

Entretien

Fonction

L'entretien personnel, qui peut prendre des formes différentes, est une méthode fréquemment utilisée pour la récolte de données. A l'encontre du questionnaire, cette méthode convient pour des questions complexes qui nécessitent des explications supplémentaires. Le problème d'un faible nombre de retours ne se pose pas dans le cas des entretiens. Ils demandent par contre beaucoup de temps et requièrent des personnes qualifiées pour les conduire, afin d'obtenir des réponses aussi complètes et fiables que possible dans le temps imparti.

Planification et réalisation de l'entretien

Définition du thème

La première étape de planification d'un entretien consiste à en définir l'objet, c'est-à-dire les thèmes et les questions pour lesquels on souhaite obtenir des renseignements ou des données, et d'examiner si la méthode des entretiens personnels est approprié.

Choix des personnes à interroger

Pendant la deuxième étape, il s'agit de réfléchir quelles sont les personnes les plus aptes à donner des informations sur l'objet qui a été défini ou quels sont les points de vues/opinions que l'on voudrait ou devrait rassembler à son sujet. Il s'agit aussi d'examiner si tous les groupes concernés sont suffisamment pris en considération. En règle générale, le choix des groupes à interroger ou non doit être explicité.

Déterminer la forme de l'entretien

Une fois l'objet et les personnes à interroger déterminés, la forme de l'entretien doit être précisée. Une décision doit être prise quant aux aspects suivants:

- Degré de structuration (structuré – semi-structuré – non-structuré)
- Type de contact (direct – par téléphone - via Internet)
- Cadre (entretiens individuels – entretiens en groupe)
- Nombre total de personnes interrogées
- Nombre de personnes qui mèneront les entretiens (une personne, en tandem)

Concernant le degré de structuration, on en différencie en général trois types:

- structuré : la chronologie, le contenu et le nombre de questions sont fixés à l'avance
- semi-structuré : forme la plus fréquente des entretiens, menés sur la base d'un guide (aide-mémoire, fil rouge) ne comportant que des points de repères
- non structuré : la formulation des questions ou leur chronologie n'est pas fixée



Entretien

Version: 1.6 / 14.10.2003 / 2

Comme c'est le cas pour les questionnaires, l'entretien peut également comporter divers types de questions :

- questions fermées : les réponses sont proposées
- questions ouvertes : les réponses sont libres

Lorsqu'il s'agit d'interroger un grand nombre de personnes, il est avantageux de choisir un entretien de type structuré avec des questions fermées (par exemple des entretiens téléphoniques assistés par ordinateur). Les résultats de ce type d'entretien ne varient pas beaucoup des résultats obtenus par questionnaire. Toutefois, la possibilité d'interaction qu'il comporte permet, selon les réponses données, de demander des précisions ou de poser des questions supplémentaires. Les entretiens semi-structurés, avec des questions fermées et des questions ouvertes, permettent de rassembler des points de vues individuels, différenciés et subjectifs et une série de réponses quantifiables et comparables entre elles.

Pour mener un entretien sur un thème que l'on ne connaît pas très bien ou si l'on veut donner une grande liberté de parole à la personne interrogée, le plus approprié est de choisir un entretien de type non structuré, et de choisir des questions qui incitent la personne à s'exprimer (entretien narratif).

Elaborer un guide d'entretien (fil rouge)

L'entretien a besoin d'un guide, d'un fil rouge, d'(auto)instructions pour la personne qui va le conduire. Ce guide donne une structure à l'entretien et permet qu'il se déroule dans de bonnes conditions. Il doit être élaboré de manière à ce que la personne qui mène l'entretien sache comment procéder et pose les questions de manière à ce que les réponses de la personne interrogée soient aussi concrètes que possible. Dans tous les cas, l'élaboration d'un guide est indispensable, aussi bien lorsqu'on confie la conduite de l'entretien à une tierce personne que si on le mène personnellement. Si les réponses ne sont pas transcrites dans leur formulation exacte, le guide sert également de structure au procès-verbal qui sera rédigé.

