

## FICHE MÉTHODE — APPRÉHENDER UN ENTRETIEN SOCIOLOGIQUE ET CONSTRUIRE UN GUIDE

L'élaboration d'un guide d'entretien est une étape importante de la préparation d'une enquête sociologique. Elle vous confronte en amont de la rencontre avec les enquêté·e·s à des questions importantes qu'il est préférable d'avoir anticipées : à quoi va ressembler cet échange particulier ? Dans quel but et comment je sollicite la parole de quelqu'un ? Qu'est-ce que je vais lui demander ?

### 1/ Ce qu'est un entretien

Le premier malentendu à lever immédiatement : un guide d'entretien n'est pas un questionnaire. Le questionnaire est réservé aux **approches quantitatives** : il consiste à proposer à un grand nombre d'enquêté·e·s un questionnement standardisé (c'est-à-dire le même pour toutes et tous), qui repose sur la formulation de mêmes questions avec le plus souvent une proposition de choix entre des modalités de réponse prévues. Une passation de questionnaire dure en moyenne 20 à 30 minutes, le sociologue mise ici sur le grand nombre de passations pour un traitement statistique des données produites. L'entretien sociologique relève d'une **démarche qualitative** auprès de personnes que vous avez sélectionnées pour former votre population d'enquête, selon des critères qui tiennent à votre objet de recherche et à vos possibilités d'enquête. L'entretien ressemble davantage à une discussion guidée entre un ou une enquêtée et vous, par laquelle vous solliciter de longs récits de sa part.

*Conseil n° 1 : L'intérêt d'un guide d'entretien ne réside pas dans la préparation des formulations exactes des questions que vous lirez sur le moment, mais bien dans un outil de préparation cognitive qui vous permet d'être au clair sur ce que vous sollicitez de la part de l'enquêté·e.*

L'entretien sociologique est un exercice cognitivement difficile, puisqu'il requiert de votre part une double attention :

a) une partie de votre attention cognitive est dirigée vers vos préoccupations, matérialisée par le guide. Quelle que soit sa forme, son rôle est de vous rappeler les domaines qu'il vous faut explorer pour produire un matériau lié à votre question de recherche.

b) une autre partie de votre attention reste toujours accrochée au fil de parole et de pensée de votre interlocuteur ou interlocutrice : ce n'est pas seulement faire attention aux réponses qu'il ou elle apporter à vos questions, c'est aussi être attentif ou attentive à la façon dont il ou elle s'approprie cette offre d'écoute. Sans cela, vous risqueriez de passer à côté de ce que le terrain réserve d'inattendu dans une enquête.

Cette double attention est la traduction empirique de la double dimension du régime épistémologique de la sociologie : on produit une connaissance à partir d'un corpus de savoirs, de théories disponibles qui nous précède (les auteurs et enquêtes sociologiques que l'on a mobilisés pour construire un problème sociologique), mais, indissociablement, une part de la compréhension du phénomène que l'on aborde se joue dans la rencontre avec les enquêté·e·s, qui ont toujours des choses à nous dire que l'on avait pas prévu d'entendre. C'est cette part irréductible de

compréhension qu'il faut réussir à saisir au moyen des entretiens sociologiques. C'est un équilibre difficile à trouver !

*Conseil n° 2 : Le guide se situe quelque part entre la trame détaillée de questionnement (c'est-à-dire ce que vous vous attendez à entendre et que vous allez chercher, en lien avec un questionnement sociologique qui vous est propre et que vous avez construit à partir de données de contextualisation et de références sociologiques) et le support souple de discussion, qui doit faire advenir la parole des enquêté·e·s, y compris dans ce qu'elle a d'inattendu, d'imprévisible.*

Contrairement à la passation d'un questionnaire, un entretien peut durer en moyenne 1 h 30 / 2 h, parfois plusieurs heures, selon la façon dont l'enquêté·e s'investit dans l'échange. Deux conseils en découlent.

