

Conduire des entretiens



Fiches méthodes & outils dans l'accompagnement des porteurs de projet du Fonds de dotation Paris 2024 à l'évaluation d'impact

Dans le cadre du dispositif d'accompagnement des porteurs de projet du Fonds de dotation Paris 2024, un accompagnement dédié sur la mesure d'impact est proposé.

Pour votre organisation, les objectifs sont les suivants :

- Apporter des éléments de connaissance sur les impacts de vos projets
- Communiquer en interne et en externe
- Améliorer vos projets
- Essaimer

Pour Paris 2024, les évaluations d'impact permettront de :

- Contribuer à l'évaluation de la stratégie Impact & Héritage
- Apporter de la lisibilité sur la valeur ajoutée de vos projets
- Léguer un héritage méthodologique

Différents niveaux d'accompagnement sont proposés concernant la mesure d'impact :



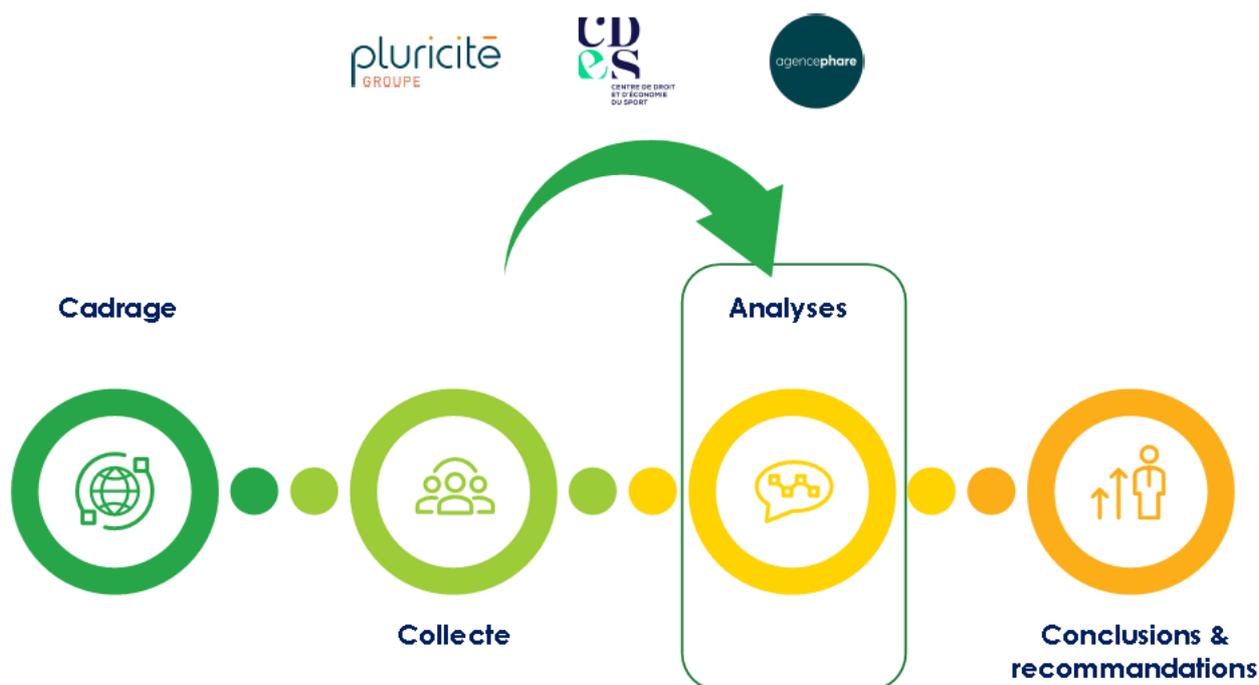
Les documents d'application s'inscrivent dans une logique d'outillage, visant à sécuriser les démarches d'évaluation d'impact des porteurs de projet à travers des vade-mecum portant sur les méthodes d'évaluation et les étapes et les outils à mettre en place. Avec ces documents, il s'agit de favoriser l'acquisition des notions clefs, la compréhension des tenants et aboutissants de la mesure d'impact et l'appropriation de solutions concrètes pour engager le travail, l'organiser – le baliser.

Retrouvez les documents d'application sur les sujets suivants :

Fiches outils	Fiches processus
<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Organiser un benchmark ⊗ Conduire des entretiens ⊗ Conduire une étude de cas ⊗ Utiliser la facilitation graphique ⊗ Utiliser l'infographie ⊗ Utiliser la datavisualisation ⊗ Utiliser les personae ⊗ Animer un focus groups évaluatif ⊗ Utiliser l'observation participante ⊗ Mobiliser la méthode des scénarios ⊗ Elaborer un référentiel d'évaluation ⊗ Construire un diagramme logique d'impact ⊗ Mener des enquêtes bénéficiaires ⊗ Utiliser l'économétrie 	<ul style="list-style-type: none"> ⊗ Bâtir un protocole d'évaluation ⊗ Formuler ses questions évaluatives ⊗ Opter pour l'évaluation participative ⊗ Vérifier l'évaluabilité du projet ⊗ Formuler des recommandations ⊗ Communiquer et rendre utile la démarche ⊗ Faire un contrôle qualité de son rapport

Retrouvez les documents d'application et d'autres outils sur la plateforme :

<https://accompagnementimpact2024.org/>



L'essentiel, en un coup d'œil



L'entretien, c'est quoi ?

