

L'ENTRETIEN EN ACTES¹

PAR

Myriam BACHIR

Maître de Conférences à l'Université de Picardie Jules Verne - CURAPP

et

Virginie BUSSAT

ATER à l'Université de Picardie Jules Verne - GAPP

Compte tenu de l'option pédagogique retenue pour la publication de cet ouvrage, les réflexions présentées ici abordent le dispositif d'enquête par entretien sous le seul éclairage pratique ; il laisse donc volontairement dans l'ombre les multiples questions d'ordre épistémologique soulevées par cette méthode².

Même si c'est principalement de l'entretien "semi-directif" dont il est ici question, notre propos ne s'inscrit pas sous le signe d'une "défense et illustration" de ce dernier ; il aspire au contraire à se libérer de la polémique directif/non-directif qui, ne permettant pas de rendre compte de manière pertinente de la réalité des pratiques de recherche, paraît peu féconde. D'abord parce que malgré l'unité postulée par cette dichotomie — le chercheur sélectionne une technique d'entretien et s'y tient tout au long de l'interaction — nos propres investigations nous ont révélé la nécessité d'utiliser alternativement les deux techniques. Ensuite, parce que le critère généralement mis en avant afin de distinguer ces deux modalités de l'entretien (l'existence ou non d'un guide) nous semble artificiel : toute recherche s'appuie sur

1. Un grand merci à Catherine Séguéla, Luc-Henry Choquet, Marc Loiselle, Frédéric Pierru et Alexandre Platerier pour leur lecture attentive et enrichissante de cet article.

2. Les propositions présentées ici sont le résultat d'une réflexion sur nos pratiques personnelles. A partir de nos expériences, nous avons voulu tirer, en quelque sorte, des leçons à visée pédagogique sur l'entretien. Notre propos ne vise cependant pas à rendre compte de l'ensemble des questions soulevées par la méthode de l'entretien.

une grille de lecture ou d'interprétation, d'abord mentale, de l'objet étudié, qui peut être ensuite formalisée par écrit. Enfin, parce que les termes "directif" et "non directif" contiennent une connotation normative qui incite à se détourner du premier : derrière la notion de "direction" se profile l'idée de prescription, de toute-puissance du chercheur qui, parce qu'il maîtrise une méthode, influencerait les propos du locuteur. Certes, le chercheur domine une technique et acquiert au fil du temps un savoir-faire professionnel dans la conduite des entretiens. Mais est-ce à dire qu'il domine l'enquête ? Avec ou sans guide, l'entretien est d'abord un dialogue, centré sur l'enquêté, sur sa trajectoire, sa biographie, ses pratiques, ses conceptions, mais qui engage aussi l'enquêteur dans une relation dont il ne maîtrise pas tous les ressorts. C'est autour d'un jeu de rôles que se développe la relation entre l'enquêteur et l'enquêté ; relation productrice d'une plus value heuristique dont on ne contrôle pas *a priori* l'accomplissement.

Nous voudrions présenter ici une démarche d'analyse reposant sur plusieurs enquêtes collectives et individuelles³. Aussi, pour plus de clarté, nous avons opté pour une exposition linéaire des différentes phases de l'enquête par entretien.

Le premier temps est consacré au moment de la production de l'entretien. Dans ce cadre, sont développées les raisons ayant mené à recourir à l'entretien. Il s'agit là aussi à partir de nos expériences concrètes, de mettre en avant les spécificités de la méthode par entretien qui, en tant qu'elle implique une relation de face-à-face, soulève des questions particulières relatives à la présentation de soi.

3. Ces réflexions s'appuient sur plusieurs travaux. Pour les enquêtes individuelles : v. Bachir (M.), *Sagesse et Politique. L'impact des comités de sages sur les modes d'action et de légitimation politiques*, Thèse pour le doctorat, UPJV, J. Chevallier (dir.), janvier 1995 et également, "La consultation publique. Nouvel outil de gouvernabilité et transformation des registres et répertoires d'action publique", dans François (B.) et Neveu (E.) (dir.), *Espaces Publics Mosaïques. Acteurs, arènes et rhétoriques des débats publics contemporains*, Rennes, PUR, 1999 ; Virginie Bussat a effectué une recherche dans le cadre du DEA portant sur la pratique de la lecture des romans-photos, *La lecture de romans-photos, une pratique populaire reconstruite*, DEA, B. Pudal (dir.), 1991, sa thèse en cours porte sur les politiques de la famille, *La défense de la famille en politiques (1938-1958)*, Paris I, M. Offerlé (dir.). Nous utilisons également les expériences tirées de recherches collectives portant sur la production des politiques familiales et de la santé : Bussat (V.) et Chauvière (M.), *Les intérêts familiaux à l'épreuve d'une comparaison France/Angleterre. Etude sur les enjeux d'une catégorie d'action publique*, Rapport d'Etude pour la CNAF, janvier 1997 ; et également une enquête menée sous la responsabilité de P. Hassenteufel dans le cadre d'un appel d'offres de la MIRE portant sur l'Administration Sanitaire et Sociale. Les résultats de cette enquête ont été publiés et sont disponibles auprès de la MIRE : Hassenteufel (P.), Bachir (M.), Bussat (V.), Genieys (W.), Martin (C.), Serre (M.), *L'émergence d'une "élite du Welfare" ? Sociologie des sommets de l'Etat en interaction. Le cas des politiques de protection maladie et en matière de prestations familiales (1981-1997)*, Rapport Final, Juin 1999.

Ensuite, nous aborderons les règles du jeu implicites, à la fois techniques et comportementales, que suppose la conduite de l'entretien. C'est autour d'un jeu de rôle que se construit la relation enquêteur/enquêté, rôle qu'il convient de définir et de tenir au cours de cette interrelation particulière.

Riche, mais aussi hétérogène du fait notamment de sa dimension langagière, le matériau recueilli par entretien engage également des questions méthodologiques en termes d'interprétation, de traitement et d'écriture. A ce titre, la retranscription est un moment important suscitant des problèmes propres qui ne sont pas que formels dans la mesure où ils renvoient déjà aux principes d'analyse. L'exploitation des propos et récits "collectés" sous cette forme fait l'objet d'une réflexion plus générale portant sur les modalités de traitement envisageables et sur la "restitution" de l'entretien dans la phase spécifique de l'écriture.

I - PRODUIRE L'ENTRETIEN

Comme pour toutes les techniques d'enquête, le "choix" de l'entretien est déterminé par trois étapes de la recherche qui peuvent être synthétisées par les trois questions suivantes : Sur quel sujet travaille-t-on ? Quelles questions ce dernier soulève-t-il ? Quel lieu d'observation retient-on ?

Cependant, si l'entretien constitue une technique d'enquête parmi les autres, elle concentre les plus grandes difficultés du fait qu'elle repose sur le rapport qui s'établit entre interviewer et interviewé. Ce statut spécifique implique souvent une phase exploratoire préalable : une pré-enquête visant à préparer l'entretien.

A) Le recours à l'entretien : une figure imposée

Le recours à l'entretien peut dans certains cas être associé à une conception spécifique de la recherche valorisant les lieux, les acteurs et les langages, c'est-à-dire cherchant à établir un rapport immédiat avec l'objet. Il est vrai qu'il constitue l'un des moyens privilégiés pour s'imprégner de l'univers sur lequel on travaille et un outil d'appropriation et de familiarisation important au début d'une recherche.

Mais une telle présentation du "choix" des méthodes rejoint une vision "libre service" qui demeure fort répandue. Celle-ci présente les méthodes d'enquête comme une palette de produits, un éventail d'instruments à choix multiples à la disposition de l'enquêteur qui les sélectionne librement au gré de ses goûts personnels.

Pourtant, nos expériences nous amènent à penser que ce qui est valable pour toute méthode l'est également pour l'entretien : son recours est avant tout déterminé par l'objet et les questionnements appliqués à ce dernier. En effet, si le chercheur est libre dans le choix de son sujet, domaine ou secteur d'investigation, il est le plus souvent contraint quant à la structuration de son objet ; ce sont les orientations théoriques de son travail qui déterminent la méthode retenue.

C'est en ce sens que l'entretien constitue le plus souvent une figure imposée. Figure imposée, non pas par académisme : il peut être parfois utile de rappeler que l'entretien ne constitue ni le passage obligé de toute recherche ni un gage de scientificité. Figure imposée, non pas davantage par fétichisme : l'entretien est en effet traversé, pour le meilleur comme pour le pire, par l'illusion d'accès au "vrai" ; bien trop souvent, on assimile recherche empirique à entretien, comme si ce dernier était l'unique modalité d'accès de type ethnographique à une réalité.

Chapitres rituels des manuels de méthodologie, les étapes de délimitation de l'objet et de détermination de la problématique sont généralement présentées comme dictant le choix des méthodes et des techniques d'investigation. Toutefois, si elle est dépourvue d'illustrations concrètes, cette règle canonique de la méthode, demeure énigmatique quant à son application.

C'est pourquoi nous aborderons successivement les raisons du recours à l'entretien lorsque les objets l'imposent, et nous exposerons comment nos questionnements théoriques ont pu influencer notre démarche d'enquête.

1 - L'objet en question

Un regard rétrospectif sur nos démarches nous amène à dégager au moins quatre configurations propres aux objets étudiés ayant déterminé le recours à l'entretien.

La première configuration relève de la construction de l'objet.

D'une part, la difficulté de délimitation de la population et/ou du terrain d'investigation peut imposer la mise en place d'une enquête par entretien⁴. Comme l'écrivent Michael Pollak et Nathalie Heinich, "*en sciences sociales, le choix de l'approche qualitative répond souvent à des problèmes de délimitation de la population étudiée*"⁵.

