

Extrait du rapport (1983) au FNRS sur la  
**Recherche sur la culture politique de la haute administration suisse**<sup>1</sup>

P. Urio, G. Arigoni, E. Baumann, D. Joye, Y. Muller

I. L'ENTRETIEN SEMI-DIRECTIF<sup>2</sup>

Remarques introductives sur le choix des instruments de collecte des informations

L'originalité de notre approche méthodologique est double. D'une part, nous avons refusé d'avoir recours, pour une étude portant sur des élites, à la technique du questionnaire à questions fermées et pré-codées. D'autre part, nous avons combiné la technique de l'entretien semi-directif, fondé sur un guide d'entretien avec des questions ouvertes et des questions de relance, avec la technique du questionnaire écrit, à questions fermées. Cette apparente contradiction s'explique par le fait que nous estimons que c'est la méthode (ou la technique) qui doit s'adapter aux buts, à l'objet de la recherche et non l'inverse. Or, si les questions fermées sont très bien en mesure de recueillir des données telles que l'âge, le sexe, la carrière, l'appartenance à divers groupes, etc. (voir notre questionnaire écrit en annexe), leur efficacité diminue sensiblement lorsqu'on veut atteindre des niveaux plus profonds du système de pensées du répondant (voir dans ce sens Backstrom et Hursh, 1963, Ch. III, notamment pp. 72-75) 3. C'est justement le cas pour les études sur la culture politique.

De plus, si les questions fermées d'opinion peuvent, entre certaines limites et sous certaines conditions, saisir avec un degré de précision satisfaisant des structures de pensées relativement simples, peu structurées et peu complexes (comme c'est généralement le cas pour les sondages d'opinion auprès de la population), il n'en va pas de même pour les élites, qui ont une structure de pensées plus complexe, plus nuancée, qui leur vient très certainement de leurs plus grandes connaissances et expérience des affaires publiques. Il serait par conséquent très difficile, voire impossible, de saisir leur structure de pensée à l'aide d'un instrument trop simple et trop rigide (voir dans ce sens Putnam, 1973, Ch. I et II, et notamment pp. 18-20).

Remarquons également que dans l'entretien semi-directif, si le champ à explorer est défini de façon très lâche par le chercheur, c'est le répondant qui définit les pistes d'exploration. Ce type d'entretien permet ainsi d'échapper à l'extrême directivité du questionnaire à questions fermées, où "il y a structuration complète du champ proposé à

---

<sup>1</sup> J'ai modifié légèrement ce texte en fonction des besoins de la recherche RUIG-PPP, et éliminé les parties inutiles.

<sup>2</sup> La recherche a porté sur 545 entretiens semi-directifs.

l'enquêté, celui-ci ne peut répondre qu'aux questions qui lui sont proposées, dans des termes formulés par le chercheur et dits par l'enquêteur qui détient le monopole de l'exploration sinon de l'inquisition". Par ailleurs, on peut se fonder sur l'hypothèse selon laquelle "l'information la plus facilement accessible, celle que l'on peut atteindre par questionnaire, est la plus superficielle, la plus stéréotypée et la plus rationalisée. Au contraire, l'information atteinte par l'entretien non directif est considérée comme correspondant à des niveaux plus profonds, ceci parce qu'il semble bien qu'il existe une relation entre le degré de liberté laissée à l'enquête et le niveau de profondeur des informations qu'il peut fournir. La liberté laissée à l'enquêté (la non-directivité étant toutefois relative) facilite la production d'informations symptomatiques qui risqueraient d'être censurées dans un autre type d'entretien" (Michelat, 1975, pp. 200-31).

Il serait alors tentant, comme le propose certains (par exemple Michelat, 1975), d'avoir recours aux méthodes de la psychologie, voire de la psychiatrie et d'utiliser l'entretien non directif. C'est incontestablement l'instrument qui permet d'aller plus loin, plus en profondeur. Nous l'avons toutefois écarté pour des raisons pratiques et financières. Etant donné la durée de ce type d'entretiens répartis sur plusieurs séances), on aboutirait soit à un coût prohibitif, soit à un échantillon trop restreint. Dans ce dernier cas, nous aurions perdu en étendue (validité et représentativité de l'échantillon) ce que nous aurions gagné en profondeur. Nous avons donc opté pour une voie intermédiaire, qui garantit à la fois la représentativité de l'échantillon et la profondeur des interviews : l'entretien semi-directif.

