

Les méthodes de l'entretien en sciences sociales

Tout le catalogue sur
www.dunod.com



ÉDITEUR DE SAVOIRS

P S Y C H O S U P

Romy Sauvayre

Les méthodes de l'entretien en sciences sociales

DUNOD

Illustration de couverture Franco Novati

<p>Le pictogramme qui figure ci-contre mérite une explication. Son objet est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, particulièrement dans le domaine de l'édition technique et universitaire, le développement massif du photocopillage.</p> <p>Le Code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique s'est généralisée dans les établissements</p>	 <p>DANGER LE PHOTOCOPIAGE TUE LE LIVRE</p>	<p>d'enseignement supérieur, provoquant une baisse brutale des achats de livres et de revues, au point que la possibilité même pour les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée.</p> <p>Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, de la présente publication est interdite sans autorisation de l'auteur, de son éditeur ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris).</p>
--	---	--

© Dunod, Paris, 2013
ISBN 978-2-10-057970-9

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2° et 3° a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Table des matières

Avant-propos	IX
CHAPITRE 1 LA PRÉPARATION À L'ENTRETIEN	1
1. La question de départ	3
2. La faisabilité de la recherche	3
3. Le degré de connaissance préalable du sujet	5
3.1 Se présenter face à l'enquêté sans connaissance préalable	5
3.2 Se présenter devant l'enquêté avec une large connaissance préalable	6
4. L'entretien comme technique d'enquête en sciences sociales	7
4.1 Qu'est-ce qu'un entretien ?	7
4.2 Choisir le type d'entretien le plus approprié	8
5. Les échelles de mesure	13
5.1 Les échelles numériques ou qualitatives	13
5.2 Exemple d'utilisation d'échelles de mesure : l'« évaluation du doute »	14
6. La construction du guide d'entretien	18
6.1 L'influence du type d'entretien	19
6.2 L'utilisation concrète du guide : avantages et inconvénients	20
6.3 Les composantes du guide d'entretien	22
7. L'accès à la population : de la prise de contact au rendez-vous	27
7.1 Construire un échantillon	27
7.2 La prise de rendez-vous	34
8. La préparation de la rencontre	42
8.1 Le journal de terrain	42
8.2 Mémoriser le guide d'entretien et se préparer à poser des questions	43
8.3 Le choix de la tenue vestimentaire	44
8.4 Se rendre chez l'enquêté	45

CHAPITRE 2	LA RÉALISATION DE L'ENTRETIEN : LE « TERRAIN »	49
1.	Le cadre de l'entretien	51
1.1	La rencontre	51
1.2	Où se placer par rapport à l'enquêté ?	51
1.3	Débuter l'entretien	56
2.	La posture de l'enquêteur : la neutralité bienveillante ou comment ne pas juger autrui	60
2.1	La neutralité de l'enquêteur	60
2.2	La neutralité testée par l'enquêté	62
2.3	Quand l'enquêté vous questionne durant l'entretien	63
3.	Mener l'entretien : questionner et relancer	66
3.1	Différence entre question fermée et question ouverte	66
3.2	Registre langagier et précisions terminologiques	67
3.3	La reformulation	68
3.4	Les indispensables transitions	69
3.5	Recentrer le sujet pour approfondir	70
3.6	Les avantages des verbes d'action	71
3.7	Quand l'enquêté ne sait pas quoi répondre	72
3.8	Peut-on interrompre l'enquêté ?	73
3.9	La gestion des tabous	73
3.10	« Pourquoi » ou « comment » ?	74
3.11	Une erreur à éviter : « Moi, c'est pareil »	75
4.	Écouter	76
4.1	Les marques d'écoute de l'enquêteur : maîtriser sa communication non verbale	76
4.2	Lire dans le regard de l'enquêté	84
4.3	Gérer les silences	86
4.4	Gérer les émotions de l'enquêté	89
5.	Mettre fin à l'entretien et à l'enregistrement	92
5.1	Mettre fin à l'entretien	92
5.2	Mettre fin à l'enregistrement	95
6.	Après l'entretien : que faire des données recueillies ?	95

