

## L'enquête par entretiens : présentation

**LA DÉFINITION** L'entretien est une *technique de collecte* d'informations orales, un événement de parole qui se produit dans une situation *d'interaction sociale* entre *un* enquêteur et *un* enquêté (sauf dans le cas de l'entretien collectif). C'est la raison pour laquelle il ne saurait être réduit à une simple démarche de prélèvement d'information : le discours de l'acteur interrogé est prononcé *in situ*, et, de ce fait, la situation d'enquête conditionne à la fois la *réalisation de l'entretien* et *l'interprétation* du matériau recueilli.

**LE PROBLÈME** La technique de l'entretien a acquis une reconnaissance tardive en sociologie. D'abord parce que les utilisations inaugurales de la méthode sont coupées des questions de recherches, et inféodées à la demande sociale. C'est le cas de la première expérience recensée, en 1929, à la Western Electric, dans le cadre d'une enquête destinée à connaître – pour l'accroître – la productivité dans l'entreprise. Ensuite parce que la *scientificité* des méthodes qualitatives a été difficilement acceptée au sein d'une communauté de sociologues initialement nourris, surtout en France, des vertus de *l'objectivation statistique*.

**1. Une méthode opératoire.** L'intérêt pour l'usage de l'entretien repose ainsi sur la reconnaissance progressive de ce que la technique d'enquête fait émerger : au-delà des réponses à des questions formulées par les chercheurs, obtenues via la passation des traditionnels questionnaires, l'entretien permet de connaître les *questions que se posent les acteurs* sociaux eux-mêmes. De plus, tandis que les questionnaires sont *a priori* plus adaptés à la connaissance des pratiques sociales (faire du sport, aller à l'église), les longues heures passées à écouter les individus autorisent principalement (mais pas exclusivement) une connaissance des opinions et des représentations sociales qu'ils construisent – comment un malade interprète son mal, comment un immigré construit sa perception du chômage. De ce point de vue, l'entretien est bien

une *technique exploratoire* : un entretien *non directif* ou *semi-directif* (c'est-à-dire mené en s'abstenant de poser trop de questions pré-rédigées) peut déboucher sur l'extraction des principales catégories de pensée de l'enquêté, voire sur les éléments clefs de sa *biographie* ou sur l'élaboration de *récits de vie* plus ou moins exhaustifs. Parce que l'entretien fait principalement appel au point de vue de l'acteur, il reste un outil plutôt adapté à la connaissance des motivations individuelles ou du sens que les acteurs attribuent à leurs pratiques. En témoignent bon nombre d'enquêtes, comme celle de William Labov montrant que le langage des guetto noirs symbolise les conflits sociaux et non l'échec scolaire. Mais la technique est aussi utilisable par des chercheurs postulant que les raisons de leurs conduites échappent partiellement aux agents. Au cours de l'entretien, le chercheur s'efforce d'aider l'individu interrogé à expliciter ce qui, pour lui, n'existe qu'à l'état d'implicite. Comme le suggèrent, mais pour des raisons diverses, des sociologues comme Pierre Bourdieu et Alain Touraine, il s'agit d'inviter les acteurs sociaux à une sorte d'*auto-analyse*. C'est la raison pour laquelle l'entretien est susceptible d'usages disciplinaires variés, et se trouve à l'origine de travaux de sciences sociales aux profils théoriques très divers.

**2. Des usages variés.** L'entretien de recherche peut être utilisé à titre principal – sinon exclusif – ou associé à d'autres méthodes d'enquête. Un ouvrage récent de Nancy Venel questionne le rapport à la citoyenneté de quelque 35 Français de confession musulmane : le corpus d'entretiens constitue ici le seul matériau sur lequel s'appuie la démonstration. Dans d'autre cas, les entretiens sont associés à d'autres outils de production de données. Par exemple, Yves Grafmeyer complète l'exploitation de données statistiques sur l'habitat dans le centre de Lyon par une série d'une cinquantaine d'entretiens semi-directifs : il s'agit là de renforcer la compréhension des régularités statistiques mises en évidence par le traitement quantitatif. Une telle enquête illustre le peu d'intérêt qu'il y aurait à hiérarchiser les méthodes : tandis qu'aucun entretien ne fera clairement apparaître la force du lien entre la position sociale des parents et la réussite scolaire des enfants, les *situations concrètes* à travers lesquelles certains facteurs sociaux se