Technique de recueil d'informations qualitatives permettant de rassembler des faits et opinions des personnes interrogées sur un sujet donné. Plusieurs types d'entretiens existent, et sont mobilisables en fonction des informations recherchées.

Niveau de complexité de l'outil !

		COMPLEXE	L'outil / la méthode nécessite un niveau d'expertise et d'expérience relativement important et suppose un fort engagement de ressources (en temps, etc.).
		ELABORÉ	L'outil / la méthode requiert un niveau d'expertise et d'expérience élevé qui pourra être compensé par un fort niveau d'engagement.
		INTERMÉ-DIAIRE	L'outil / la méthode implique une relative exigence technique et implique un engagement de ressources (temps passé...) assez raisonnables.
		ACCESSIBLE	L'outil / la méthode peut se mettre en place relativement facilement, sans appeler un niveau d'expertise et / ou d'expérience dédié.





Atouts

- Donne des éléments qualitatifs et précis sur les valeurs, faits et comportement des personnes interrogées
- Croise efficacement les perspectives et points de vue des différentes parties prenantes du projet



Limites

- Est difficile de tirer des conclusions générales sur la base d'entretiens individuels
- Nécessite beaucoup de temps et des compétences particulières pour concevoir, conduire et interpréter un entretien
- Le matériau recueilli dépend des connaissances des personnes interrogées et de leur volonté à bien vouloir répondre. Le choix des personnes interrogées est donc important.



Définition => c'est quoi un entretien ?



Définition et approche

L'entretien est utilisé dans des contextes très variés, il s'agit de l'outil qualitatif le plus polyvalent en évaluation des politiques publiques et en évaluation d'impact :

- Auprès de l'ensemble des parties prenantes : bénéficiaires de la politique et des projets, opérateurs, partenaires institutionnels...
- Dans des contextes différents : ex-post / exploratoire, intermédiaire, confirmatoire, stratégique...

C'est un incontournable, dont il ne faut cependant pas négliger la technicité : préparation, écoute et esprit de synthèse en sont les maîtres mots... d'autant qu'au regard de la diversité des profils que vous interrogerez, vous devrez adapter la façon de procéder : on ne peut évidemment pas mener un entretien de la même manière selon qu'on échange avec un pratiquant bénéficiaire de l'action, un encadrant pédagogique, un président de club ou un partenaire institutionnel, selon l'âge des personnes ou leur niveau de responsabilité, etc. !

L'entretien dans l'évaluation d'impact

La technique de l'entretien individuel peut s'utiliser à tout stade du processus d'évaluation d'impact :

- Pour établir une théorie (cartographie d'impact) sur le projet évalué.,
- Pour identifier les besoins et enjeux d'un projet et les améliorations nécessaires pendant la mise en œuvre du programme.
- Pour recueillir les opinions d'acteurs clés tels que les opérateurs, pilotes, financeurs et bénéficiaires (directs ou indirects).

Les entretiens avec les financeurs et/ou les pilotes de l'organisation peuvent représenter une étape importante dans la mise au point de l'évaluation d'impact et la détermination des résultats clés attendus.

On distingue trois types d'entretiens :

- L'entretien exploratoire, particulièrement utilisé en sciences sociales comme outil d'investigation des logiques de l'utilisateur : il est surtout utile pour recueillir des informations sur des représentations subjectives (raisonnement, perception, opinions complexes...), voire également pour faire ressortir des éléments non prévus par le projet mené.
- L'entretien semi-directif, le plus souvent avec guide d'entretien : il est utilisé lorsque l'on recherche des informations relativement standardisées sur le projet étudié (des faits et des vérifications de faits, des opinions et des points de vue, des analyses, des propositions, des réactions aux premières hypothèses et conclusions des évaluateurs).
- L'entretien directif, approche la plus fermée : il consiste généralement en l'administration d'un questionnaire prédéfini, qui sera traité en nombre pour alimenter une analyse quantitative. Il doit permettre un recueil systématique de données assez comparables.



Tableau 1 : CARACTÉRISTIQUES DES TROIS TYPES D'ENTRETIENS

Entretien dirigé (ou directif)	Entretien semi-dirigé (ou semi-directif)	Entretien libre (ou non directif)
Discours non continu qui suit l'ordre des questions posées	Discours par thèmes dont l'ordre peut être plus ou moins bien déterminé selon la réactivité de l'interviewé	Discours continu
Questions préparées à l'avance et posées dans un ordre bien précis	Quelques points de repère (passages obligés) pour l'interviewer	Aucune question préparée à l'avance
Information partielle et réduite	Information de bonne qualité, orientée vers le but poursuivi	Information de très bonne qualité, mais pas nécessairement pertinente
Information recueillie rapidement ou très rapidement	Information recueillie dans un laps de temps raisonnable	Durée de recueil d'informations non prévisible
Inférence assez faible	Inférence modérée	Inférence exclusivement fonction du mode de recueil

— D'après De Ketele et Roegiers (1996, p. 172).