Selon l'opinion de Kahn et Cannel (1967, p. 134), les questions ouvertes sont plus appropriées lorsque le but est non seulement de déterminer les attitudes du répondant vis-à-vis d'un objet déterminé, mais aussi de définir la structure et le fondement de ses opinions, ainsi que l'intensité de son engagement. Par contre, les questions fermées sont plus appropriées lorsque le but de la recherche est limité à la classification des répondants selon une opinion ou une perception particulière de l'objet d'analyse. Certes, on peut essayer de mesurer l'intensité en utilisant une batterie de questions fermées, mais "if our objectives tend to be ambitious, however, and if the respondent's structure is complex, the process of formulating batteries of closed questions often becomes more difficult and less satisfactory than the use of an initial open question to meet the same objectives". En outre, ces mêmes auteurs estiment que les questions ouvertes sont mieux appropriées lorsque le répondant n'a pas encore eu le temps de formuler ses opinions de façon claire et nette. Dans ce cas, une question fermée entraînerait le risque de provoquer une réponse superficielle et vraisemblablement différente de celle qu'il aurait donnée en répondant à une question ouverte.

Pour illustrer le paragraphe précédent, prenons l'exemple de la question 5 :

A la question "A votre avis, les qualités que doit posséder un homme politique pour exercer ses fonctions sont-elles les mêmes que celles d'un haut fonctionnaire ?", ce répondant a répondu :

"Ah, les qualités que doit posséder l'homme politique ? Donc, moi, je dirais qu'elles sont les mêmes et probablement ... je pense que l'homme politique, pour l'homme politique, il est essentiel de savoir s'exprimer, de savoir exposer les problèmes avec concision mais aussi avec simplicité, avec simplicité; et l'homme politique doit avoir un grand sens diplomatique, peut-être je dirais certainement plus grand que celui que devrait avoir le fonctionnaire, lequel, dans des circonstances déterminées, peut être aussi dur, et aussi réellement dur, non seulement en apparence. Je pense que l'homme politique toutefois doit avoir toujours ce ... "sens diplomatique", un savoir faire plus grand que le fonctionnaire."

A la question de relance : "Et quelles seraient alors les qualités les plus nécessaires pour un haut fonctionnaire ?", il répond :

"Donc, personnellement, j'estime que les qualités les plus nécessaires pour le fonctionnaire sont, avant tout une grande honnêteté et une droiture, une droiture à toute épreuve, je dirais, une ... des connaissances approfondies et savoir traiter avec les gens".

Cet exemple montre clairement que si l'on avait posé la première question sous sa forme fermée, la réponse aurait été "Oui, ils doivent posséder les mêmes qualités". A ce moment, on aurait posé une question fermée tendant à déterminer quelles étaient ces qualités communes aux hommes politiques et aux hauts fonctionnaires. On aurait probablement obtenu une liste de qualités communes et on aurait ainsi enregistré une opinion qui ne correspondait pas à la pensée profonde du répondant. Mais, comme la question a été posée sous sa forme ouverte, le répondant, après avoir affirmé que les qualités doivent être les mêmes, développe son discours de façon telle qu'il apparaît clairement que ces qualités ne sont pas du tout les mêmes. Pour l'homme politique, il s'agit de la capacité de s'exprimer oralement avec clarté et concision (définition de notre code 76) et de la diplomatie (notre code 16); alors que pour le haut fonctionnaire, il s'agit de l'honnêteté (code 61), de l'impartialité (code 63), de l'expertise (code 31) et de la capacité générale de s'entendre avec les gens (code 20).

Finalement, notre expérience confirme parfaitement l'opinion d'un chercheur qui a une très grande expérience des interviews, notamment des interviews des élites : Dexter (1970, p. 56) : "It is my experience and impression (...) that many elite interviewees dislike a steady flow of questions (...). They would prefer a discussion, or still more, perhaps, something which sounds like a discussion but is really a quasi monologue by understanding comments".

En conclusion , l'entretien semi-directif présente les avantages suivants :

1. il est beaucoup moins coûteux que l'entretien non-directif;
2. il permet d'atteindre un niveau de profondeur satisfaisant;
3. le répondant n'est pas entièrement enfermé dans le cadre défini par le chercheur: celui-ci propose un thème, écoute éventuellement le répondant;
4. contrairement aux enquêtes par questions fermées, où les termes sont définis et proposés par le chercheur, le répondant a la possibilité de définir les termes qu'il utilise; ceci permet, au moment de l'analyse, d'attribuer aux termes la signification que leur attribue le répondant.

