

# PRATIQUE DE L'ENTRETIEN DIT "NON-DIRECTIF"<sup>1</sup>

PAR

Sophie DUCHESNE

CNRS - CEVIPOF

Conformément au projet qui sous-tend la publication de ce livre, cet article sur le recueil d'entretiens "non-directifs"<sup>2</sup> est résolument pratique. Laissant de côté les questions d'ordre épistémologique<sup>3</sup>, il vise à rendre compte de ce qui se passe lors d'un entretien de ce type, en livrant des observations sur le rôle de l'enquêteur. Il s'agit de méthodologie au sens le plus technique du terme.

L'entretien dit "semi-directif", la méthode d'entretien la plus couramment utilisée en sociologie, est réalisé grâce à un ensemble, une "grille" de questions

---

1. Cet article reprend l'essentiel des conseils prodigués par Guy Michelat dans le séminaire d'initiation à l'entretien non-directif qu'il a animé pendant plusieurs années au troisième cycle de science politique de l'IEP de Paris, et dont il n'a jamais écrit le détail. Lui-même n'a publié qu'un texte bref sur le sujet : "Sur l'utilisation de l'entretien non-directif en sociologie" *Revue française de sociologie*, vol. XVI, 1975, pp. 229-247. J'en profite pour exprimer de nouveau ma profonde reconnaissance envers Guy Michelat, qui a guidé mon apprentissage de chercheuse. Pour ce texte, je dois remercier également Camille Hamidi, pour les lectures attentives qu'elle a faites de ses différentes versions, et pour ses suggestions avisées.

2. Les guillemets sont là pour rappeler que l'expression "non-directif" désigne l'idéal vers lequel doit tendre la pratique de l'interviewer, et non une réalité. Elle qualifie une attitude et non la nature de la relation effectivement établie entre enquêteur et enquêté puisqu'il est acquis — cela a déjà été largement démontré et commenté — qu'en ce sens, la non-directivité est un mythe.

3. Sur les problèmes épistémologiques que soulèvent le recueil et l'analyse d'entretiens de ce type, je me permets de renvoyer à une publication antérieure : "Entretien non-préstructuré, stratégie de recherche et étude des représentations", *Politix* n° 35, troisième trimestre 1996, dossier "questions d'entretien", pp. 189-206.

— appelée aussi “guide d’entretien” — que l’enquêteur pose en adaptant plus ou moins, suivant la liberté qui lui a été donnée par le chercheur, leur ordre et leur formulation, et en sollicitant un approfondissement variable des réponses. L’entretien dit “non-directif” a ceci de caractéristique que l’enquêteur ne pose à la personne qu’il interroge qu’une seule question directe, “la consigne” ; le reste de ses interventions a seulement pour but d’encourager la personne interviewée à enrichir et approfondir sa réponse. L’appellation “entretien non-directif” vient de Carl Rogers et de la pratique thérapeutique qu’il a mise au point, le *counseling*<sup>4</sup>. Mais la technique, elle, a été élaborée lors de l’enquête de la *Western electric*<sup>5</sup>, une “recherche-action” qui visait à accroître la productivité dans cette entreprise. Les principes de ce type d’entretien ont été mis au point pour pallier le décalage évident entre les questions posées par les chercheurs et les sujets abordés par les travailleurs interrogés durant l’enquête. L’entretien “non-directif” favorise un déplacement du questionnement, tourné vers le savoir et les questions propres des acteurs sociaux. La principale raison d’être de la méthode est de recueillir, en même temps que les opinions des personnes interrogées, les éléments de contexte, social mais aussi langagier, nécessaires à la compréhension des dites opinions<sup>6</sup>. Elle consiste à amener la personne interrogée à explorer elle-même le champ d’interrogation ouvert par la “consigne”, au lieu d’y être guidée par les questions de l’enquêteur.

Avant de voir, de la façon la plus concrète possible, les différentes phases du recueil d’entretiens de ce type — choisir les personnes à interroger, prendre contact avec elles, établir la consigne, relancer, conclure l’entretien, préparer le corpus... — Rappelons qu’il n’y a pas *une* conception unifiée de l’entretien “non-directif”. La pratique dont je vais rendre compte dans ce texte est celle qu’enseignait Guy Michelat et qu’il a utilisée notamment avec Michel Simon, dans leurs recherches classiques sur les rapports entre religion et politique<sup>7</sup>. Désignée par Alain Blanchet par les termes de “clinique des idéologies”, ce type d’utilisation du “non-directif” vise au premier chef à “*rendre compte des systèmes de valeurs, de normes, de représentations, de symboles propres à une culture ou une sous-culture.*”<sup>8</sup>

4. Cf. Rogers (C.-R.), “The Non-Directive Method as a Technique for Social Research”, *American Journal of Sociology*, jan. 1945.

5. Roethlisberger (F.-J.), Dickson (W.-J.) and Wright (H.-A.), *Management and the Worker*, Harvard University Press, 1947.

6. Sur l’histoire et les différents courants impliqués dans l’utilisation de l’entretien “non-directif”, cf. le livre classique de Blanchet (A.) *et al.*, *L’entretien dans les sciences sociales : l’écoute, le sens et la parole*, Paris, Dunod, 1985.

7. Michelat (G.), Simon (M.), *Classe, religion et comportement politique*, Paris, Presses de la F.N.S.P. et Editions sociales, 1977.

8. Michelat (G.), “Sur l’utilisation de l’entretien non-directif en sociologie”, *op. cit.*, p. 230.

## I - DÉFINIR L'ÉCHANTILLON

### A) Représentativité et diversification de l'échantillon

La méthode non-directive, comme toute méthode scientifique, recourt à des règles de sélection des personnes interrogées destinées à assurer la représentativité de l'échantillon au regard de la population concernée par l'enquête<sup>9</sup>. Comme c'est le cas pour toutes les méthodes qualitatives, la notion de représentativité d'un échantillon d'entretiens "non-directifs" est très différente de celle des enquêtes par sondage. Un corpus d'entretiens "non-directifs" comprend généralement une quarantaine d'entretiens, rarement plus. Leur nombre dépend théoriquement du degré d'hétérogénéité de la population mère, de la diversité des critères à représenter. Et dans la pratique il dépend aussi étroitement du temps et de l'argent dont on dispose pour faire la recherche. L'expérience montre que, passé trente à quarante entretiens, si les personnes interrogées ont été bien choisies, les informations recueillies sont redondantes ou du moins ne mettent plus en cause, fondamentalement, la structure des résultats obtenus<sup>10</sup>.

La représentativité d'un échantillon de sondage, qui consiste à reproduire, à l'échelle de l'échantillon, dans des proportions identiques, les caractéristiques de la population totale au regard des critères pertinents, n'a de sens que pour les grands nombres. Dans un échantillon qualitatif, c'est l'individu qui est "représentatif" des groupes sociaux auxquels il appartient, de la ou des cultures dans lesquelles il a baigné. Au niveau de l'échantillon, parler de représentativité signifie donc simplement que l'on s'efforce de réunir des personnes présentant toutes les caractéristiques pouvant engendrer des différences à l'égard des représentations étudiées, compte non tenu de leur nombre relatif dans la population d'origine. C'est pourquoi Jean-Marie Donégani, Guy Michelat et Michel Simon préfèrent parler de "*principe de diversification*" de l'échantillon, plutôt que de représentativité<sup>11</sup>. Les (plus ou

9. C'est d'ailleurs la question que ne manquent pas de poser tous ceux à qu'on présente des résultats obtenus par entretien : sur quels critères a été défini l'échantillon. Derrière le besoin de s'assurer du respect des règles scientifiques en la matière, on sent aussi se profiler cette "peur de l'objectivation" qu'évoque Pierre Bourdieu dans *La misère du monde* (Paris, Editions du Seuil, coll. Libre examen, 1993, p. 912), qui prend ici la forme d'un agacement (pour ne pas dire plus), particulièrement fort chez certains étudiants, à l'idée qu'une quarantaine de personnes permette de rendre compte des univers de représentation d'une population de plusieurs millions de personnes, à laquelle on appartient.

10. Il n'empêche qu'on est souvent tenté de multiplier les entretiens, par inquiétude, à cause de la difficulté de mettre en place un dispositif d'analyse approprié, et aussi parce que le recueil des entretiens est une activité passionnante, qu'on se résout difficilement à abandonner.