traduisent en probabilités variables de réussite scolaire supposent d'être mises à jour par des méthodes dites qualitatives – entretiens, observation directe... Le choix d'une méthode dépend toujours de l'objet à connaître. Dans un tout autre registre – celui de *l'ethnographie sociologique* décrite par Stéphane Beaud et Florence Weber, l'entretien constitue l'un des moments d'une enquête approfondie qui suppose de manier l'observation directe et l'immersion dans le milieu étudié, ainsi (mais à titre complémentaire) que l'analyse de documents divers sur l'objet d'étude. Plus rarement encore, mais de manière très convaincante, l'enquête par entretiens peut être associée à l'analyse d'un *corpus d'archives*, comme le montre Isabelle Merle dans le cadre d'un travail réalisé en Nouvelle-Calédonie : l'enjeu est de définir des politiques coloniales dont les logiques sont inscrites dans l'histoire sociale et pénale de l'État colonisateur, et les logiques des migrants dont les trajectoires en Nouvelle-Calédonie sont influencées par différents facteurs sociaux. Les histoires orales, et plus généralement l'ensemble des documents produits hors du contrôle des institutions étatiques, permettent d'affranchir l'histoire de la pesanteur des archives officielles : ces dernières portent presque inmanquablement le sceau des structures étatiques ou des administrations au sein desquelles elles sont élaborées.

**3. Préparer une enquête par entretiens.** Concrètement, une enquête par entretiens non directifs se prépare en réalisant un *guide d'entretien* qui pourra être plus ou moins structuré, long et précis. Ce guide comporte la liste des thèmes que le chercheur souhaite aborder, et lesdits thèmes seront classés dans un ordre qui pourrait être celui du déroulement de l'entretien. Toutefois, dans la pratique, chaque entretien possède sa propre dynamique, et, dans la mesure où le guide est parfaitement connu de l'enquêteur, bon nombre d'entretiens peuvent se réaliser sans notes. Soucieux d'éviter tout effet *d'imposition de problématique*, l'enquêteur aura par ailleurs intérêt à prêter attention aux thèmes qu'il n'a pas prévu et que l'enquêté souhaiterait aborder... ainsi qu'à accepter de perdre du temps en écoutant des propos sans grands liens avec son objet de recherche. De plus, le guide pourra être affiné au terme de quelques entretiens exploratoires, même s'il n'a pas vocation

à être remanié tout au long de l'enquête. Un guide d'entretien peut, enfin, prendre des formes diverses, puisqu'il peut être constitué de thèmes, de questions – donc de texte – mais aussi d'images que l'on demande aux enquêtés de commenter : la procédure est peu habituelle, mais utile lorsqu'il s'agit d'enclencher un dialogue avec des acteurs sociaux qui, tels que les militants associatifs pieds-noirs, se méfient de l'enquêteur, et rechignent à aborder avec un chercheur extérieur au « groupe » des sujets « sensibles », tels que la torture pendant la guerre d'Algérie. Lorsque la recherche obéit à une *stratégie hypothético déductive*, le *guide d'entretien* traduit le travail de problématisation réalisé avant l'enquête. À l'image d'un questionnaire, mais sous une forme différente, il correspond alors à un outil de médiation entre le travail théorique et sa mise à l'épreuve empirique.

Les discours produits en situation d'entretien ont vocation à être enregistrés, sauf refus express de l'enquêté ou impossibilité matérielle. Les bandes magnétiques permettent d'éviter toute déperdition de discours, et de renforcer l'attention et l'écoute de l'enquêteur. Mieux : celui-ci pourra également consigner par écrit certains détails – attitudes d'étonnement et autres mimiques – qui échappent à l'enregistrement sonore, mais doivent être connus au moment de l'analyse du matériau. Comme le soulignent S. Beaud et F. Weber, la crainte d'être enregistré n'est pas toujours insurmontable, et de ce point de vue la garantie de l'anonymat est essentielle : c'est en insistant sur ce point et en respectant *effectivement* l'anonymat des personnes interrogées que bon nombre de méfiances et de résistances peuvent être contournées. D'autant que dans la dynamique de l'entretien, enquêteur et enquêté peuvent progressivement oublier l'appareil qui permet de consigner la « conversation ». Il serait sans doute superfétatoire d'ajouter qu'il est rigoureusement contraire à la déontologie de la profession d'enregistrer quelqu'un à son insu : une enquête par entretiens de recherche repose en premier lieu sur le consentement des enquêtés.

