

Guide pour la réalisation d'un entretien

La réalisation d'un entretien de type sociologique requiert une certaine expérience. Ces quelques conseils, très pratiques, permettront à chacun de réaliser des entretiens fructueux...

Prendre rendez-vous pour un entretien

- Prendre rendez-vous, ce qui implique de se présenter et d'expliquer la démarche.
- Susciter des réponses positives (ex. « *Pour l'entretien, vous préférez plutôt le matin ou plutôt l'après-midi ?* » – éviter une question qui appelle une réponse par « *oui* » ou « *non* »).
- Éventuellement, rassurer la personne en lui expliquant qu'on ne lui demandera pas des choses « extraordinaires ».
- Veiller à ce que l'entretien puisse se dérouler dans les meilleures conditions possibles (ex. dans un endroit où on ne sera pas dérangé toutes les deux minutes).

Le déroulement même de l'entretien

- Enregistrer l'entretien (ce qui permet de plus se concentrer sur le discours de la personne interviewée, les relances à effectuer, les questions à poser...). Cela suppose, au préalable, de demander l'accord de la personne (lui expliquer en quoi c'est important de pouvoir enregistrer l'entretien).
- Prendre néanmoins des notes – au cas où l'enregistrement ne fonctionne pas ; également pour ne pas oublier les points sur lesquels il est important de revenir. La prise de notes valorise la personne interviewée.
- Commencer l'entretien en présentant la démarche (se mettre collectivement d'accord, au préalable, sur ce qu'il convient de dire). Mettre la personne en confiance. Ensuite poser la première question de la grille d'entretien (plutôt, une question à laquelle il est assez facile de répondre).
- Conduire alors l'entretien le plus normalement possible. Faciliter l'expression de la personne (dès lors où son discours n'est pas hors sujet). Il n'est absolument pas obligatoire de poser les questions dans l'ordre. L'important, c'est que tous les thèmes soient abordés, et le plus « profondément » possible.

- Possibilité, bien entendu, d'explorer des thèmes qui n'étaient pas prévus dans la grille d'entretien, mais qui vont répondre à l'objectif.
- Ne pas se contenter de la première réponse à une question. Essayer d'approfondir pour recueillir plus d'informations (ex. « *Vous dites que [...] Que voulez-vous dire exactement ?* »).
- Ne pas influencer les réponses (le « piège » le plus important). Pour cela, ne pas diriger la personne vers ce que l'on suppose pouvoir être ses réponses. À plus forte raison, ne pas répondre à sa place. Cela implique d'être très à l'écoute de la personne et d'adopter une attitude neutre.
- Pour relancer la personne, possibilité de reprendre ses propres mots (tant que cela ne devient pas trop artificiel) :

Ex. Personne interviewée : « *Cette action a été très utile* »...

Enquêteur : « *Vous dites que cette action a été très utile* »...

Personne interviewée : « *Oh oui, elle a rendu bien des services* »...

Enquêteur : « *Des services ?* ».

Il est probable que la personne interviewée précise alors la nature des services.

- Bien entendu, éviter de faire des commentaires sur ce que dit la personne (éventuellement à l'issue de l'entretien). Ne pas émettre d'opinions, de jugements...
- Si la personne s'éloigne complètement de l'objectif, la recentrer en utilisant une phrase du type : « *Tout à l'heure, vous avez dit que [...], pouvez-vous préciser ?* »
- À la fin de l'entretien, ne pas oublier de remercier la personne, de valoriser ce qu'elle a dit, de lui rappeler les suites envisagées (cf. réunion de restitution, rapport mis en ligne...).
- Très souvent, quand on a éteint le magnéphone, quand on va partir, la personne revient sur le thème et elle peut dire alors des choses très intéressantes. Ne pas ranger trop vite le

magnétophone... Conserver un stylo et un carnet à proximité.

Conduire un entretien à deux

- Le fait de conduire un entretien à deux peut rassurer, mais il est important alors de bien se répartir les rôles. Par exemple, l'un peut se charger de l'entretien même ; l'autre de prendre des notes le plus fidèlement possible – ce qui peut, éventuellement, dispenser d'un enregistrement au magnétophone.
- Dans cette répartition des rôles, celui qui assure l'entretien peut également prendre des notes, mais sans forcément chercher à tout relever... et celui qui prend des notes peut éventuellement intervenir dans les échanges s'il repère un point important qui mériterait d'être abordé ou approfondi.

Juste après l'entretien

- En cas d'enregistrement, vérifier que tout a bien fonctionné. Si ce n'est pas le cas, réaliser un compte rendu le plus rapidement possible à partir de ses notes... et de ses souvenirs.
- Dans tous les cas, essayer dès que possible de rédiger une synthèse de l'entretien : faire ressortir les

apports essentiels, ce qui a surpris, ce qui mériterait d'être approfondi...

- Plus tard, assurer une transcription de l'entretien. Ce n'est pas forcément une transcription littérale, mais tout de même la plus fidèle possible. Respecter les propos mêmes des personnes (le rapport de synthèse pourra reprendre certaines citations).
- La transcription est aussi le temps de l'autoévaluation :
 - A-t-on influencé certaines réponses ?
 - A-t-on coupé la parole à la personne (alors qu'elle n'était pas hors sujet) ?
 - Aurait-on pu aller plus loin ?
 - Une question a-t-elle « mal passé » ?
 - Etc.

NB. Il n'est pas interdit de téléphoner à la personne pour avoir des compléments.

- Au fur et à mesure des entretiens, noter toutes les idées qui viennent à l'esprit (ne pas trop faire confiance à sa mémoire...). Ces idées peuvent être des éléments d'analyse ou bien des actions possibles en réponse à des problèmes soulevés.