L'entretien semi-directif est – de loin – le plus utilisé en évaluation d'impact, car il permet de collecter des informations riches et précises. L'entretien directif est également très prisé notamment pour qualifier et quantifier des effets (positifs ou négatifs) de projet. Il se rapproche alors des techniques d'enquête.

La technique de l'entretien peut donc être utilisée à tout stade du processus d'évaluation : pour établir une théorie sur le projet évalué, identifier les problèmes, besoins et améliorations nécessaires, mais aussi pour qualifier un effet/impact, et confirmer des hypothèses et conclusions.



Dans quel cas utiliser un entretien ?



Pourquoi ?!

L'entretien est un outil très polyvalent et peut être mobilisé dans une variété de contexte. Trois vocations principales peuvent toutefois être identifiées :

- **Dresser une première lecture croisée d'un projet et établir une théorie d'intervention du projet**

En vue d'approfondir et/ou de détailler les échanges réalisés avec le référent / responsable de l'étude d'impact lors du lancement de la démarche, des entretiens complémentaires pourront être réalisés avec les principales parties prenantes du projet. Ces entretiens comprennent un temps d'échange sur le projet, sa plus-value, ses objectifs et finalités, sur les freins de tous ordres identifiés et préconisations. Les questionnements spécifiques émanant des différents acteurs rencontrés pourront éventuellement être intégrés au cadre de la démarche.

- **Collecter des données d'opinion et de perception du projet, de son déploiement, et de ses impacts**

Réalisés en vue de comprendre et qualifier le déploiement d'un projet et ses résultats et impacts, l'entretien permet d'explorer la perception du projet par différentes parties prenantes (bénéficiaires, partenaires, opérateurs). Ils permettent d'affiner la compréhension qu'ils détiennent du projet, mais aussi de mettre en exergue la logique d'action du projet et de qualifier les résultats et impacts (effets) de ce dernier tels qu'identifiés par les personnes interrogées. Selon les parties prenantes, les éléments collectés varient à la marge :

Avec les opérateurs : l'entretien avec les opérateurs peut permettre de faire ressortir des éléments étrangers à la logique d'action initiale du dispositif, ainsi que de repérer et d'analyser d'éventuels biais de mise en œuvre ;

Avec les bénéficiaires : l'entretien peut être mobilisé comme un outil d'investigation des logiques de l'utilisateur, et permettre d'explorer la dimension subjective du recours au dispositif évalué ;

Avec les partenaires : il s'agit d'explorer la perception du dispositif / projet évalué chez les principaux partenaires institutionnels ou opérationnels, et ainsi identifier les articulations existantes, ou redondances avec leur action. Il peut également s'agir d'identifier des pistes de recommandations techniques ou stratégiques pour le dispositif.

- **Identifier les problèmes, besoins et améliorations nécessaires pour une exploitation « à plein » du projet**

L'entretien peut être mobilisé pour identifier les difficultés, points de blocage et effets collatéraux du projet. Ils permettent d'abonder la réflexion en vue de l'ajustement du projet et de repérer de premières pistes d'amélioration qui pourront être activées.

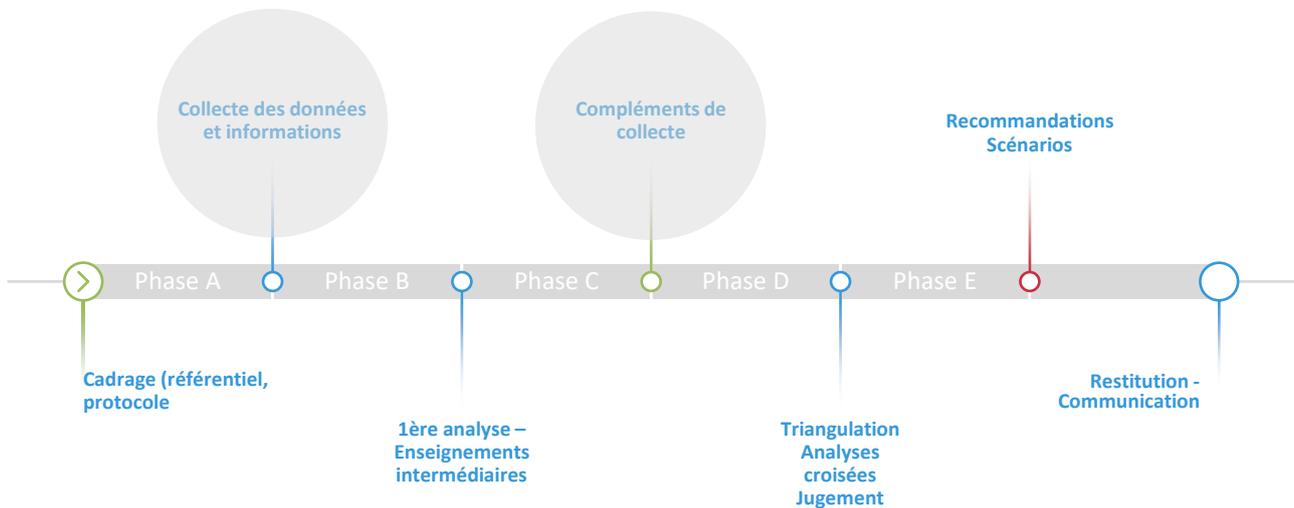
- **Conforter une analyse, des hypothèses et conclusions**

