

## Aide-mémoire : préparer et réaliser un entretien

### **I. AVANT L'ENTRETIEN**

- **Choix de la personne**

L'idéal est de rencontrer quelqu'un que vous ne connaissez pas personnellement (l'entretien s'avèrera plus facile à réaliser) et de la contacter directement ou de la part d'un intermédiaire.

- **Négocier le rendez-vous**

Lors de la prise de rendez-vous (souvent téléphonique), vous vous présentez, vous parlez brièvement de l'objectif de votre travail (en des termes simples, empiriques, qui fassent sens pour votre interlocuteur) et vous demandez un rendez-vous avec la personne. Précisez bien que l'entretien durera une heure au minimum.

Pour fixer le rendez-vous, soyez souple et arrangeant pour votre interlocuteur (c'est vous qui sollicitez l'entretien...). Si vous le pouvez, choisissez avec soin le lieu de l'entretien : ce doit être un endroit calme et soustrait aux « oreilles » de ceux qui connaissent éventuellement votre interlocuteur (pas un lieu de réunion où discutent de nombreuses personnes, pas la table située juste en face du comptoir du café, pas le restaurant d'entreprise où résonnent les bruits des couverts...). Quelques possibilités : le domicile de votre interlocuteur (cela vous donne l'occasion de « situer » la personne socialement... l'entretien offre une situation d'observation privilégiée), une salle de réunion désertée, une salle d'un café tranquille... (selon votre enquête / selon les possibilités).

Avant de raccrocher, assurez-vous que le rendez-vous est bien clair (pour éviter tout malentendu, répétez une dernière fois la date, l'heure, le lieu exact du rendez-vous ; donnez éventuellement votre « signalement » si vous n'avez jamais vu cette personne). N'oubliez pas de laisser à votre interlocuteur votre numéro de téléphone au cas où il serait obligé d'annuler ou de reporter le rendez-vous.

- **Collecter des informations sur votre interlocuteur**

Prenez note de toutes les informations que vous avez collectées sur votre interlocuteur avant votre premier contact puis au moment de la prise du rendez-vous. Renseignez-vous par ailleurs sur l'institution/l'organisation/le milieu professionnel/ou encore le groupement... auquel il appartient (structure, mode de fonctionnement, activités...) et sur lui-même (par ex. profession, nature de l'activité...).

- **Préparer la grille d'entretien**

Une grille d'entretien se prépare en **deux temps**<sup>1</sup> :

- **quelles sont les questions que je me pose ?**
- **comment puis-je les traduire en questions à poser à mon interlocuteur ?**

Donc dans une **première étape**, on réfléchit aux questions que l'on se pose, à partir de la problématique générale de la recherche (que l'on cherchera à décliner en des questions de plus en plus spécifiques), et éventuellement des conclusions issues des premières observations et/ou entretiens. Il faut réfléchir si, parmi ces questions, certaines sont plus pertinentes pour la personne que l'on va interroger en particulier.

La **deuxième étape** va consister à passer de ces questions formulées en termes conceptuels, théoriques, et souvent marquées par une problématique particulière, aux questions que l'on va poser directement à son interlocuteur (qui seront distinguées ci-dessous en italiques<sup>2</sup>). Ceci implique :

- de **traduire les questions en des termes intelligibles par l'interlocuteur**, c'est-à-dire d'abord **en termes non sociologiques**, et ensuite en des termes adaptés au registre de vocabulaire de son interlocuteur ;
- **ne pas mettre la réponse dans la question** : cela signifie : **éviter les questions affirmatives, et dans la mesure du possible, ne pas faire de suggestions de réponse** (sinon on se retrouve dans la situation du questionnaire fermé);
- **une règle d'or : éviter l'imposition de problématique** (c'est aussi pour cela qu'il faut faire attention à la manière dont on présente son sujet de recherche au moment de la prise de contact et au début de l'entretien) : **éviter de poser à l'interlocuteur des questions qu'il ne se pose pas, ou dans des termes qui ne correspondent pas aux siens.**
- **ordre des questions** : préparer les questions dans un **ordre logique**, éviter les coq-à-l'âne... **poser en premier les questions les moins gênantes**, celles qui vont mettre en confiance : souvent des questions factuelles. Si vous avez besoin de vérifier des hypothèses en risquant une forme d'imposition de problématique : gardez ça pour la fin (pour que ça n'influence pas le reste du discours).

