

ROMY SAUVAYRE

Initiation à l'entretien en sciences sociales

Méthodes, applications
pratiques et QCM

2^e édition

ARMAND COLIN

Cursus Sociologie

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

© Armand Colin, 2021 pour cette nouvelle édition

© Dunod, 2013

Armand Colin est une marque de
Dunod Éditeur, 11 rue Paul Bert 92240 Malakoff
ISBN : 978-2-200-63327-1

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