

# ENTRETIENS



# TYPES D'ENTRETIENS

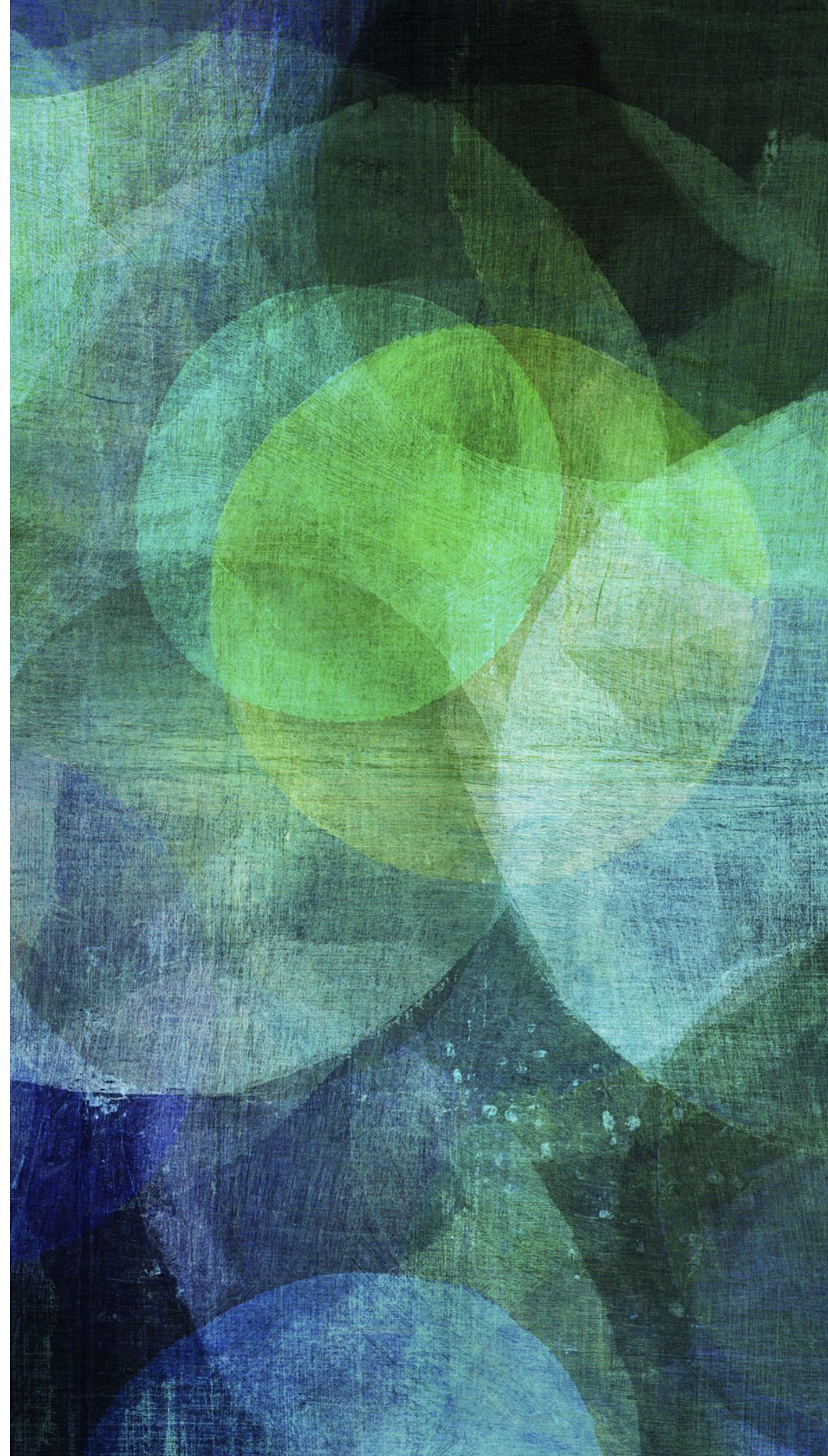
---

- Entretien non directif
- Entretien semi-directif
- Entretien directif



# 1

.....  
*Entretien non directif*







“L’entretien non directif constitue un modèle générique d’interactions grâce à sa structure flexible qui permet à l’interviewé de s’approprier l’entretien.”