**LA BIBLIOGRAPHIE** S. Beaud, F. Weber, *Guide de l'enquête de terrain*, Paris, La Découverte, 2003 ; D. Bertaux, *Les récits de vie*, Paris, Armand Colin, 2005 ; A. Blanchet, A. Gotman, *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*, Paris, Nathan, 1992 ; H. S. Becker, *Les ficelles du métier*, Paris,

La Découverte, 2002 ; P. Bourdieu, « Comprendre », in P. Bourdieu, dir., *La misère du monde*, Paris, Seuil, 1993 ; Y. Grafmeyer, *Habiter Lyon. Milieux et quartiers du centre ville*, Lyon, CNRS – PUL, 1991 ; W. Labov, *Le parler ordinaire. La langue dans les ghettos noirs des États-Unis*, Paris, Minuit, 1978 ; I. Merle, « Des archives à l'entretien et retour. Une enquête en Nouvelle-Calédonie », *Genèses*, 36, 1999 ; E. Savarese, « Enquêter auprès de militants pieds-noirs en guerre de mémoire », *Cahiers politiques – Méthodes et outils des sciences sociales. Innovation et renouvellement*, 2002 ; N. Venel, *Musulmans et citoyens*, Paris, PUF, 2004.

- Voir aussi...**
1. ➔ **L'entretien collectif, L'entretien ethnographique.**
  2. ➔ **L'enquête par questionnaire : présentation.**
  6. ➔ **Analyse biographique.**
  7. ➔ **Interdisciplinarité.**

## L'enquête par entretiens : réalisation

**LA DÉFINITION** La réalisation d'une enquête par entretiens implique *a minima* deux éléments. D'abord *une procédure d'accès aux enquêtés*, c'est-à-dire la capacité à construire, en fonction des objectifs d'une recherche, un échantillon d'individus qui *acceptent de participer* à l'enquête. Ensuite une certaine maîtrise *des conditions d'élaboration du matériau* sur lequel repose le travail théorique, et ainsi une analyse de la *relation entre enquêteur et enquêté*.

**LE PROBLÈME** La définition d'une population à interroger renvoie essentiellement à *l'objet à connaître*, et non à des critères statistiques tels que ceux mobilisés pour construire un *échantillon* destiné à une enquête quantitative.

**1. L'accès aux enquêtés.** Il est *a priori* possible d'utiliser des fichiers déjà constitués (listes électorales, abonnés à un club sportif) pour y sélectionner des informateurs, ou de proposer la participation à une enquête à des individus rencontrés *in situ*, et sollicités dans le cadre de relations de face à face (porte à porte, fréquenta-

tion d'un campus universitaire pour interroger des étudiants...). Les modes *d'accès directs* sont incontestablement les plus « neutres » dans la mesure où il n'existe pas de *relation d'interconnaissance* entre, d'une part, l'enquêteur et les enquêtés, et d'autre part entre les individus interrogés. Toutefois ils ne sont pas toujours appropriés. En effet, comme le soulignent avec force Alain Blanchet et Anne Gotman, le plus souvent, *la définition de la population est incluse dans la définition même de l'objet*. Ainsi la publication du célèbre *Outsiders*, de Howard Becker, repose sur la construction d'un groupe de fumeurs de marijuana rencontrés dans le monde des musiciens professionnels de jazz dont le chercheur fait lui-même partie : à sa demande, les individus interrogés lui signalent progressivement d'autres fumeurs susceptibles de s'entretenir avec lui. Renvoyant à la construction d'un échantillon « boule de neige », cette méthode d'accès aux enquêtés est d'autant plus utile et pratique que le réseau personnel de l'enquêteur est faible, comme le signale Luc Boltanski en étudiant le groupe des *cadres* : au début de l'enquête, il s'agit très concrètement « d'amorcer la pompe » en mettant directement à contribution les quelques relations dont le chercheur dispose au sein de la population étudiée. Autre avantage : les individus interrogés étant liés par des liens *d'interconnaissance*, il est possible, en construisant son échantillon, de reconstituer certains réseaux sociaux, ce qui est par exemple pertinent pour un chercheur travaillant sur des « élites ». Cependant, les groupes pouvant être traversés par des tensions, il faut parfois veiller à ne point fétichiser la posture d'un « sous groupe » exclusivement construit à l'initiative des enquêtés, en s'efforçant de varier les positions et les points de vue possibles. De la sorte, le travail des *informateurs relais*, c'est-à-dire de ces « personnes ressources » qui font bénéficier les chercheurs de leurs réseaux, pourra être efficace dans la mesure où il reste contrôlable par l'enquêteur.

