



# *Recueil, analyse & traitement de données : l'entretien*

Mise à jour du 25 novembre 2012

Dernière version des diapos disponible ici : [entretien et reformulation](#)

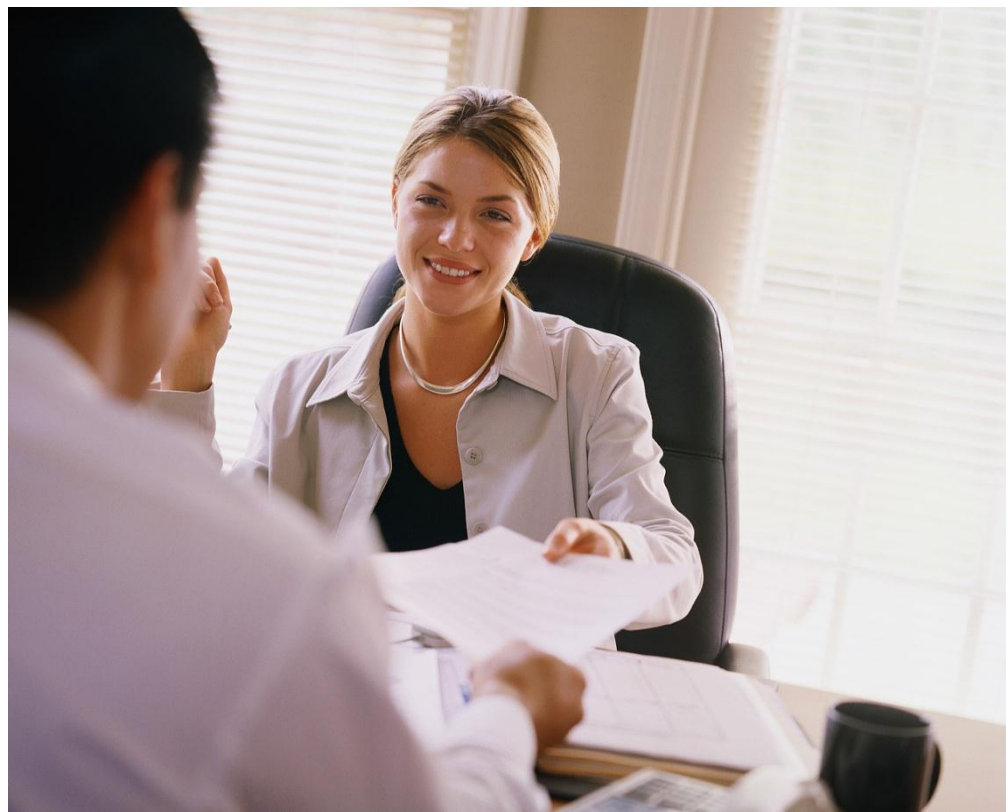


Image : [Source](#)

Source des images indiquées au-dessous ou en cliquant sur l'image

Cours distribué sous licence **Creative Commons**, selon les conditions suivantes :



## Rappel : 4 grandes familles de démarches de collectes de données

1. Les entretiens
2. Les questionnaires
3. L'analyse de données secondaires
4. L'observation directe

# L'entretien

## Deux catégories d'interlocuteurs

- Des spécialistes du domaine
  - Font gagner beaucoup de temps en début d'étude ou d'enquête
- Les répondants « normaux » : clients, salariés etc...
  - Attention à ne pas induire les réponses, et au « non-dit »....

## Caractéristiques de l'entretien

- 1. Les étapes à respecter**
  - Un contact personnel
  - Un spectre de données obtenues large
- 2. L'entretien n'est pas une conversation**
  - Situation et objectifs
  - Écoute active

# Caractéristiques de l'entretien (1/2)

- Le contact est direct et personnel
- Un entretien ne s'improvise pas
  - Venir avec un **guide d'entretien** précisant
    - les points à traiter, questions à poser..
    - Les documents à obtenir
  - Prendre des notes ou enregistrer
- Avant de commencer, toujours :
  1. se présenter,
  2. expliquer l'objet, clarifier l'utilisation ultérieure des informations
  3. demander l'autorisation pour prendre de notes ou enregistrer
  4. gérer le temps : fixer la durée
  5. préciser si une copie du compte-rendu d'entretien sera envoyée...

Attention au choix du lieu. Bureau avec un tél qui sonne toutes les 2 min = ☹

# Caractéristiques de l'entretien (2/2)

- Spectre de données obtenues très large :

- Faits, comportements
- Avis, jugements, opinions, croyances,
- Emotions...