- L'entretien non directif a pour spécificité de laisser une grande liberté à la personne interrogée
- C'est une technique élaborée en psychothérapie par le psychologue américain Carl Rogers.
- Elle basée sur le principe l'écoute bienveillante
- Elle est bien adaptée lorsque l'on veut interroger des personnes expertes dans un domaine et leur laisser le temps d'expliquer en détail leurs connaissances
- L'objectif principal est la compréhension (cf. Daniel Dennett)

- L'entretien non directif se base principalement sur une question complexe et de portée générale
- La posture de l'enquêteur consiste à relancer l'énonciation de la personne interrogée :
  - en posant des questions neutres qui n'interfèrent pas avec le discours de la personne
  - en utilisant la reformulation, afin de vérifier la bonne compréhension des propos de la personne

- Il existe deux variantes de l'entretien non directif :
  - l'entretien « passif », dans lequel l'enquêteur est uniquement dans une posture d'écoute ;
  - l'entretien « actif », dans lequel l'enquêteur se sert de sa connaissance du domaine pour relancer la personne en introduisant des thématiques particulières.
- Dans le deux cas, l'objectif n'est pas d'obtenir des réponses précises à des questions préparées, mais de recueillir la description d'un domaine de connaissances

# AVANTAGES

---

- Nécessite une préparation plus légère
- Donne une grande liberté à la personne interrogée
- Permet de saisir la complexité de certaines situations
- Permet de recueillir un vocabulaire riche



# LIMITES

---

- Ne permet pas de répondre à des questions précises
- Est souvent difficile à croiser avec d'autres entretiens
- Ne permet pas de faire une analyse quantitative de critères attendus

# TECHNIQUE

---

- Comme dans tout enquête, il est préférable d'avoir préparé l'entretien
- Si vous entendez interroger une personne sur un sujet donné, explorez celui-ci en amont de manière à repérer le vocabulaire métier « de base », qui permettra de démarrer la conversation

# TECHNIQUE

---

- La conduite de l'entretien demande peu de choses :
  - prendre des notes (plutôt manuscrites) en notant éventuellement les éléments non verbaux de la communication de la personne
  - enregistrer la conversation est généralement un atout car la prise de notes est toujours nécessairement lacunaire ; cela permet de vérifier que l'on ne s'est pas trompé

# ATTITUDE

---

- Etre dans une posture de compréhension
- Adopter une posture bienveillante et intéressée vis-à-vis de la personne interrogée
- Garder une neutralité dans les relances
- Ne pas porter de jugement
- Ne pas interrompre la personne (voire laisser des blancs, au besoin)
- Ne pas sortir du cadre de la question centrale