*Conseil n° 3 : Le rythme de l'entretien est important : pour que l'échange s'inscrive dans la durée, il est important de le subdiviser en thématiques de discussions, de marquer des scansions dans la discussion (par des topos introductifs pour chaque thématique ou sous-thématique).*

Au début, deux heures peuvent vous paraître longues, mais ce n'est pas plus que cinq ou six échanges de 15 à 20 minutes sur des sujets différents et liés à votre problématique de recherche.

*Conseil n° 4 : Les silences ont leur importance, il ne faut pas chercher à les combler et ne pas en avoir peur.*

Ils peuvent correspondre à des moments de pause, de répit pendant la discussion, ils sont des respirations nécessaires. Mais surtout, l'entretien est un moment d'élaboration cognitive pour l'enquêté·e qui fait plus que donner des réponses à vos questions. Il ou elle doit prendre le temps de se remémorer des souvenirs sollicités. Il ou elle s'essaye à la formulation de choses qui jusqu'ici peuvent n'avoir jamais été mises en mot. L'enquêté·e peut repenser à ce qu'il ou elle vient de vous dire, se reprendre, revenir sur ses propos en optant pour une autre formulation. Il y a toute une part invisible du travail mené en entretien qui relève d'une activité cognitive et qui requiert un temps qui échappe à l'échange.

*Conseil n° 5 : Inviter l'enquêté·e à la reformulation.*

L'entretien repose sur une compréhension un minimum partagée des termes de la discussion : l'enquêté·e doit comprendre les questions que vous lui posez, et vous devez comprendre les réponses et les récits qu'il ou elle vous livre. L'interaction implique un minimum de continuité entre vous pour que l'enquêté·e perçoive un intérêt à entrer dans l'échange et à l'alimenter, et se sente compris·e. Pour autant, vous ne devez pas présumer comprendre tout ce qu'il ou elle vous dit ; il y a là un certain équilibre à trouver. Il faut en effet se méfier de la posture inverse : à trop jouer la partition de la compréhension, vous pourriez passer à côté d'un mode d'appréhension du monde social propre à l'enquêté·e en calquant sur ses mots votre propre appréhension du monde social. Un moyen de s'en prémunir est d'inviter l'enquêté·e à la reformulation : en prenant appui sur un terme ou une expression qu'il ou elle vient d'utiliser, vous pouvez solliciter de sa part une explicitation de son propos : « quand vous dites que ce travail était “dur”, qu'est-ce que vous entendez par là ? L'activité était pénible physiquement, ou moralement, le rythme était compliqué à articuler avec vos contraintes familiales ? Vos relations avec vos collègues, ou avec votre hiérarchie, étaient difficiles ? »

## 2/ Soigner sa présentation

Le premier temps de l'échange consiste en la présentation du cadre de l'échange. L'entretien sociologique n'est pas une situation sociale connue des enquêté·e·s, ce n'est pas un type d'échange auquel on peut être habitué (ce qui peut générer du côté de l'enquêté·e si ce n'est un malaise ou une angoisse, au moins un inconfort). Face à l'absence de représentations, l'enquêté·e peut rapprocher l'entretien sociologique de formes plus connues d'échange de ce type : la réponse à un sondage d'opinion ou à une enquête, un recensement, un interrogatoire, un entretien avec un psychologue ou un travailleur social, etc. Et la façon dont l'enquêté·e se représente l'échange, les raisons de votre sollicitation et ce que vous attendez de lui ou d'elle peut conditionner les propos qui seront échangés par la suite.

*Conseil n° 6 : Prendre le temps de préparer le topo de présentation (dans un style oral) et le répéter pour ne pas avoir à improviser sur le moment.*

Il est donc primordial de soigner votre présentation, et cela implique :

a) de vous présenter ainsi que le cadre du travail d'enquête ; si vous utilisez une autre casquette pour avoir accès à des enquêté·e·s (collègue, enseignant, ami de...), bien marquer la différence de posture en précisant d'emblée votre statut de sociologue ou d'apprenti·e sociologue. Il est important aussi d'avoir une idée de la façon dont les enquêté·e·s se représentent le monde universitaire pour choisir des mots qui soient compréhensibles et qui n'engagent pas trop d'effets de légitimité (la mention du « master », du « mémoire » peut ne pas être utile, « étudiant » peut suffire dans certains cas). Un mot comme « enquête », courant en sociologie, peut être chargé d'un autre sens selon les personnes à qui on s'adresse. On peut se questionner sur l'usage d'autres mots comme « étude », « travail ». Et attention à ne pas minimiser d'emblée votre sollicitation : éviter par exemple « je réalise une petite étude sur... », « c'est la première fois que je fais ça », « ça peut aller assez vite ».