Qu'ils soient exploratoires ou confirmatoires, les entretiens permettent d'affiner et de qualifier le matériau quantitatif collecté par d'autres techniques (enquête, analyse statistique...). Ils apportent une dimension



qualitative éclairante et peuvent être réalisés dans une logique de confrontation et de clarification des éléments collectés (quantitatifs ou qualitatifs).

A quel moment ?!



L'activation de l'entretien à tel ou tel moment de la démarche engage une finalité différente, de sorte que l'entretien présentera une utilité plutôt tournée sur le cadrage de l'étude d'impact, l'appréciation évaluative ou plutôt tournée sur la construction de recommandations.

Mobiliser l'entretien pour cadrer l'étude d'impact

En activant l'entretien dans la phase de lancement de la démarche, vous définissez une vision partagée du projet et des effets et impacts à documenter par le biais de l'étude. Il permet alors d'affiner la compréhension des différents volets et finalités du projet, et d'ajuster, en miroir, la méthode que vous déploieriez pour l'étude afin de sécuriser la collecte (identification des personnes à interroger, de la documentation à analyser, des hypothèses et effets à tester auprès des parties prenantes).

Mobiliser l'entretien pour alimenter l'appréciation évaluative

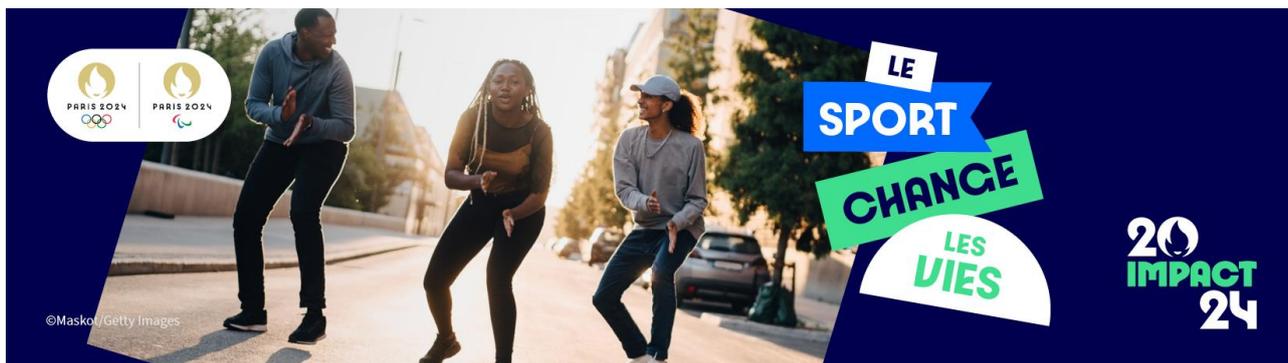
En activant l'entretien dans la phase de collecte de la démarche évaluative, vous collecter des éléments d'appréciation et de jugement de différentes parties prenantes, qui vous permettent de recomposer le déploiement de votre projet, d'identifier les difficultés rencontrées, mais aussi de qualifier les réalisations et résultats à court, moyen et long terme. Vous vous dotez également d'un matériau riche et à forte capacité illustrative (récit de parcours, exemples et illustrations remontés par les personnes interrogées...). Vous disposerez par exemple de verbatims qui peuvent venir caractériser une situation particulière, ou un effet, avec le poids de mots « simples, percutants, parlants » prononcés par des bénéficiaires.

Mobiliser l'entretien pour construire la suite

En activant l'entretien dans la phase de collecte complémentaire, de conclusion et de recommandations, vous vous dotez d'un outil pour aller plus loin 1/ dans la compréhension des effets et la robustesse des conclusions (confrontation et confirmation des résultats auxquels vous aboutissez par ailleurs), et 2/dans la construction de préconisations pour la suite. Sur la base de vos conclusions, vous mobiliser le regard des parties prenantes pour identifier les enjeux d'amélioration et éventuelles pistes d'action pour rectifier, ajuster et améliorer le projet. Ce matériau vous alimentera pour établir vos propres préconisations et proposer des évolutions (stratégiques et opérationnelles) concrètes et soutenues par les acteurs.



Mode d'emploi concret de l'entretien



L'entretien se déroule sur trois phases différentes.