11. Donégani (J.-M.), Michelat (G.), Simon (M.), *Représentations du champ social, attitudes politiques et changements socio-économiques*, rapport multigr., Institut de sociologie de l'Université des Sciences et Techniques de Lille et CEVIPOF.

moins) quarante personnes interrogées pour l'enquête seront choisies pour leur diversité, de façon à ce que soient prises en compte les situations sociales les plus différentes possibles, au sein de la population étudiée. Alors qu'un échantillon de sondage rassemble, idéalement, des individus "moyens" au regard des critères caractéristiques de la population totale, l'analyse qualitative des systèmes de représentation suppose l'étude de personnes aux propriétés sociales très différentes les unes des autres, qui cumulent les attributs d'appartenance à l'un des groupes sociaux constitutifs de la population enquêtée, des personnes dont l'univers social et culturel est relativement homogène et dès lors, dont l'influence sur la structure du système de représentations est plus facilement identifiable. Peu importe que toutes les combinaisons, tous les "croisements", de critères pertinents (ex. une femme jeune de milieu ouvrier, une femme plus âgée du même milieu, une jeune d'origine bourgeoise, une plus âgée, etc.) soient "représentés" dans l'échantillon : la méthode "non-directive" suppose de choisir les personnes en fonction de leur appartenance, la plus forte possible<sup>12</sup>, aux groupes culturels dans lesquels, par hypothèse, on s'attend à observer des différences importantes dans la part du système de représentation rattaché au thème de l'exploration (des ouvriers comparés à des bourgeois, des laïques confrontés à des catholiques, des femmes face à des hommes, etc.)

Classiquement, on considérera que l'âge, le sexe, la position sociale (qui conjugue au moins le niveau d'éducation et le type d'activité professionnelle exercé par l'acteur et, de préférence, ses ascendants et son conjoint), l'appartenance religieuse, éventuellement l'origine géographique, constituent des critères évidents de distinction des modalités d'appartenance à des univers culturels différents. A cela s'ajouteront par exemple, pour des enquêtes portant sur les représentations politiques, des critères d'appartenance à des environnements idéologiques différents. Il restera à adapter les critères de diversification de l'échantillon au thème spécifique de l'enquête, soit en forçant l'opposition sur certains critères classiques, déterminants pour le sujet traité (dans le cas de la citoyenneté, la distinction entre français né en France de parents français et français aux origines géographiques plus variées était particulièrement saillante), soit en introduisant d'autres caractéristiques essentielles (pour la citoyenneté, toujours, le fait d'être engagé dans un mouvement civique ou politique par exemple).

**B) "S'imposer aux imposants" : les limites de l'utilisation du "non-directif"<sup>13</sup>**

Avant d'évoquer la traduction, en termes de personnes concrètes, de l'échantillon théorique, je veux souligner un dernier point : il est des popula-

12. Familièrement, on dirait des personnes idéales pour un entretien "non-directif", qu'elle sont "trop", au sens où elle sont particulièrement marquées par une appartenance sociale.

13. Pour reprendre le titre de l'article de Chamboredon (H.), Pavis (F.), Surdez (M.) et Willemez (L.) paru dans *Genèses* en juin 1994.

tions pour lesquelles l'entretien "non-directif" est particulièrement mal adapté. Contrairement à ce qu'une connaissance trop superficielle de la méthode pourrait laisser croire, les personnes avec lesquelles il est très difficile de mener à bien ce type d'entretien ne sont pas seulement les personnes les plus démunies, les moins familières avec la pratique de l'introspection et du langage ; ce sont aussi celles qui appartiennent aux dites "classes intellectuelles supérieures". Pour les premières, qui sont difficiles à interviewer quelle que soit la méthode employée, dès lors que la parole, la mise en mots sont de toutes façons pour elles des activités inhabituelles, difficiles et inquiétantes, on reviendra sur les moyens dont dispose l'enquêteur pour les aider, les accompagner dans l'effort qu'il leur demande. Je voudrais par contre commenter brièvement les raisons pour lesquelles l'entretien "non-directif" convient mal aux professeurs d'Université et aux cadres supérieurs.

Les personnes qui disposent d'un haut degré de maîtrise de la parole, qui sont, socialement, voire professionnellement, fréquemment en situation de parler en public, de faire des discours, de convaincre, d'exposer, ont d'autant plus de difficulté à se défaire de l'habitude de s'adresser à un auditoire et supportent particulièrement mal de devoir renoncer à la domination dans l'échange que leur procure d'ordinaire leur sûreté d'expression. Attendant de l'enquêteur, qu'elles assimilent au mieux à un collègue ou journaliste, au pire à un élève ou un subordonné, qu'il fasse la preuve de sa capacité à poser "les bonnes questions", elles s'énervent de son absence de pugnacité et ne se résolvent pas à relâcher leur attention de la structure de leur argumentation, qui témoigne de leur habileté d'orateur, de pédagogue<sup>14</sup>. L'anonymat de l'entretien, le caractère interchangeable des enquêtés choisis pour leurs propriétés sociales et non pour leurs titres, leurs rôles, leurs fonctions, est difficile à supporter pour ceux qui ont "un nom", qui sont habitués à parler en nom propre. Autrement dit, pour "s'imposer aux imposants", la méthode "non-directive" est particulièrement mal adaptée<sup>15</sup>.

---

14. Un des entretiens dont je garde le plus mauvais souvenir a ainsi été recueilli auprès d'un cadre supérieur d'une grande entreprise publique, maître de conférence à Sciences po, qui me fit ainsi un cours sur l'histoire de la citoyenneté à travers les civilisations, avant de s'en prendre à moi, verbalement, avec une violence à peine contenue, n'hésitant pas à suggérer qu'il puisse en venir à me frapper. Le fait que ce cadre soit en fait d'origine modeste et ressentie visiblement le besoin "d'en imposer" à une aspirante intellectuelle (recommandée qui plus est par une collègue de sa femme, elle-même chercheuse...) explique que l'entretien a duré et atteint ce degré de tension. Autrement, ce cadre m'aurait évidemment congédiée, sitôt sa conférence expédiée, devant le caractère insipide de mes relances.

15. En ce sens, la réfutation que fait Jean-Baptiste Legavre du "non-directif" au nom de l'expérience qu'il a vécue en interviewant des conseillers en communication politique me semble hors de propos (cf. "La 'neutralité' dans l'entretien de recherche. Retour personnel sur une évidence", *Politix* n° 35, troisième trimestre 1996, dossier "questions d'entretien", pp. 207-225.)

### C) Traduire l'échantillon en personnes interrogées

Une fois déterminés les critères théoriques constitutifs de l'échantillon, il reste à trouver les individus qui leur correspondent. C'est un problème qui peut sembler d'un faible intérêt théorique ; mais en pratique, c'est l'une des opérations de recherche les plus redoutables, ne serait-ce justement parce que peu de conseils sont prodigués en la matière<sup>16</sup>.

Théoriquement, la question ne se pose pas. Ayant défini les critères de sélection des personnes qu'il souhaite interroger, le chercheur observe son terrain (socialement et géographiquement, s'entend), le découpe en zones d'habitation ou d'activité contrastées et, muni de son magnétophone, va dans chacune d'elles sonner aux portes jusqu'à ce qu'il ait rencontré les bonnes volontés nécessaires. Dans la pratique pourtant, le "porte à porte" pose de sérieux problèmes : prier quelqu'un de bien vouloir se prêter à un entretien "non-directif", ça n'est pas la même chose que lui demander de répondre à un questionnaire. Il faut qu'il accepte d'y consacrer plus d'une heure de son temps, à un moment où il ne sera pas dérangé, dans un endroit calme (chez lui, le plus souvent). Le taux de refus s'élève en proportion des exigences de l'enquêteur. Les difficultés de la pratique n'invalideraient pas la méthode si elles ne finissaient pas par apparaître insurmontables à l'enquêteur débutant, qui, maîtrisant mal la technique, multiplie les refus et finit par se décourager<sup>17</sup>.

L'autre solution consiste à interroger des gens que l'on choisit "par relations", parmi les fréquentations des gens que l'on connaît. L'idéal est d'obtenir d'amis ou de connaissances qu'il ouvrent — littéralement — leur carnet d'adresses et décrivent de façon succincte les personnes qui y figurent et auxquelles ils veulent bien adresser un chercheur. Les indications fournies permettent en partie<sup>18</sup> d'évaluer si ces personnes correspondent aux profils recherchés. Il y a là deux règles, éthiques et techniques, à ne pas transgresser : ne pas interroger quelqu'un que l'on connaît directement, ou que l'on

---

16. Dans son histoire sociale des sondages, Loïc Blondiaux relate les grands débats méthodologiques qui ont opposé les inventeurs et les importateurs des sondages d'opinion à leurs critiques. Il est frappant de constater qu'alors que les principes de constitution de l'échantillon font l'objet de discussions sans fin, la question de sa "traduction" en personnes concrètes apparaît comme tout à fait secondaire (sans doute car elle est en fait "déléguée" à l'enquêteur...) cf. Blondiaux (L.), *La fabrique de l'opinion*, Paris, Seuil, 1998.