# EXPLOITATION

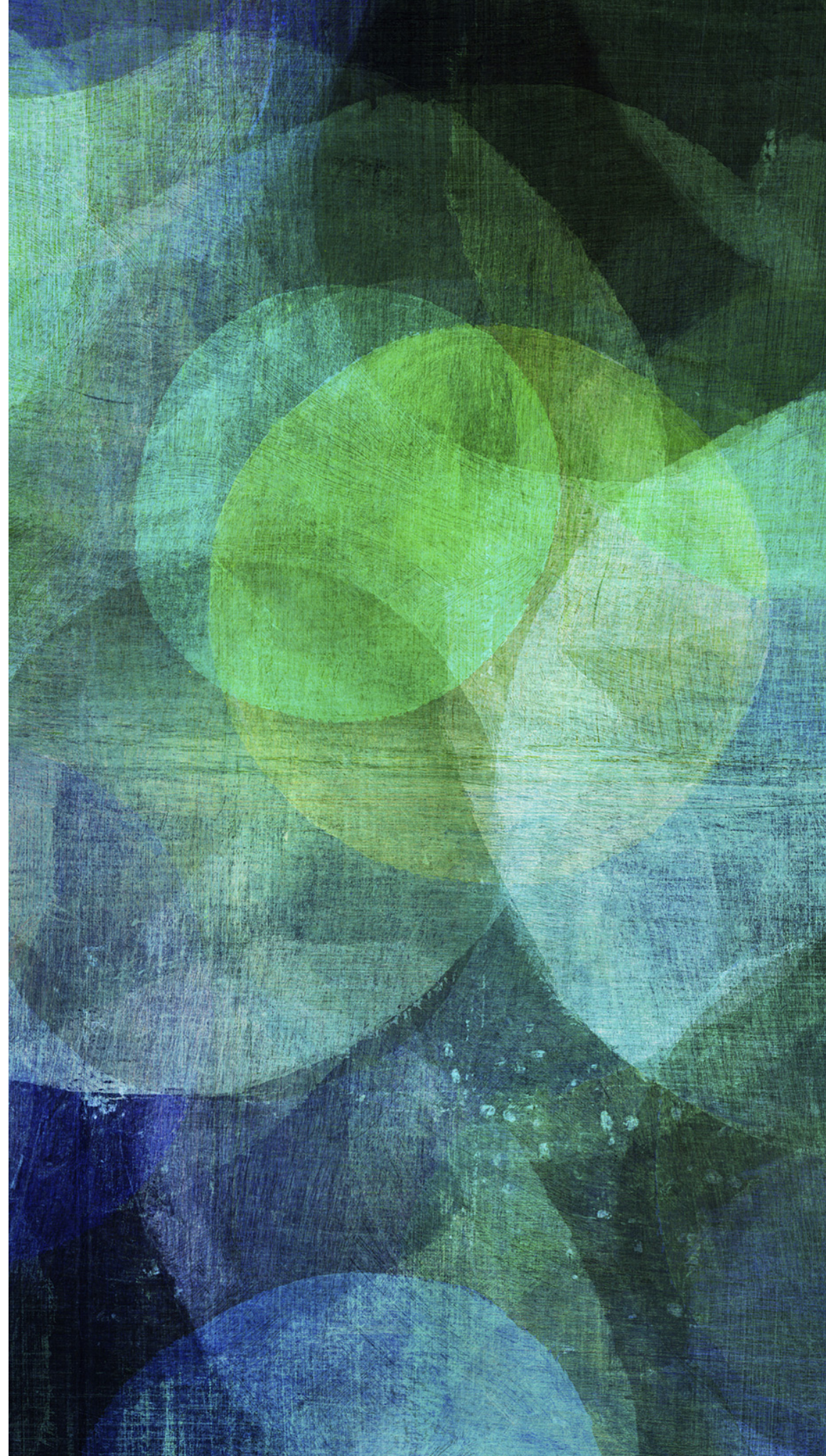
---

- Relecture des notes appuyée par une écoute (totale ou partielle) de l'enregistrement
- Retranscription de l'entretien en surinant les passages qui semblent importants, les termes clefs, etc.
- Dresser une grille des thématiques les plus importantes qui se dégagent de l'entretien en les reliant aux énoncés de la personne
-



# 2

.....  
*Entretien directif*





- L'entretien directif est une méthode de collecte à mi-chemin entre l'étude qualitative et l'étude quantitative.
- L'enquêteur dirige l'entretien en posant des questions auxquelles la personne doit répondre par des énoncés courts.
- La base de ce type d'entretien est souvent un questionnaire
- Il ne s'agit pas véritablement d'un dialogue, mais davantage d'un interrogatoire



# AVANTAGES

---

- Permet de quantifier les réponses à une hypothèse
- Facilite le traitement statistique des résultats
- Facilite la préparation (mêmes questions aux différentes personnes interrogées)
- Facilite l'administration de l'entretien (téléphone, e-mail, Internet, etc.)

# LIMITES

---

- Format très contraint, qui ne permet pas les incises ou les bifurcations
- Comme pour tous les questionnaires, la personne peut avoir des difficultés à répondre précisément
- Nécessite une bonne connaissance du contexte
- S'adresse plutôt à des groupes



# FORMAT

---

- Les entretiens directifs se basent généralement sur des questionnaires à question fermées ou semi-ouvertes.
  - oui/non
  - choix multiples
  - réponses courtes

# PRÉPARATION (1)

---

- Repérer les contexte
  - Ai-je les connaissances suffisantes pour poser des questions pertinentes ?
  - Quelles informations dois-je recueillir ?
  - Quelles sont les meilleures formes de questions pour atteindre mon objectif ?
  - Estimer le temps consacré à la réponse au questionnaire

## PRÉPARATION (2)

---

- Rédiger les questions (et les réponses éventuellement)
- Préparer éventuellement un guide d'entretien
- Classer les questions dans l'ordre qui correspond à la logique de votre entretien
- Si possible, soumettre le questionnaire à une personne proche pour appréciation