Une 1^{ère} phase, pour préparer les entretiens

- **Déterminer quel type d'entretien vous permettra de collecter la matière que vous recherchez.**

	Avantages	Inconvénients
Entretien directif	<ul style="list-style-type: none"> – Permet de réaliser une analyse statistique. – Facile d'établir des comparaisons entre plusieurs entretiens directifs. – Bien préparé en amont, l'entretien est simple à mener. 	<ul style="list-style-type: none"> – L'enquêteur ne peut pas poser d'autres questions ou rebondir. – Discussion de fond impossible. – Ne permet pas de connaître un point de vue complet et nuancé d'une personne sur une question.
Entretien semi-directif	<ul style="list-style-type: none"> – Permet d'approfondir un sujet si besoin. – Rend possible un vrai échange entre le chercheur et son interlocuteur. – Peut faire naître de nouvelles hypothèses. 	<ul style="list-style-type: none"> – Comparaison entre les entretiens plus difficile à établir. – Analyse statistique difficile à mettre en place. – L'individu interrogé ne peut pas s'étendre longuement sur un sujet précis.
Entretien libre	<ul style="list-style-type: none"> – Efficace pour connaître l'avis complet d'une personne sur un sujet. – La personne interrogée a le temps d'expliquer son raisonnement. – Fait émerger de nouvelles hypothèses. 	<ul style="list-style-type: none"> – Risque de perdre le fil de l'entretien si l'individu interrogé sort du sujet principal : il faut être capable de recadrer le sujet, ce qui peut ajouter un stress supplémentaire. – L'établissement de comparaisons entre plusieurs entretiens libres est plus difficile à réaliser. – Plus difficile à retranscrire.

- **Déterminer qui rencontrer pour collecter l'information recherchée**

Les interlocuteurs à interroger peuvent être identifiés, soit en fonction de leur relation au projet évalué (ceux qui ont joué un rôle stratégique dans le projet mise en place, ceux qui ont été concernés par sa mise en œuvre, ceux qui ont été effectivement bénéficiaires du projet, ceux qui ont pu être à l'origine de blocages ou d'effets non-prévus (acteurs aux intérêts divergents), ceux qui sont spécialisés dans le secteur d'intervention concerné...), soit en fonction de leur position dans l'organigramme (responsable politique / stratégique, chef de projet / directeur, chef de service, chargé de projet / de mission...).



L'identification précise des personnes à interroger pourra se faire en cherchant à identifier les rôles qui ont été tenus par chacun et de recueillir les contacts existants. Il s'agit également d'identifier les interlocuteurs « porte d'entrée » à contacter en priorité, en possession de contacts ou d'informations clés pour la conduite de l'étude. Il vous faudra également définir à ce stade si l'entretien sera individuel ou collectif.

Types d'entretien	Individuel		Collectif	
	Plus-value	Biais éventuels	Plus-value	Biais éventuels
	Contact direct avec la personne interrogée, spontanéité des échanges	Possibilité plus forte de biais d'interprétation que dans un groupe	A temps égal, le nombre de personnes rencontrées est plus élevé	Possible inhibition de certains participants du fait de la présence du groupe

A ce stade, la question de l'échantillonnage se pose, car avec les méthodes qualitatives, la taille, parfois limitée, des échantillons ne permettent pas de viser une représentativité. Deux principes doivent guider l'identification des personnes rencontrées :

- Viser une diversité / hétérogénéité des cas / situations, avec pour objectif : un échantillon « raisonnablement » diversifié plutôt que représentatif
- Construire cet échantillon sur la base de « critères de diversification », par exemple :

Pour des organisations : taille, secteur, spécialité, localisation géographique... par exemple il peut être intéressant de toucher telle ou telle association au regard du nombre de licenciés / adhérents qu'elles concernent, de la discipline qu'elles portent...

Pour des usagers : âge, sexe, profession, habitudes de pratiques sportives (ancienneté, informel / formel, nombre de discipline, régularité, types de motivation associés à la pratique...), ...

Pour des salariés : position hiérarchique, fonction, ancienneté dans une organisation, âge...

Pour des partenaires : partenaires institutionnels, financiers, opérationnels...

- **Elaborer le guide d'entretien, pour fixer un cadre de passation homogène pour toutes les personnes mobilisées pendant la phase de collecte de données.**

Le guide d'entretien joue donc un rôle fondamental dans la qualité de la phase de terrain, et permet de s'assurer en amont de la fiabilité des constats issus du croisement des données récoltées. Dans le cadre de l'entretien semi-directif, le guide d'entretien permet de lister entre quatre et six thématiques clairement identifiées, déclinées en question qui devront être traitées avec la personne interrogée, et permettant de collecter des informations sur un aspect particulier du dispositif, ou de tester des hypothèses quant aux freins à sa mise en œuvre par exemple. Compte tenu du profil des publics à interroger et de l'objet de l'étude, une attention particulière devra être portée sur l'argumentaire et la communication autour de l'objet des entretiens, ainsi que sur les conditions de leur réalisation. Un rappel quant (1) aux objectifs et le contexte de l'étude ; (2) à la durée de l'entretien ; (3) au lieu de la réalisation de l'entretien ; (4) aux règles d'anonymat proposées ; (5) aux modes d'enregistrement ; (6) ou encore les conditions de restitution, pourra être mobilisé.