b) de présenter l'objet de votre recherche, en choisissant des mots qui parlent aux personnes auxquelles vous vous adressez. Dans l'idéal, trouver une ou deux phrases pour présenter le thème ou la question qui vous intéresse, puis présenter succinctement les différentes thématiques que vous allez aborder, pour que l'enquêté·e ait une idée de la variété des thèmes de discussion qui vous intéressent.

c) de présenter le format de l'échange : c'est une conversation enregistrée et l'enregistrement sert uniquement à la transcription des échanges, dans la perspective d'analyser les propos échangés par la suite. Vous pouvez lui expliquer que l'enregistrement vous permet d'orienter l'intégralité de votre attention vers l'échange verbal (vous n'avez pas de notes à prendre) et qu'il peut être remis (ainsi que la transcription) à l'enquêté·e si il ou elle le souhaite. Il est votre propriété et personne d'autre que vous n'y aura accès.

d) et son cadre déontologique : la confidentialité des échanges (vous êtes tenus de ne rien divulguer de l'échange), l'anonymat (dans les écrits, tous les noms propres — prénoms, noms, villes — sont anonymisés de telle sorte que l'on ne puisse pas reconnaître à la lecture du rapport l'identité des personnes), la libre adhésion (à tout moment, l'enquêté·e peut refuser l'échange, l'interrompre ou refuser d'accepter une autre sollicitation de votre part, sans que ça n'ait d'incidence pour lui).

### **3/ L'objet et la forme d'un entretien : quelle parole solliciter et comment le faire ?**

C'est la question centrale qui doit guider cette préparation à l'entretien : quelle parole solliciter de la part de l'enquêté·e ? Malgré la diversité des thèmes d'enquête possibles, on peut dégager quelques conseils transversaux concernant l'objet des échanges sur lesquels repose un entretien sociologique.

*Conseil n° 7 : Distinguer vos questions de recherche des questions à poser aux enquêtés. Traduire les premières en une série d'indicateurs à renseigner et en récits de scènes ou de situations à solliciter au fil de l'entretien.*

L'une des premières erreurs classiques est de confondre deux choses différentes : d'un côté les questions que vous vous posez à l'issue de votre premier travail de lecture, d'appropriation des références scientifiques et des données de contextualisation et d'écriture, de l'autre les questions que vous allez poser aux enquêté·e·s et les récits que vous allez solliciter de leur part. Vous vous questionnez par exemple sur un effet de l'appartenance de genre sur une pratique sociale précise (par exemple, la lecture de mangas). Il ne s'agit pas de demander à l'enquêté·e : « selon vous, le fait d'être un homme/une femme joue-t-il sur la lecture de mangas ? » Votre dispositif d'enquête doit vous amener à conduire des entretiens avec des hommes et des femmes, et c'est l'analyse de leurs propos, de leurs récits de lecteurs et lectrices de mangas qui conduira à statuer sur votre question de recherche initiale. Par contre, pour statuer sur cette question, il faut en amont la traduire dans une série d'indicateurs, d'observables qui vous permettront de recueillir des éléments empiriques pertinents : le type de mangas lus, la fréquence de lecture, les contextes dans lesquels ils sont lus, les liens possibles avec des univers de jeux vidéos ou d'animés, les discussions familiales et amicales qui ont lieu à ce sujet, les sources d'approvisionnement (achat, prêt, bibliothèque, etc.).