17. Le porte-à-porte a d'autres inconvénients. Pour savoir si une personne, rencontrée au hasard, appartient à l'un des univers culturels que l'on cherche à représenter, il faut lui poser des questions préalables d'ordre signalétique. Or poser des questions est une mauvaise entrée en matière pour le "non-directif". Si l'enquêteur pose de nombreuses questions avant l'entretien et s'arrête brutalement en branchant le magnétophone, l'enquêté ne pourra manquer de remarquer son silence et de s'en étonner.

18. En partie seulement, dans la mesure où les différences entre le portrait qu'un informateur donne de quelqu'un et ce que la personne interrogée livre d'elle-même au cours de l'entretien sont souvent loin d'être négligeables.

sera sans doute amené à fréquenter par la suite, de façon à pouvoir garantir la confidentialité des propos tenus et afin que la personne sache que ce qu'elle a dit ne rejaillira pas sur son existence ; et ne pas contacter des gens qui seraient dans l'obligation de se soumettre à l'entretien, de par la nature de la relation qu'ils entretiennent avec celui qui vous a mis en contact avec eux.

Bien sûr, tout le monde a, dans ses relations, un fort degré d'homogénéité sociale. Il faut donc prendre soin de choisir parmi ses propres fréquentations les personnes les plus différentes, dont on retient les relations les plus diverses. Puis le mieux est de travailler en "boule de neige", profitant de la fin des entretiens, au moment où la confiance avec la personne interrogée est la plus forte, pour demander si elle-même n'a pas dans ses relations des gens qui accepteraient de se faire interviewer. Le résultat de ce mode de sélection des personnes interviewées peut être présenté sous forme graphique, de façon à rendre visible l'hétérogénéité du groupe ainsi constitué.

Si on procède par carnet d'adresses, il importe de contacter soi-même les personnes concernées, en évitant que n'intervienne celui d'où provient la recommandation. La personne qui sert d'introducteur risque en effet de présenter l'enquête dans des termes dont on n'a pas idée, qui contribueraient à structurer le début de l'entretien, sans qu'on sache comment. De plus, elle serait, en présentant l'enquêteur, nécessairement conduite à parler de lui, à l'identifier et lui conférer une épaisseur, une consistance qui va à l'encontre de ce qu'il va essayer de construire au cours de l'entretien. L'enquêteur lui-même, lors de la prise de contact, doit faire en sorte d'en dire le moins possible<sup>19</sup>. Là encore, inutile de donner au futur interviewé des éléments qui le conduiraient à anticiper sur l'entretien et à structurer par avance ce qu'il aura à dire. A titre d'exemple, pour la recherche sur les représentations de la citoyenneté, j'ai toujours fait en sorte d'éviter de me présenter comme venant de la Fondation Nationale des Sciences Politiques (ou de Sciences Po) afin que les personnes interrogées n'en déduisent pas que je m'intéressais à la politique, et n'orientent leur réflexion dans ce sens.

Lors du premier contact avec un interviewé potentiel, on reste donc très vague sur le sujet de l'entretien : on explique qu'il s'inscrit dans le cadre d'une recherche sur, par exemple, "ce que les gens pensent de la société". De fait, il est intéressant, voire surprenant, de constater à quel point les personnes que l'on contacte pour un entretien posent peu de questions à propos du sujet. Elle s'inquiètent essentiellement de savoir pourquoi c'est à elles

---

19. Il faut néanmoins préciser clairement qu'il ne s'agit pas d'une enquête par questionnaire, mais bien d'un entretien, d'une "conversation" qu'on souhaiterait avoir sur un sujet très général. Car la visibilité des sondages comme mode de recueil des opinions est telle, aujourd'hui, que les gens qui acceptent de prendre part à une enquête s'attendent à ce type de pratique. C'est particulièrement gênant en "non-directif", puisqu'il faut justement conduire la personne interrogée à se passer des questions de l'enquêteur pour être à même de formuler les siennes propres.

qu'on s'adresse, et *si elles vont être capables de répondre aux questions*. Pour peu qu'on y prête attention, on se trouve beaucoup plus sollicité pour rassurer le futur interviewé sur ses capacités que pour donner des détails sur l'entretien. Il faut insister sur le fait que la recherche ne porte pas sur les avis des spécialistes, mais qu'il s'agit de mieux connaître ce que des gens différents, des gens "ordinaires", "comme vous, comme moi", pensent, d'une façon générale. L'important ensuite est d'obtenir un rendez-vous dans un endroit calme, permettant l'enregistrement, et à un moment où la personne contactée sera suffisamment disponible. Il faut obtenir au moins une heure pour l'entretien, mais sans trop insister, car l'idée d'un entretien très long vient nourrir une inquiétude supplémentaire sur le fait d'être capable de "tenir la distance". Quant à l'enregistrement, il n'est pas nécessaire d'en parler à l'avance, sauf si le lieu de rencontre proposée est trop bruyant. Un entretien "non-directif" doit *absolument* être enregistré, sous peine, pour le chercheur, de n'en retenir que ce qu'il sait déjà. Car c'est souvent ce qui paraît de prime abord secondaire, voire hors sujet (et qu'une prise de notes rapide ne retiendrait donc pas) qui contribue le plus aux résultats de la recherche.

## II - RÉALISER L'ENTRETIEN

L'entretien "non-directif" est une interaction qui, comme telle, est structurée dès la prise de contact. Ceci est vrai pour tous les types d'entretiens, mais peut-être plus encore pour le "non-directif". Parce que les règles qui régissent l'échange entre l'interviewer et l'interviewé diffèrent plus encore que dans d'autres méthodes des normes qui pèsent sur la conversation courante, les premiers moments de face-à-face entre l'enquêteur et la personne interrogée contribuent de façon d'autant plus importante à fixer les règles du jeu de leur échange. C'est pourquoi certains utilisateurs de cette méthode préconisent d'expliquer à l'enquêté les modalités de l'entretien<sup>20</sup>. Mais en attirant l'attention de la personne interrogée vers les règles de l'échange, qui en l'espèce risquent bien de lui apparaître comme une performance à accomplir, on la détourne de l'objet même de l'entretien, du sujet posé par la consigne. Aussi mieux vaut "installer" progressivement l'enquêté dans cette relation inhabituelle, en encourageant l'approfondissement de sa réflexion, et la laisser prendre elle-même conscience, au fur et à mesure de l'entretien, du rôle joué par l'enquêteur. Certains enquêtés comprennent plus vite que d'autres et n'hésitent pas, sur le mode humoristique, à "démaquer" l'enquêteur :

Alice a 58 ans, ses enfants sont grands, elle est divorcée d'un chef d'entreprise qui a fait faillite. L'entretien, qui avait lieu au siège de l'association où elle travaille comme secrétaire, durait depuis une bonne demi-heure, mais était fréquemment interrompu par des membres de l'association qui entraient dans la salle pour un oui ou pour un non. J'étais à chaque fois

20. Legras (D.), "Quelques contributions à la méthodologie de l'entretien non-directif d'enquête", *Bulletin du C.E.R.P.*, vol. XX, n° 2, 1971, pp. 131-141.



conduite à relancer et j'utilisais pour cela de façon un peu systématique une formule enseignée par Guy Michelat "Alors si je comprends bien, pour vous..." (suivie par la reprise des derniers propos tenus avant l'interruption). Jusqu'au moment où Alice, en singeant ma manière de faire, m'a fait comprendre que mes relances sentaient le procédé :

- A : Et ça je trouve que c'est... enfin pour moi, ce terme là, de citoyenne... ça veut dire qu'on... que on se sent impliqué... dans les choses... Sinon, heu... Enfin ! peut-être que pour moi citoyenne ça a un sens trop... trop large ! (six secondes de silence) Je sais pas, je vois ça comme ça moi. (dix secondes de silence)

- Q : Ca veut dire qu'on se sent impliqué dans les choses ?

- A : Ca veut dire qu'on participe ! ca veut dire qu'on... qu'on vit vraiment ! (dix-neuf secondes de silence) Voilà ! heu... je ne sais pas s'il y a autre chose ou... Enfin s'il y a autre chose que je devrais dire et que j'ai oublié. Une chose à laquelle j'ai pas pensé. Je ne sais pas.

- Q : Je ne sais pas.

- A : Moi non plus. (six secondes de silence)

- Q : (prépare sa relance, hésite avant de prendre la parole)

- A : Si vous comprenez bien ! (rires)<sup>21</sup>

#### A) Nature de l'échange enquêteur / enquête

Dans leur précieux *Guide de l'enquête de terrain*, Stéphane Beaud et Florence Weber distinguent deux types d'entretiens : les entretiens "ethnographiques", recueillis auprès d'une population qui connaît un degré élevé d'interconnaissance, qui ont notamment pour caractéristique le fait que l'enquêteur, le chercheur, est connu des personnes qu'il interroge, si ce n'est personnellement, du moins pour la réputation qu'il a acquise au cours de l'enquête ; les autres entretiens "*faits de manière ponctuelle et non reliés entre eux par un contexte commun*"<sup>22</sup>, et qui se caractérisent par l'anonymat de l'interaction d'enquête. De fait, l'interaction qui se joue en entretien "non-directif" est d'une nature très particulière, à tout le moins extra-ordinaire.