- **La prise de rendez-vous pour mobiliser les enquêtés et s'assurer de leur participation volontaire**

La prise de rendez-vous en amont répond à plusieurs impératifs dont la nécessité principale d'assurer une information complète et loyale aux personnes sollicitées, et celle de limiter les biais de sélection, tout en encourageant la réponse de tous les profils.

Cette prise de rendez-vous peut passer par l'envoi d'un email d'information en amont, puis un rappel par téléphone. L'envoi d'une confirmation de l'échange (date et lieu, le cas échéant) permet de sécuriser la participation de la personne sollicitée.

La prise de rendez-vous permet également de vous interroger sur le format de l'entretien : sera-t-il réalisé de visu ou par téléphone ? S'il est réalisé de visu, dans quel lieu allez-vous le réaliser ? Dans ce cas de figure, tentez



au maximum de favoriser un lieu neutre permettant l'expression libre de vos interlocuteurs (il peut, par exemple, être freinant pour un bénéficiaire de s'entretenir sur les limites d'un projet socio-sportif dans les locaux où ce dernier a eu lieu). Le tableau suivant précise les différentes options qui s'offrent à vous pour réaliser cet échange.

	En face-à-face	En visio-conférence	Par téléphone
Modes de passation	<p><i>Plutôt utilisé avec les décideurs et les concepteurs du dispositif en phase de cadrage.</i></p> <p><i>Adapté également pour interroger des bénéficiaires de manière qualitative et approfondie</i></p>	<p><i>Présente un bon compromis entre le face-à-face et le téléphone.</i></p> <p><i>Peut nécessiter de tester la solution de visio-conférence avec l'interlocuteur en amont.</i></p>	<p><i>Léger d'un point de vue logistique, permet de conduire un plus grand nombre d'entretiens avec les mêmes contraintes de temps.</i></p>

Une 2ème phase, pour offrir les conditions adéquates à l'échange et collecter les informations recherchées

- **Une présentation, pour établir une base de bienveillance pour l'échange**

Le contact initial entre l'enquêteur et la personne interviewée est très important. Il établit une base de communication. Pour que les personnes interrogées s'expriment en confiance, l'enquêteur a également pour responsabilité de leur en offrir les conditions. L'enquêteur doit être en capacité de

- Mettre à l'aise son interlocuteur, briser la glace, établir une relation de confiance, vaincre ses dernières appréhensions,
- Resituer clairement le sujet, le contexte et le statut de l'étude à son interlocuteur,
- Exposer clairement les conditions dans lesquelles se déroulent l'entretien et le traitement des informations collectées :
 - La garantie de l'anonymat de leur témoignage, en particulier lorsque les échanges portent sur des sujets sensibles et personnels (parcours de vie...) et dans le strict respect du règlement général sur la protection des données (RGPD).
 - La présentation de leurs droits vis-à-vis des informations collectées, y compris une fois l'entretien terminé.
 - La transparence vis-à-vis de l'utilisation qui sera faite du contenu de l'entretien et des conditions de son exploitation.

Concernant la posture : dites-vous bien que la personne en face de vous n'a pas forcément envie d'être enquêtée, mais qu'elle ne voit par contre aucun inconvénient à échanger, à avoir une discussion, à réfléchir avec vous !

Par exemple : vous souhaitez échanger avec des pratiquants seniors sur des activités physiques en plein air visant le bien vieillir. En termes de procédé, n'hésitez pas à vous présenter auprès d'eux, en accord avec l'encadrant, en début de séance, à participer aux activités avec les personnes pourquoi pas, et à proposer après la séance, voire pendant !, à échanger. Un bon échange, avec du contenu, de la sincérité, c'est un échange que les personnes sont prêtes à avoir, intéressées à avoir, et dans lequel elles s'engagent avec confiance. En clair : la qualité de l'échange que vous aurez dépend beaucoup de la manière dont vous allez le mettre en place et, selon les profils sollicités, les modalités changent. Certains contacts vont demander de l'efficacité, d'aller droit au but, d'autres de prendre davantage de temps, voire de prendre des gants, certains nécessitent le visu, d'autres de se faire de la manière la plus transparente possible dans l'agenda des personnes sollicitées, etc.

- **Des réflexes pour alimenter l'échange, sans influencer**



Au début de l'entretien, commencer par quelques questions générales en lien avec le contact préalable, puis choisissez une « question initiale » en rapport avec l'objet central de l'évaluation (« pour entrer dans le cœur du sujet, je commencerai par la question suivante... »).