*Conseil n° 8 : Éviter les questions fermées.*

Un écueil concerne les questions fermées. Dès que l'enquêté·e peut répondre par « oui » ou par « non », donner un nombre ou une fréquence par exemple (combien de livres as-tu lus la semaine dernière, etc.), la dynamique de l'échange tendra davantage vers la passation d'un questionnaire, ou vers la forme de l'interrogatoire et vous vous éloignerez d'un échange centré sur des récits contextualisés de la part de l'enquêté·e. Les silences qui suivent les réponses courtes de l'enquêté·e peuvent vous mettre mal à l'aise et vous pousser à combler les vides par des questions toujours plus longues, reformulées, qui n'amènent pas beaucoup plus d'éléments. Les entretiens courts et jugés ratés a posteriori suivent souvent ce scénario d'échanges.

*Conseil n° 9 : Du pourquoi au comment : plutôt que demander pourquoi les choses sont ce qu'elles sont, demander comment elles se déroulent.*

Le célèbre conseil méthodologique d'Howard S. Becker nous invite à privilégier le récit du déroulement de scènes sociales à la sollicitation de justifications ou d'opinions de l'enquêté·e sur un sujet. Le « pourquoi » peut renvoyer l'idée qu'il y a une bonne réponse, que l'on sollicite l'enquêté·e pour avoir accès à la raison, à la logique (ou aux logiques) qui expliquent son comportement, ses pratiques. La question peut induire une réponse relativement univoque. Le « comment » se situe plus du côté de la narration, il est plus proche du cours de la vie sociale, dans ce qu'il peut avoir d'irrégulier.

*Conseil n° 10 : Distinguer les pratiques et les représentations, privilégier les premières et les questionner en premier.*

Un autre conseil méthodologique non moins connu invite à distinguer le domaine des pratiques sociales de celui des représentations sociales. L'entretien sociologique vise à questionner des réalités sociales effectives, des actions concrètes, matérielles, impliquant des interactions entre individus, et entre ces mêmes individus et leur environnement social. Les questions sur ce que les individus pensent de quelque chose, celles qui portent sur des opinions, des croyances, des certitudes peuvent intervenir dans un second temps. Si elles intervenaient en premier, l'enquêté·e pourrait chercher à ajuster le récit des pratiques aux croyances ou opinions formulées en amont. Par exemple, si vous demandez d'abord à un salarié comment il trouve le climat de travail dans son entreprise, le récit des scènes de conflits ou à l'inverse de moments de camaraderie pourra être influencé par la réponse qu'il ou elle aura donnée à la question initiale (si j'ai qualifié le climat de bon dans l'entreprise, je risque d'occulter les moments de conflit par la suite pour ne pas me contredire). L'inverse est moins vrai : si vous sollicitez d'abord des récits sur ces deux types de moments vécus, l'enquêté reste libre d'évaluer comme il l'entend son environnement de travail par la suite.

*Conseil n° 11 : Poser des questions sur un domaine de réalité circonscrit : un espace et un temps déterminés, éviter les généralités.*

Des deux précédents conseils découle la nécessité d'interroger l'enquêté·e sur des moments concrets de sa vie, qui ont eu lieu dans un espace-temps déterminé. Les questions qui relèvent de généralités sont propices au recueil d'idées de sens commun, d'opinions conformes aux représentations sociales majoritaires. Cela se traduit par deux types de récits différents :

*Conseil n° 12 : Faire preuve de curiosité pour le cours ordinaire des activités sociales, tout en limitant l'effort cognitif sollicité et favorisant le travail de remémoration.*

