

permettant d'affiner et d'approfondir les dimensions et sous-dimensions du thème ou de découvrir d'autres. L'objectif est d'arriver à faire s'exprimer le plus possible les personnes sur le thème étudié et le plus longtemps possible. Cet exercice, *a priori* simple et sympathique, est cependant très exigeant en terme d'attention et très difficile. Généralement on se trouve confronté à deux cas de figure :

- soit la personne enquêtée se trouve rapidement en rupture d'idées (au bout d'une ou deux minutes !). Il convient alors d'effectuer des relances grâce aux idées-clés qu'elle a spontanément émises et à celles issues du travail préalable de réflexion personnelle et documentaire.
- soit la personne enquêtée fait de multiples digressions et s'éloigne sans arrêt du thème. Il est alors indispensable de la recadrer avec rigueur et diplomatie (« Oui, vous avez tout à fait raison, mais pour en revenir au thème ... que pouvez-vous me dire sur ... ? »).

Pour la conduite de l'entretien, il est donc indispensable d'élaborer une grille d'entretien au préalable sachant qu'un bon entretien doit durer en moyenne plus d'une vingtaine de minutes. Plusieurs règles sont utiles pour bien conduire l'entretien.

* *Première règle : la règle de présentation de l'enquêtéur*

Avant de commencer l'entretien exploratoire, il est indispensable de présenter à la personne enquêtée le statut de l'enquêtéur et les objectifs généraux de l'enquête. C'est ce que l'on appelle la « *consigne de présentation* ». La principale difficulté pour rédiger cette consigne consiste à apporter l'information strictement suffisante pour que la personne puisse comprendre le thème de l'enquête. La consigne doit aussi susciter un intérêt suffisant pour que la personne veuille collaborer sans toutefois influencer le contenu de ses réponses.

Thème étudié : « Enfants de milieux défavorisés et activités extrascolaires »	
Consigne de présentation à privilégier	Consigne de présentation à éviter
Bonjour, je m'appelle Monique, je suis étudiante en économie sociale et familiale. Je réalise une enquête, dans le cadre de mes études, sur « les possibilités d'accès aux activités extrascolaires (sport, musique, dessin, théâtre,...) pour les enfants issus des milieux défavorisés ». Votre avis m'intéresse, quelle est votre opinion sur ce sujet ? Vous pouvez me dire tout ce qui vous vient à l'esprit, il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Les réponses sont anonymes. Merci d'avance pour votre collaboration.	Bonjour, je m'appelle Monique. Je fais une enquête sur les enfants de milieux défavorisés et leurs relations avec les activités extrascolaires. Des études récentes ont mis en évidence les difficultés d'accès (problèmes financiers, éloignement géographique, etc.) de cette population aux activités extrascolaires. Qu'en pensez-vous ? Vous pouvez tout me dire. Merci.
Aspects positifs : présentation personnelle de l'enquêtéur, du contexte et objet de l'étude ; clarté du thème ; absence d'induction d'idées (respect de la neutralité) ; précision sur l'anonymat des réponses et sur l'absence de jugements de valeur des réponses ; formules d'interrogation et de politesse engageantes.	Aspects négatifs : présentation personnelle de l'enquêtéur, du contexte et objet de l'étude pas suffisamment explicite ; manque de clarté du thème ; nombreuses inductions d'idées ; pas de précision sur l'anonymat des réponses ni sur l'absence de jugements de valeur des réponses.

Tableau 8 : Les types de consigne de présentation pour un entretien

* *Deuxième règle : interférer le moins possible sur le contenu abordé spontanément par la personne*

Laisser le plus possible s'exprimer la personne enquêtée sans apporter de nouveau contenu. Dans un premier temps, suite à la consigne de présentation, on doit laisser s'exprimer la personne, sans intervenir et noter toutes les idées-clés. L'objectif est de ne pas intervenir dans le discours de la personne (sauf si celle-ci s'éloigne du sujet depuis longtemps). On peut utiliser durant cette phase des déclarations positives (« oui, oui ! c'est intéressant » ; etc.) pour motiver la personne enquêtée et renforcer son implication dans sa réflexion.

Lorsque la personne enquêtée n'a plus rien à dire, suite à cette première expression, l'enquêtéur va alors faire des relances (en s'appuyant sur les idées-clés relevées) pour essayer de faire approfondir le plus possible les dimensions et sous-dimensions que la personne enquêtée relie de manière spontanée. Les formulations doivent inciter à élayer les idées sans inférer de nouveau contenu. On utilise plusieurs procédés :

- *Reformulation* : « Vous m'avez dit tout à l'heure que l'éloignement géographique constituait un frein à l'accès aux activités extrascolaires, pourriez-vous mieux préciser ce que vous entendez par éloignement géographique ? »
- *Écho-miroir* : cela consiste à répéter un mot, un groupe de mots ou une phrase.
- *Interprétation* : cela consiste à reformuler ce que dit l'enquêté en allant plus loin, en lui proposant des pistes auxquelles il n'avait pas pensé : « Si j'ai bien compris, vous voulez dire que (...) ne pourrait-on pas aller plus loin en considérant que (...) ? ». Attention au risque de blocage et de désimplification du répondant, si la personne ne valide pas l'interprétation.
- *Refléter* : cela consiste à expliciter une attitude, des émotions, des sentiments non dits (ce qui peut en être perçu à travers l'intonation, hésitations, silences,...) : « Vous craignez que... », « Vous pensez que... ». Ce type de relance peut permettre de lever des blocages et de favoriser l'auto-exploration, mais il peut aussi être perçu comme une remise en cause de ces propos.
- *Recentrage* : cela consiste à reprendre la question de départ ou de relancer sur un développement intéressant pour limiter les digressions.
- *Demande d'informations complémentaires* : cela consiste à inviter l'enquêté à donner des précisions pour décrire une situation : « Pouvez-vous donner un exemple ? », « Pouvez-vous m'en dire plus à ce sujet ? ».
- *Demande d'éclaircissement* : cela consiste à jouer le naïf, l'incompréhension volontaire : « Je ne vois pas bien ce que vous voulez dire », « Je ne comprends pas bien, pouvez-vous m'expliquer ? ».
- *Marques d'écoute* : cela consiste à manifester (verbalement ou pas) sa compréhension et son intérêt afin d'inviter l'enquêté à poursuivre son discours : « Je vois », « Oui », ou encore des hochements de têtes.
- *Silences*

Exemples :

Consigne de base (générale) : « J'aimerais que vous me parliez de votre travail. »

Relance 1 : « Et puis ? »

Relance 2 : « Qui et puis ? »

Relance 3 : « Que pouvez-vous dire encore à l'esprit ? »

Relance 4 : « Quelles autres idées vous viennent encore à l'esprit ? »