# EXPLOITATION

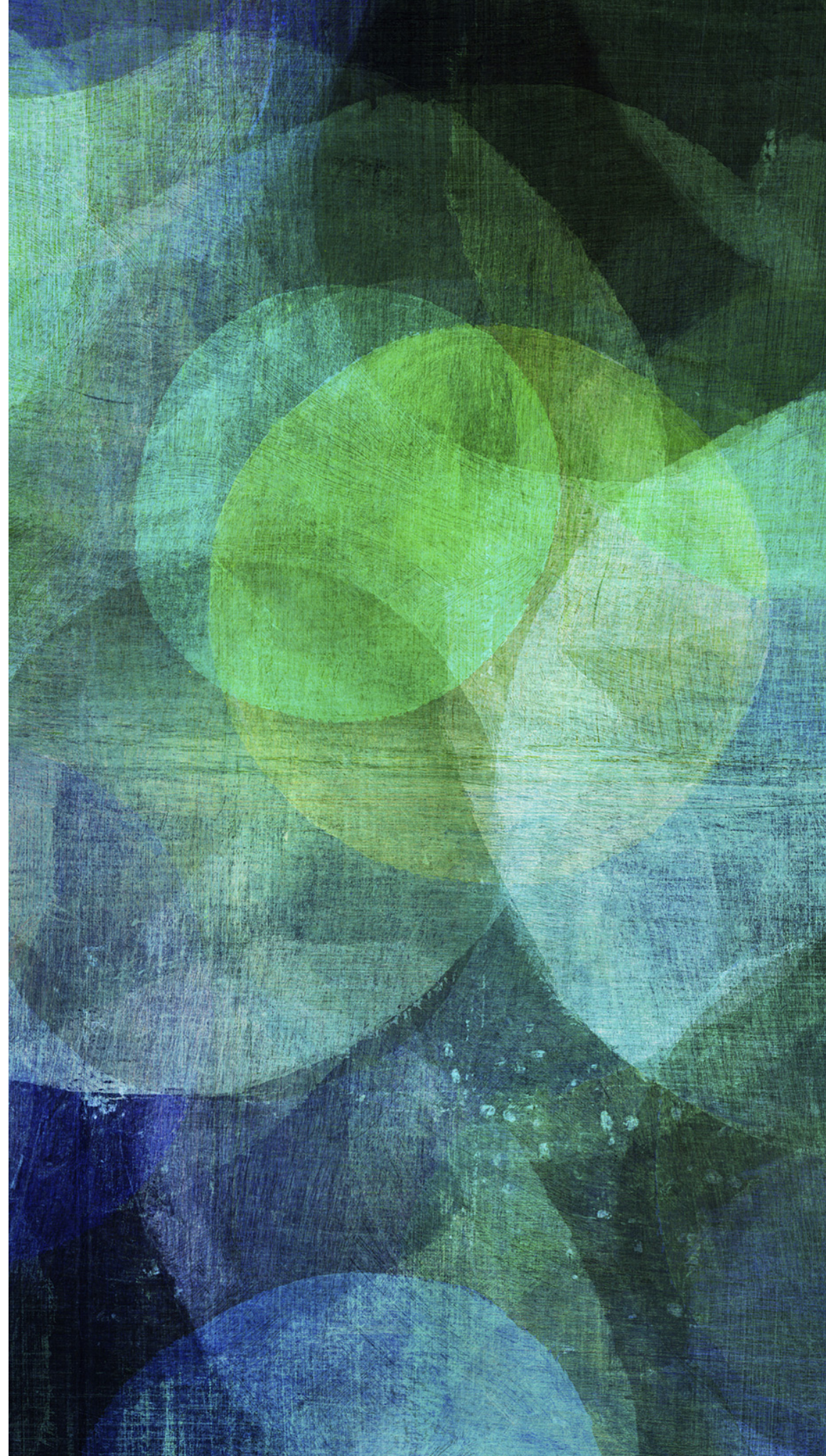
---

- Collecter toutes les réponses aux questionnaires
- Si le questionnaire a été auto-administré, vérifier qu'il n'y a pas de données aberrantes ou manquantes dans les réponses
- Construire un outil d'analyse (tableur, base de données, programme, etc.)
- Faire une analyse statistique des résultats, généralement accompagnée de graphiques
- Enoncer les conclusions auxquelles vous êtes parvenus, en relation avec les questions de départ.




