

## Fiche pratique n°3 : La conduite de l'entretien

---

### Introduction de l'entretien

---

Lorsque vous retrouvez votre interlocuteur le jour de l'entretien, commencez par lui rappeler le cadre de votre étude, le principe de l'entretien (vous avez prévu quelques questions mais la personne pourra élaborer à sa guise), le fait que celui-ci sera utilisé de façon anonyme dans votre recherche, et demandez l'autorisation de mettre en marche votre dictaphone avant de poser votre première question. Attention à ne pas laisser commencer l'entretien avant d'avoir mis en marche le dictaphone, car il sera plus difficile de le sortir ensuite. NB : pensez à tester votre dictaphone avant le jour J, et ayez avec vous des piles de rechange. Au moment où vous le sortez, prenez le temps de vérifier que l'enregistrement est bien enclenché quand vous mettez le dictaphone en marche, avant de le positionner près de votre interlocuteur. Evitez ensuite de le regarder et de le déplacer une fois l'entretien commencé, cela aidera votre interlocuteur à l'oublier.

### Principe de semi-directivité

---

L'entretien que vous menez est **semi-directif** :

- « directif », parce que c'est vous qui invitez votre interlocuteur à s'exprimer sur les thèmes qui vous intéressent (que vous avez définis au préalable et/ou qui surgissent au cours de la discussion)
- « semi- » parce que vous n'enfermez pas le discours de l'interviewé dans des questions prédéfinies, ou dans un cadre trop rigide. Au contraire, vous lui laissez la possibilité de développer et d'orienter librement son propos : votre entretien n'est pas un questionnaire (enchaînement de questions-réponses...) mais c'est plutôt une sorte de dialogue dont vous conservez en partie la maîtrise. Les thèmes que vous voulez aborder devront être intégrés dans le fil discursif de votre interviewé.

Ceci exige donc de vous **une attention soutenue et une écoute particulièrement active** !

### Formulation des questions

---

- Posez des questions **claires**, c'est-à-dire courtes et simples (en utilisant un vocabulaire ordinaire)

- Il faut bien entendu laisser s'exprimer les représentations, mais vos efforts de relances et de questionnement porteront souvent **sur les pratiques**, puisque c'est ce qui "sort" le moins spontanément (même si cela ne correspond pas nécessairement à des réticences, mais plutôt à des habitudes dans la manière de s'exprimer) ; posez des questions concrètes.

- Pensez à **reposer la même question sous des formes différentes**, si vous n'obtenez pas de réponse suffisamment développée.

- Pensez à la **dimension évolutive**, la dimension du changement, pour chaque thème abordé.

- **Evitez l'imposition de problématique**

- Attention au **registre de vocabulaire** : ne pas employer des termes sociologiques

- **Ne pas poser plusieurs questions en une** (ex. "quand et comment ?"),  
C'est la meilleure manière de ne pas avoir de réponse. Poser **UNE** question à la fois.
- Privilégiez le « comment » sur le « pourquoi » : « **comment ça se passe**/comment ça s'est passé » est notamment une formulation tout-terrain à garder en tête

## Les techniques de relance

---

Les « relances » permettent à la fois d'accompagner la parole de la personne interrogée et de la pousser à approfondir sa pensée, tout en donnant au fur et à mesure des signes de compréhension (montrer que l'on comprend ce que la personne est en train de dire) :

- Essentiel et quasi constant dans l'entretien : les encouragements et incitations qui passent d'abord par des **signes corporels** : hochements de tête, sourire, signes d'approbation, prise de note (signe d'intérêt) ; « hmmm » ; « oui, oui », « ah bon ! », « ah oui », « c'est sûr... » ...
- **Les demandes d'explication** : la meilleure : reprendre une citation : « quand vous dites... » ; aussi : « qu'entendez-vous par ... ? », « que signifie... ? », « par exemple ? », « vous dites : «... », mais qu'est-ce que cela veut dire, pour vous, «... »...
- **Pensez à demander des exemples** dès que votre interlocuteur tient un propos général sur un thème qui vous intéresse.
- **Le jeu de la naïveté** : pour pousser la personne à expliciter ce qu'elle veut dire : une bonne solution est de passer par des voies détournées : « ça va vous paraître naïf comme question, mais... », « je vois ce que vous voulez dire, mais j'aimerais être sûr de bien comprendre... »
- **Les reformulations** : « ainsi selon vous... », « vous pensez donc que... », « si je comprends bien, vous... » : l'idée est de vérifier votre compréhension du propos sur le vif, tout en encourageant l'interviewé à approfondir ses propos, à aller plus loin.
- **La technique du reflet** : faire allusion aux attitudes de l'enquêté pour vérifier leur sens et le pousser à expliciter/approfondir : « cela semble vous déplaire », « vous n'avez pas l'air satisfait », « cela semble vous poser problème », « vous n'avez pas l'air convaincu »...