21. Les citations qui illustrent ce texte sont extraites de mon corpus de thèse. Les prénoms sont fictifs. Parce que l'objectif est de rendre compte le plus concrètement possible de ce qui se passe en entretien, j'ai choisi une transcription littérale, restituant toutes les hésitations et onomatopées, contrairement à la publication que j'en ai faite dans *Citoyenneté française*, Paris, Presses de Sc Po, 1997.

22. Beaud (S.), Weber (F.), *Guide de l'enquête de terrain*, Paris, La Découverte, 1998, p. 252. S. Beaud et F. Weber introduisent ce deuxième type d'entretien pour illustrer ce qu'il ne faut pas faire. Ce point de vue négatif est d'autant plus regrettable que les conseils qu'ils donnent aux étudiants sont pertinents non seulement pour l'enquête ethnographique, mais souvent au-delà. Ainsi, les pages qu'ils consacrent à la "*négociation des conditions de l'entretien*" (p. 193 et ss.) sont tout à fait adaptées aux besoins de l'utilisateur du "non-directif". Peut-être devrais-je préciser que j'ai aussi pratiqué l'enquête ethnographique, sur différents "terrains", d'abord dans deux crèches et deux maternelles de la région parisienne, dans une enquête sur l'apprentissage de la politesse réalisée pour le Mécénat de la SEITA (cf. Duchesne (S.), "La politesse entre utilité et plaisir, *Esprit*, n° 234, juillet 1997, pp. 60-76), et

L'enquêteur n'est pas seulement pour enregistrer ce qui est dit<sup>23</sup>. Il est là pour faciliter, mieux, pour rendre possible une exploration qui n'aurait pas lieu sans lui. L'échange, réel, dense<sup>24</sup> qui s'opère entre l'interviewer et l'interviewé, diffère des interactions sociales habituelles en ce qu'il porte, ou devrait porter exclusivement<sup>25</sup>, sur ce que pense la personne interrogée du thème qui lui est soumis par la consigne, sur les idées, les souvenirs, les émotions qu'il lui suggère. Comme cet échange est d'une nature inhabituelle, il ne peut se produire que si l'interviewer le "construit" au prix d'une très forte maîtrise de la relation qu'il établit avec l'interviewé<sup>26</sup>.

C'est pourquoi, au-delà de l'émotion ou de l'inquiétude qui précède toujours un entretien<sup>27</sup>, le moment qui le précède directement est si délicat. Au cours de ces premiers instants, qui se déroulent là où l'entretien va avoir lieu, souvent donc au domicile de la future personne interrogée, il importe de ne pas prolonger la conversation "informelle", car elle obéit à des règles de présentation de soi, de bienséance, d'échange de points de vue avec lesquelles il va ensuite falloir rompre. Pour autant, on ne peut pas toujours, sans paraître

---

(suite note 22) actuellement, dans deux centres de distribution des Restaurants du Cœur, à Paris (pour une enquête sur le militantisme associatif financée par la Fondation de France). L'enquête ethnographique apporte au chercheur beaucoup plus de satisfaction, ne serait-ce justement que parce qu'il existe pour ceux-là mêmes sur qui enquête, et que cette existence est plus rassurante que l'anonymat auquel le contraint le "non-directif". Mais je continue de penser que d'autres formes d'enquête qualitative se prêtent mieux à certains sujets, et, contrairement à ce que laissent entendre Stéphane Beaud et Florence Weber, l'absence de contexte commun au corpus ne signifie pas que l'on ne dispose pas du contexte propre à chaque entretien, pas plus que l'anonymat de l'enquêteur n'empêche de placer relation interviewer/interviewé au cœur de l'analyse de l'entretien.

23. Ainsi le rêve caressé par les sondeurs, de remplacer les enquêteurs par des machines [cf. Blondiaux (L.), *La fabrique de l'opinion*, op. cit., p. 177] contraste avec la valorisation du "savoir-faire" de l'enquêteur "non-directif".

24. Tout ce qu'écrivent S. Beaud et F. Weber sur l'intensité de la conduite d'un entretien ethnographique est vrai aussi pour un entretien "non-directif" : l'écoute et la tension vers une compréhension profonde de ce que la personne interrogée dit et tait en "non-directif" impliquent un effort aussi intense que les interprétations "à chaud" à partir desquelles l'enquêteur oriente l'entretien ethnographique.

25. Comme tous les textes sur la méthode, celui-ci traite des principes d'un entretien réussi. Faut-il répéter qu'il n'y a pas d'entretien parfait ?

26. L'association entre "non-directif" et "laisser-faire", qui nourrit l'essentiel des critiques contre cette méthode, et notamment celle de Pierre Bourdieu (cf. "Comprendre" in *La misère du monde*) est très difficile à dissiper auprès de ceux qui n'ont jamais pratiqué ce type d'entretien. Elle disparaît par contre très vite chez les étudiants qui s'initient.

27. L'appréhension que suscite un entretien, notamment "non-directif", n'est pas l'apanage des débutants, elle perdure avec l'expérience. Lors de mes débuts de chercheuse, je me souviens m'être trouvée avec Annick Percheron et Christel Peyrefitte, au sortir d'une réunion où avait été esquissé le protocole d'enquête qui aurait du nous conduire toutes à réaliser des entretiens. J'avais honte de l'appréhension que je ressentais et que j'attribuais à mon inexpérience. C'est alors quelles se sont mises à commenter l'émotion que l'idée même de s'engager dans une nouvelle série d'entretiens suscitait en elles, et plus précisément, les maux d'estomac qui précédaient, chez l'une comme chez l'autre, inévitablement, le moment de se présenter au rendez-vous fixé pour l'entretien.

rustre, sans obérer l'établissement d'une relation de confiance avec le futur interviewé, refuser la tasse de café qui vous est offerte. Il faut donc à la fois maîtriser le sujet de la conversation, pour éviter d'avoir à prendre position d'une façon qui identifierait trop clairement l'enquêteur aux yeux du futur interviewé, tout en intervenant suffisamment dans l'échange pour ne paraître ni énigmatique, ni antipathique — ni trop "fier" — à ses yeux. Rien ne permet d'éviter ce moment délicat, on ne peut qu'évaluer au cas par cas dans quelle mesure il est possible de l'écourter et de passer à l'entretien, quitte d'ailleurs à suggérer qu'il serait plus agréable de prendre le café après. Dans tous les cas, il ne faut pas oublier de noter, en sortant, en même temps que la description des lieux, et tous les éléments qui permettent d'affiner la connaissance des propriétés sociales de l'enquêté, tout ce dont on se souvient de ce qui a été dit au cours de ces premiers instants de la rencontre : toutes ces informations seront nécessaires, au moment de l'analyse, pour comprendre le début de l'entretien, pour reconstituer l'image que la personne interrogée a pu se faire de l'enquêteur.

Avant de "passer à l'acte", il reste à s'installer confortablement. L'enquêteur et l'enquêté doivent être suffisamment proches l'un de l'autre pour que leurs deux voix soient distinctement audibles dans le magnétophone et situés de façon telle que l'enquêteur puisse s'adresser naturellement à l'enquêté tout en prenant des notes. Il faut autant que possible obtenir de réaliser l'entretien dans un endroit familier pour l'enquêté, par exemple la table où l'on mange. L'état de fonctionnement du magnétophone et son ravitaillement en piles et cassettes auront été vérifiés au préalable, de façon à ce que l'enquêteur n'ait pas l'esprit absorbé par les problèmes techniques<sup>28</sup>.

### *B) Au commencement, la consigne :*

Parce qu'elle ouvre l'entretien, et parce qu'elle introduit au sujet de l'exploration, la consigne est un élément important de la méthodologie de l'entretien "non-directif". Quelle qu'en soit la formulation, la consigne est une question. Elle exprime la demande du chercheur à l'égard de la personne interrogée. Elle comprend généralement une expression comme : "que pensez-vous de..." ou "que représente pour vous..." qui indique qu'on s'intéresse aux opinions de la personne interrogée et non à des informations d'ordre général. La plupart des consignes élaborées avec les conseils de Guy Michelat débent avec une formule du type : "Est-ce que vous voulez bien qu'on parle de ce que

28. Les questions matérielles peuvent sembler triviales, mais un entretien est destiné à être réécouté de nombreuses fois, et sans un enregistrement de qualité, il ne sert à rien. Il n'est de séminaire d'initiation à l'entretien qui ne commence par des entretiens inaudibles, dont l'enregistrement n'a pas démarré, où le *voice operated recording system* (qui met automatiquement l'enregistrement en pause lorsque le bruit cesse) est resté en fonction, réalisé avec des micro-cassettes et donc impossible à écouter avec un magnétophone de qualité, etc. Il faut un bon magnétophone, avec des cassette de taille normale, que l'on sait utiliser et dont on a testé la fiabilité.