Faites attention aux points suivants :

- pertinence des questions
- ordre des questions
- formulation des questions (vocabulaire, style des questions, imposition de problématique)

**Prenez la peine** de lire, relire votre grille d'entretien et **de la mémoriser** (au cours de l'entretien, vous ne pourrez pas lire attentivement votre grille, mais tout au plus y jeter un coup d'œil).

## **II. L'ENTRETIEN**

---

<sup>1</sup> à distinguer analytiquement, même s'ils sont souvent confondus concrètement quand on commence à réfléchir à sa grille : viennent simultanément des idées de questions concrètes à poser et des idées de problématique, d'hypothèse : il faut les distinguer.

<sup>2</sup> Les exemples de questions qui figurent dans la suite de cet aide-mémoire ne sont que des suggestions de formulation : elles ne doivent pas être reprises à la lettre, notamment parce qu'il faudra les adapter au registre de langage de votre interlocuteur.

## ■ **Présentation de soi, présentation de l'entretien**

**Soyez à l'heure** au rendez-vous fixé !

**Présentez-vous de nouveau**, expliquez votre objectif en indiquant à votre interlocuteur les points sur lesquels vous voulez discuter avec lui.

Demandez par précaution à votre interlocuteur de combien de temps il dispose (s'il vous renvoie la question, répondez « une heure environ » quitte à dépasser ensuite...).

## ■ **Matériel de l'enquêteur**

Les outils de l'enquêteur : une montre, un carnet de notes, un stylo, un enregistreur (si magnétophone : cassette de 90 minutes + une cassette supplémentaire de 90 minutes, des piles de rechange, votre agenda (si vous voulez revoir la personne, ou s'il vous le propose), la grille d'entretien.

### • **La montre**

Pour ne pas vous faire prendre par le temps et guider votre interlocuteur efficacement. Notez la durée de l'entretien.

### • **La grille d'entretien**

L'entretien demandé est un entretien semi-directif, ce qui implique que les questions devront être « raccrochées » dans la mesure du possible au fil du discours de l'enquêté. Vous ferez donc de la grille d'entretien un usage souple : elle vous permet de vérifier que tous les thèmes que vous souhaitiez aborder l'ont été, et peut vous être utile pour vous rappeler des formulations précises de questions.

Soyez sensible à la perception de la grille d'entretien par l'enquêté : selon les cas, la grille pourra vous donner une contenance, ou à l'inverse inquiéter votre interlocuteur. Tenez compte de cette perception dans l'usage que vous faites de la grille.

### • **L'enregistreur**

Surtout, n'oubliez pas de **demander l'autorisation pour enregistrer l'entretien !!!** Il est impératif d'enregistrer l'entretien ; formulez votre demande sur le ton de l'évidence [ex. « *ça ne vous dérange pas que j'enregistre ? c'est pour moi, pour mon usage personnel, pour m'éviter de prendre tout en notes et pour pouvoir discuter avec vous, c'est plus facile...* » ; « *c'est l'usage en sociologie* »]

**Pour l'entretien que vous ferez dans le cadre de ce cours, l'enregistrement est impératif (donc ne perdez pas de temps à faire un entretien non enregistré).** Dans vos recherches par la suite, si une personne est réticente à l'idée de l'enregistrement et si vous avez absolument besoin de l'interroger, vous pourrez éventuellement faire des entretiens non enregistrés, mais évitez dans la mesure du possible ! (vous perdez des informations considérables).