La conduite de l'entretien semi-directif et l'analyse des résultats impliquent une bonne connaissance du milieu (politique, économique, administratif) dans lequel évoluent les répondants (Dexter, 1970, pp. 19-20). C'est la raison pour laquelle nous avons rassemblé ces données dans le cadre de monographies synthétiques, notamment en ce qui concerne les cantons. Pour le niveau fédéral, nous disposons d'études suffisamment étoffées pour les besoins de notre recherche.

Pour garantir la fidélité des informations ainsi recueillies, les entretiens ont été enregistrés sur magnétophone (voir dans ce sens Dexter, 1970, pp. 59-60, et Putnam, 1973, b, p. 20). L'utilisation de questions ouvertes et l'enregistrement sur bande magnétique impliquent que les interviews soient dactylographiées et soumises à une analyse (analyse du contenu qualitative et/ou quantitative) pour déterminer les thèmes, les variables, les dimensions sous-jacentes au discours des répondants. Ce travail servira de base au codage des entretiens. Certes, cette façon de procéder implique des coûts de transcription importants comme nous le verrons ci-dessous. C'est là, à notre avis, le seul inconvénient majeur de cette technique. Mais les avantages sont tellement importants que le rapport coût-efficacité est certainement très favorable. Laissons sur ce point la parole à un chercheur qui a de l'expérience dans ce domaine : "To eliminate error in recording of answers, to make the interviews more conversational, and to allow intensive subsequent

analysis of modes of expression and style of thought, we asked each respondent for permission to taperecord the interview. (...) The benefits of taping are quite considerable. The absence of note taking (plus the design of the interview schedule) succeeded in most cases in creating an atmosphere of conversation rather than cross-examination. We will see later the utility of having at the analyses stage a verbatim record of the interview." (Putnam, 1973, b, p. 20).

Nous avons eu recours à un questionnaire écrit à questions fermées pour recueillir les données signalétiques usuelles, comme l'âge, le sexe, le niveau d'instruction, etc. de nos répondants. Ce questionnaire ne requiert pas de commentaire particulier, sauf en ce qui concerne la dernière question, qui est la seule question d'opinion formulée sous forme de question écrite et précodée. Cette dérogation à notre optique générale est due au souci d'établir une comparaison avec une étude faite aux Etats-Unis, fondée sur ce même type de question. Cette question, combinée aux variables socio-économiques, s'insère dans le cadre des études sur la bureaucratie représentative (la référence de base est Meier et Nigro, 1976, notamment, pp. 464-466).

## 2. L'Elaboration du Questionnaire<sup>3</sup>

(.....)

### 3. Aspects Pratiques de l'Entretien Semi-Directif

#### 2.1. Avant l'entretien

Il n'est peut-être pas sans intérêt de terminer cette section avec quelques conseils pratiques tirés de notre expérience. Il va sans dire que les lignes qui suivent ne s'adressent pas aux chercheurs chevronnés, mais aux chercheurs débutants ou à tous ceux qui n'ont pas une grande expérience de l'entretien semi-directif.

La première remarque pratique concerne **la nécessité d'enregistrer les entretiens** sur bande magnétique<sup>4</sup>. Cette option pratique se situe directement dans le prolongement du choix méthodologique en faveur de l'entretien semi-directif par opposition à l'entretien

<sup>3</sup> Cette partie est plus particulièrement liée au contenu de cette recherche, et relativement peu utile pour le recherche RUIG-PPP. De toute façon nous avons déjà rédigé le questionnaire et il ne sera pas possible, faute de temps, de le tester. Elle ne figure donc pas dans le présent document.

<sup>4</sup> Les remarques concernant l'enregistrement ont été formulées avant la mise sur le marché des enregistreurs numériques de petites dimensions, mais elles peuvent facilement être adaptées aux nouveaux enregistreurs numériques.

directif à questions pré-codées. Nous l'avons déjà dit, il s'agit de permettre au répondant de s'exprimer librement, avec ses propres mots, son propre discours, sur un thème qui lui est proposé par le chercheur, lorsque l'objectif de ce dernier est d'identifier une structure d'attitudes, de valeurs d'une certaine complexité. Il faut donc logiquement garantir au répondant que ce qu'il dira lors de l'entretien sera enregistré tel quel par le chercheur. Certes, nous le verrons plus loin, le chercheur va devoir interpréter ce que le répondant lui a dit, et les risques de mauvaise interprétation ne sont évidemment pas éliminés par l'enregistrement sur magnétophone. Mais il faut commencer par éliminer le premier pas vers une mauvaise interprétation : la déformation de l'information au moment même où elle est enregistrée par le chercheur.