4. J.-B. Legavre rapporte la même difficulté dans son étude sur les conseils en communication, "La «neutralité» dans l'entretien de recherche. Retour personnel sur une évidence", *Politix*, 35, 1996.

5. Pollak (M.), Heinich (N.), "Le témoignage", *ARSS*, 62-63, 1986.

A titre d'exemple, l'enquête sur les comités de sages nécessitait le recours à l'entretien en raison du flou qui entourait la catégorie. Les groupes consultatifs à observer faisaient effectivement l'objet d'interprétations multiples plus ou moins extensives. Pour notre part, ne pouvant déterminer *a priori* qui est "sage" et qui ne l'est pas, nous ne pouvions que nous en remettre aux opérations de labellisation, et rechercher ce que pouvait signifier la réunion de groupes fort différents autour de ce label commun⁶. Ce n'est donc qu'au fil des entretiens que nous avons pu constituer un échantillon plus réduit de notre population, élaboré à partir de critères raisonnés.

D'autre part, un manque de connaissance préalable du terrain d'investigation peut justifier la technique de l'entretien. La recherche portant sur l'élaboration des politiques sanitaires et sociales se situe dans ce cas de figure : notre propos consistait à repérer les acteurs et les lieux pertinents au niveau des administrations centrales — notamment sanitaires et sociales — dans la définition des politiques publiques. Nous avons pour ce faire commencé par utiliser les différentes sources biographiques disponibles et les annuaires de ces administrations. Cependant, par ces seuls moyens, le risque était de manquer notre objet ou de produire un artefact. En effet, les acteurs jouant un rôle actif dans l'élaboration et la détermination des actions dans ces secteurs ne sont pas réductibles aux organigrammes de ces administrations. Nous avons alors choisi de circonscrire notre population à partir de ce que nous en disaient les acteurs impliqués. Pour chaque mesure retenue sur la période (1981-97), nous nous sommes attachées à déterminer quelques "personnes ressources ou relais" susceptibles de nous faire remonter la chaîne "des acteurs qui comptent". Ces premiers entretiens exploratoires ou de repérage nous ont amené à élargir notre population aux conseillers plus ou moins officiels au sein des cabinets ministériels, à la Cour des Comptes (notamment la cinquième Chambre, Chambre Sociale), au Ministère des Finances, à des lieux informels de rencontres.

Une seconde configuration provient de l'absence de sources sur lesquelles s'appuyer. En effet, il peut arriver que la population sur laquelle porte la recherche n'est pas accessible autrement que par la rencontre par le moyen de l'entretien : soit que celle-ci n'a fait l'objet d'aucune étude, soit qu'elle manque de légitimité pour les acteurs intellectuels et/ou médiatiques. C'est ainsi que dans le cadre de notre étude sur la lecture des romans-photos, l'enquête a permis d'appréhender des récits de pratiques de lecture et de les mettre en perspective avec des informations sur des trajectoires sociales particulières⁷.

6. Ainsi des institutions aussi différentes que le Conseil Constitutionnel, les Autorités Administratives Indépendantes, des groupes d'experts, des commissions consultatives *ad hoc* et ponctuelles, d'autres permanentes mises en place par la voie réglementaire etc., se trouvaient, dans les discours politiques, journalistiques et intellectuels, regroupées sous le label commun d'une "sagesse moderne".

7. Bussat (V.), *Les romans-photos*, *op. cit.*

Un troisième niveau de recours à l'entretien imposé par l'objet se rapporte à la nature des sources à disposition du chercheur. Au début de la recherche portant sur les sages, la réalisation d'entretiens auprès des membres nommés s'est révélée incontournable dans la mesure où, les seuls éléments disponibles étaient les rapports et avis officiels de ces comités aux autorités commanditaires (reprenant dans un style prescriptif et bureaucratique leurs recommandations). Ces documents ont été largement mis à contribution, mais ils ne fournissaient qu'une dimension très parcellaire de l'objet. L'entretien a constitué un moyen efficace pour relativiser un point de vue trop élaboré, écrit, codé. Il a aussi permis de saisir des logiques indicibles dans ce type de productions officielles, comme par exemple des informations relatives aux conditions de la nomination des membres, leurs rapports au pouvoir politique, leur trajectoire biographique. La dynamique de l'entretien offre ainsi la possibilité, lorsque les sources sont uniformes ou partielles, d'appréhender *in situ* la réalité sociale étudiée avec la possibilité d'une réparation ou d'un approfondissement de l'écrit.

Enfin, quatrième configuration nécessitant le recours à l'entretien : la surabondance des discours oraux et écrits sur le thème de la recherche. Au moment où débutait l'étude sur les sages, le sujet était investi par tout un ensemble de commentaires politiques, journalistiques, intellectuels, disant, dans un registre le plus souvent normatif, ce qu'il fallait en penser. Loin de rejeter toute cette littérature, nous l'avons au contraire utilisée non seulement à titre informatif, mais aussi et surtout comme représentations sur l'objet ; elle faisait en ce sens, partie intégrante de ce dernier. Cependant ces représentations discursives risquaient de contaminer notre point de vue sur l'objet. C'est pourquoi la rencontre des acteurs a permis d'approcher au plus près, dans une partie de sa réalité, le phénomène institutionnel étudié.

Ces retours sur les conditions de construction de l'objet rappellent que la technique de l'entretien n'est ni exclusive, ni autosuffisante ; bien au contraire, les entretiens se sont enrichis de la collecte documentaire du fait notamment d'une confrontation systématique des discours en fonction des lieux de leur production. Il en est ainsi de la collecte de documents biographiques qui occupe une part importante des enquêtes précitées. Cette collecte a favorisé le croisement des données et l'entretien est venu en complément d'autres sources. C'est notamment du souci d'approfondissement de données quantitatives et de l'apport d'un indispensable complément qualitatif que sont nés les projets d'enquêtes auprès des populations étudiées.

L'apport qualitatif de l'entretien a pu aussi être suscité par les questions adoptées sur les objets de nos études.

2 - Les questions sur l'objet

Nous avons été confrontées à plusieurs situations où les questionnements théoriques et, consécutivement, l'approche retenue, impliquaient l'utilisation de l'entretien.

Un premier cas de figure correspond aux recherches qui ont pour objectif de repérer les conceptions d'un groupe social ou professionnel. Les recherches portant sur l'élaboration des politiques de la santé et de la famille entrent dans cette catégorie. S'inscrivant dans le cadre d'une approche cognitive, ces recherches avaient pour but, entre autres, de saisir les façons dont les acteurs impliqués dans les processus décisionnels perçoivent leur rôle et leurs domaines d'intervention.

Ce parti pris théorique a placé notre étude au coeur du modèle analytique de "la construction intellectuelle des politiques publiques", une approche qui considère que les éléments cognitifs et normatifs sont essentiels pour comprendre et expliquer le contenu des politiques publiques⁸. Dans cette optique, nous avons privilégié une démarche compréhensive en accordant la plus grande attention aux idées et aux normes pour l'action développées par les personnes rencontrées. Il nous fallait dès lors saisir le sens qu'elles attribuent à l'action et les valeurs développées. Dans cette perspective, seule la technique de l'entretien approfondi et contextualisé permettait d'accéder à ces informations.

Toutefois, cette dimension de la recherche portant sur des valeurs et des visions du monde soulève des difficultés. La première vient du fait que rien n'autorise à prendre le discours sur une action pour la réalité de l'action elle-même. La seconde renvoie au risque pour le chercheur de partir d'une représentation *a priori* des systèmes de valeurs des acteurs : il trouve du même coup tellement bien ce qu'il cherche, que les résultats peuvent en devenir artificiels. Ce biais a été contourné, en partie, par le croisement des approches, des matériaux et des sources disponibles.

Le second cas de figure renvoie à la nécessité de reconstitution factuelle de processus qui ne sont jamais rendus visibles ou explicites. C'est le cas par exemple des modalités concrètes d'une prise de décision, de nomination d'un haut fonctionnaire dans un cabinet ministériel ou à la direction d'une administration centrale.

8. Ce courant mettant l'action sur le poids des idées, des symboles, des représentations dans les politiques publiques est développé, avec des variantes, par différents auteurs : B. Jobert et P. Muller à travers la notion de "référentiel de politique publique", v. Faure (A.), Pollet (G.) et Warin (P.) (dir.), *La construction du sens dans les politiques publiques. Débats autour de la notion de référentiel*, L'Harmattan, 1995 ; Sabatier (P.), "Advocacy Coalition Framework", "The Advocacy Coalition Framework : Revisions and Relevance for Europe", *Journal of European Public Policy*, vol. 5, 1, 1998 ou encore Hall (P.), "Policy Paradigm, Social Learning and the State", *Comparative Politics*, Vol. 25, 3, 1993.

Nos enquêtes sur les acteurs de politiques publiques avaient d'une part pour objectif, par le moyen d'une étude ethnographique approfondie, de rendre compte des caractéristiques sociales et professionnelles des acteurs et de saisir ainsi, à partir de plusieurs variables, (politiques, relationnelles, surface médiatique, participation à d'autres structures...) les raisons de leur implication dans les processus de décision. Les notices biographiques disponibles (*Who's Who*, les présentations institutionnelles de soi...) ont été amplement mises à contribution, non pas en tant que telles, parce que ces instruments biographiques demeuraient inégaux selon les personnes, mais dans le cadre de la confrontation pour ce qu'ils révélaient des façons différentes de décliner son identité selon les contextes. Cette comparaison a permis de mettre en lumière dont se construisent les identités.