.... un entretien permet également de :

1. S'adapter en cours de réalisation (selon les réponses, les attitudes, le temps disponible ..)
2. Traiter certains sujets en profondeur (grâce à la non-directivité notamment)

# L'entretien n'est pas une conversation

- Situation asymétrique
  - \*Vous\* posez les questions
- Objectif :
  - Recueillir de l'information sur un sujet précis
- Reformulation des réponses pour aider l'expression
- Répétition et utilisation de plusieurs angles d'approche d'une même question

# Entretien : l'écoute active

Attitude de l'enquêteur :

- Encourager l'expression sans l'influencer
- Ne pas interrompre, **ne pas hésiter à laisser des silences**

**Avant tout : savoir reformuler ....**

## La reformulation

### 1. Définition

- Pourquoi reformuler : les cinq objectifs visés

### 2. Les types de reformulation

- Écho ou simple
- Reformulation-élucidation : impliqué et sous-entendus
- Reformulation figure-fond



# La reformulation : définition

On appelle « reformulation »

1. *une intervention de l'interviewer qui consiste à **redire en d'autres termes** ce que la personne vient d'exprimer,*
2. *...et valider qu'elle **est d'accord** avec cette restitution »*

Carl Rogers



and the  
Person-Centered  
Approach

Carl Rogers Source : Muchielli R., L'entretien de face à face dans la relation d'aide, Paris, Ed. ESF, 1998, p. 53

# Pourquoi reformuler ?

Cinq objectifs importants sont visés :

1. Effet de **relance** : *engage à aller plus avant, à approfondir.*
2. Effet de **clarification** : *engage à aller à l'essentiel, à se dégager du secondaire.*
3. Effet de **précision** : *suscite le **réajustement** des informations et des connaissances.*
4. Effet d'**apaisement** : *le sujet a le sentiment de conserver la maîtrise de son propos. Il éprouve de la **confiance** dans la mesure où il sait qu'il n'est pas jugé. Il sent qu'il peut dire (ou taire) ce qu'il souhaite.*
5. Effet d'**apprentissage** : *le sujet entend ce qu'il dit en miroir, il comprend son propos d'une autre manière. Ce retour lui permet de les **mémoriser**.*

# 1/ La reformulation écho ou simple

Reprend l'idée ou les idées que le sujet vient d'émettre, en les reformulant de façon à ce qu'il puisse les reconnaître. « Ainsi selon vous ... »

« Vous voulez dire ... » « En d'autres termes ... » « A votre avis donc ... »

Reprendre les informations essentielles. Il s'agit de restituer le plus fidèlement possible les propos exprimés. Il s'agit de mise en évidence d'un contenu .. présenté sous une forme légèrement différente. **Par exemple :**

*"Moi, je ne comprends rien à ce que dit mon collègue. Je ne sais jamais quoi lui dire. C'est trop compliqué ce qu'il dit... Je ne sais pas comment on peut travailler ensemble"*

*Vous dites que vous ne savez pas répondre à votre collègue, parce que vous ne le comprenez pas. Et vous vous demandez comment vous pouvez travailler avec lui."*

Peut être plus synthétique, mettre en évidence le fondamental :

*"Le français, pour l'enseigner on ne sait pas comment faire ; il y a l'orthographe, le vocabulaire, la grammaire, la lecture et l'écriture, sans compter la poésie, car c'est bien du français tout cela ?"*

*Selon vous, c'est la diversité des domaines du français qui fait problème.*

## 2/ La reformulation-élucidation :

Par exemple quand il s'agit de comprendre un problème ou un conflit.

*« Je lui ai dit, au directeur, qu'il n'était pas question que j'assiste à sa réunion de la semaine prochaine. Moi, je n'ai rien demandé »*

*« Quand vous vous opposez à la proposition du directeur, c'est plus pour montrer qu'il a décidé seul que pour signifier votre hostilité au principe d'une réunion. »*

Il s'agit ici de reformuler en explicitant un jeu d'acteurs, mais 3 autres variantes sont possibles, en prenant en compte :

1. L'impliqué
2. Le sous-entendu
3. L'inversion figure-fond

# L'impliqué et le sous-entendu

**L'impliqué** qui se déduit des informations explicites ou fondé sur des connaissances générales (présupposé)

*« Quand les parents de Bertrand m'ont annoncé qu'il n'avait jamais fréquenté la maternelle, j'ai été inquiète »*