# 3

.....  
*Entretien semi-directif*







« L'entretien semi-directif est une technique de collecte de données qui contribue au développement de connaissances favorisant des approches qualitatives et interprétatives relevant en particulier des paradigmes constructiviste. »

*Lincoln (1995)*

# TYPES D'ENTRETIENS

---

- L'entretien semi-directif a pour but de récolter des informations qui apportent des explications à certaines questions ou viennent renforcer (ou infirmer) des hypothèses préalables.
- Les entretiens semi-directifs existent sous deux formes :
  - Les entretiens à réponse libre
  - Les entretiens « ciblés »

# ENTRETIEN À RÉPONSE LIBRE

---

- Dans les entretiens à réponse libre, l'enquêteur arrive en ayant en tête certaines hypothèses.
- Il a préparé un ensemble de questions sur des thématiques assez larges
- Des questions supplémentaires peuvent surgir pendant la discussion

# EXEMPLE

---

- Dans le cadre d'une étude sur un site de commerce en ligne :

*Que pensez-vous de l'impact du RGPD sur la relation avec vos clients ?*

*Que pensez-vous de l'impact du RGPD sur la relation avec vos partenaires commerciaux ?*

- En opposition avec l'entretien non directif, le but de l'entretien semi-directif est d'obtenir des réponses à des questions pré-établies



# ENTRETIEN CIBLÉ

---

- La méthode de l'entretien ciblé consiste davantage à partir d'une étude de cas
- L'enquêteur cherchera plutôt à recueillir les explications d'une personne sur un événement, une pratique, etc.
- Les questions auront tendance à être plus courtes et plus précises
- L'enquêteur cherchera à obtenir les réponses les plus détaillées possibles.

# EXEMPLE

---

- Dans le cadre d'une étude sur un site de commerce en ligne :

*Pourriez-vous m'expliquer l'évolution de la clientèle sur votre site ?*

# AVANTAGES

---

- L'entretien est structuré par un ensemble d'hypothèses (à vérifier), de questions (pré-établies) ou de cas d'étude (à détailler)
- Il laisse la possibilité d'un échange approfondi entre les interlocuteurs
- Il permet aux interlocuteurs de faire émerger des explications ou de nouvelles hypothèses
- Il permet l'implication l'enquêteur

# LIMITES

---

- La comparaison entre plusieurs entretiens sera nécessairement de l'ordre de l'interprétation (herméneutique)
- Détailler une étude de cas peut prendre du temps quelles personnes ne seront pas nécessairement prêtes à accorder

# PRÉPARATION

---

- Les entretiens semi-directifs interviennent généralement dans une phase déjà avancée de l'étude.
- Préparer des questions sur des sujets problématiques (que vous n'avez pas compris au préalable)
- Notez les hypothèses que vous faites
- Préparer une étude de cas en imaginant certaines solutions ou explications

# EXPLOITATION

---

- Par rapport à un entretien non directif, l'exploitation d'un entretien semi-directif s'attachera à retracer un argumentaire relatif à certaines questions ou situations.
- Si l'on cherche à valider une hypothèse, on fera un tableau listant les arguments en faveur et en défaveur de l'hypothèse
- Si l'on cherche à comprendre un protocole, on listera les bifurcations, les différences, les points restés obscurs
- Si l'on cherche à éclaircir une question, on notera les différents points de vue en tentant de séparer les consensus et les controverses