A ce propos, il faut se garder de faire confiance à sa propre expérience de chercheur; même si on a réalisé plusieurs dizaines d'interviews semi-directives, il faut **éviter de prendre des notes tout en écoutant** ce que dit le répondant, en essayant de déterminer quelle question de relance il convient de poser. En effet, **il faut absolument que l'interviewer puisse se concentrer complètement sur le discours du répondant**, sans avoir à se soucier de traduire séance tenante en un langage forcément synthétique le discours de ce dernier, à moins d'être un excellent sténographe, ce qui ne résout évidemment pas le problème de l'attention que le chercheur doit constamment porter au discours du répondant s'il veut être en mesure d'intervenir efficacement lors de l'entretien. Les risques de mal interpréter des parties du discours, ou de ne pas en saisir certaines autres pendant qu'on est pris par la lourde tâche de prendre des notes, sont en effet trop grands.

Notre expérience montre que même lorsque l'entretien est enregistré, il suffit d'un moment d'inattention, humainement toujours possible, pour que l'enquêteur laisse passer l'occasion de poser la question de relance qui aurait permis d'élucider une question qui, dans ce cas, restera à jamais obscure et sans réponse.

Certes, **on pourrait avoir recours à un deuxième chercheur**, éventuellement un sténographe, **qui prendrait note de l'entretien in extenso, pendant que l'autre conduit l'entretien. Mais cette méthode est à déconseiller**, car elle introduit dans la relation répondant-chercheur une tierce personne, qui risque de troubler, ne serait-ce que pour des raisons psychologiques, le déroulement de l'entretien. Nous en avons fait l'expérience lors de notre recherche sur l'exécution de l'arrêté fédéral urgent en matière d'aménagement du territoire au Tessin (Urio, 1979). Nous avons, en effet, réalisé quelques entretiens de la façon suivante : un chercheur expérimenté menait l'entretien alors qu'un chercheur débutant prenait des notes. Nous avons eu nettement l'impression lors de ces entretiens

que les répondants étaient quelque peu dérangés par cette double présence, et qu'ils faisaient preuve d'une retenue inhabituelle. En effet, lors d'entretiens successifs réalisés par un seul chercheur auprès de ces mêmes répondants, ceux-ci ont été beaucoup plus à l'aise et ont répondu plus librement aux questions qui leur étaient posées pour la deuxième fois.

L'enregistrement sur bande magnétique apparaît en conclusion comme le moyen le plus efficace pour garantir à la fois la fidélité du matériau sur lequel le chercheur devra travailler par la suite, et le caractère strictement confidentiel et bilatéral de l'entretien.

Certes, on pourra objecter, **pas tout le monde accepte facilement de se faire interviewer en sachant que ses réponses sont enregistrées** sur magnétophone. Il est évident que si vous annoncez, par exemple, à un Ministre que vous allez l'interviewer sur le dernier scandale politique qui vient d'éclater, vous aurez de la peine à le persuader à parler dans votre micro. Mais il est assez rare qu'en sciences sociales on s'intéresse de près aux scandales politiques. Et même si cela était le cas, on serait bien avisé d'avoir recours à d'autres méthodes. Mais si l'objectif de la recherche est la détermination d'attitudes, de systèmes de valeurs ou de conceptions générales, les risques de refus sont moindres à notre avis. Dans notre recherche sur la culture politique des hauts fonctionnaires et des membres des gouvernements cantonaux et fédéral, seulement quelques rares personnes farouchement hostiles à toute recherche sociologique ont refusé l'enregistrement sur magnétophone.

Evidemment, pour que l'idée d'un enregistrement soit acceptée, **il faut prendre des précautions dès le début de la recherche sur le terrain**, c'est-à-dire dès les premiers contacts avec les répondants ou, le cas échéant, avec leurs supérieurs hiérarchiques.

- Il faut, en particulier, **expliquer clairement les raisons** qui militent en faveur de l'enregistrement sur magnétophone.
- Il faut ensuite **insister sur le caractère strictement confidentiel des entretiens**, sur le fait que personne d'autre que les chercheurs qui réalisent la recherche n'aura accès à la transcription des entretiens (et ce, comme on le verra plus loin, pour les besoins du codage), et sur le fait que les publications éventuelles ne permettront pas d'identifier les individus. Ce dernier point concernant le caractère confidentiel des entretiens est particulièrement important; il doit être **répété à plusieurs reprises**, notamment juste avant l'entretien proprement dit.