*L'impliqué, c'est que Bertrand vient d'être scolarisé au CP.*

*Le présupposé est la nécessité de la socialisation : il est nécessaire pour un enfant de se socialiser à l'école maternelle avant l'école élémentaire.*

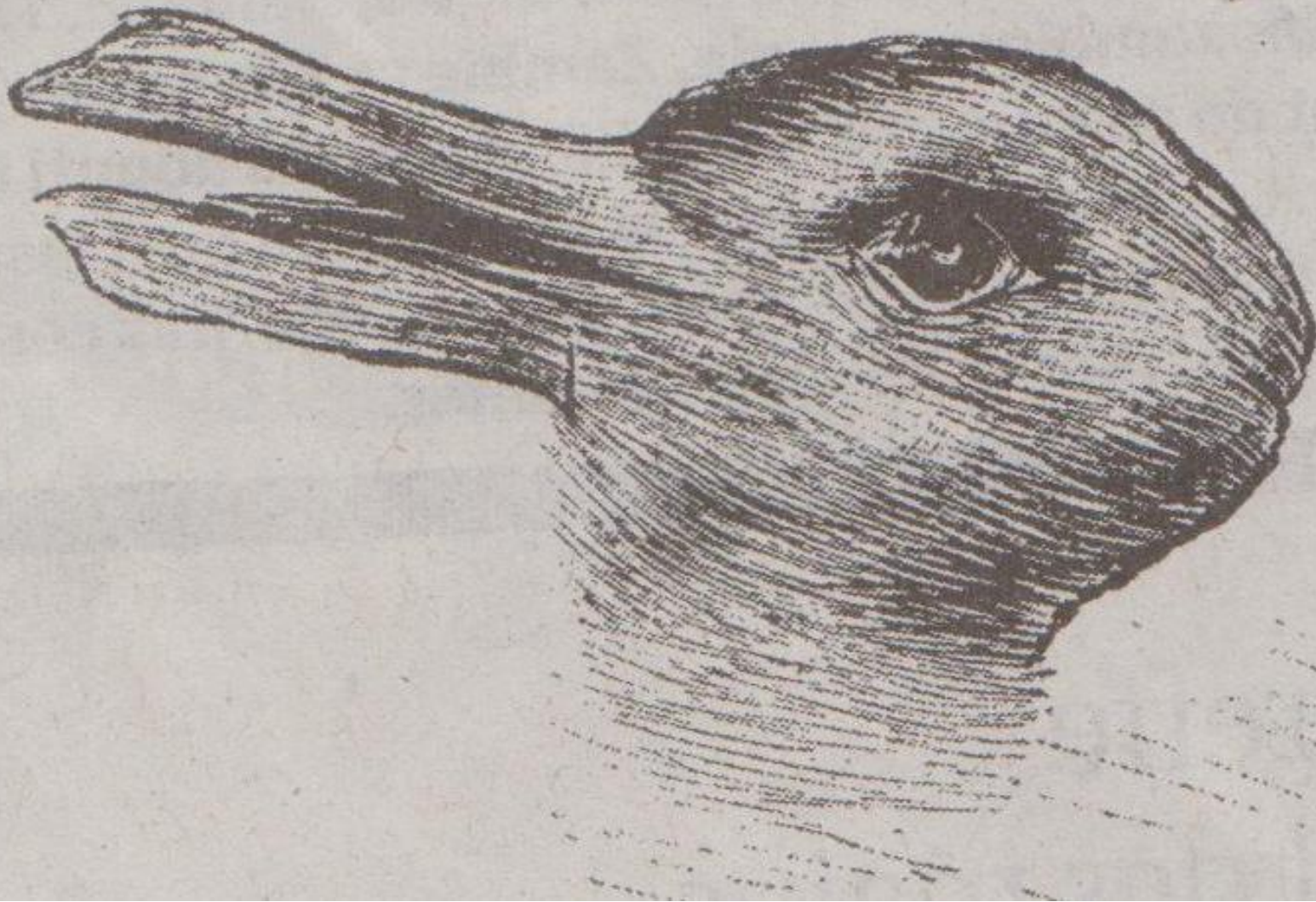
Le **sous-entendu** est une manière de laisser comprendre qu'une autre information est dissimulée :

*« Papa, tous mes camarades ont un vélo ».*

*« Il n'y a aucune opposition de **ma** part à travailler en équipe »*

=> Une reformulation-élucidation montrera que le sous-entendu est perçu :