Par ailleurs, nous voulions appréhender de manière concrète des modalités de prise de décisions et de passages à l'accord : il fallait donc provoquer un face-à-face, afin de déconstruire des représentations trop lisses et comprendre les ressorts individuels d'un ensemble de prises de positions. Ici, l'une des conséquences directes pour la recherche est d'arriver à approcher les points de vue marginalisés, minoritaires, dissidents, et d'avoir connaissance de la complexité des situations observées.

Il convient enfin de souligner la plus value heuristique et informative de l'entretien. Ce dernier, du fait de la confrontation directe avec le terrain, conduit le plus souvent, à un réajustement et à un affinement de la problématique de départ. En dépit des préceptes épistémologiques, les questions initiales d'une recherche ne sont jamais complètement exemptes de présupposés, parfois entretenus par des analyses savantes sur l'objet.

L'exemple de notre représentation de l'administration sanitaire et sociale au commencement de l'enquête est à ce titre intéressant. La plupart des ouvrages consultés pour la construction de notre objet soulignaient la faiblesse de l'administration sanitaire et sociale (en termes de ressources institutionnelles, de moyens etc.) ; son caractère fluctuant, empêchant la constitution d'une véritable expertise : "ministère dépensier", dénué de poids en interministériel face au "noyau dur" des Finances et du Budget, ses services étaient tantôt présentés comme revendicatifs (c'est l'image fort répandue des "sociaux" qui entrent aux Affaires sociales par engagement militant), tantôt comme "demandeurs et quémandeurs" (c'est la figure des "bonnes oeuvres"). Même si le trait est un peu forcé, cette représentation a eu quelques effets sur nos questions de départ : l'enquête s'est engagée sur une vision cloisonnée et assez conflictuelle des rapports entre Affaires sociales et Finances. Les entretiens ont permis de rectifier cette vision dichotomique et ainsi de mieux comprendre les transformations des orientations de l'action dans le secteur, en référence à la recomposition interne de cette administration.

B) La pratique : savoir-faire et apprentissage in situ

Nous voudrions présenter ici quelques réflexions personnelles sur la pratique en situation d'entretien. Il est souvent difficile de transposer à sa propre pratique les conseils des ouvrages de méthodes, mais aussi de conseiller les étudiants en quittant les hautes sphères abstraites de l'épistémologie. Le moment de l'entretien est une étape faisant bien souvent l'objet d'un silence partagé comme s'il relevait de l'indicible. Avec raison, Jean-Claude Kaufmann parle "*d'un savoir-faire artisanal, d'un art discret du bricolage qui ne s'avoue pas*"⁹. Rares sont en effet les commentaires qui livrent des éléments concrets sur les conditions de l'entretien, mais aussi sur sa préparation, sur sa dimension très aléatoire et sur ce qu'il est convenu d'appeler les bricolages en cours de parcours.

1 - Les préalables

Quel que soit le temps dont on dispose, très court dans le cas d'un DEA ou d'un contrat de recherche par exemple, l'entretien ne peut être laissé à l'improvisation. Une précipitation sur le terrain qui ferait l'économie d'une phase préparatoire peut, dans certains cas, générer des rencontres bien infructueuses. Sans sombrer dans une vision belliqueuse, le face-à-face implique de s'armer, c'est-à-dire de se préparer "culturellement" et également du point de vue des questions que l'on se pose.

En l'absence de véritable préparation sur un terrain peu connu dans le cadre du DEA, un généticien, membre du Comité Consultatif National d'Éthique s'est fait pendant l'entretien l'exégète de "l'histoire de la réflexion bioéthique européenne". Certes intéressant, ce cours d'éthique et de droit comparé a surtout constitué une perte de temps sur le moment pour l'interviewer et l'interviewé — même si quelques années plus tard cette reconstitution historique est apparue éclairante quand la recherche s'est réorientée vers sur le rôle joué par les médecins et les chercheurs en matière de législation dans le domaine de l'éthique biomédicale. Il est fréquent que l'on saisisse plus tard l'intérêt et la richesse de ce que l'on croyait, faute de pouvoir le lire et d'en faire quelque chose sur le moment, un entretien raté.

S'armer "culturellement" suppose un véritable travail d'investigation, de familiarisation et de socialisation avec un milieu souvent étranger. Cette étape de l'entretien consiste à lire la littérature primaire (revues internes des institutions étudiées) et secondaire (articles, ouvrages publiés par et sur la population retenue), les diverses biographies des personnes à rencontrer, les rapports administratifs, les procès verbaux des réunions. La conduite des entretiens nécessite, comme on le voit, une connaissance globale du secteur, de sa dimension historique et de ses principaux enjeux. Cette phase de collecte documentaire est importante à plusieurs points de vue.

9. Kaufmann (J.-C.), *L'entretien compréhensif*, Paris, Nathan, Sociologie 128, 1996, p. 137.

D'abord, elle constitue un gain de temps non négligeable pour le chercheur comme pour la personne rencontrée ; favorisant l'économie de questions sur des informations disponibles ailleurs, elle permet de centrer la rencontre sur des points plus obscurs, moins accessibles. Ensuite, elle offre la possibilité d'instaurer un véritable dialogue averti avec l'interlocuteur. Enfin, et cela est essentiel, cette connaissance préalable manifeste aux yeux de l'interlocuteur le sérieux de la recherche et l'intérêt du chercheur pour son univers. Autrement dit, elle est un gage de fiabilité de l'interviewer pour l'interviewé, permettant une prise au sérieux de l'étude et le contournement du "discours officiel".

Il convient toutefois, à ce niveau, de distinguer l'entretien de recherche proprement dit des rencontres pré-exploratoires auprès d'interlocuteurs privilégiés, généralement qualifiés de "personnes ressources ou relais". En nombre généralement réduit, ces rencontres sont parfois nécessaires : par exemple lorsque le travail porte sur une catégorie mal délimitée, ou encore lorsque le milieu investi est particulièrement fermé et qu'une connaissance, une relation offre la possibilité d'une entrée. Ce moyen permet de recueillir des renseignements en l'absence d'autres sources, de reconstituer, par le jeu des citations de noms, la chaîne des acteurs pertinents sur un secteur, mais aussi d'obtenir des recommandations, qui conduisent d'un acteur à l'autre et ouvrent des portes difficiles à forcer.

Chaque groupe social, chaque institution a ses propres codes, ses règles de fonctionnement et réagit avec un degré variable d'ouverture, à l'incursion d'une personne qui lui est étrangère. Il y a parfois, selon les contextes, les personnes ou l'état des débats, une prise de risque réelle ou ressentie pour les personnes interrogées.

Dans l'enquête sur les sages, certains comités nous ont accueillies sans conditions leurs portes, tandis que d'autres ont fixé un certain nombre de règles avant de nous rencontrer. Il existe certains passages obligés, des rituels posés par nos interlocuteurs, qui demandent l'autorisation de présidents des institutions, avant d'accepter la sollicitation d'entretien (Comité d'Éthique). D'autres nous ont conviées à une assemblée générale plénière afin que nous présentions devant le groupe notre recherche avant de nous accorder des entretiens individuels (Conseil National du Sida). Passé ce cap de mise en confiance, cette "épreuve" d'acceptation collective, les membres du Conseil se sont rendus très disponibles et coopératifs, mettant leur secrétariat à disposition, de même que l'ensemble des procès-verbaux des assemblées (non rendus publics), leurs courriers avec les autorités politiques, les associations de défense des malades et avec la presse. Il n'est pas rare non plus, que les interviewés demandent les noms des collègues rencontrés et ce que ces derniers pensent ou disent. Quelle que soit la motivation de ces questions (besoin d'être mis en confiance, volonté de montrer que l'on suit la procédure, intimidation ou volonté d'intimidation, de test...) et en restant dans les limites de la discrétion, il est important de répondre aux demandes de ceux qui acceptent le jeu de

l'entretien. L'entretien, en tant qu'il implique une exposition de la personne qui accepte de s'y prêter, suppose alors pour l'enquêteur un certain degré d'adaptabilité aux normes et aux codes du groupe que l'on sollicite.

En même temps, les réactions d'un collectif ou d'une personne sollicitée au moment de la demande d'entretien font partie de la connaissance de ces derniers, de la perception des rôles et peuvent constituer un indicateur du degré plus ou moins élevé d'ouverture, du niveau de liberté de prise de parole publique au nom du groupe, de l'intégration plus ou moins forte de l'institution et de ses contraintes.

En fait, l'entretien n'a rien de spontané et son recours est toujours motivé par une ou plusieurs questions, plus ou moins formalisées, que la rencontre doit permettre d'éclairer. En cela se pose la question de la nécessité de la grille d'entretien. En premier lieu, celle-ci peut remplir une fonction de guide pour celui qui aborde un nouveau terrain. Elle constitue un moyen de ne pas être détourné de ses questionnements ou distrait de son objet. En second lieu, elle peut remplir une fonction d'instrument pour la comparaison espace/temps. Une grille unique pour une série d'entretiens, c'est s'assurer que les réponses ont été suscitées de la même manière. C'est aussi se donner les moyens d'une comparaison, de pouvoir rapprocher les discours, les confronter. Il va sans dire que la grille commune est indispensable dans le cadre d'une recherche collective. Ceci étant posé, il est évident que cette grille ne peut être que souple au risque de se trouver dans la situation du questionnaire caché. Ce n'est que par et dans le face-à-face que celle-ci est véritablement testée, adaptée et remaniée. C'est en ce sens que l'entretien est une méthode spécifique, sociale et interpersonnelle, supposant une souplesse et une adaptabilité de la grille aux circonstances toujours particulières et nécessitant des ajustements en cours de route¹⁰.

