

QUELQUES ÉLÉMENTS CLÉS POUR RÉUSSIR UN ENTRETIEN

La prise de contact

Les premiers contacts avec le sujet : qui le contacte ? Qui lui présente l'objet de la demande d'interview ?

En règle générale, les gens ne se confient pas au premier venu. Le « réseau » joue ici un rôle capital.

La présentation du but de l'entretien est importante, elle peut décider les hésitants, par exemple: « *Sauvegarder des moments, des témoignages de notre secteur pour assurer le passage de témoins aux futurs professionnels, mieux faire connaître notre secteur d'activité...* » ou les attendrir : « *Vous êtes quelqu'un qui a compté dans notre métier, dans le secteur ...* » etc.... Comme on ne peut pas forcer les gens à témoigner, il faut trouver des arguments décisifs.

La prise de rendez-vous :

Autant que possible rencontrer le sujet, avoir un bref échange avec lui et prendre rendez-vous à ce moment là ; la suite sera facilitée.

Être précis sur l'utilisation et la diffusion des récits

Le « sujet » garde une propriété de son récit, il devra donc s'engager sur les conditions de son exploitation. Il faudra donc fournir un document récapitulatif des différents éléments d'utilisation. Il peut aussi exiger d'avoir une copie de l'entretien, etc.

La préparation de l'entretien

Se remettre en tête le guide. Se documenter sur le secteur d'activité du « sujet », les événements historiques qu'il a pu connaître, la région où il a travaillé. Se référer aux entretiens précédents si l'on a découvert quelque chose qui serait intéressant de soumettre au « sujet ». « *Plus on a les idées claires sur ce que l'on cherche à comprendre, et sur la bonne manière de le demander, plus on pourra en apprendre quelque soit l'informateur.* »

Préparer le matériel

Magnéto + piles (connaître le mode d'emploi !)

Bloc note, stylos

Arriver à l'heure dite.

Être en entretien

Nous proposons que les interviews soient faites par un binôme :

L'un des membres, dans un premier temps fait la présentation et conduit l'entretien, l'autre peut s'occuper de lancer l'enregistrement, de prendre des notes. Il pourra intervenir dans un second temps pour demander des précisions ou relever un aspect qui n'a pas été abordé. Le rôle de chacun étant précisé au départ au « sujet ».

Conduite de l'entretien :

Attitudes à proscrire :

- Parler tout le temps
- interrompre à tout bout de champ
- Ne rien exprimer

Rappeler le but de l'entretien et lancer la première question qui comporte le verbe « raconter » (*J'aimerais que vous me racontiez comment vous êtes devenu juge pour enfants.*)

Accompagner le sujet :

C'est lui le narrateur, ne l'interrompez pas, manifester de l'intérêt pour ce qu'il raconte. S'il s'arrête, c'est peut-être pour... repartir. S'il ne repart pas, reprenez sa dernière phrase ou essayez « *comment ça s'est passé* » ou « *qu'est-ce qui s'est passé ensuite ?* »

N'oubliez pas tout à fait le guide d'entretien. Il vous sert de pense bête, il n'est pas à utiliser dans l'ordre.

Terminer l'entretien

Revenez sur les moments qui ont été agréables pour le sujet dans sa carrière. N'arrêtez le magnétophone qu'à la toute dernière extrémité. (Les dictaphones actuels peuvent enregistrer au moins pendant 6 heures !)

Remplissez une grille de renseignements préétablie (nom, prénom, âge, etc..)

Quelques références bibliographiques :

À propos de l'entretien ethnographique :

In Georges Lapassade : *L'ethnosociologie, les sources anglo-saxonnes*,
http://193.54.168.65/docs/IMG/pdf/L_ethnosociologie2008-2.pdf

« C'est une rencontre ou une série de rencontres en face à face entre un chercheur et des informateurs, visant à la compréhension des perspectives des gens interviewés sur leur vie, leurs expériences ou leurs situations, et, exprimées dans leur propre langage ».

Strauss et al. (1964) considèrent que les chercheurs qui pratiquent l'entretien ethnographique doivent, selon la règle d'or de l'observation participante, devenir membres de la situation qu'ils étudient : la réussite des entretiens serait à ce prix.

Ils présentent une liste de questions qu'on peut utiliser pour faciliter la parole des enquêtés :

- il y a les questions où l'enquêteur se fait *l'avocat du diable*, prend la position opposée à celle de l'enquêté ;
- on peut formuler des questions sous une forme hypothétique ;
- on peut aussi formuler une position idéale, afin de découvrir comment l'enquêté idéalise des personnes et des situations ;
- enfin, le chercheur, lorsqu'il approche de la fin de la recherche, peut faire état de ses interprétations de la situation. Cela peut inciter les gens à se prononcer sur ces interprétations, en leur opposant des opinions qui vont en sens contraire de ce qu'ils pensent. »

Pour conduire un entretien, il faut d'abord créer un climat de confiance :

« Les principales qualités requises pour conduire des entretiens sont les mêmes que pour d'autres aspects de la recherche : elles tournent toujours autour de la confiance, de la curiosité et du naturel (...). De même que pour l'observation, il y a ici des problèmes implicites d'accès, d'obtention du respect pour le projet dans lequel le chercheur est engagé et de confiance en sa capacité de le mener à bien. Mais, par-dessus tout, l'essentiel est d'établir un sentiment de confiance. Si j'étais enseignant, je n'aimerais pas avoir la sensation d'être observé par un agent supérieur, j'aimerais sentir que je peux parler en toute liberté, et que si je dis que ceci est strictement confidentiel, mon souhait sera respecté, et qu'aucune de mes déclarations ne sera utilisée ensuite contre moi... La seconde qualité est la curiosité qui nous pousse à connaître les opinions et les perceptions des gens à propos des faits, à écouter leurs histoires et à découvrir leurs sentiments » (Woods 1986).

Bibliographie indicative

Georges Lapassade : *L'ethnosociologie, les sources anglo-saxonnes*, Méridiens-Klincksieck, 1991, 201 pages

Daniel Bertaux, *Les récits de vie : Perspective ethnosociologique*, Nathan Université, collection 128, 1996

Un récit de vie est-il autre chose qu'une reconstruction subjective de l'expérience vécue ? La perspective ethnosociologique qui a guidé cet ouvrage répond clairement à ces questions. Elle se donne pour objectif d'étudier un fragment particulier de réalité sociohistorique. Le recours au récit de vie comme description, sous forme narrative, de l'expérience vécue l'enrichit d'une dimension diachronique ; celle-ci permet de saisir les logiques d'action dans leur développement biographique, et les configurations de rapports sociaux dans leur développement historique

Jean Claude Kauffmann, *L'entretien compréhensif*, Collection : 128, Nathan 1999

S'inspirant de l'anthropologie, la démarche consiste à considérer les interviewés comme des informateurs et à découvrir leurs catégories de pensée, tant pour conduire les entretiens de façon efficace que pour produire des hypothèses. La compréhension intime de la manière dont la personne pense et agit est ainsi utilisée pour mettre en évidence des processus sociaux et développer l'explication sociologique.

Texte établi par :

Hélène Borie, Responsable de la délégation du Cnahes Rhône Alpes

Ambroise Charleroy, membre de la délégation

Sylvain Cid, chargé de mission au Cnahes

01/02/2010