## Le recours à la contradiction

---

L'attitude générale de l'enquêteur doit être une attitude d'écoute et d'empathie, donc **d'acquiescement tacite** avec la parole de l'interviewé. En même temps, l'enquêteur **ne doit pas exprimer son opinion** sur les propos tenus par l'interviewé, sur les questions qu'il aborde. L'entretien ne doit surtout pas devenir un débat d'idées. L'acquiescement est tacite, il ne doit pas devenir explicite. Il y a toujours un juste équilibre à trouver entre distance et empathie.

Donc, en général, **la contradiction est à éviter**. Si toutefois elle vous paraît nécessaire, elle doit être maniée avec beaucoup de précaution, car il y a un risque de placer l'enquêté sur la défensive. Une bonne stratégie consiste à faire **un usage détourné** de la contradiction: « je vais me faire l'avocat du diable, mais... », ou : « est-ce que certaines personnes vous disent pas que... », ou : « est-ce qu'on ne vous reproche pas des fois de... ». Autre idée : si vous doutez de la réalité du discours, demander des exemples concrets.

## La gestion des silences

---

Vous aurez l'impression que les silences durent une éternité et vous serez tenté de parler pour éviter de rompre l'interaction. En réalité, les silences sont plus faciles à supporter pour votre interlocuteur que pour vous : il se laisse aller à ses pensées, il peut penser à quelque chose sans oser le dire, ou il cherche les mots adéquats pour le dire. Ainsi, même s'il est tentant de rompre le silence, il faut s'efforcer d'attendre un peu (un truc : compter 10 secondes dans votre tête...). La coupure des silences est le défaut fréquent des premiers entretiens. Il faut respecter le rythme de réflexion de l'enquêté, lui laisser des temps de réflexion sans parole ; et réciproquement, vous pouvez avoir besoin de temps pour faire le point sur vos question/absorber ce qui a été dit.

## La prise de notes

---

De même que la prise de notes en situation d'observation, la prise de note pendant l'entretien doit se faire de façon équilibrée et attentive aux réactions de votre interlocuteur.

Elle est utile pour plusieurs raisons :

- D'abord pour suivre les propos de votre interlocuteur : notez les questions qui vous viennent à l'esprit lorsqu'il parle, les **relances** possibles (pour éviter de l'interrompre et d'oublier vos idées), notez également les thèmes déjà abordés (vous pouvez aussi, plus simplement, cocher les questions abordées sur votre grille d'entretien)
- Certains éléments sont difficilement audibles au moment de la transcription de l'entretien (notez tous les **noms propres**, les **dates**, les **abréviations**,...)
- La prise de note aidera à la rédaction du premier portrait de l'enquêté en sortie d'entretien.

Toutefois, veillez à **ne pas prendre trop de notes**, notamment parce qu'en prenant des notes, vous **perdez le contact visuel**, qui est important pour une relation de confiance.

## La fin de l'entretien

---

Lorsque vous avez le sentiment que tous les points qui vous intéressent ont été abordés (ou dans certains cas, lorsque la fin de l'entretien approche par manque de temps), ajoutez une phrase pour **vous assurer que l'enquêté n'a plus rien à ajouter** : « auriez-vous quelque remarque ajouter ? », « y a-t-il autre chose que vous souhaiteriez aborder ? », ou, souvent plus efficace : « est-ce que vous avez dit tout ce qui vous semblait important ? ». Remerciez la personne pour le temps et la confiance qu'elle vous a accordés, et demandez-lui si vous pouvez la recontacter en cas de questions complémentaires/points à éclaircir, ou éventuellement pour un nouvel entretien si la recherche le justifie.

## L'entretien comme situation d'observation

---

Si vous êtes **au domicile** de la personne, vous pouvez faire un **travail d'observation de l'environnement**, de la pièce dans laquelle se déroule l'entretien, mais aussi plus largement, du quartier dans lequel réside votre interlocuteur.

Dans tous les cas, l'entretien doit être pris comme une situation d'observation. Faites-vous l'observateur de la situation d'entretien.

**Observez votre attitude** (attitude de l'enquêteur) : faites-vous attention à l'enquêté(e) ? L'écoutez-vous ? (par exemple, suivre votre enquêté(e) s'il/ si elle « sort de la grille » à

condition que ses propos soient pertinents pour votre travail) La formulation de vos questions est-elle adaptée ? (clarté de l'expression, simplicité du style, pertinence de la question, bon enchaînement des questions)

**Observez l'attitude de votre interlocuteur** : comment se comporte-t-il ? est-il à l'aise ou plutôt mal à l'aise ?

Surtout, prêtez une **attention particulière aux évolutions de l'interaction** : à quel moment votre interlocuteur se sent-il plus à l'aise ? est-ce que cela correspond aussi à un thème de la discussion qui lui tient particulièrement à cœur ? ou plutôt aux évolutions de l'ambiance créée par la situation d'entretien (moments de malaise : quand ? maladresse de la question ? thème délicat ?). Tous ces éléments pourront être utilisés dans l'analyse méthodologique de l'entretien.