2 - La présentation de soi

Plusieurs réflexions déjà publiées sur la situation d'entretien reposent sur l'axiome d'un rapport social toujours à la faveur de l'enquêteur. Pourtant, tout entretien, toute relation de face-à-face dans ce cadre (et ce, quel que soit par ailleurs le milieu social de son déroulement) implique qu'aucun des interlocuteurs ne maîtrise complètement, la position sociale de l'autre. L'image sociale qui se dégage du chercheur influe sur la conduite de l'entretien ; inversement, son origine et sa trajectoire sociale interviennent dans le rapport qu'il a avec son objet et, plus précisément avec ses interlocuteurs en situation d'entretien. Sans doute parce qu'il pose de manière criante la question des limites de la neutralité dans l'entretien de recherche, ce second point est souvent passé sous silence. De plus, s'il vaut pour tout type d'enquête, il est sans

10. A. Blanchet et A. Gotman développent de manière intéressante la question de cette nécessaire adaptation, *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*, Paris, Nathan, Sociologie 128, p. 9.

doute plus saillant encore dans le cadre de l'entretien qui implique une relation immédiate. Cet aspect de l'entretien a été remarquablement illustré par M. Pinçon et C. Pinçon-Charlot qui, enquêtant sur l'aristocratie et la grande bourgeoisie, ont mis en évidence tout ce que leur rapport à l'objet devait à une distance sociale ressentie vis à vis de l'univers étudié¹¹. Plusieurs de nos enquêtes nous menaient dans des univers tant professionnels que sociaux de "dominants" pouvant influencer la relation d'entretien¹².

Alors que nous l'entretenions sur une partie de sa trajectoire qui vraisemblablement lui posait problème (passage dans le secteur privé après une carrière de haut fonctionnaire), un ancien membre de cabinet, aristocrate, nous répondait très poliment "vous avez un ton inquisitorial qui me gêne Madame". Certes, il s'agissait d'un moment de sa biographie délicat pour l'interlocuteur, mais sa réflexion révèle un malentendu sur notre ton qui devait plus à une intimidation sociale et culturelle, à une inégalité ressentie des rapports qu'à une mise en cause de ses choix professionnels.

De la même façon, la représentation sociale générale que l'interviewé se fait de l'interviewer influe sur la relation. Etre une jeune femme enceinte qui enquête auprès de mouvements associatifs familiaux conservateurs, être issue de l'immigration et rencontrer des personnes ayant participé à la formulation de politiques publiques d'immigration sont des situations qui peuvent influencer les propos du locuteur.

Il serait vain sur ce terrain d'avancer des propositions qui permettraient d'annuler ses effets sociaux consubstantiels à l'entretien¹³. Tout juste peut-on formuler quelques éléments suscités par la pratique.

En premier lieu, se recommander d'une personne issue du milieu peut, dans certains cas, faciliter l'échange ; d'où l'intérêt des "personnes ressources" évoquées précédemment. Le plus souvent ces "sésames" ne sont rendus perceptibles qu'en cours d'investigation. Dans l'enquête sur les commissions consultatives, il a fallu un certain temps pour comprendre que les clivages disciplinaires et professionnels internes au Comité d'Ethique (entre médecins, chercheurs, juristes, sociologues et théologiens) étaient tels, qu'il fallait avoir rencontré l'un des représentants de chaque catégorie pour gagner la confiance des autres.

11. Sur ce point voir Pinçon (M.) et Pinçon-Charlot (M.), "Pratiques d'enquête dans l'aristocratie et la grande bourgeoisie : distance sociale et conditions spécifiques de l'entretien semi-directif", *Genèses*, Savoir-faire, 3, mars 1991.

12. Sur cette dimension de l'entretien, se reporter à Chamboredon (H.) *et alii*, "S'imposer aux imposants", *Genèses*, Savoir-faire, 16, juin 1994.

13. Certains auteurs proposent la "neutralité" vestimentaire, d'autres une adaptation vestimentaire et langagière aux attentes supposées de la population à rencontrer.

Ensuite, il est important d'expliciter dès les premiers instants de la rencontre la demande. Les formules d'approche suffisamment larges et générales autorisent un ton libre et peuvent mettre en confiance en même temps qu'elles situent les attentes de la rencontre. Bien sûr, cette entrée en matière diffère selon le degré de familiarisation de l'interlocuteur avec la discipline et avec la recherche scientifique. Dans tous les cas, cette demande doit être claire et éviter l'usage d'une terminologie trop technique, du jargon, de concepts, mais aussi de mots polysémiques portant à confusion. Par exemple : "Je travaille sur les commissions consultatives, parfois appelées comités de sages et je m'interroge notamment sur les raisons de leur multiplication depuis le début des années 80. C'est donc au titre de votre participation à x comité que j'ai souhaité pouvoir m'entretenir avec vous".

Cette première "accroche" très générale n'interdit pas, au contraire, de manifester un minimum de connaissances sur l'univers étudié ou sur le parcours de la personne rencontrée. Par exemple "Vous avez participé à la rédaction des rapports X qui préconisaient telles propositions et c'est à ce titre que nous avons souhaité vous rencontrer" ou encore "Vous avez été membre du cabinet du Ministre des Affaires Sociales de 1981 à 1983, et vous y revenez en 1997, quelles sont, au regard de vos expériences successives, les principales évolutions constatées sur le secteur en matière de ...". Les références au parcours de la personne rencontrée soulignent le souhait de recueillir une parole individuelle, en même temps qu'elles témoignent d'une connaissance du secteur observé. Elles se différencient des questions plus personnelles, notamment d'ordre biographique, que l'expérience nous amène à n'introduire qu'en fin d'entretien, c'est-à-dire une fois que le dialogue a pu se mettre en place ; les poser d'emblée peut faire penser à un interrogatoire policier et conduire au blocage.

A ce niveau se pose également la question, fréquemment soulevée, de la révélation ou non de la problématique. Le terme même de "révélation" est assez éloquent : il suggère l'idée que les questionnements théoriques sont très clairement arrêtés et immuables au début d'une enquête et que le chercheur est en mesure de choisir ou non d'en faire l'aveu. Dans tous les cas, il y a toujours des questions de départ sous-jacentes que l'enquête de terrain permet justement d'affiner. Même s'il n'y a pas véritablement de règles en la matière, les énoncer tout de go à la personne rencontrée risque peut être de l'enfermer dans nos questionnements et de nous empêcher de percevoir d'autres dimensions de notre objet.

A certains moments il peut être pourtant utile, sans sortir des rôles définis, de confronter plus explicitement certains de nos questionnements directement aux acteurs de terrain.

II - TENIR LES RÔLES

Souvent silencieuse sur les conditions de production de l'entretien, la méthodologie n'est pas non plus d'un grand secours pour tout ce qui relève de la gestion des rôles pendant l'entretien. Enquêté et enquêteur tiennent en effet des rôles distincts qui peuvent l'un et l'autre évoluer dans l'interaction. Expérimentée par un grand nombre de chercheurs, une "crise" de l'entretien peut advenir à tout moment. Ceci nous incite à formuler ici quelques récits de pratiques et réactions face à ce type de problèmes.

Dans la situation d'entretien, la place de chacun est et reste problématique. De la part de l'enquêteur, l'attention focalisée sur l'objet de recherche et ses attendus, ou plus simplement sur le temps très court réservé à un rendez-vous, peut l'empêcher de définir et de poser les principaux préalables à l'entretien. Pour l'enquêté, dans l'incertitude quant à l'intérêt, au déroulement et aux enjeux de l'échange, l'entretien peut constituer un moment isolé, sans grand rapport avec ses activités habituelles. Cependant, il convient de préciser que nos recherches nous ont amenées à enquêter principalement auprès de dirigeants, de hauts fonctionnaires et d'universitaires ayant pris part à des processus décisionnels. Dans ces cas précis, l'entretien prolonge, au contraire, l'activité d'élaboration et de prise de décision politique des interviewés. En faisant le récit de leur parcours et de leur contribution à certains processus, les enquêtés ont l'opportunité de formuler ou de tester leur propre mise en mots.

Pour que l'entretien articule à la fois "*une offre de parole et une disposition à parler*"¹⁴, et face à l'inégalité des statuts dans un tel échange, on peut légitimement s'interroger sur les contraintes des rôles tenus et sur les différentes postures possibles pour l'enquêteur.

A) Favoriser l'échange

Motiver l'enquêté, le mettre en confiance, instaurer le dialogue... telles sont les consignes traditionnellement adressées au chercheur. Même si son objectif reste concentré autour de l'adaptation des questions à des schèmes d'interprétation pré-élaborés, la mise en confiance contribue en effet très largement à la "valeur" des discours recueillis¹⁵. L'intérêt dont l'enquêté fait l'objet, son statut d'indigène au moment de l'échange, font qu'il ne peut perdre la face dans le rôle que le chercheur lui assigne et qu'il a implicitement endossé en acceptant d'être interviewé.

14. Mauger (G.), "Enquêter en milieu populaire", *Genèses*, 6, décembre 1991.

15. Un entretien qui n'excède pas trente minutes, des réponses par oui, non, sans autre forme de précisions, ou un enquêté qui concentrerait ses réponses sur une trop courte période, sur un seul événement sont les exemples de réductions de terrains contre lesquels l'enquêteur doit se prémunir. On peut notamment éviter de relancer à l'infini, en prévoyant un temps de parole maximal pour telle ou telle question.