Durant l'entretien, l'enquêteur veille à ne pas influencer la personne interrogée, en l'approuvant ou en orientant ses réponses. Il est possible d'enregistrer l'entretien, afin d'être fidèle aux assertions propres à la personne interrogée, et de s'assurer au moment du compte-rendu que les remarques les plus importantes n'ont pas été omises.

Plusieurs « bonnes pratiques » doivent être ici suivies autant que faire se peut :

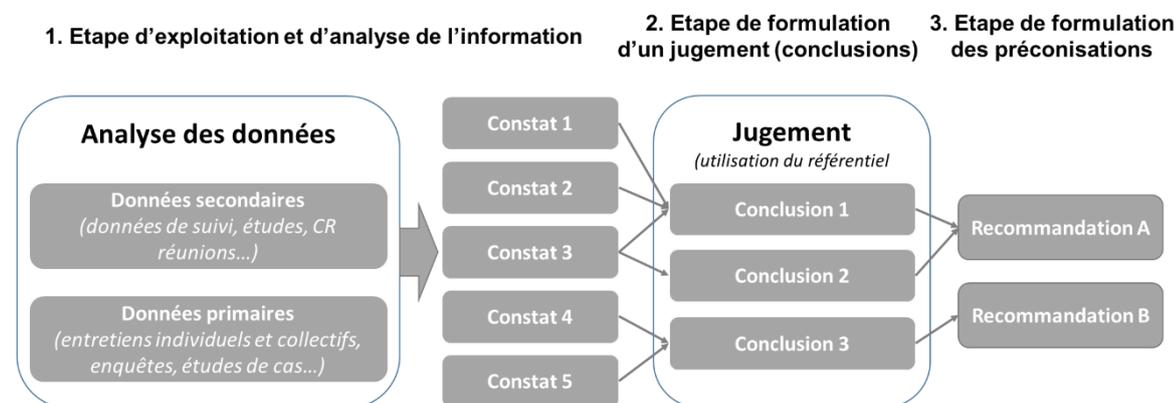
- Suivre l'intelligence de l'échange : La capacité d'écoute est essentielle. Le guide d'entretien fournit une trame à l'enquêteur, lui permettant de vérifier que l'ensemble des sujets d'importance pour l'étude ont été abordés. Contrairement à un questionnaire, l'enquêteur n'aborde pas l'ensemble des questions de façon linéaire, mais adapte le questionnement au fil de l'eau, en rebondissant sur les éléments apportés par la personne enquêtée.
- Adapter son niveau de langage : Les acronymes ou éléments de langage technique sont à bannir des échanges, excepté dans le cas où l'interlocuteur est lui-même familier de ces éléments.
- Consolider les éléments collectés : La situation de communication est soumise à déperdition d'information, entre ce que la personne interrogée pense, ce qu'elle dit, ce que l'enquêteur entend et ce qu'il comprend. Afin de consolider certaines informations, l'enquêteur a recours à la reformulation pour s'assurer de ce qu'a voulu exprimer la personne interrogée. A l'inverse, l'enquêteur tâche d'exprimer clairement et simplement les questions posées.

Une 3ème phase, pour exploiter le contenu de l'échange et analyser les informations

La restitution du contenu des entretiens peut prendre différentes formes :

- **La rédaction de compte-rendu d'entretien**, qui restitue de manière synthétique les principales informations collectées dans le cadre des échanges, voire des citations sous forme de verbatims.
- **Pour des bénéficiaires par exemples, la reconstitution et l'analyse du parcours sur la base des dires de l'interlocuteur** : l'entretien de type « récit de vie » repose sur la reformulation subjective de l'expérience vécue par le bénéficiaire, comportant des éléments précieux de perception, des opinions vis-à-vis de leur parcours, mais également des angles morts. Tout en capturant ces éléments, nous veillons à resituer les récits dans l'analyse du dispositif et de notre compréhension de la façon dont il est déployé.

L'exploitation des informations recueillies dans le cadre des entretiens s'intègre dans un processus plus général de traitement des données primaires et secondaires collectées dans le cadre de l'étude.



L'exploitation des entretiens suit un principe de triangulation (ou croisement) qui consiste à l'utilisation de plusieurs sources ou types de données en vue d'établir un fait. Un croisement systématique d'au moins deux sources est la règle. Le croisement doit concerner des sources indépendantes. Un document qui cite un autre document n'est pas une source indépendante. Deux personnes interrogées ne sont pas des sources indépendantes si elles ont le même profil. Il s'agit donc d'utiliser plusieurs sources et outils de collecte d'information.



Les pièges et les limites de l'entretien



- **La posture de l'enquêteur n'est jamais neutre, il convient d'en limiter l'influence**

L'entretien est une interaction entre deux personnes et un processus d'influence par nature. La situation sociale respective des personnes interrogées et des personnes menant les entretiens, le contexte et les modalités de l'échange, constituent des éléments interférant avec le contenu de l'échange. « *Même quand le contrat passé entre l'interviewer et l'interviewé a été parfaitement explicité et paraît clair, il subsiste toujours des ambiguïtés et des incertitudes sur les raisons d'accepter un entretien et sur ce qui en est attendu. Par-delà la possibilité de s'exprimer et de faire valoir son propre point de vue, les interviewés ont aussi des stratégies de reconnaissance et de visibilité* »¹. Pour minimiser ce biais, il convient pour l'enquêteur d'adopter une posture de « neutralité bienveillante ».