(sujet de l'entretien)<sup>29</sup> représente pour vous ?” Cette formulation permet à la fois d’ouvrir un dialogue, tout en manifestant clairement ce que sera l’objet de ce dialogue : la discussion portera sur ce que le sujet énoncé par la consigne représente pour la personne interrogée, et pour elle seule ; et donc ni ce que cela représente pour l’interviewer, ni ce que cela représente en général, pour les autres.

Dans le cas de l’enquête sur les représentations de la citoyenneté, j’ai beaucoup accentué la dimension personnelle de la consigne. Ayant constaté, dans les entretiens “test”, que la consigne “est-ce que vous voulez bien qu’on parle de ce que c’est pour vous qu’être un(e) citoyen(ne)?” entraînait des développements nombreux sur ce que “les gens en général” pensent de ce qu’est un citoyen, je l’ai reformulée ainsi : “Est-ce que vous voulez bien qu’on parle de ce que c’est pour vous qu’être un(e) citoyen(ne), c’est-à-dire de tout ce que représente pour vous le fait que vous soyez vous un(e) citoyen(ne)?». En même temps que je renforçais l’aspect personnel par le double emploi du pronom “vous”, j’ai choisi d’éviter le mot “citoyenneté”, quitte pour cela à répéter le mot “citoyen”, qui, toujours d’après les premiers entretiens, possédait manifestement un plus grand pouvoir d’évocation, en étant plus concret, plus personnel. La notion de citoyenneté tendait à entraîner mes interlocuteurs vers des discours plus généralisants, moins liés à des expériences ou des pratiques.

Une consigne n’a pas à être élégante. Elle fixe le niveau de langage auquel l’entretien doit se dérouler, il est bon que l’enquêté réalise vite que la forme, ici, importe peu. Elle gagne à être un peu longue dans la mesure où, en la prononçant, l’enquêteur donne le rythme de l’entretien. Plus il a de matière pour le faire, plus il peut en jouer, marquer une certaine rupture avec la conversation qui précédait et rendre manifeste le changement de nature de l’interaction. En disant la consigne, l’enquêteur détache les mots, baisse la voix, choisit un ton serein, confiant, qui contribue à la mise en scène de l’entretien. La personne interrogée prend alors la parole et, généralement, “répond”, c’est à dire qu’elle avance, avec plus ou moins d’assurance, et en se défendant le plus souvent d’avoir des idées, une série de propositions, qu’elle évoque avec plus ou moins de précision.

André a 26 ans, il vient de quitter l’armée, où il s’était engagé, pour devenir analyste-programmeur. Il va bientôt se marier.

- Q : Alors (rire) est-ce que vous voulez bien qu’on parle de... ce que c’est pour vous qu’être un citoyen?... C’est à dire tout ce que représente pour vous le fait que vous soyez, vous... un citoyen ?

- A : Oui, mais je ne sais pas si je vais... être très loquace à ce sujet ! Parce que... hormis le fait d’appartenir à la nation, et d’avoir certains droits et... devoirs ! Je ne vois pas tellement... qu’est-ce que ça... ce que ça représente de plus pour moi quoi ! c’est pour ça ! Mais

---

29. Remarquons au passage que le sujet de l’entretien n’est pas nécessairement celui qu’énonce la consigne. A ce sujet, “Entretien non-préstructuré, stratégie de recherche et étude des représentations”, *op. cit.*, p. 191.

je ne suis pas contre. (12 secondes de silence) Je ne sais pas moi. Qu'est-ce que je pourrais dire ? Ça représente d'aller... comme... les obligations que ça représente c'est d'aller voter ! C'est de respecter la loi !

Cette première séquence connaît des durées variables, mais elle se conclut presque inévitablement par l'assurance que l'enquêté a tout dit, et par un appel à l'enquêteur pour qu'il passe à la question suivante.

Pascal a 37 ans, elle est peintre-décorateur et partage la vie d'un économiste américain, dont elle vient d'avoir un enfant. Elle parle depuis une dizaine de minutes :

- P : J'ai un, un refus quand même, il y a quand même un refus de ma part d'appartenir à... un groupe (rire) (dix secondes de silence) Tu as d'autres questions (rire)

- Q : d'accord...

- P : Ou même là-dessus, je sais pas ! (rire) C'est toi qui mène la barque ! (rires)

***C) Ecouter, prendre le temps... le silence, élément caractéristique d'un entretien "non-directif"***

Comme le rappelle Guy Michelat, "(...) dans l'entretien non-directif, on cherche à faire assumer par la personne interviewée le rôle d'exploration habituellement détenu par l'enquêteur ; ce dernier ne joue plus alors qu'un rôle de facilitation et de soutien. On part ainsi de l'idée que la personne interrogée est plus apte à explorer le champ du problème qui lui est soumis, en fonction de ce qu'elle pense et ressent. Cela doit correspondre à une acceptation réelle, par l'enquêteur, de la personne interrogée telle qu'elle est."<sup>30</sup>

Les différentes "recettes" ou autres conseils techniques de l'entretien "non-directif" doivent aider l'enquêteur à accompagner, et non à guider la réflexion de celui qu'il interroge sur le sujet qu'il lui propose. Deux éléments sont essentiels. Le premier, c'est que l'enquêteur écoute, réellement, la personne qu'il interroge. Écoutant avec attention, il s'efforce de comprendre, de saisir tout ce qu'elle dit, mais aussi ce qu'elle ne peut ou ne veut pas dire. Il n'a pas à se préoccuper d'autre chose que de ce qu'elle s'efforce d'exprimer, souvent avec une difficulté croissante au cours de l'entretien, au fur et à mesure qu'elle quitte le terrain balisé des associations immédiates suscitées par la consigne et qu'elle découvre, à haute voix, la complexité et l'intensité des liens qui unissent ses croyances ou ses convictions. Ce que l'enquêteur, ou le chercheur, croit ou pense de ce qu'elle dit est, à ce stade, sans aucun intérêt. Il n'a donc pas à analyser le discours en même temps qu'il recueille, l'analyse viendra plus tard. Il est là pour comprendre, et l'attention qu'il porte à la personne interrogée, en la convainquant de l'intérêt de ce qu'elle pense, l'encourage à poursuivre.

30. Michelat (G.), "Sur l'utilisation de l'entretien non-directif en sociologie", *op. cit.*, p. 229n.

Ce qui caractérise la conversation quotidienne, c'est pour l'essentiel la très faible qualité de l'écoute, le point d'honneur que chacun met à faire valoir son point de vue, à occuper l'espace verbal. En entretien "non-directif", parce que ce que pense l'enquêteur ne compte pas, il n'a aucun raison de multiplier les prises de paroles. De même que les personnes contactées pour un entretien s'inquiètent plus de savoir si elle seront capables de répondre aux questions que d'en connaître le thème, de même, en cours d'entretien, les personnes interrogées se préoccupent essentiellement de savoir si ce qu'elle disent correspond aux attentes du chercheur, autrement dit, si ce qu'elles ont à dire est intéressant.

Bernard a 37 ans, il est dessinateur industriel, sa femme travaille dans un bureau d'assurance et ils ont deux enfants.

- Q : Alors est-ce que... vous voulez bien qu'on parle de ce que c'est pour vous qu'être un citoyen C'est-à-dire tout ce que représente pour vous, le fait que vous soyez, vous, un citoyen ?

- B : Mm mm ! Ben oui ! pourquoi pas hein ? Je veux bien. C'est nor... oui, oui. Bien sûr. Etre un citoyen alors, il faut que je réponde ?

- Q : Si vous voulez bien commencer un peu... (rire)

- B : (sept secondes de silence. Soupire) Oui, c'est un vaste domaine, oui ! Je... (rire)

- Q : On a tout le temps hein ! C'est pas du tout...

- B : Ptit Bon attendez on peut pas commencer par une autre question là, parce que je suis un peu bloqué là. Mm mm !

- Q : Moi, c'est vraiment ça qui m'intéresse.