Pendant et après l'échange, un jeu de confiance entre enquêteur et enquêté se construit, de manière progressive, articulant les intérêts de chacun, pour un moment dont l'un et l'autre attendent un véritable profit symbolique.

La relation entre les deux locuteurs s'instaure dès le premier abord, au moment de la rencontre, que celle-ci soit téléphonique ou écrite, lors de la prise de rendez-vous, ou *en chair et en os*, le jour de l'entretien. La lettre de demande de rendez-vous est importante parce qu'elle consiste à faire clairement comprendre la place de l'acteur dans une recherche et les raisons de notre intérêt pour lui.

L'entretien comporte une dimension de démonstration de la pratique du chercheur, sorti alors du laboratoire pour mener un véritable travail *de terrain*¹⁶. Pour l'enquêteur, c'est alors, et alors seulement, qu'il peut voir les effets de la présentation de sa recherche *au concret*, parce qu'il la soumet à autrui et parce qu'autrui fait en l'occurrence partie de l'univers étudié. Enfin, c'est le moment où sa pratique détermine le cours de l'entretien. Les questions de curiosité de l'enquêté concernant la recherche en général et les méthodes de travail, devront néanmoins être évacuées rapidement pour éviter de commencer l'entretien sur un registre social ou affectif.

Il ne s'agit ni d'une conversation, ni d'un dialogue confidentiel ; l'enquêté en prend d'autant plus facilement conscience que l'enquêteur répond aux critères de rigueur et de motivation qui permettent d'équilibrer la situation. La confiance ne peut donc se construire que sur le respect des rôles, en particulier sur l'attention portée à ce que l'utilisation des paroles dites soit facilitée. Les paroles *off the record* ont un statut particulier, dû d'abord à l'importance que l'enquêté leur accorde et, ensuite, au secret qui entoure alors les propos tenus. Sans trahir la confidentialité, l'enquêteur doit être prêt à prendre en note ces paroles dès la fin de la rencontre. La promesse du respect de l'anonymat constitue également l'un des passages obligés de ce court préalable.

Au début de l'échange, il est important de laisser l'enquêté exprimer ses doutes, sincères ou plus rituels, sur la portée de son récit : "je ne sais pas si je vais arriver à vous répondre tout ça" ou "vous savez, vous n'aurez que mon avis personnel". Nous serons par exemple amenées à répondre au syndrome "je ne suis pas intéressant pour vous" et à la tendance "mais vous travaillez sur quoi, au juste, qu'est ce que vous cherchez à me faire dire ?".

En outre, l'enquêté peut manifester une surprise relative à l'apparence, au ton employé ou aux premières questions de l'enquêteur, suscitant des remarques, telles que : "Je pensais qu'une vieille fille, genre chercheur CNRS, allait arriver" ; "je ne savais pas qu'on pouvait commencer si jeune au CNRS"

16. Sur le sens de l'entretien dans le travail du chercheur, lire notamment l'introduction de l'article de Mauger (G.), 1991, *op. cit.*

ou “vous n’êtes quand même pas venu pour qu’on parle de moi (...)” ; “je ne vais pas vous raconter ma vie”.

Ces boutades peuvent désarçonner. Plus ou moins volontaires, elles assignent le chercheur à un rôle qu’il tient de fait face à un membre d’une élite politique ou économique. Elles revêtent un caractère d’affirmation de la domination, à la fois sexuelle et sociale de l’enquêté sur l’enquêteur (il s’agit, dans ces exemples, de hauts fonctionnaires s’adressant à une chercheuse non statutaire)¹⁷. Ce type d’interventions peut enfin porter aussi sur les compétences et les savoir-faire, l’enquêté faisant par exemple des tests, presque naïfs, sur l’étendue des savoirs du chercheur (capacité critique, dénonciatrice, plus ou moins développée, etc.). A l’évidence, les mises au point nécessaires dans ces occasions marquent l’échange qui aura lieu ensuite.

Dans le déroulement de l’entretien, faire parler l’enquêté revient parfois aussi à déjouer l’hostilité entre deux milieux ou deux groupes professionnels. La “réputation” de la recherche en sciences sociales doit être prise en considération, particulièrement dans certains milieux. Le travail d’enquête auprès d’associations familiales conservatrices constitue l’exemple probant d’une telle situation. Une confiance — éphémère bien sûr — ne peut dans ces cas-là reposer que sur des artifices démagogiques. La fabrication de références communes, d’un langage minimal constitué de notions et de catégories assez floues pour que les repères soient brouillés, permet d’entrer en contact. Pour amener l’interlocuteur à être disposé à parler, la recherche d’une forme de familiarité est au principe des comportements d’inclusion/ exclusion d’acteurs particulièrement méfiants. Les stratégies de parole de l’enquêté peuvent alors varier. Certains jouent de la provocation : “Personne n’est capable de calculer le coût d’un projet de loi famille. Devant le groupe parlementaire, Juppé a encore cru bon de dire que ça coûtait 150 milliards alors qu’on ne lui demandait rien. (...) En fait, lors de sa dernière intervention, Arthuis a reconnu que ça représentait 40 milliards” (parlementaire, 1997). L’enquêteur est alors pris à parti, impliqué dans un discours polémique où le locuteur peut ainsi chercher une forme d’accord avec le chercheur.

A d’autres moments, l’enquêté peut tenter d’instrumentaliser son interlocuteur pour régler des comptes : “je sais bien ce que vous allez penser...” ; “on a été tellement catalogué qu’on a plus peur des chercheurs”. Il est possible de se prémunir contre ces dérapages inutiles par des préalables du type “je sais que vous avez eu des problèmes avec les journalistes, mais l’entretien que nous allons faire n’a rien à voir...”.

17. Sur les spécificités de l’enquête auprès des personnes appartenant aux “classes supérieures”, se reporter à Cohen (E.) (dir.), *L’art d’interviewer les dirigeants*, Paris, PUF, 1999.

Le contrat implicite doit être stabilisé, fixé, la confiance doit être établie pour que le matériau recueilli soit fiable, mais aussi pour qu'il soit utile. Le problème est que l'entretien est aussi un moment très bref et que certains "dérapages" peuvent arriver, sans qu'il soit possible de refaire l'entretien.

B) Les "sorties" de rôles

Au cours de l'entretien, les rôles sont parfois bousculés par des ruptures provoquées indifféremment par l'un ou l'autre des locuteurs. L'impératif de tenir son rôle se révèle particulièrement indispensable dans ces situations tendues où les termes de l'échange peuvent se déliter jusqu'à se rompre.

1. Les réflexes de défense

Pour des raisons qui tiennent à sa personnalité, à l'objet de l'entretien, à la situation d'échange, l'enquêté peut manifester des refus, du moins des résistances face aux questions posées. Soit l'entretien continue sans autre forme de problème, soit le refus conditionne un changement de comportement. Lors d'une enquête sur la représentation des intérêts familiaux, un responsable associatif français, titulaire de nombreux postes honorifiques dans des espaces d'élaboration politique, se rétracte lorsque les questions portent sur sa participation à certains textes relevant de politique familiale. Sa fonction centrale dans le champ fait de lui l'un des principaux acteurs visés par l'analyse. Conscient des implications de la recherche sur l'étude rétrospective de ses activités, il adopte une attitude défensive face aux différentes interrogations.

Considérant cependant qu'il "entre" parfaitement dans la catégorie que nous souhaitons mettre en lumière, nous insistons à chaque entretien sur la spécificité de son rôle de porte-parole, sur ses relations avec des acteurs politiques, administratifs et intellectuels, prévoyant, s'il "jouait le jeu", de se livrer à un exercice de dévoilement d'un réseau d'action publique. En guise de réponse, son récit est émaillé de références à des rencontres avec tel ou tel ; il cite ses entretiens, déjeuners et autres rendez-vous discrets avec des personnalités politiques – "vous savez sûrement que ..." ; "même la presse ne l'a jamais su". Fournissant par de longs discours *off* l'occasion d'une entrée dans le cœur de la décision, son discours évoque des relations personnelles et même amicales avec certains décideurs politiques. Après ces échanges d'un grand intérêt, l'enquêteur s'aperçoit que le matériel recueilli s'avère largement inutilisable. Le contrat implicite n'a pas été respecté, les paroles dites étant pour la plupart invérifiables ou exagérées, fournissant davantage un "journal" d'anecdotes sur les acteurs du champ étudié, sans prise sur les enjeux des processus de prise de décision.

Ce type de situation ne correspond pas véritablement à une crise, car le malaise de l'enquêteur face à l'enquêté s'instaure très progressivement, dans

une grande cordialité apparente. Mais il correspond bien à un réflexe de défense de la part de l'enquêté qui se libère ingénieusement de son statut d'objet pour garder la maîtrise de son "image". Pour tenter d'enrayer le discours du locuteur, notre démarche consistera seulement à l'empêcher de prendre la place du meneur, à rompre le discours de séduction, habituel et parfaitement rôdé, qu'il nous inflige. Les relances et le rappel de la consigne, autant de tentatives d'orienter le récit selon nos préoccupations, n'aboutiront pas. Pour ne porter que sur la forme du récit, c'est ici l'accès à l'univers symbolique du locuteur qui est en cause, le sujet ne cherchant pas dans le cas cité à le rendre compréhensible, ni même à se l'approprier, mais au contraire à noyer l'enquêteur dans un récit plus héroïque que pragmatique¹⁸.