## EXPLOITATION (2)

---

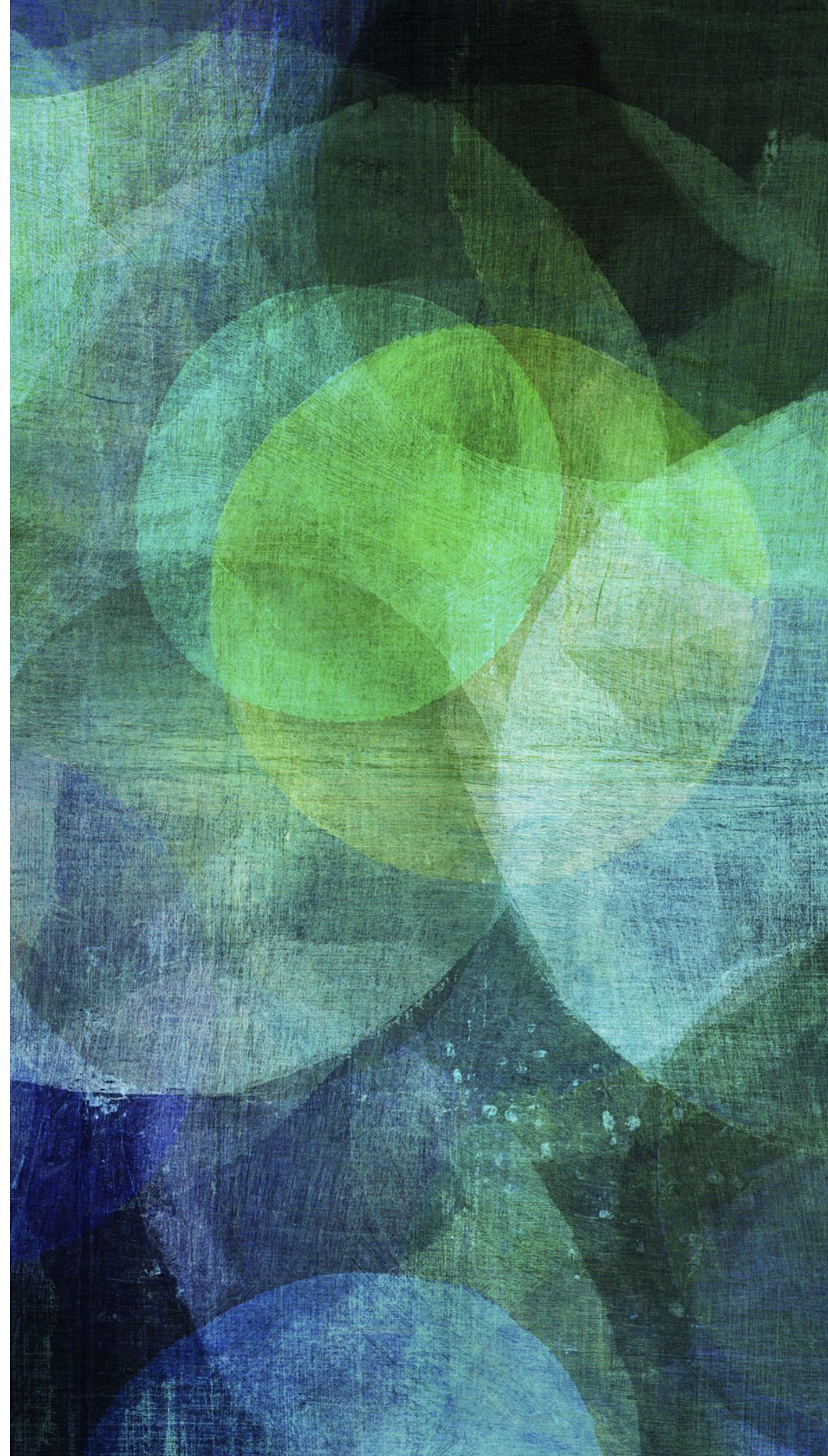
- Les entretiens semi-directifs doivent permettre d'établir une conclusion qui prépare des décisions
  - sur la base d'un argumentaire (pour/contre)
  - sur la base de contraintes ou d'incertitudes repérées



# 4

---

## *Guide d'entretien*





# PRÉSENTATION

---

- Un guide d'entretien est un document que l'enquêteur écrit au préalable et qui recense l'ensemble des questions ou des thématiques à aborder pendant l'entretien
- Son but des de fournir à la fois :
  - un cadre structuré et ordonné à l'entretien
  - un support de notes

# FORME DU GUIDE D'ENTRETIEN

---

- D'une manière générale, un guide d'entretien comporte :
  - une présentation du thème de l'entretien (que vous pourrez éventuellement relire avec la personne que vous interrogez)
  - une présentation de la personne interrogée (et son lien avec le thème)
  - la liste (ordonnée ou non selon les cas) des questions et des thématiques à aborder
  - Eventuellement, un glossaire de termes relatifs au thème, à expliciter, à relever, etc.

# CONTENU

---

- Le guide d'entretien permet de donner une cohérence à l'entretien (en particulier s'il est (semi-)directif.
- Trois éléments importants :
  - le rapport questions ouvertes / questions fermées
  - la distinction entre les questions portant sur des faits et les questions relatives à des « opinions »
  - l'ordre des questions
- L'énoncé même des questions est naturellement très important, à cause de l'introduction potentielle de biais