6.1	Prise de notes / débriefing audio à chaud	95
6.2	Tableau de bord : fichier récapitulatif	96
6.3	Sauvegarde des données et sécurisation	97
6.4	Mettre fin à la phase de collecte des données par entretien : la saturation	97
6.5	Rendre les propos anonymes : le choix du pseudonyme de vos enquêtés	98
6.6	L'aide au traitement des données : quels logiciels utiliser ?	100
CHAPITRE 3 LA QUESTION DE LA REMÉMORATION		103
1.	Le fonctionnement des mémoires	105
2.	La remémoration	108
3.	La place de l'oubli	110
4.	L'influence des émotions sur la mémoire	113
4.1	La valence émotionnelle (émotions positives ou négatives)	113
4.2	La congruence à l'humeur	114
4.3	L'intensité émotionnelle	114
5.	Une méthode pour stimuler la mémoire en entretien : la contextualisation cognitive et émotionnelle	115
5.1	Contextualisation cognitive	116
5.2	Contextualisation émotionnelle	119
5.3	Contextualisations cognitive et émotionnelle en pratique	122
6.	La fiabilité du discours	125
7.	Résumé des conseils pour stimuler la mémoire	129
Conclusion		131
Bibliographie générale		133

Avant-propos

Cet ouvrage se veut être un manuel pratique pour tous les étudiants en sciences sociales et toutes personnes souhaitant s'initier à l'entretien comme méthode de recueil de données.

Au moyen d'exemples concrets, de photographies, d'extraits d'entretien, il tentera de transmettre au lecteur des techniques d'enquête facilement applicables dans toutes les situations d'interaction pour faciliter les échanges, mettre à l'aise son interlocuteur et l'amener à parler sans réserve sur les sujets les plus personnels.

Les chapitres et sections suivront les étapes de la recherche et veilleront à répondre aux interrogations que l'enquêteur débutant se pose pas à pas. Il sera alors successivement abordé : la question de départ, le choix de la population et du type d'entretien à réaliser, la manière d'y accéder, la construction d'un guide d'entretien, la préparation à l'entretien, les premiers contacts avec l'enquêté jusqu'à la réalisation de l'entretien. Nous irons au cœur même de l'entretien en détaillant tous les éléments qui peuvent influencer la collecte de données : le choix des lieux, le positionnement de l'enquêteur et de l'enquêté dans l'espace, les différentes manières de questionner (la formulation des questions, la neutralité, l'intonation, la gestuelle, les mouvements faciaux, etc.) et de gérer la gêne, les tabous, les pleurs, les silences et les émotions ressenties ou exprimées (celles de l'enquêté et de l'enquêteur) durant cette relation singulière.

Enfin, seront abordés les moyens les plus efficaces pour stimuler la mémoire de son interlocuteur et obtenir les informations rétrospectives les plus fiables. Ces techniques prendront appui sur les travaux de neurosciences cognitives et de neuropsychologie portant plus spécifiquement sur la mémoire autobiographique.

Ce guide pratique, que nous vous proposons de découvrir à présent, peut s'appliquer à tous les domaines de l'activité sociale dès lors que l'on souhaite faire parler autrui, comme dans toutes les disciplines de recherche utilisant l'entretien.

Chapitre

1

LA PRÉPARATION À L'ENTRETIEN

Sommaire

1. La question de départ	3
2. La faisabilité de la recherche.....	3
3. Le degré de connaissance préalable du sujet	5
4. L'entretien comme technique d'enquête en sciences sociales	7
5. Les échelles de mesure	13
6. La construction du guide d'entretien.....	18
7. L'accès à la population : de la prise de contact au rendez-vous	27
8. La préparation de la rencontre	42