Cette situation est plus visible encore lorsque la sortie de rôle est le fait d'une institution, stratégiquement rétive à toute intrusion de représentants de la recherche. On pense ici aux nombreuses organisations, très peu étudiées, qui se protègent des jeunes chercheurs, considérés comme inexpérimentés, ou qui réservent à des chercheurs "maison" le monopole de la production historique et sociologique sur l'institution. Le refus d'ouvrir des fonds d'archives ou de tenir certains documents à disposition rend ainsi impossible toute une série de monographies.

Ces sorties de rôles de la part des enquêtés constituent des stratégies de clôture individuelles et collectives, jouant de la confidentialité et du secret des pratiques internes, qui peuvent cependant être suffisamment efficaces pour pouvoir bloquer à ce titre l'accès à toute connaissance nouvelle.

2. La gestion des crises

Outre ces ruptures de rythme générées par l'enquêté, l'enquêteur peut être lui-même source de crises dans l'entretien, parce qu'il est insuffisamment préparé ou surpris par les termes de l'échange. Se pose à cet égard la question de l'adaptation au terrain de la part du chercheur. Les situations délicates impliquent effectivement une véritable gestion de la tenue des rôles de l'un et de l'autre.

Tout d'abord, un cas limite : celui de l'enquêté qui livre un discours inacceptable pour l'enquêteur. Ce dernier est de ce fait conduit à une remise en cause des raisons de l'entretien, ainsi que des motivations de l'enquêteur pris entre sa fonction de chercheur et son statut de citoyen. La rencontre avec un porte-parole des familles en poste sous le régime de Vichy a soulevé plusieurs

18. Or "*susciter chez un sujet l'expression de son univers symbolique, chercher à le comprendre, l'inciter à se l'approprier — condition d'une distanciation toujours possible — en le reconnaissant comme tel, c'est de la part du chercheur rendre possible, après coup, l'analyse et l'interprétation des paroles du sujet (...)*", Demazière (D.) et Dubar (C.), "*Récits d'insertion et mondes socioprofessionnels*", *Travail et emploi*, 4, Paris, La documentation française, 1996.

interrogations "civiques", qui nous amènent à formuler plus explicitement les contraintes fixées pour l'entretien.

Voici deux extraits de l'entretien :

"Alors que j'avais envisagé un grand concours genre Cour des comptes, Conseil d'État, la guerre est intervenue et tous mes projets se sont interrompus. J'ai donc passé le premier concours de ministère que j'ai pu, (...) et on m'a affecté au Commissariat général à la famille à Vichy". L'entretien continue : "A Vichy on voyait peu de choses. A notre niveau... C'était une station thermale, les gens prenaient leurs eaux. Pendant l'Occupation, il y avait un bureau Gestapo. On ne savait pas que des gens se faisaient arrêter" (responsable administratif famille).

L'un des critères de professionnalisme du chercheur consiste à accorder du crédit à la présentation des faits de l'enquêté, dans une volonté de recueil des informations et des données brutes. Accepter la version des faits de cet enquêté revient à accepter cette version parmi les récits historiques possibles. C'est aussi être en situation de "porte-micro" pour la communauté scientifique et ainsi rendre disponible un tel énoncé. "Vichy, simple ville d'eaux" est un raccourci particulièrement difficile à entendre et notre réaction a été vive mais retenue, à cet égard. La sortie de rôle aurait eu pour seule conséquence de rompre définitivement la situation d'entretien, l'enquêté ayant en fait "attendu" trois entretiens avant de livrer le récit de cette période de sa carrière administrative. La confiance ayant été progressivement gagnée, ce propos était en quelque sorte le résultat de notre propre attitude, nous empêchant de rompre le contrat implicite.

L'autre enseignement de l'expérience d'enquêteur provient de la pratique d'entretiens comparatifs. Nous avons ressenti les plus grandes difficultés lors d'une enquête sur les associations de familles en France et en Angleterre. La première raison est que les populations étudiées ne sont pas équivalentes dans les deux pays, l'enquêteur étant par conséquent confronté à deux populations au lieu de celle escomptée au départ. En France, les enquêtés étaient ceux qui avaient des responsabilités dans les associations ou fédérations locales, ou encore dans les institutions nationales de représentation des intérêts familiaux (conseillers économiques et sociaux au nom de l'UNAF). En Angleterre, la structuration du champ familial en "marché", obéissant aux lois économiques et aux contraintes de la réglementation, implique de sélectionner les enquêtés au sein de pyramides hiérarchiques rigides et complexes. La structuration des *voluntary organisations* entraîne pour l'enquêteur une adaptation parfois improvisée à des environnements culturels divergents. Langages et types de questionnements devront même être revus à la lumière d'une configuration nationale si particulière. Ainsi, certaines questions, incontournables en France, comme l'histoire et l'origine d'une association, n'ont pas d'intérêt heuristique pour l'Angleterre. Inversement, passer sous silence la question du

financement des organisations charitables anglaises signifierait une incompréhension totale du dispositif, largement dépendant des réseaux économiques et bancaires.

La gestion des deux rôles révèle le caractère bien peu modélisable des avis ou conseils de méthode. Toutefois, parce que l'usage des données recueillies en dépend, la mise en forme de ces *extraits parlés* doit être constamment à l'esprit de l'enquêteur. L'importance de son rôle n'est donc plus seulement celui de l'enquêteur, mais aussi celui de garant de la rigueur de la démarche, ainsi que de générateur d'un échange fiable et pertinent.

III - ANALYSER LES ENTRETIENS

La partie du travail qui correspond réellement à l'analyse ne se réduit pas à une phase linéaire. Elle diffère donc vraisemblablement selon les chercheurs, les objets de recherche et les méthodes employées. Nous aborderons pour en rendre compte trois moments importants de l'entretien : la retranscription, rarement considérée comme moment de l'analyse ; l'exploitation, étape plus floue pendant laquelle se concentrent la découverte de résultats et les difficultés qu'elle recèle ; enfin, le passage à l'écrit.

A) *Retranscrire pour l'analyse*

La place très restreinte accordée dans les enseignements méthodologiques à la "retranscription" de l'entretien peut être comprise comme la manifestation du rejet du caractère technique et concret de la recherche. Les activités pratiques comme celles-ci paraissent trop triviales pour être objet de réflexion. En outre, le statut, la position sociale et les moyens de certains chercheurs font que la retranscription n'est pas toujours faite (certains se contentent de les réécouter) ou qu'elle est déléguée à d'autres personnes.

Ce sont probablement ces non-dits qui permettent d'expliquer l'effet de surprise qui survient lorsque l'on se trouve face à des piles de cassettes enregistrées, sans guide ni consigne. Retranscrire est peut-être un moment neutre et insignifiant, situé dans l'entre-deux du travail de recherche, entre le vif de l'entretien et le mort de l'analyse. Néanmoins, il est sûr que les heures passées à retranscrire, place dans le début de la phase d'analyse. On repère déjà, de manière sauvage et intuitive, un certain nombre de catégories d'analyse spontanée. Des liens apparaissent, pourtant invisibles pendant le déroulement de l'entretien, et on peut s'apercevoir de certains implicites dans le propos.

Les traditions sociologiques s'opposent sur les méthodes employées pour mener à bien cette opération, défendant alternativement la retranscription intégrale et la retranscription partielle.

La pratique de la retranscription intégrale se caractérise par la prise en considération de l'ensemble des attitudes, des silences et des rires, des hésitations et des signes de tête du locuteur. Certaines expériences d'enquête ainsi retranscrites montrent cependant une sous-utilisation de ce matériau original. En Angleterre, l'interprétation de ces signaux et attitudes a été rendue impossible par l'absence de repères culturels pour les appréhender. L'enquêté anglais le plus typique à cet égard est un député conservateur qui a profité de notre rencontre pour se mettre en scène. Le rendez-vous et l'entretien seront un prétexte pour le député, pour s'entraîner en vue d'une allocution télévisée, se filmant pendant toute la durée de l'entretien. Notre étonnement accentuant la difficulté de l'entretien (en anglais, abordant des questions délicates), la retranscription intégrale s'est avérée totalement inutile.

Cette concentration sur la prise de notes n'en reste pas moins une activité extrêmement satisfaisante pour le chercheur, qui vit ainsi le moment de l'observation avec une grande concentration et une disponibilité.

Une autre pratique possible est la retranscription partielle ou "légendée". Celle-ci n'est pas forcément linéaire et elle consiste à préparer le texte en vue de son usage immédiat. C'est la version la plus économique et la plus efficace lorsque le temps manque pour terminer une enquête. Le chercheur définit une sorte de grille de retranscription, ne retenant que les réponses les plus adaptées à ses questionnements, excluant de fait les parties de l'entretien qui répondent plus exclusivement aux préoccupations de l'enquêté. Mais cette méthode comporte le danger d'une surinterprétation, d'un détournement de sens lorsque les coupes sont faites au détriment de l'enquêté. Ensuite, elle révèle une autre menace pour la recherche, celle d'un certain hermétisme, qui consisterait pour l'enquêteur à n'entendre que ce qu'il cherche. La fonction de découverte de l'entretien serait alors perdue.

La prise en compte de ces deux modes de retranscription, entre lesquels d'autres versions mixtes sont pratiquées, amène à se poser la question de qui fait la retranscription de l'entretien. Si ce n'est pas le chercheur lui-même, d'autres personnes, rémunérées pour cela, peuvent le faire. Mais avec quels risques pour le résultat ? Outre la confiance, le choix de personnes familiarisées avec la discipline, facilitera la compréhension des noms des politiques et des acteurs ainsi que des abréviations. L'entretien peut être aussi le résultat d'une coproduction réelle entre les deux locuteurs. L'enquêteur associe alors l'enquêté dans la fabrication même des énoncés, lui donnant à relire la retranscription qu'il aura faite. Ceci permet le recoupement des paroles dites et éventuellement écrites, publiées¹⁹ des enquêtés. Ces derniers tiennent ainsi l'entretien pour un discours destiné à produire de la connaissance et travaillent parfois de manière très approfondie "leur" entretien.