La posture de neutralité bienveillante selon ROGERS²

Carl Rogers est le premier à jeter les bases de l'entretien semi-directif (en psychothérapie). Pour lui, la conduite de l'entretien neutre n'existe pas :

- Parce que l'analyste n'est jamais totalement lucide sur lui-même ;
- Parce que le rapport objectif qui existe entre le thérapeute et son client (différence de formation, image de la fonction...) exerce un effet indépendamment de l'action du thérapeute.

Pour diminuer l'influence de l'enquêteur (ou, dans le cas de Rogers, du thérapeute), il convient d'adopter une posture de neutralité bienveillante permettant « de faciliter chez autrui un processus de découverte tout en n'induisant pas d'élément de contenu ». Cette posture suit plusieurs principes :

- Ne pas dire son opinion ;
- Ne pas discuter ;

¹ PIERRET Janine, « Place et usage de l'entretien en profondeur en sociologie », dans : Dan Kaminski éd., *Sociologie pénale : système et expérience*. Toulouse, Érès, « Trajets », 2004, p. 199-213.

² FOPES, Entretien semi-directif. Lotte Damhuis-Danielle Ruquoy, mars 2012.



- Ne pas poser de diagnostic ;
- Ne pas émettre d'évaluation et de suggestion ;
- Ne pas marquer un intérêt particulier pour un élément du discours tout en évitant de paraître indifférent ;
- Manifester une acceptation inconditionnelle des sentiments et opinions de son vis-à-vis de l'interviewé ;
- Être chaleureux à son égard

- **Il est difficile de tirer des conclusions générales sur la base des entretiens**

Les entretiens qualitatifs se font par nature, écho d'une vision et d'une expérience subjective et individuelle. Nourrir, sur la base de ce matériau, des conclusions générales est un exercice périlleux. La diversité de l'échantillon de personnes rencontrées, la neutralité des enquêteurs et la rigueur dans l'exploitation du matériau collecté permet de sécuriser les conclusions, pour autant, il convient d'éviter au maximum les généralisations dans l'interprétation des éléments collectés.

A ce titre, l'analyse à froid est une vraie sécurité : elle neutralise certains effets de contexte qui peuvent avoir donné de l'importance à certains entretiens ou moins à d'autres, selon qu'un interlocuteur aura été plus ou moins « impressionnant », par ses qualités d'orateur, par l'émotion qu'il aura fait naître chez vous, etc. Certains entretiens se révèlent précieux après coup, en ayant donné une impression pourquoi pas mitigée « à chaud », et inversement.

- **L'entretien nécessite beaucoup de temps et des compétences particulières, pour concevoir, conduire et interpréter un entretien**

L'entretien est loin d'être une conversation banale entre deux (ou plus) individus. La préparation (réflexion sur les objectifs de l'entretien, les informations recherchées, l'échantillon de personnes à interroger), l'outillage (la construction du guide d'entretien, qui soit à la fois complet, pertinent, mais qui ne provoque pas la lassitude de la personne interrogée car trop long, répétitif, complexe...), le déroulé de l'entretien (où se mêlent maîtrise du temps, écoute active, extrême intérêt et sympathie pour la personne), et son interprétation (identification des éléments clés de l'entretien et des éléments plus anecdotiques) nécessite du temps et une expérience de l'entretien. Lorsque vous vous lancez dans cette démarche, prévoyez un temps certain en amont, pour vous préparer (la grille d'entretien sert d'ailleurs autant à la préparation de l'échange, en tant qu'enquêteur, qu'à constituer une grille rigide à laquelle ne pas déroger).



Pour en savoir plus



- Hélène Chamboredon, Fabienne Pavis, Muriel Surdez, Laurent Willemez , « S'imposer aux imposants. A propos de quelques obstacles rencontrés par des sociologues débutants dans la pratique et l'usage de l'entretien », Genèses. Sciences sociales et histoire, 1994, 16 pp. 114-132
- Pierre Vermersch, « L'entretien d'explicitation en formation continue et initiale », Paris, ESF, 1994
- Pierre Vermersch, Maryse Maurel, « Pratiques de l'entretien d'explicitation », Paris, ESF, 1997
- Philippe Bongrand et Pascale Laborier, « L'entretien dans l'analyse des politiques publiques : un impensé méthodologique ? », Revue française de science politique 2005/1 (Vol. 55), pages 73 à 111
- PIERRET Janine, « Place et usage de l'entretien en profondeur en sociologie », dans : Dan Kaminski éd., Sociologie pénale : système et expérience. Toulouse, Érès, « Trajets », 2004, p. 199-213.
- FOPES, Entretien semi-directif. Lotte Damhuis-Danielle Ruquoy, mars 2012.