L'enquêteur — c'est là l'essentiel de son rôle, si cela n'est pas acquis, le reste est en pure perte — doit trouver les moyens d'assurer l'enquêté que ce qu'il dit l'intéresse, que c'est bien ce qu'il attend de lui. S'il y parvient, l'enquêté prend généralement plaisir à occuper tout l'espace de la conversation. Il est fréquent, surtout dans les premiers moments de l'entretien, que les personnes interrogées demandent, de façon plus ou moins directe, ce que l'enquêteur pense des problèmes qu'elles évoquent. Mais ces questions sont plutôt dictées par l'habitude, par les règles ordinaires de la conversation, et par le désir d'être rassuré et encouragé à continuer. A l'aide de quelques onomatopées et d'une relance ouverte sur ce qui vient d'être dit, l'enquêteur, pour peu qu'il soit vraiment convaincu que l'important est dans ce que la personne lui dit et non dans ce qu'il en pense, peut facilement esquiver la question et éviter de donner son point de vue.

L'enquêteur parle, mais il parle peu ; il écoute beaucoup, et — c'est là le deuxième élément essentiel de la méthode — il laisse à la personne qu'il interroge le temps de réfléchir<sup>31</sup>. Les silences, qui caractérisent les entretiens "non-

31. L'entretien "non-directif" s'oppose radicalement aux questions de sondages, qui produisent des réponses immédiates et privilégient les associations spontanées.

directifs" — tous ceux qui en ont écouté, ou lu des transcriptions, le savent — par rapport à la fois aux autres techniques d'enquête, et à la plupart des interactions courantes, sont donc bien un élément central de la technique. Ils marquent la spécificité du moment que l'enquêteur et l'enquêté sont en train de vivre, à l'écart des modalités ordinaires de la conversation, loin de l'urgence des actions quotidiennes, de la rapidité des échanges familiaux. Cependant, il y existe plusieurs sortes de silence<sup>32</sup>, auxquelles correspondent différentes sortes de réactions appropriées.

Il y a bien sûr les silences "pleins", pendant lequel la personne interrogée réfléchit, et que l'enquêteur se doit absolument de respecter, même s'il lui faut, dans les premiers temps, se faire un peu violence<sup>33</sup>. Mais il y a aussi des silences tendus, pendant lesquels l'enquêté manifeste une inquiétude, un désarroi, dus peut-être à une difficulté particulière à mettre des mots sur ce qu'il ressent, ou dus à des idées, des pensées qu'il redoute, qu'il ne veut pas exprimer ; l'enquêteur doit absolument l'aider à en sortir, lui tendre "une perche", des mots, ses mots, ceux de l'enquêté, pour les rendre plus légitimes et lui permettre de s'y accrocher. Il y a enfin des silences vides, lorsque la personne interrogée a le sentiment qu'elle n'a plus rien à dire, qu'elle attend de l'enquêteur qu'il intervienne ; et là de fait, il faut qu'il joue son rôle, qu'il "relance", sans laisser à la personne interrogée le temps de sortir de la réflexion dans laquelle elle était plongée. L'enquêteur doit apprendre à reconnaître ces différents silences afin d'être capable de réagir de façon adéquate. Et il ne peut les différencier qu'à la condition d'être totalement attentif à la personne qu'il interroge.

Catherine a 48 ans, trois enfants, et elle est mariée avec un ingénieur. Elle voudrait reprendre un travail.

- C : Ça ça me ferait éventuellement réfléchir, par rapport au bicentenaire, hein ! Je vois que les gens étaient pas... seuls ! Il y a eu des... des actions seules, mais c'était souvent des groupes avec des... des noms ! des entités ! heu... qui... qui agissent dans un sens ou dans l'autre (dix-huit secondes de silence). Mais bon, sinon heu par ailleurs... il me vient encore quelque chose ! c'est que si... si des étrangers .... sont amenés à venir ! chez moi ! je me dis heu... bon, citoyenne B. tu as donné heu... un aperçu d'un intérieur ou d'un mode de vie à la française ! heu ap... de ton point de vue... c'est peut-être un peu individuel ! mais quand même je suis quelqu'un dans... en France ! voilà ! Puisque nous sommes chacun quelqu'un ! et... et j'ai donné... peut-être une petite idée de la France ou ou... du Français moyen ! par ce... par ce que j'ai montré ! Hein ? Ou... proposé à un étranger. Ça je me place bien par rapport à des étrangers ! (quinze secondes de silence)

32. Cf. Legras (C.), "Quelques contributions à la méthodologie de l'entretien non-directif d'enquête", *op. cit.*, pp. 139-140.

33. La longueur absolue d'un silence a peu de signification. La longueur du silence qui dérange, inquiète, varie d'un individu à l'autre. Cela dépend aussi de moment de l'entretien où on se situe. En règle générale, les deux protagonistes s'habituent peu à peu au silence, qui apparaît de plus en plus comme une aide à la réflexion et de moins en moins comme l'indice d'une incapacité à poursuivre.

- Q : tu te places bien par rapport à des étrangers ?

Autant, lors du premier silence, il était clair que Catherine était en train de réfléchir, autant, lors du second, elle butait sur une des idées qu'elle aura toujours du mal à exprimer : le sentiment d'avoir finalement surtout du mal à se placer par rapport aux siens.

#### *D) Un interviewer peu bavard, mais actif*

L'enquêteur, donc, n'est pas passif. Pendant les silences, même, il reste à l'affût de ce que manifeste la personne qu'il interroge, veillant à ce que sa réflexion ne cède le pas ni à l'inquiétude, ni à l'attente. Et surtout, dès que c'est nécessaire, il intervient. Son rôle alors est de manifester qu'il écoute, qu'il comprend et qu'il voudrait comprendre mieux encore ce que son interlocuteur exprime et ressent. C'est pourquoi, à la suite de Carl Rogers, on utilise parfois l'image du miroir pour qualifier l'attitude "non-directive". L'enquêteur a pour mission de "réfléchir" les paroles, les idées, les émotions qui lui sont exprimées, afin que l'enquêté soit en mesure de s'en saisir de nouveau et de les approfondir. Rassurant, attentif à l'enquêté, attestant par la qualité de son écoute l'intérêt de ses propos, il lui sert aussi de témoin, prêt à lui offrir, lorsqu'il en manifeste le besoin, les repères empruntés à ses propos, qui vont l'aider à se retrouver dans son propre discours et à continuer. Ces repères, qu'on appelle aussi "relances", peuvent prendre deux formes. Soit elles consistent dans les quelques mots que l'interviewé vient de prononcer ; l'interviewer les lui retourne, les lui "tend", lorsqu'il sent qu'elle hésite à poursuivre, mais que d'autres idées, d'autres émotions sont là, prêtes à être exprimées ; c'est le type de relance qu'on utilise en présence d'un silence tendu. Soit, si l'enquêté est en bout de course et exprime, par des questions ou des regards, qu'il attend ce qui va se passer (dans le cas d'un silence vide), l'enquêteur procède, tranquillement, en prenant lui-même le temps de peser ses mots, à une reprise des derniers éléments de signification exprimés par l'enquêté, qu'il "reformule", en restant cependant au plus près des mots qui ont été employés. Il joue alors, en quelques sortes, le rôle du secrétaire, celui qui enregistre et peut, quand c'est nécessaire, rappeler ce qui vient d'être dit.

Christophe, 31 ans, est agent à la SNCF. Il est marié à une Allemande.

Il a du mal à démarrer l'entretien, répétant qu'il ne sait pas bien ce que c'est, être citoyen. Il voudrait regarder dans le dictionnaire, ce que je lui demande d'éviter. Il évoque en vrac des images de révolution, de République. Au bout d'une dizaine de minutes, il s'arrête :

- C : (rit) Non en fait, je tombe sur une colle, une véritable colle.

- Q : Oui ? (5 secondes de silence) D'accord... donc en fait en dehors du, du... problème étymologique et du problème de terme même, de savoir s'il existait, s'il existe ailleurs, s'il... Mmm. Ce que tu ressens toi alors derrière ce mot c'est... c'est pas, l'impression qu'on ne s'appelle pas citoyen par hasard, ou qu'on s'est pas appelé citoyen par hasard, et qu'il y a... qu'on est responsable ! Responsable de ce qui se passe ?