[N'oubliez pas de **tester votre matériel d'enregistrement avant le jour J** (surtout si ce n'est pas le vôtre et que vous l'utilisez pour la première fois... repérez les touches, notamment la touche pause (usage à éviter). Si magnétophone : pensez à mettre des **piles neuves**, prenez une **cassette de 90 minutes** (pas de cassette de 60 minutes ! ). **Prendre une cassette supplémentaire**, au cas où

l'entretien dure plus longtemps que prévu ! Si le magnétophone a une **touche voice** (démarrage de l'enregistrement au son de la voix), **ne l'utilisez pas** : pas fiable, et en plus les premières secondes précieuses risquent d'être perdues, de même que les silences ou les hésitations qui font partie intégrante de l'entretien compréhensif.]

**Sortir l'enregistreur** et commencer à enregistrer : attention de **le sortir suffisamment tôt**, parce que l'entretien commence souvent très rapidement dès que vous exposez le thème de votre recherche... (pour cela, vous pouvez demander l'accord pour enregistrer auparavant, lors de la prise de contact).

Positionnez l'enregistreur le plus près possible de votre interlocuteur (vérifier notamment que le micro –intégré ou externe– soit proche de votre interlocuteur), surtout si votre matériel d'enregistrement est peu performant (au fur et à mesure de l'entretien, votre interlocuteur oubliera la présence du magnéto...). Eviter de le déplacer une fois l'entretien commencé.

**L'arrêt de l'enregistreur** : c'est en général juste après que vous ayez arrêté l'enregistreur que la personne dit des choses les plus cruciales (s'apercevant que vous avez arrêté d'enregistrer, il se sent soudain soulagé et est davantage enclin à faire des confidences). Si vous en avez la possibilité, rebranchez l'enregistreur, sinon (si vous voyez des signes d'agacement ou de réticences chez votre interlocuteur...) efforcez-vous de mémoriser ses propos, et notez-les le plus rapidement possible dès que vous sortez du lieu de l'entretien (essayez alors de conserver les termes et les expressions clés de votre interlocuteur, de vous rappeler les anecdotes ou les métaphores qu'il a utilisés).

- **La prise de notes**

Puisque vous enregistrez, et que vous avez éventuellement argumenté sur la nécessité d'enregistrer pour justement vous éviter de prendre des notes, vous pouvez difficilement vous permettre de prendre tout en notes... Cependant, un minimum de prise de note est nécessaire pour plusieurs points :

- certains éléments sont difficilement audibles au moment de la retranscription de l'entretien (notez tous les **noms propres**, les **dates**, les **abréviations**,...)
- surtout, 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)

Toutefois, **ne pas prendre trop de notes**, notamment parce qu'en prenant des notes, vous **perdez le contact visuel** avec votre interviewé qui est essentiel, et qui vous apportera également des informations précieuses (vous êtes aussi dans une situation d'observation... ne l'oubliez pas).

- **La conduite de l'entretien**

L'entretien que vous menez est dit « **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 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.

**Conséquence** : cela exige de vous une **attention soutenue et une écoute particulièrement active !**  
Règle numéro 1 = écoutez votre interlocuteur et réagissez à ses propos... (plutôt que d'être scotché à votre grille d'entretien...).

- **Première question**

Ouvrez la discussion avec une **question introductive très générale**. Commencez par une question peu gênante ; réfléchissez bien à l'avance à la formulation de votre première question lors de la préparation de votre grille d'entretien.