a) Le premier type de récit de pratiques concerne le cours ordinaire de la vie quotidienne. La plupart du temps, le sociologue s'intéresse à des thèmes qui, bien qu'occupant une place importante dans la vie des enquêté·e·s, ne sont pas pensés comme des sujets dignes d'un grand intérêt : les préférences de lecture, les modes d'alimentation, la vie au travail, les relations entre pairs, les situations d'apprentissage, etc. Les enquêté·e·s peuvent d'ailleurs se montrer à minima surpris, parfois circonspects quand ils et elles comprennent l'objet de la curiosité du ou de la sociologue. Il faut donc parfois se préparer à « aller chercher » ce type de récit qui n'apparaît pas d'emblée comme intéressant aux yeux de ceux et celles qui ont à le produire. Pour ancrer ces discours dans une réalité sociale effective (bien que banale et quotidienne), les questions peuvent inviter à se resituer dans un moment proche du moment de l'entretien : « j'aimerais que vous me racontiez comment s'est passé le retour de l'école après la journée d'hier », « la semaine dernière, comment vous êtes-vous approvisionné en nourriture ? », « l'année dernière, que s'est-il passé autour de votre anniversaire, l'avez-vous fêté et si oui, avec qui et de quelle manière ? » La temporalité de l'ancrage dépendra du thème d'enquête : s'il est difficile de se souvenir du contenu de son assiette la semaine qui précède l'entretien, il est possible de resituer le dernier concert auquel on a assisté même s'il a eu lieu un an auparavant. Tout est affaire d'équilibre entre l'effort cognitif sollicité et le domaine couvert par l'enquête. Vous pouvez vous aider d'outils graphiques dans le cours de l'entretien pour faciliter le travail de remémoration (calendriers et agendas de l'enquêté·e, frises chronologiques

établies dans le cours de l'entretien, documents administratifs, archives personnelles — bulletins de notes passés, photos, etc.)

*Conseil n° 13 : Solliciter le récit d'anecdotes, de moments conflictuels ou marquants : ils sont révélateurs de tensions, de logiques sociales à l'œuvre*

b) L'autre type de récit ancré concerne plutôt ce qui apparaît comme quelque chose qui sort du cours ordinaire de la vie sociale et qui, aux yeux de l'enquêté·e « mérite » d'être raconté. Plus difficilement prévisible, ce type de récit peut autant survenir dans le cours de l'échange qu'être sollicité par l'enquêteur ou l'enquêtrice. Les anecdotes, malgré leur apparente superficialité (elles sont habituellement racontées pour divertir, pour faire rire, pour faire la discussion, sans que l'on y attache une grande importance ou signification), nous intéressent de par leur caractère inhabituel ou inattendu. Elles peuvent être une voie d'accès à la part imprévisible de toute démarche empirique, menée vers des questions insoupçonnées par le chercheur ou la chercheuse. Elles nous intéressent également en tant qu'elles sont retenues par l'enquêté·e parmi un continuum de situations sociales comme suffisamment signifiantes. Les conflits sont également révélateurs des logiques sociales ordinairement à l'œuvre : la tension pousse les uns et les autres à expliciter leurs points de vue, les scènes où s'expriment des conflits sont des condensés d'événements passés et de relations cristallisées dans le temps et, à ce titre, sont des voies d'accès privilégiées à l'histoire des individus et des formes sociales. Les conflits peuvent également être l'expression de rencontres problématiques entre des cadres sociaux (dont est porteuse une institution, par exemple : l'école, la justice, l'entreprise, la famille) et des individus sociaux inégalement ajustés à ces cadres. Les questions sur le récit des dernières scènes de conflits, de malaise, de mésentente, d'événements marquants sont donc les bienvenues.

#### **4/ Situer socialement l'enquêté·e : la nécessité du recueil des caractéristiques sociales**

Les sociologues fondent leur travail d'analyse sur le repérage de régularités et de variations dans le cours de la vie sociale que l'on cherche à mettre en lien avec certaines propriétés sociales des individus (par opposition à des motifs tels que « la motivation », « le désir », etc.). Par conséquent, ces données vous seront nécessaires dans l'étape de traitement du matériau et il n'est pas toujours possible ou facile de revenir vers l'enquêté·e pour lui demander des caractéristiques sociales manquantes à son sujet.