19. Les acteurs appartenant aux populations sur lesquelles nous avons travaillé écrivent, pour la plupart, régulièrement dans les colonnes de journaux professionnels et généralistes, dans des revues spécialisées et parfois dans des publications plus académiques.

De manière concrète enfin, la retranscription doit être faite rapidement après l'entretien, pour en conserver les nuances de sens et le ton et, ainsi, faciliter l'exploitation.

B) L'exploitation, une confrontation de sources organisée

L'exploitation désigne par un terme à consonance utilitariste un travail qui n'a rien d'une recherche de rentabilité pour le chercheur. Cette opération commence par une sélection drastique des entretiens et ne se termine qu'avec le passage à l'écriture. Une difficulté consiste à admettre qu'il y a une part importante de perte et que ce qui fait la valeur de l'entretien, la situation de face-à-face et parfois son intérêt majeur, ne sera pas exploité. De même, l'ensemble des notes prises avant et après l'entretien font rarement l'objet d'une exploitation réelle, bien qu'il ait été parfois très long de les constituer. Cet abandon de matériaux considérés comme précieux depuis le début de la recherche est fait au profit de la démonstration et de la lisibilité d'un texte final. En effet, à ces coupes sombres, il faut ajouter la sélection liée aux contraintes de tout travail de recherche (format, temps...). Enfin, on opère soi-même une hiérarchisation des entretiens, soit que l'on considère que l'échange a été particulièrement riche, soit parce qu'il répond au mieux à nos propres questionnements. Attention toutefois : au delà des problèmes éthiques que cela peut poser, la mise à l'écart *a priori* de discours constitue une abdication par rapport à l'une des vertus de l'enquête de terrain qui consiste justement à permettre la constitution d'un savoir nouveau. En se concentrant trop sur les réponses à ses propres questions, on risque de s'interdire la découverte.

Cependant il est rare que l'ensemble des entretiens effectués soit exploité de manière égale.

La phase d'exploitation consiste dans un premier temps, à rapprocher les questionnements, hypothèses et approches théoriques aux "résultats" des entretiens, pour ensuite, dans un second temps, les comparer aux autres matériaux collectés. De manière synthétique, on peut dire que lors de l'exploitation des entretiens se joue une confrontation des apports théoriques et du matériau empirique, moment essentiel dans la vérification ultime de la pertinence d'une recherche. Dans cette perspective, existe-t-il de bonnes ou de mauvaises formules d'exploitation des entretiens ? Quel traitement réserver à l'entretien par rapport aux autres techniques d'enquête ?

La définition d'un schéma d'action est d'autant plus difficile que la méthode se définit en fonction des objets étudiés et de la problématique de chaque recherche. Toutefois, la portée et la pertinence des résultats varient en fonction des instruments utilisés. On plaidera ici pour une exploitation artisanale et individuelle, les différents types de codage étant réservés à de plus grandes séries d'entretiens, faits collectivement, dans des conditions très différentes de

celles que nous avons expérimenté. De fait, le codage correspond à la définition de grandes catégories de réponses et du classement de celles-ci. Notons à cet égard que le codage d'entretiens, à la différence du codage de questionnaires, suppose une compétence et une proximité avec l'objet étudié de la part des "codeurs".

Toutefois, la technique du codage est peu appropriée au discours produit en situation d'entretien. Pour interpréter les propos recueillis, l'analyse de contenu permet de conserver une marge de manoeuvre pour l'interprétation. Ce mode d'analyse qui recouvre une pluralité de techniques suppose un travail sur le langage utilisé, sur la manière dont s'articule les discours, ainsi que les réponses faites.

On évoque souvent des aptitudes de type essentialiste pour juger de la réussite de cette analyse : avoir "du flair", des qualités de "finesse et de sensibilité". Pourtant devant le matériel à analyser le chercheur est souvent dépourvu d'instruments, de modes d'emploi.

Analyser l'entretien implique de prendre le langage au sérieux. Il est possible d'affecter plusieurs types de traitement à l'analyse de contenu. La recherche lexicographique en est une, qui permet de découvrir et de prendre en considération le ou les sens que les acteurs attribuent à un terme ou à une expression. Seconde possibilité d'analyse : le travail de comparaison des significations à l'intérieur d'un même entretien ou entre plusieurs entretiens. On peut ainsi nuancer les positions de chacun et les différencier au sein d'une population plus générale. Enfin, l'attention portée aux niveaux de langue (du plus familier au plus soutenu) donne certaines indications sur le rapport du locuteur à ses pratiques et à ses expériences.

L'intérêt accordé au langage peut être parfois central. C'est le cas des entretiens auprès d'acteurs ayant occupé un poste de responsabilité dans le passé. Ces derniers sont parfois les témoins uniques d'événements historiques. Leurs mots sont donc imprégnés par les représentations de l'époque.

Nous voudrions ici insister sur la posture de "doute méthodique" du chercheur dans cette phase d'exploitation. En effet, quels que soient les objets, l'analyse de contenu suppose la vérification et le recoupement des sources.

Concrètement, ce traitement conduit à isoler les discours à confronter absolument à des matériaux écrits. A titre illustratif, un acteur familial explique la recomposition de l'UNAF à la Libération en insistant sur les démarches entreprises pour associer les organisations politiques de gauche à une institution majoritairement conservatrice à l'époque :

"J'ai essayé de mettre FO dans le coup, j'ai essayé de mettre le parti socialiste dans le coup. J'ai donc pris des contacts. Avec le PS, il y a eu un échange

de correspondance. Il y a eu des circulaires aux instances locales du PS mais ça n'a jamais pris. Le drame, c'est que j'ai fichu en l'air toute ma correspondance avec les traces de tout ça..." (responsable institution familiale en 1946).

Ce récit d'une expérience force le chercheur à retrouver les documents écrits susceptibles de confirmer le propos.

Enfin, la phase d'exploitation va permettre d'accorder le statut de preuve aux discours provenant des entretiens. A partir de ce moment, l'entretien prend place dans un contexte démonstratif en s'articulant aux autres sources elles-mêmes soumises à interprétation. C'est là que se situe la limite majeure de la communication instaurée entre enquêté et enquêteur. Même si nous savons que ce qu'il dit est vrai (intuition, confiance établie après une série de longs entretiens, informations jusque là vérifiées par recoupement avec d'autres entretiens et d'autres sources...), son argument ne sera valable qu'après le croisement des sources. C'est pourquoi il est important de rappeler que dans cette démonstration les entretiens ne sont pas les seules preuves et illustrations.

De toute évidence, l'exploitation dépend principalement des questionnements sur l'objet, sans oublier que la phase d'analyse peut avoir des effets en retour sur les orientations de la recherche.

C) Les formes expérimentées de l'écriture

Le moment de la rédaction est une phase du travail de recherche qui est à la fois inquiétante et stimulante. Inquiétante, elle peut l'être dans la mesure où elle consacre sous la forme écrite l'exposé des résultats de la recherche. Aussi, cette étape de mise en mots peut être parfois abusivement perçue comme une épreuve testant la validité du travail de terrain, de l'analyse et des hypothèses théoriques. La phase d'écriture est cependant aussi stimulante, parce qu'elle est un prolongement, une mise en corps et une mise en cohérence de l'analyse. Écrire un compte-rendu de recherche n'est donc pas seulement un exercice formel ; c'est aussi un moment de l'analyse au cours duquel l'auteur opère un approfondissement et un affinement des idées.

La question qui se pose ici est de savoir ce qu'il faut publier des propos recueillis en entretiens et sous quelles formes. En l'espèce, il n'y a pas de règles et nous avons pu utiliser dans un même compte-rendu différentes techniques de transcription correspondant à différents modes d'exploitation. L'écriture dépend du traitement affecté au matériel, en fonction de sa hiérarchisation. Cette hiérarchisation est certes guidée par le point de vue sur l'objet qu'il convient d'assumer. Mais il faut aussi admettre qu'une formulation de l'objet peut être amenée à changer. C'est peut-être cet équilibre — entre ouverture au terrain sans s'y perdre et fermeté théorique sans s'y enfermer — qui est le plus difficile à trouver.

Les deux types d'erreurs les plus fréquentes, rendues visibles à la lecture, doivent sans doute beaucoup à ce défaut de va-et-vient théorie/empirie au fondement de toute démarche de recherche. Une première erreur réside dans le trop plein d'extraits d'entretiens publiés sans que ceux-ci soient véritablement articulés avec un travail de théorisation. Le chercheur est dominé par les récits collectés et considère que tout est signifiant. Du même coup, rien ne l'est plus. Il s'agit là typiquement de la situation de débordement par le matériel. La peur de faire des choix problématiques (choix qui reflètent un point de vue sur l'objet parmi les possibles) et l'effacement du dispositif théorique mènent à l'absence de maîtrise des récits des acteurs. Une autre impasse, remarquable dans l'écriture, est celle qui consiste à faire disparaître le matériel derrière les concepts. Dans ce cas l'entretien a un statut très secondaire et son évocation incidente et rapide (sous la forme : "(...).") donne l'impression d'un alibi visant à illustrer une thèse déjà acquise.