- **Formulation des questions**

- **poser 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) ; poser des questions concrètes.
- Penser à **reposer la même question sous des formes différentes**, si vous n'obtenez pas de réponse suffisamment développée...
- Penser à la **dimension évolutive**, la dimension du changement, **pour chaque thème abordé**.
- **Eviter l'imposition de problématique**
- **Attention au registre de vocabulaire : ne pas employer des termes sociologiques** (ne pas parler par exemple de « socialisation » ; poser plutôt des questions « *avec qui avez-vous appris ce sport ?* », ...)
- **Ne pas poser deux (ou plus) questions en une** (ex. "quand et comment ?"), C'est la meilleure manière de ne pas avoir de réponse. Poser UNE question à la fois.

- **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, «... »...
  - **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 d'encourager l'interviewé à approfondir ses propos, à aller plus loin.
  - **la technique du reflet** : faire allusion aux attitudes de l'enquêté pour vérifier leur teneur : « cela semble vous déplaire », « vous n'avez pas l'air satisfait », « cela semble vous poser problème ».
- **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'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 (notamment en cas d'usage excessif de la langue de bois), **elle doit être maniée avec beaucoup de précaution**, car il y a un risque de placer l'enquêté sur la défensive, ou pire, il peut mettre fin à l'entretien. Si, à un moment ou à un autre, on juge la contradiction utile, **une bonne stratégie consiste à en faire un usage détourné** : « 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 tentés 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 l'entretien.**

- **La fin de l'entretien**

Soit l'entretien se finit de lui-même (tous les points ont été abordés), soit vous êtes pris par le temps. Dans tous les cas, ajouter une phrase pour **s'assurer que l'enquêté n'a plus rien à dire** : « auriez-vous quelque remarque ajouter ? », « y a-t-il autre chose que vous souhaiteriez aborder ? », ou, encore plus payant : « **est-ce que vous avez dit tout ce qui vous semblait important ?** ».

N'oubliez pas de **demander** à votre interlocuteur s'il peut vous donner (/prêter) **de la documentation** (affiches, journaux, plaquettes, etc...) ou vous donner **les coordonnées de personnes** (que vous pourriez contacter de sa part) qui vous seraient utiles pour la poursuite de votre travail.

### ■ 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 de l'entretien.

### III. APRES L'ENTRETIEN

- Juste après l'entretien...

Notez immédiatement :

- les informations précieuses dites **hors enregistrement, avant et après.**
- les **attitudes corporelles** et leur évolution : les attitudes prises par l'enquêté (air étonné, perplexe...), sa posture et son évolution (exemples : bras croisés au début, mains ouvertes à la fin...)
- décrire **le cadre de l'entretien** : décrire les lieux, et notez la situation dans laquelle a eu lieu l'entretien : de part et d'autre d'un bureau, en face-à-face, trois-quarts face, côte à côte sur un canapé, etc.
- analyser **l'interaction enquêteur/enquêté** : le cadre de l'interaction a-t-il été facile à maintenir ? Ou difficile ? Pourquoi ? quelle était l'ambiance ? mise en confiance de l'enquêté réussie ? ou non ? à quels moments ?...
- notez à chaud **vos premières impressions** qui se dégagent de l'entretien : raté, réussi ? Thème général ? Révélation importante ? Impressions au sens large... **Vous serez éventuellement surpris du décalage entre ces premières impressions et les conclusions que vous tirerez de la retranscription littérale de l'entretien.**

- **La transcription**

**Travail long** : compter jusqu'à 8 heures de retranscription pour une heure enregistrée pour des débutants sur le clavier, et 5 à 6 heures pour les confirmés... mais qui sera d'autant plus fécond qu'il sera mené **minutieusement**.

**Ne tardez pas à faire la retranscription** de vos entretiens ! (si possible, la prévoir les jours qui suivent directement l'entretien).

N'oubliez pas, **au cours de la retranscription de prendre notes de toutes les idées d'analyse** qui vous viennent... c'est un gain de temps formidable pour votre travail d'analyse.

- **Remerciements**

Adressez des remerciements à la personne qui a accepté de vous rencontrer (par écrit, par courrier électronique, téléphone... Cela peut être une occasion de demander des précisions sur certains points évoqués en entretien).