- C : Ah oui, c'est pas du tout un hasard ! (et il poursuit)



Pour pouvoir reformuler, l'interviewer prend des notes. Ces notes ont de nombreux avantages. D'abord, elles manifestent, elles aussi, à l'enquêté que ce qu'il dit est intéressant, puisque cela vaut la peine d'être noté. Ensuite, elles occupent l'interviewer, elles lui permettent de rester concentré sur ce que lui dit l'enquêté, sans qu'il ait la tentation de le regarder trop fixement. Le jeu de regards entre l'enquêteur et l'enquêté est très important. Si l'enquêteur regarde trop fixement l'enquêté, cela risque de le gêner, de le déconcentrer. Si au contraire il regarde ailleurs, l'enquêté peut l'interpréter comme un signe d'ennui, d'inattention, comme une preuve de désintérêt. Les notes permettent à l'enquêteur de doser les regards qu'il porte à l'enquêté. Enfin, chaque fois que l'enquêté manifeste à l'enquêteur qu'il est "en bout de course", que les idées qu'il a suivies ne l'ont conduit nulle part, qu'il est perdu, l'enquêteur, tranquillement, consulte ses notes et, choisissant consciencieusement parmi les mots qu'il a notés, restitue ce qui lui a été dit. Souvent, l'enquêté réagit en corrigeant ou en appuyant ce qu'il vient de dire. Le temps que prend l'interviewer pour répondre, l'absence de rationalisation et de structuration de ses propos, les efforts qu'il manifeste pour essayer de dire le plus précisément ce qu'il a compris de ce que l'enquêté voulait exprimer témoignent de ce qu'il attend : pas d'exposé, pas de "montée en généralité", mais un souci de sincérité et de précision à l'égard des idées et des émotions.

A force de remplir, scrupuleusement, et sans brio, son rôle de témoin, l'enquêteur tend à faire oublier ce qu'il est, à se fondre, en quelque sorte, dans son discours. Cet effort empathique de projection ou de ressemblance est une façon de lutter contre les effets de domination qui caractérisent d'une façon générale la situation d'entretien. Lors d'un entretien "non-directif" réussi, il n'est pas rare que la personne interrogée se forge de l'enquêteur une image qui le rend, socialement, beaucoup plus proche d'elle qu'il n'est en réalité. L'enquêté s'enfonce dans un dialogue qui est, pour l'essentiel, un dialogue avec lui-même, mais qui pour autant n'a rien de factice puisqu'il ne peut être mené que grâce à la complicité de l'enquêteur.

### *E) Conclure l'entretien*

La conclusion de l'entretien devrait normalement revenir à la personne interrogée, puisque c'est l'enquêteur qui est demandeur. La dynamique de l'entretien rend cette règle difficile à appliquer.

La plupart des entretiens "non-directifs" se déroulent comme une spirale. Ils engendrent une sorte d'approfondissement circulaire des propositions émises par la personne interrogée. Celle-ci, dans un premier temps, cherchant à démêler ce que l'interviewer attend d'elle, évoque brièvement les idées qui lui viennent en tête à l'énoncé de la consigne. Lorsqu'elle s'arrête, l'enquêteur reformule ce qu'elle vient de dire. Elle choisit alors, dans ce qu'il lui renvoie, certaines idées qu'elle approfondit, encouragée par les relances, dévoilant

plus précisément les liens entre les différentes propositions. Puis vient le moment où elle estime à nouveau n'avoir vraiment plus rien à ajouter. Si l'enquêteur insiste et procède à une nouvelle reformulation, la plupart du temps, elle repart et entame un autre niveau d'approfondissement dans lequel elle "visite" à nouveau la plupart des idées qu'elle a déjà évoquées, mais de façon de plus en plus précise, et souvent, avec de plus en plus d'implications affectives. Chacun de ces "passages" à travers les significations associées au thème de l'exploration découvre avec un peu plus de précision les liens qui les unissent entre elles, et la structure dans lesquelles elles sont organisées. Avec un bon enquêteur, ce processus peut se répéter, si ce n'est indéfiniment, du moins suffisamment pour que, le temps passant, on soit obligé de mettre un terme à l'entretien. La conclusion est alors décidée d'un commun accord. A moins qu'à un moment, l'entretien ne piétine vraiment et que, malgré les reformulations de l'enquêteur, la personne interrogée indique qu'elle souhaite en finir.

En tout état de cause, l'enquêteur doit faire attention à garder du temps pour les questions dites "signalétiques", toutes les informations portant sur sa trajectoire sociale qu'il est bon de poser tandis que le magnétophone tourne toujours car l'enquêté fournit souvent, par ses commentaires, une foule de détails largement aussi important que les données mêmes.

Une fois le magnétophone éteint, il n'est pas rare que la personne interrogée ajoute des choses, soit qu'il lui vienne subitement une idée à laquelle elle n'a pas pensé, soit plutôt qu'elle commente un point qu'elle n'a pas voulu voir enregistrer. Rien n'interdit alors au chercheur de poser des questions directes sur un point qui l'a étonné, ou qu'il craint d'avoir mal compris.

Pour conclure sur la passation de l'entretien, je veux souligner le fait que l'entretien "non-directif" n'est pas une méthode "par défaut", la rationalisation d'une pratique où l'enquêteur s'abstiendrait d'intervenir au nom d'une "non-directivité" mystificatrice. C'est une méthode qui exige de l'enquêteur une grande maîtrise de la relation d'entretien, afin de rompre avec le processus de domination inévitablement inscrit dans la division du travail d'interrogation, et qu'entérine toute pratique d'entretien. La spécificité de la pratique "non-directive" conduit à la production d'un discours particulier, circulaire, qui laisse place aux contradictions ou aux ambivalences de l'acteur et permet d'appréhender les liens multiples qui organisent les significations empruntées aux modèles culturels des groupes sociaux auxquels il appartient. Mais ces modèles culturels ne se donnent pas à voir à la simple lecture des entretiens. Il faut les construire. Pour cela, il importe d'analyser les entretiens avec une méthode adéquate. Ce qui implique — et cela me paraît tout à fait fondamental à dire aux étudiants qui croient souvent que l'essentiel du travail de recherche est fait quand les entretiens sont "dans la boîte" — qu'une fois recueillis, *les entretiens "non-directifs" doivent être analysés.*

**EN GUISE DE CONCLUSION : L'ESSENTIEL EST DANS L'ANALYSE**

A quoi bon faire des entretiens "non-directifs" si c'est pour présenter, en guise de résultats, une succession d'extraits d'entretiens "coupés / collés" selon un simple principe thématique ? La méthode "non-directive" est coûteuse : par son mode de recueil qui exige un certain savoir-faire particulier du chercheur ; par le temps et/ou les frais importants dus à l'exigence de transcription intégrale<sup>34</sup> ; enfin par la nature du discours recueilli, compliqué, partant dans tous les sens, qui rend particulièrement délicat le traitement collectif des entretiens, l'analyse du corpus dans son ensemble. Alors pourquoi faire des entretiens "non-directifs" si c'est pour tirer si peu de profit de ce qu'il peuvent apporter et que les autres entretiens ne permettent pas, la structure du système de signification propre à chaque personne interrogée ?

Dans le cas de la citoyenneté, une fois encore, peu importe de savoir combien de personnes interrogées parlent du vote et avec quelle fréquence. Toutes en parlent, ou presque, et en parlent souvent. Mais cela, n'importe quel sondage permettait de le prédire. Par contre, il est intéressant de voir quand et pourquoi le vote est évoqué. Or lorsqu'on prête attention à la diversité des significations que peut emprunter la notion de vote, on s'aperçoit alors que la figure de l'électeur surgit chaque fois que la personne qui parle se sent en difficulté avec la représentation qu'elle donne d'elle-même sous couvert de citoyenneté, chaque fois qu'elle se trouve avec un peu trop intensément aux prises avec l'incompatibilité irréductible entre le sentiment d'appartenir corps et âme à une nation et la certitude de son individualité.

L'analyse de contenu traditionnelle<sup>35</sup> contrevient triplement aux principes de la méthode "non-directive". D'abord parce qu'elle travaille principalement au niveau du discours explicite quand le "non-directif" vise justement à accéder à la signification latente du discours, afin notamment de "*reconstituer un système sous-jacent qui préside à l'organisation du discours manifeste*"<sup>36</sup>. Ensuite parce qu'elle tend à assimiler fréquence et caractère significatif des éléments de discours recueilli. Comme l'a bien montré G. Michelat, il apparaît

---

34. Contrairement à d'autres types d'entretiens, ethnographiques, ou semi-directifs, que l'on peut très bien analyser à partir d'une transcription partielle, problématisée, ou en écoutant de façon répétée les entretiens, les entretiens "non-directifs" doivent être transcrits *in extenso*. "Tout a un sens" est le principe de base de l'analyse des entretiens "non-directifs". Ce qui implique de taper, pour pouvoir les analyser, toutes les digressions, les parties d'entretien apparemment hors-sujet, ainsi que toutes les hésitations, soupirs, borborygmes ou autres onomatopées, dont le sens apparaîtra au cours de l'interprétation, les hésitations, les redites, etc. Le coût du "non-directif" est aussi là : qu'on s'en acquitte en temps ou en argent, cette transcription littérale est longue, difficile et souvent décourageante pour l'étudiant qui voit filer ses journées de travail sans avoir l'impression d'avancer.

35. Sur les méthodes d'analyse de contenu, cf. Bardin (L.), *L'analyse de contenu*, Paris, P.U.F., coll. Le psychologue, 1977.