*Conseil n° 14 : Objectiver les caractéristiques sociales avec précision.*

Les questions sur les caractéristiques sont souvent perçues comme intrusives par les apprenti·e·s sociologues qui s'empressent de parcourir le sujet avec gêne. Les enquêté·e·s peuvent également manifester des réticences à l'idée d'être catégorisé·e·s à partir de leurs propriétés sociales. Or c'est justement dans l'appréhension fine de ces propriétés que se joue la qualité de vos analyses par la suite. En empruntant la voie de l'invitation au récit, vous pouvez montrer à l'enquêté·e que vous ne réduisez pas son origine sociale à une profession attachée à chacun de ses parents, mais que vous voulez saisir l'histoire sociale de ses ascendants et de son foyer familial : « votre mère était boulangère, d'accord, mais elle l'a toujours été ? Quand vous étiez petit, exerçait-elle déjà ce métier ? Quels souvenirs vous avez de ces conditions de travail, de ce qu'elle en disait ? Quand est-elle passée à son compte ? Elle n'a jamais exercé d'autres boulots, en parallèle ? », « vous me dites que votre père a toujours été manuel et il dit de lui-même qu'il est nul à l'école, mais vous savez

comment il est entré dans le métier de maçon quand il était jeune ? Il n'a pas essayé de passer un CAP à la sortie du collège, c'était quoi le premier endroit dans lequel il a travaillé ? »

*Conseil n° 15 : Questionner les caractéristiques sociales en fin d'entretien.*

Si vous avez réussi à amener l'enquêté·e à livrer des récits contextualisés, il se peut qu'un certain nombre de données nécessaires pour le ou la situer socialement aient été recueillies dans le cours de l'entretien, sans avoir eu à les demander explicitement. Ainsi, il vaut mieux prévoir les questions relatives aux caractéristiques sociales en fin d'entretien : le fait de les avoir évoquées en amont rend la discussion plus fluide : « vous me disiez que vous avez eu le bac, j'ai oublié de vous demander sur le moment, c'était quelle filière ? » L'autre raison tient au fait que les questions relatives aux propriétés sociales, comme elles sont davantage standardisées, peuvent conduire à un certain malaise quand les personnes de l'entourage de l'enquêté·e sont décédées ou malades par exemple, ou quand l'enquêté·e n'a plus de lien ou est en conflit ouvert avec elles. Il est préférable d'avoir quelques éléments de contexte, venus naturellement dans la discussion, avant d'aborder frontalement les coordonnées sociales de l'individu. Enfin, des travaux de psychologie sociale montrent que l'activation de certaines caractéristiques sociales en amont d'une situation sociale (par exemple, avoir à se situer en tant que « fille », « garçon », « enfant d'ouvrier » ou « enfant de cadre » avant une évaluation) peut amorcer un phénomène de « menace du stéréotype » et influencer les attitudes et performances des individus dans le cours de ces situations. On peut transposer ces résultats à la situation d'entretien et considérer qu'il est préférable de ne pas activer en amont de la sollicitation de récits ces caractéristiques sociales et les stéréotypes qui leur sont associés.

## **5/ L'importance de ce qui se passe autour de l'entretien**

Dernier conseil important : à trop se focaliser sur l'entretien, on peut négliger toutes les informations qui sont disponibles autour de l'entretien.

*Conseil n° 16 : Prendre des notes dans votre journal de terrain sur tout ce qui se passe autour de l'entretien.*

Le journal de terrain est un outil indispensable au sociologue. Le cours de l'amont et de l'aval de l'entretien peut y être documenté : les phases de négociations, les réticences et premières réactions, les répercussions de l'entretien, ce qui s'est échangé une fois l'enregistreur éteint sont autant de moments riches d'indices de compréhension. L'environnement dans lequel se déroule l'entretien ne s'imprime pas non plus naturellement dans l'enregistrement sonore des échanges, et vous ne pouvez pas compter uniquement sur votre mémoire : vous devez prendre des notes écrites ou enregistrer des notes vocales une fois l'entretien passé sur le lieu de passation et sur les protagonistes présents pendant et autour de l'entretien (l'enquêté·e, des membres de sa famille présents dans la maison, etc.). Vous ne pouvez pas connaître avant la phase d'analyse les indicateurs et informations qui sont dignes d'intérêt, utiles à la compréhension du phénomène étudié : pour mettre dans toutes les chances de votre côté, misez sur la densité du matériau recueilli.

À vous d'expérimenter... Pas de pression : les premiers entretiens sont souvent ratés et on ajuste nos manières de faire au fur et à mesure des rencontres avec les enquêté·e·s. Il ne vous reste plus qu'à goûter au plaisir de l'enquête !