Celui-ci peut également chercher à diversifier son échantillon en utilisant des critères sociologiques classiques – âge, sexe, position sociale. Toutefois, comme le remarque Jean-Claude Kaufmann, cela n'a de sens que pour corriger des déséquilibres manifestes. En effet, il n'est ni envisageable – ni d'ailleurs utile, puisque le cher-

cheur ne vise pas l'*objectivation statistique* – de construire un échantillon représentatif de la population. De même, la taille de l'échantillon est variable. Pour enquêter sur la pratique des seins nus sur la plage, Jean-Claude Kaufmann et son équipe ont interrogé 300 personnes, parmi lesquelles figurent 200 femmes : leur réflexion à l'égard d'une pratique féminine – qui s'élabore sous le regard des hommes – est considérée comme primordiale. À l'inverse, l'ouvrage déjà signalé de Nancy Venel repose sur un corpus de 35 entretiens approfondis. Dans la pratique, la taille de l'échantillon peut dépendre de plusieurs facteurs. D'abord la présence, ou non, d'autres matériaux empiriques qui permettent d'élargir la focale en variant les sources ; ensuite de critères plus ou moins arbitraires, visant à imposer un nombre minimum d'entretiens sur la foi notamment d'une *pratique d'enquête* que l'on souhaiterait standardiser (30, 40 ou 50 entretiens... sont considérés nécessaires) ; enfin, et surtout, d'une sensation de *saturation* éprouvée par l'enquêteur lorsque les entretiens qu'il mène n'aboutissent qu'à la collecte d'informations redondantes avec celles déjà consignées. Il est alors temps de passer au travail d'analyse ou à la phase d'écriture, selon la démarche de recherche adoptée.

**2. La relation enquêteur/enquêté.** Il est difficile de mettre en protocole la conduite d'un entretien *semi* ou *non directif*. Les problèmes méthodologiques étant multiples, on en signalera cinq.

**1.** Certains éléments sont supposés anodins car *a priori* externes à la situation de face à face entre l'enquêteur et l'enquêté. Ils doivent pourtant être minutieusement analysés. C'est le cas du lieu de l'entretien, qui peut conditionner le contenu des discours produits. Ainsi, il sera très difficile d'interroger des salariés victimes de harcèlement sur leurs lieux de travail, où le récit de leur vécu ne sera pas formulable. À ce propos, Luc Boltanski inaugure son livre sur les cadres en signalant que les enquêtes disponibles étaient délicates à interpréter : elles rapportaient des paroles de cadres collectées dans leur entreprise. Or, il s'agissait là d'un site peu approprié à l'investigation sociologique, dans la mesure où les cadres étaient habitués à y contrôler leurs propos, puisqu'ils devaient demeurer dans l'entreprise au terme de l'enquête. Le moment choisi pour réaliser l'entretien est également important :

une enquête sur le jeûne auprès de citoyens musulmans aura plus de chance de leur permettre de verbaliser ce qu'ils éprouvent si elle est réalisée pendant le Ramadan, tout en admettant qu'il existerait un risque de sur-pondération des effets de cette pratique sur leur activité de croyant et de citoyen. Il n'existe pas de situation *prototypique*...

2. L'un des buts de l'enquête par entretiens est de ne point *imposer à l'enquêté la problématique de l'enquêteur* (ce qui explique les multiples hésitations à utiliser l'entretien directif). Or, l'enquêté peut associer la situation d'entretien à d'autres *scènes sociales*, par exemple la situation scolaire, et chercher la « bonne réponse » – celle supposée attendue par l'enquêteur – au lieu de formuler sa propre opinion. Il est donc indispensable d'établir la relation la plus égalitaire possible entre l'enquêteur et l'enquêté, ce dernier ne devant jamais se sentir contraint de répondre ou de fournir *une* réponse. C'est pourquoi l'enquêteur visera à mettre à confiance les individus interrogés, en présentant succinctement sa recherche et en commençant les entretiens par des *consignes* très souples et générales (« J'aimerais que vous me parliez de... ») ; il s'efforcera également d'éviter l'emploi d'un vocabulaire ampoulé, universitaire.

3. Les usages de la méthode peuvent varier selon la *position sociale* des enquêtés. L'enquêteur est plus souvent perçu comme « dominant » dans les *milieux populaires* (effet du titre scolaire...) que dans la *grande bourgeoisie*. C'est la raison pour laquelle un enquêteur qui entame un travail en milieu populaire risque d'avoir à assumer de fréquents refus de répondre, et à constater que la fausse assurance de certains individus interrogés ne traduit pas une arrogance mais dissimule leurs incertitudes. La façon de se présenter comme la conduite des entretiens doivent donc être ajustés à des *interactions sociales* concrètes : la présence d'un guide d'entretien inquisiteur dans les milieux populaires, mais pourra présenter un gage de sérieux et de professionnalisme au moment d'interroger un énarque. De même, l'attention à sa tenue vestimentaire peut permettre d'éviter de fabriquer des marqueurs de *distance sociale* au moment d'enquêter dans les *milieux populaires* ou de s'interroger sur la *grande bourgeoisie*.