Moins qu'une juxtaposition de la théorie et des matériels, l'analyse doit permettre l'articulation des deux niveaux qui s'enrichissent l'un l'autre et dont l'écriture porte la trace. Faire parler son matériel implique alors de le confronter et de l'éclairer à l'aide de schèmes théoriques, de la même façon que les récits des acteurs peuvent transformer les hypothèses et les directions de l'analyse. Ceci dit, le risque existe toujours, au niveau du rendu et du fractionnement des entretiens de faire entrer les propos dans les propres catégories d'entendement du chercheur.

En pratique, nous avons été amenées à recourir à trois modalités de traitement de l'entretien et partant, à trois modes d'écriture. Ces différents styles sont "combinables" et chacun d'eux soulève des questions spécifiques.

La première forme est celle de la restitution de longs extraits d'un même entretien, pouvant prendre une page, présentés sous la forme d'un encadré, dont on considère qu'ils sont particulièrement significatifs par rapport à une hypothèse théorique. Cette technique a été utilisée dans les cas où il importait de restituer les opinions d'individualités, leur conception spécifique et pas forcément partagée. L'enquête sur les comités de sages, institutions soucieuses d'unanimité, a impliqué l'usage de cette forme d'écriture. En ce sens, il était opportun de rendre compte d'éventuelles visions divergentes, de points de vue marginaux, surtout lorsque ceux-ci s'exprimaient avec force chez l'interlocuteur et qu'ils apportaient une connaissance sur le fonctionnement des groupes étudiés.

Cette forme de rendu ne revient pas à considérer que l'entretien parle de lui-même et que le chercheur donne libre cours à l'interprétation. Au contraire, il est inséré dans un argumentaire et vient donner une force probatoire aux idées développées. Il s'agit par là en fait d'autonomiser un récit en lui redonnant sa place de cas particulier. Par ailleurs, en plus de présenter l'avantage de ne pas hacher la lecture, la technique de l'encadré signale au lecteur

l'importance accordée à l'extrait qui lui vaut d'être présenté dans le corps du texte et non renvoyé en annexe.

Cette pratique restitutive n'est pas sans poser de problèmes et présente notamment le risque de la généralisation d'une parole individuelle. Rendre justice au cas singulier implique dès lors d'explicitier systématiquement le statut que l'on donne au récit publié. A ce niveau, la recontextualisation de l'entretien paraît essentielle. Il s'agit d'indiquer, sans céder à l'engagement d'anonymat, les éléments centraux pour la compréhension de l'objet de recherche : biographiques, sociaux, professionnels, institutionnels, factuels, mais aussi des informations relatives aux conditions de production de ce discours. En outre, le découpage de l'entretien doit respecter le fil du récit. Minimale, l'explicitation des coupes par des signes typographiques (" " (...) " ") limite le rapprochement abusif de deux idées qui n'appartiennent pas au même temps de l'entretien. L'entretien est vivant et la recontextualisation est l'occasion de rendre cette dimension interactive. Les rires, les changements de ton, les hésitations, ainsi que les événements avec lesquels un propos fait sens (par exemple la question qui suscite le propos) permettent une restitution de sa cohérence.

Une seconde modalité d'écriture consiste à intégrer des passages d'entretiens dans le corps du texte. Dans ce cas, l'entretien n'a pas seulement pour but d'administrer la preuve, mais il fait partie de l'argumentaire. Cette technique, qualifiée par Jean Claude Kaufmann de "méthode sandwich"²⁰ — une tranche de théorie, une tranche d'entretien — fait l'objet de multiples mises en garde, au motif notamment qu'elle présente le risque d'une superposition hypothèse/récits illustratifs au détriment d'un véritable croisement. Fréquente, nous l'avons vu, une telle impasse n'est cependant pas imputable au mode d'exposition, ni réductible à la forme de l'écriture. Les origines de cette erreur se situent sans doute en amont et doivent peut-être davantage au statut accordé à l'entretien et/ou au défaut d'analyse de contenu qu'implique toute exploitation d'entretien. Aussi, ce mode de restitution ne signifie pas irrémédiablement illustration d'une thèse déjà acquise, ni interprétation *a priori* du chercheur.

Son recours est apparu pertinent lorsqu'un axe de la recherche a consisté à repérer les représentations et les conceptions d'un groupe social. L'une des hypothèses dans le cadre de l'enquête sur les sages postulait l'existence de logiques corporatistes (de clivages professionnels et disciplinaires) structurant les rapports au sein des comités et par conséquent les rapports à l'institution. Certes, une partie de l'analyse de discours provenant des entretiens a validé cette hypothèse, chaque groupe cherchant à imprimer une définition des problèmes et des traitements à leur affecter selon une logique de défense des territoires professionnels (médecins/chercheurs en sciences du vivant/chercheurs en sciences sociales au sein du CCNE ; juristes et non juristes à la Commission

20. *Op. cit.*

de la Nationalité et au Haut Conseil à l'Intégration). Cependant, cet éclairage empêchait de voir, au delà des appartenances professionnelles, les éléments de convergence forts entre les personnes rencontrées et ce, quel que soit le comité. L'analyse des discours a mis en exergue une étonnante force collective des registres mobilisés pour expliquer le sens de la participation à un comité. En s'appuyant sur l'alternance d'extraits cités et de passages plus intégrés à l'analyse on a pu mettre en évidence la superposition de registres multiples de discours (registre affectif, registre rationnel, registre civique ou encore registre pédagogique). On propose dans l'encadré ci-après une modalité possible d'écriture de l'entretien à partir du registre civique et pédagogique.

(...) Les comités deviennent alors les lieux d'expression d'*"une opinion qui n'a d'autres choix que de réagir a posteriori à des décisions dont elle est restée à l'écart"*, d'une société *"dont il faut se méfier de la mise sous tutelle"* (Homme, Nationalité). Investis d'une mission émancipatrice, certains membres s'immiscent sur le terrain de la représentation en s'auto-proclamant à la fois défenseurs et porte-parole de la société : *"Les comités sont une émanation de la société civile. On peut admettre qu'en dehors des représentants chargés d'instrumenter ou de poursuivre une politique, il puisse exister une autre forme de représentation du corps social"* (Femme, CNS). Se profile ici la mise en équivalence de deux types de représentativités, et par-là même une concurrence de légitimités : celle qui émane du suffrage universel et celle qui provient de la sagesse, sous-tendue par l'indépendance, le savoir et l'appartenance à la société civile. Au titre de ces qualités, les conseillers se posent comme étant à même de construire une démocratie *"plus ouverte"*, de *"l'éclairer"* et, leitmotiv des discours, de montrer les voies de son apprentissage. *"En informant et en formant les citoyens, on prépare des solutions démocratiques"*, déclare un conseiller d'Etat du HCI. (...)

Ici, il était nécessaire d'exposer les éléments de redondances et les régularités dans les perceptions. Par le moyen de la citation d'extraits d'entretiens nous avons aussi voulu montrer que le propos n'est pas seulement le fruit d'une surinterprétation dont le risque est toujours présent et particulièrement fort lorsque l'on travaille sur des systèmes de valeurs.

Enfin, une troisième modalité d'écriture des entretiens a résidé dans leur mise en prose. L'entretien est alors traduit dans le langage du chercheur qui rend compte de manière synthétique des discours parfois trop détaillés ou descriptifs. L'exemple de la description d'un processus de prise de décision est particulièrement éclairant à cet égard. Ce procédé ne saurait cependant être assimilé à une simple paraphrase dans la mesure où il met en évidence l'ordre catégoriel auquel se réfère le locuteur et prend place dans un argumentaire.

La tension existe toujours au niveau de l'écriture entre la "parole donnée", les objectifs de la recherche et les contraintes de forme et de format. Il s'agit également d'une opération de traduction, avec toutes les difficultés qu'elle soulève, qui vise, sinon à rendre, du moins à rendre compte, d'une partie de l'objet étudié.

En guise de conclusion de ces réflexions, tirées de nos expériences personnelles, donc limitées, nous voudrions revenir sur quelques remarques plus générales pour la pratique de l'entretien.

En premier lieu, même si l'exercice paraît très familier, il ne peut être apparenté à la conversation courante. L'entretien ne ressemble pas davantage à l'interrogatoire, à la consultation médicale ou à la confession. Parce qu'il est difficile d'en poser les jalons, des ajustements ainsi que l'application de certaines procédures sont donc nécessaires. Par la méthode de l'entretien, le chercheur néophyte accède à l'univers qu'il entend analyser ; aucun autre moyen ne le permet d'une manière aussi immédiate et vivante. L'usage de l'entretien est développé pour cette première et principale raison. L'impression de familiarité qu'il procure est souvent rassurante lorsque l'on débute. Cette impression est pourtant trompeuse ; la maîtrise d'une telle méthode en peu de temps et sans effort est illusoire. Trompeuse aussi, la croyance dans la rentabilité de l'entretien ; même s'il est peu coûteux, la perte des données est considérable. L'entretien demeure cependant un outil contenant une dimension heuristique considérable : on apprend grâce à l'entretien, tout comme l'entretien se révèle à travers la grille interprétative qu'on lui applique. Dans la mesure où il doit demeurer un instrument de découverte, la grille doit rester perméable à tous les énoncés qui peuvent être proposés en cours d'enquête. En effet, sur le plan de la définition de l'objet, des délimitations du terrain et, pour faire évoluer la problématique, l'entretien est précieux. Enfin, la fabrication de l'entretien suppose une prise au sérieux du début à la fin, pour que l'enquête ne soit pas lésée, ni enfermée dans un canevas abstrait et, pour que l'enquêteur puisse mener à bien sa recherche, sans être lui-même dépossédé de ses constructions et de son fil conducteur.