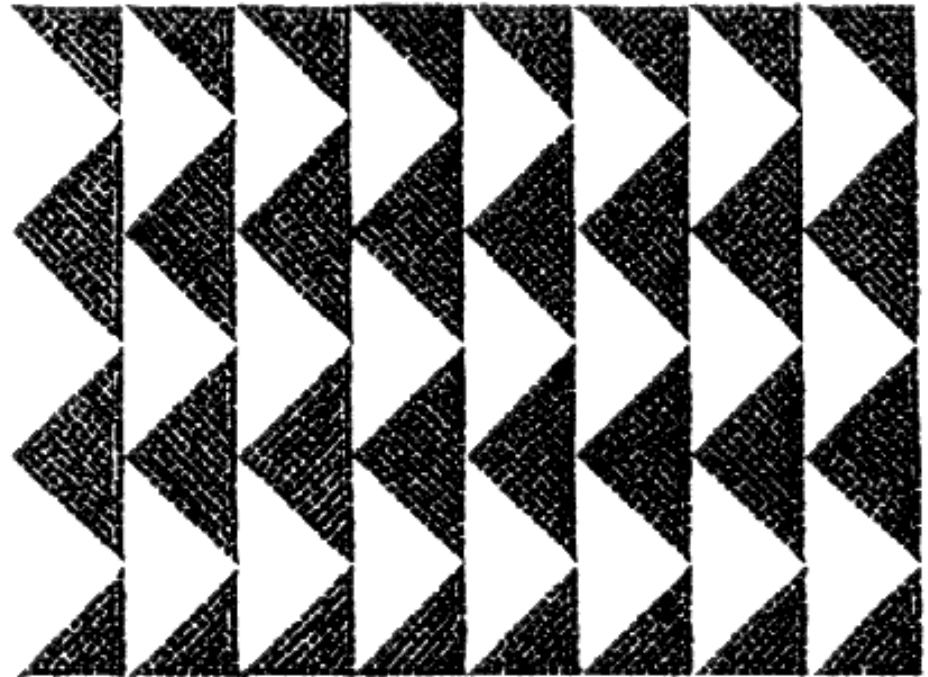
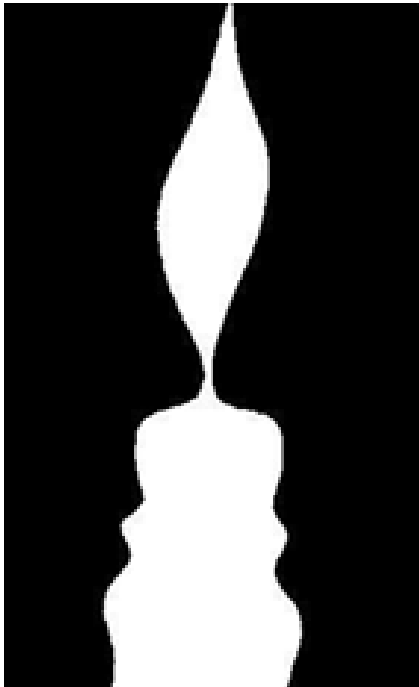
*« Si j'ai bien compris, vous dites que le travail d'équipe n'est pas souhaité par tous vos collègues ».*



# La reformulation figure-fond

*« la ville où j'habite est un véritable trou. Parmi les cent mille habitants, il n'en en a pas dix avec lesquels on puisse avoir une conversation intelligente »*

*« A certains points de vue, comme celui de l'intelligence, vous vous trouvez pratiquement seul dans votre ville. »*



## Les autres types de questions

- 1. Une question peut-être**
  - Ouverte/fermée, relais, alternative, suggestive..
- 2. Comment concevoir les questions**
  - Questions fermées vs. Ouvertes
  - Questions-relais
  - Les questions à éviter, les différentes dimensions de l'expression



# Les questions fermées :

- Très fermées : « oui ou non »
  - "Est-ce que ?", "Pensez-vous ?", " Pouvez-vous ?"... Ou réponses à choix multiple
  - Les questions fermées ne créent en effet pas de dialogue mais permettent l'obtention rapide d'informations.
  - .. un questionnaire permet également de les poser, plus efficacement
- Informatives ou précises
  - "Qui ?", "Quoi ?", "Quand ?", "Où ?", "Combien ?", "Lequel ?", "Par quels moyens ?"...
  - Attention à faire en sorte que ce type de question ne tourne pas à l'interrogatoire.