36. Michelat (G.), Simon (M.), *Classe, religion et comportement politique*, Paris, Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques, 1977, p. 8.

clairement en “non-directif” que le plus important est en général ce qui a été exprimé le plus rarement, et souvent de façon furtive — voire simplement sous-entendu. Enfin, l’analyse thématique convient mal au “non-directif” parce qu’elle procède par découpage et isolement des unités de signification de leur contexte. Or analyser en profondeur des entretiens “non-directifs” conduit au contraire à travailler sur les liens entre les différentes unités de contexte, à “reconstituer” pour chaque entretien, puis pour l’ensemble du corpus, la structure latente qui organise les idées, les valeurs, les émotions, les opinions recueillies. Et cette structure n’est rien d’autre que le modèle ou plutôt la combinaison des modèles culturels correspondant aux univers sociaux auxquels appartiennent les personnes interrogées.

La division du travail (et du nombre de signes...) de ce volume m’interdit d’aller plus avant dans la méthode d’analyse. Je voudrais juste rappeler les trois principes qui guident l’exploitation des entretiens “non-directifs” et qui, il me semble, peuvent être étendus à tous les types d’entretiens. D’abord, on l’a déjà évoqué brièvement, *tout a un sens en entretien*. Il importe d’accorder une attention toute particulière à ce qui justement semble ne pas en avoir. Car ne pas comprendre le “pourquoi” d’une digression indique en général que l’on n’a pas compris le sens implicite, très personnel, que la personne interrogée donne à ce qui a précédé. Ensuite, *tout a un sens en contexte*. Les conditions pratiques du déroulement de l’entretien, l’évolution de la relation entre l’interviewer et l’interviewé, les propriétés sociales de l’un et l’autre, ce qui est dit dans les autres entretiens, tout contribue à spécifier la signification personnelle — et donc très socialement construite — des propos tenus par la personne interviewée. Enfin, dernier principe essentiel à l’analyse des entretiens, *ce sens n’est pas donné*. Chaque entretien doit donc être longuement interprété, le sens donné aux propos tenus doit pouvoir être explicité par le chercheur.

Pour justifier le fait que ce chapitre soit consacré au recueil des entretiens “non-directifs” et non à leur analyse<sup>37</sup>, on peut souligner leur différence de portée en matière d’apprentissage. L’analyse des entretiens “non-directifs” vise surtout à approfondir l’étude de ces objets sociaux particuliers que sont les systèmes de représentations, pour lesquels la méthode est particulièrement adaptée. Tandis que la technique de recueil de ce type d’entretien constitue une formation préalable adaptée à tous les types d’entretiens, et donc à l’étude de tous les objets. Elle permet à la fois d’apprendre à écouter, ce que la sensibilisation à l’entretien semi-directif, du fait de l’attention que doit consacrer l’étudiant aux questions qu’il se pose, rend plus difficile, et de prendre conscience, inévitablement, de la puissance des effets de domination sociale qui s’exercent sur la relation, centrale quel que soit le type d’entretien, entre la personne interrogée et celle qui l’interroge.

---

37. Car au fond, je suis en désaccord avec ce que je viens de faire à savoir, écrire un texte de méthode à destination des étudiants qui privilégie la passation des entretiens et néglige la méthode d’analyse. Les deux sont indissociables — ou devraient l’être !

Mais il reste que la valeur d'une recherche repose sur la pertinence et la profondeur de l'interprétation que le chercheur a faite de ses données, beaucoup plus que leur qualité. L'essentiel est dans l'analyse<sup>38</sup>.

\* \* \*

### BIBLIOGRAPHIE

*Actes de la recherche en sciences sociales*, 1986 : "L'illusion biographique", n° 62-63, 1986.

Laurence Bardin : *L'analyse de contenu*, Paris : P.U.F, coll. Le psychologue, 1977.

Stéphane Beaud : "L'usage de l'entretien en sciences sociales", *Politix* n° 35, troisième trimestre 1996, dossier "questions d'entretien", pp. 226-257.

Stéphane Beaud, Florence Weber : *Guide de l'enquête de terrain*, Paris, La Découverte, 1998.

Alain Blanchet *et al.* : *L'entretien dans les sciences sociales : l'écoute, le sens et la parole*, Paris : Dunod, 1985.

Loïc Blondiaux, *La fabrique de l'opinion*, Paris, Seuil, 1998.

Pierre Bourdieu, Jean-Claude Chamboredon et Jean-Claude Passeron : *Le métier de sociologue, Préalables épistémologiques*, Paris : Mouton, 1983 (4ème édition. Edition originale 1968)

Pierre Bourdieu dir. : *La misère du monde*, Paris : Editions du Seuil, coll. Libre examen, 1993.

Hélène Chamboredon *et alii* : "S'imposer aux imposants", *Genèses*, n° 16, juin 1994.

Jean-Marie Donegani : *La liberté de choisir. Pluralisme religieux et pluralisme politique dans le catholicisme français contemporain*, Paris : Presses de la F.N.S.P, 1993.

Sophie Duchesne : *Citoyenneté à la française*, Paris, Presses de Sciences Po, 1996.

Sophie Duchesne : "Entretien non-préstructuré, stratégie de recherche et étude des représentations", *Politix* n° 35, troisième trimestre 1996, dossier "questions d'entretien", pp. 189-206.

Sophie Duchesne : "La politesse entre utilité et plaisir", *Esprit*, n° 234, juillet 1997, p.60-76

Clifford Geertz : *Savoir local, savoir global*, Paris : P.U.F., 1986.

Rodolphe Ghiglione et Benjamin Matalon : *Les enquêtes sociologiques : théorie et pratiques*, Paris : Armand Colin, coll.U, 1978.

---

38. J'ai plaisir pour finir à renvoyer au petit livre de Jean-Claude Kaufmann, *L'entretien compréhensif*, qui pose clairement le lien entre analyse des entretiens, portée théorique des sciences sociales et imagination sociologique.

Liliane Kandel : "Réflexions sur l'usage de l'entretien, notamment non-directif, et sur les études d'opinion", *Epistémologie Sociologique*, vol. 13, premier semestre 1972, pp. 25-46.

Jean-Claude Kaufmann : *L'entretien compréhensif*, Paris : Nathan, 1996.

Bernard Lacroix : "Objectivisme et construction de l'objet dans l'instrumentation sociologique par entretien. Réflexions en marge et à propos d'une «pré-enquête jeunes» réalisée à l'ANPE", *L'Aquarium*, n° 8, printemps 1991, pp. 16-54.

Jean-Baptiste Legavre, "La 'neutralité' dans l'entretien de recherche. Retour personnel sur une évidence", *Politix* n° 35, troisième trimestre 1996, dossier "questions d'entretien", pp. 207-225.

Daniel Legras : "Quelques contributions à la méthodologie de l'entretien non-directif d'enquête", *Bulletin du C.E.R.P.*, vol. XX, n° 2, 1971, pp. 131-141.

Rémi Lenoir : "Le sociologue et les magistrats. Entretiens sur la détention provisoire", *Genèses*, 22, 1996.

Nonna Mayer : *La boutique contre la gauche*, Paris : Presses de la F.N.S.P., 1986.

Nonna Mayer : "L'entretien selon Pierre Bourdieu. Analyse critique de *La Misère du monde*", *Revue française de sociologie*, 1995, XXXVI, pp. 355-370.

Guy Michelat : "Sur l'utilisation de l'entretien non-directif en sociologie", *Revue Française de Sociologie*, vol. XVI, 1975, pp. 229-247.

Guy Michelat, Michel Simon : *Classe, religion et comportement politique*, Paris : Presses de la F.N.S.P. et Editions sociales, 1977.

Jean Claude Monod : "Les deux mains de l'Etat. Remarques sur la sociologie de la misère de Pierre Bourdieu", *Esprit*, n° 214, août-septembre 1995, pp. 156-171.

Fritz J. Roethlisberger, William J. Dickson and Harold A. Wright : *Management and the Worker (an Account of a Research Program Conducted by the Western Electric Company, Hawthorn Works, Chicago)*, Cambridge (Mass.) : Harvard University Press, 1947.

Carl R. Rogers : "The Non-Directive Method as a Technique for Social Research", *American Journal of Sociology*, n° 50 (4), jan. 1945, pp. 279-289.

Carl R. Rogers et Marian G. Kinget : *Psychothérapie et relations humaines. Théorie et pratique de la thérapie non-directive*, Paris : Nauwelaerts, 1962.

Michel Simonot : "Entretien non-directif, entretien non-structuré : pour une validation méthodologique et une formalisation pédagogique", *Bulletin de psychologie*, 1979, tome XXXIII, n° 343, pp. 155-164.