Demande de participation et instructions

Il va de soi qu'il faut demander leur consentement aux personnes pressenties pour un entretien. Il est important qu'elles soient informées de son objectif et de quelle manière les thèmes seront abordés. Avant de mener l'entretien à proprement parler, il peut être utile d'envoyer le guide élaboré aux personnes qui seront interrogées, pour qu'elles puissent s'y préparer.

En général, les entretiens étant moins anonymes que les questionnaires, les réponses sont souvent influencées par des facteurs dits «de considérants» (par exemple ce qu'exigent les conventions /normes sociales). Il s'agit donc d'expliquer à la personne qui va être interrogée qu'il n'y a pas de réponses justes ou de réponses fausses, que celles-ci seront anonymes lors de l'analyse et que la personne qui conduit l'entretien est liée au secret.

Enregistrement et traitement des données

Dans la mesure du possible, un entretien devrait être enregistré. Une fois rassurées sur son anonymat, la plupart des personnes interrogées sont d'accord pour qu'il soit enregistré sur magnétophone (ou, au besoin, sur vidéo). De plus, l'entretien peut faire l'objet d'un procès-verbal



Entretien

Version: 1.6 / 14.10.2003 / 3

succinct, en particulier lorsqu'il est conduit par deux personnes. S'il ne peut pas être enregistré, le procès-verbal doit être révisé et complété le plus rapidement possible, de manière à ce que les réponses de la personne interrogée puissent être analysées par la suite.

En fonction de la méthode d'analyse, il y a plusieurs possibilités de traiter les données. Les données quantitatives récoltées lors d'un entretien sont analysées, comme celles d'un questionnaire, sous la forme de statistiques descriptives. En règle générale, pour une analyse qualitative, l'entretien est transcrit textuellement. Mais cela ne vaut la peine que si une analyse professionnelle, avec une méthode adéquate, peut en être réalisée. Dans le cadre d'une auto-évaluation, il est recommandé de rédiger un procès-verbal contenant les déclarations et les points les plus importants et de l'adresser pour vérification à la personne concernée. Lorsque le procès-verbal est approuvé, après d'éventuelles adaptations, les données peuvent en être analysées.

Analyse

L'analyse des entretiens peut être quantitative ou qualitative.

Analyse quantitative

Lors d'une analyse quantitative, on procède à une analyse numérique des réponses. Les réponses des personnes interrogées sont attribuées à des catégories précises et l'interprétation ultérieure est basée sur les fréquences d'attribution. L'analyse des réponses à des questions ouvertes (ce qui est généralement le cas lors d'entretiens) ne permet pas de relever la diversité et les différences subtiles des informations récoltées. Par conséquent, les analyses quantitatives sont plutôt recommandées pour des entretiens avec des questions fermées et un grand nombre de personnes interrogées.

Analyse qualitative

Il existe des méthodes raffinées pour l'analyse d'entretiens ayant fait l'objet d'une transcription (analyse globale, analyse de contenu, théorie ancrée, etc.). De telles analyses ne peuvent être réalisées que par des chercheuses/chercheurs qualifiés et ne sont, en général, effectuées qu'en cas d'évaluations externes. Pour une auto-évaluation, des formes plus simples de l'analyse du contenu peuvent être appliquées : les procès-verbaux d'entretiens sont analysés par rapport à certaines questions précises (questions du guide), c'est-à-dire que les contenus de divers procès-verbaux sont résumés et structurés. Les divers points de vues sur certaines questions spécifiques peuvent ainsi être mis en lumière, ils peuvent être comparés et analysés.

Interprétation

L'interprétation des données analysées (sur le plan quantitatif ou qualitatif) n'est pas possible sans préparation, sans connaissances théoriques et du contexte du champ examiné. De plus, lors de l'interprétation, des données de sources différentes sont mises en relation les unes avec les autres. C'est ainsi, par exemple, que les résultats d'entretiens peuvent être utilisés pour approfondir les résultats d'enquêtes effectuées par écrit. Lors de la rédaction de rapports, les réponses des personnes interrogées doivent être séparées de leur interprétation. Les interprétations doivent être clairement signalées comme telles et elles doivent être expliquées.