# Les questions ouvertes et relais :

- Elles appellent une réponse développée.
  - "Qu'est-ce que ?", "Que ?", "Quel ?", "Comment" ?
  - Oblige à décrire de manière structurée ou en appelle à l'imagination de l'interlocuteur.
- Les questions relais ou de poursuite :
  - "Dans quelle mesure ?", "C'est-à-dire ?", " Dans quel cas ?", "Sur quels critères ?", " Avec qui ?", "Par exemple ?"...
  - Elles facilitent la discussion : repartant de la réponse, elles incitent à la développer et l'enrichir.

# Attention à la nature des questions posées

- « *Pourquoi ?* » => embarras, remise en question, réponses existentielles ...
  - Préférez : « *quand ?* », « *dans quelles circonstances ?* », « *comment ?* », « *avec qui ?* »...

Et surtout, surtout, *utilisez autant que possible la reformulation pour éviter d'induire ou d'influencer les réponses*

# L'attention aux différentes dimensions de l'expression

« *papa, tous mes camarades de classe ont un vélo* »

... sens ... ???

- Saisir la situation telle quelle est vécue
- Être attentif aux expressions indirectes
  - Attitudes, ton de la voix, sourire ....
  - Évitement de certains thèmes
- Se connaître soi-même
  - Éviter de projeter ses opinions, croyances, valeurs
  - Être conscient de l'image que l'on donne, des réponses que l'on peut induire
  - .. Réécouter ses entretiens pour les analyser

# Conclusion

- **Les différents types d'entretien**
  - **Ouverts/fermés**
  - **Individuels ou collectifs**
- **La préparation et l'exploitation de l'entretien**
  - **Une démarche de collecte de donnée coûteuse**

# Types d'entretiens

1. Entretien ouvert, non-directif
  - données riches, mais... se termine en psychanalyse
2. Entretien fermé
  - on se rapproche du questionnaire
3. Compromis souvent adopté : l'entretien semi-directif centré

Variante : L'entretien collectif **par exemple dans un [focus group](#)** :

1. Recevoir le groupe, présentation et « règles du jeu »
2. Briser la glace par une animation
3. Pour chaque thème, stimuler le débat, reformuler les réponses et recadrer lorsque le groupe s'éloigne de la consigne
4. Récapitulation finale, validation des idées et réactions

L'animateur gère circulation de la parole les consensus/désaccord etc...

# L'entretien est une méthode de collecte coûteuse

Temps de déroulement de l'entretien lui-même, mais aussi

- **Avant** : un entretien se prépare
  - **Élaboration du guide d'entretien** (= une **check-list** reprenant les éléments de la **conduite d'entretien** : *comment se présenter, introduire l'enquête et le 'contrat' de confidentialité/validation avec l'interviewé, valider le temps disponible, formuler la première question, liste des thèmes à aborder, que dire en fin d'entretien*)
  - **Enregistrement** (p.e. à partir d'un PC portable utiliser [mp3DirectCut](#))
  - **Prise de rendez-vous, réservation de salle ....**
- **Après** : un entretien s'exploite
  - **Compte-rendu, voire transcription intégrale de l'enregistrement** (très chronophage, compter 3X la durée de l'entretien, mais il est possible de sous-traiter = envoyer le fichier mp3 à un secrétariat qui tape le texte => ±75€ net/heure à transcrire),
  - **Relecture par le répondant avant diffusion**
  - **Analyse de contenu**
  - ....

*« L'entretien est une démarche paradoxale qui consiste à provoquer un discours sans énoncer les questions qui président à l'enquête. »*

Source L'entretien Blanchet A ; Gotman A



# Questions ?

Aide-mémoire : préparer et réaliser un entretien <http://goo.gl/xb8WL>

## Autres cours :

1. Explorer ou vérifier ? Deux catégories d'approches
2. Éventails des démarches de recueil de données
3. Conception de questionnaires
4. Techniques d'entretien et reformulation
5. L'Analyse Factorielle des Correspondances pour les nuls
6. Validité et Fiabilité des données



# Rémi BACHELET

*Enseignant-chercheur,  
Ecole Centrale de Lille*

*Mon [CV est disponible ici.](#)*

## **Mes principaux cours à Centrale**

[Gestion de projet](#), sociologie des [organisations](#), recueil, analyse et [traitement de données](#), prévention du [plagiat](#), module de [marchés financiers](#), cours de [qualité](#) et méthodes de résolution de problèmes, établir des [cartes conceptuelles](#), utiliser [Wikipédia et CentraleWiki](#), formation au [coaching pédagogique](#) et à l'encadrement

