questions à réponses ouvertes.
- L'entretien semi-directif est réalisé à parti d'un guide d'entretien qui est une sorte de « pense-bête » répertoriant les différents thèmes qui doivent être abordés.
- Le guide n'est pas un cadre rigide. Il répertorie les thèmes dans un ordre logique. Ce dernier n'est cependant pas imposé.
- Le seul point important est que tous les interviewés aient abordé tous les thèmes.



L'entretien de groupe

Quelques conseils importants

- **Garantir la prise de parole par tous sur tout les aspects** : Il faut simultanément assurer la régulation des dynamiques de groupe.
- **Ne pas excéder 10 participants** : Au-delà les fonctions de régulation du groupe prennent le pas sur les visées analytiques.
- **Garantir une certaine homogénéité sociale des participants** : Cela permet l'égalité d'accès à la parole.
- **Permettre l'émulation entre les participants pour explorer tous les points de vue** : Mais un déséquilibre d'accès à la parole produit des effets de *tyrannie sémantique* des uns (ou d'un) sur les autres.

Exercice de mise en œuvre

- De manière générale que diriez-vous pour présenter une situation d'entretien à un interviewé ?