En même temps qu'on expliquera la nécessité de l'enregistrement, **on exposera** succinctement et en termes clairs, c'est-à-dire dépouillés de tout jargon universitaire, **les objectifs principaux de la recherche**.

A ce propos, il faut **absolument éviter de fournir des explications trop détaillées**. En effet, celles-ci risquent, d'une part, d'apparaître comme des poncifs ou des élucubrations d'intellectuels de salon, et d'autre part, de compromettre ainsi l'établissement d'un bon contact (si possible une certaine sympathie) entre répondant et chercheur, sans lequel l'entretien se déroulera difficilement à la satisfaction des deux parties. Il n'y a rien de plus désagréable pour un répondant que d'avoir l'impression qu'on vient lui faire la leçon ou qu'on va le soumettre à une expérience comme un cobaye.

D'autre part, **des explications trop détaillées risquent de dévoiler au répondant plus qu'il n'est nécessaire qu'il sache avant l'entretien**, en lui fournissant des indications sur les questions qu'on va lui poser. Il ne s'agit pas ici bien entendu de suggérer de cacher quoi que ce soit au répondant. Nous l'avons dit : il faut lui expliquer clairement les objectifs de la recherche. Mais il faut aussi garantir que celle-ci atteigne les objectifs que le chercheur s'est fixé. Si l'on veut atteindre les valeurs profondes portées par l'individu, **il faut éviter que celui-ci rationalise son système de valeurs à travers des stéréotypes**. Certes, aucune technique (sauf peut-être l'entretien clinique de type psychiatrique) peut éviter cet inconvénient, mais il est certain que fournir des indications précises quant au contenu des questions ne peut que faciliter des opérations de rationalisation de la part des répondants. Il faut donc respecter une des règles fondamentales de la conduite de l'entretien semi-directif, mais aussi de tout autre type d'entretien : **garantir autant que possible le caractère spontané des réponses**. C'est la raison pour laquelle nous déconseillons vivement a fortiori de fournir sous quelque prétexte que ce soit une copie du questionnaire aux répondants, même quelques instants avant l'entretien. Il y a **toutefois** des circonstances où il est permis, et même opportun, de ne pas appliquer strictement cette règle. Voici les **principales exceptions**.

(1) Un premier cas peut se présenter dans la phase de prise de contact avec un personnage clef, dont l'avis peut être décisif pour que d'autres personnes acceptent l'entretien. Prenons l'exemple d'une recherche auprès des hauts fonctionnaires d'un canton suisse. Notre expérience montre qu'une excellente façon d'établir le contact avec le milieu administratif consiste à s'adresser directement au Chancelier d'Etat du canton en question. En effet, celui-ci occupe une position clef entre gouvernement, parlement et administration et est en mesure d'évaluer assez objectivement les chances que la recherche soit bien accueillie aussi bien au niveau politique, notamment au niveau gouvernemental, qu'au sein de l'administration. Notre expérience prouve aussi que les Chanceliers sont généralement ouverts aux problèmes posés par une recherche sociologique. Leur influence étant par ailleurs généralement assez grande, un avis favorable de leur part est bien souvent un gage



de réussite, si bien qu'ils constituent à tout point de vue un contact idéal. Il devrait être possible d'identifier d'autres personnages de ce type lors de recherches analogues conduites au sein d'autres organisations hiérarchisées. Revenons maintenant à notre exemple et supposons que le Chancelier ne soit pas d'emblée convaincu par les explications fournies spontanément par le chercheur. On pourra alors aller plus loin dans l'explication et, si nécessaire, on pourra même aller jusqu'à la lecture de toutes les questions que l'on entend poser. Dans ce cas toutefois, il faudra obtenir la promesse formelle que les questions ne seront pas divulguées. Il faudra également exclure le Chancelier de la liste des personnes à interviewer. Si le Chancelier persiste dans son opposition, on aura alors tout essayé, en tout cas à ce niveau, pour la réussite de la recherche. Si, par contre, il accepte, on aura atteint l'objectif en ayant perdu un seul répondant.

(2) Un deuxième cas où la règle de la discrétion quant au contenu et à la formulation des questions peut être partiellement relâchée peut se présenter lorsqu'un répondant refuse d'accorder l'entretien. Cela peut se produire avec des répondants qui ne sont pas insérés dans une hiérarchie (par exemple des députés); ou bien, avec des répondants insérés dans une hiérarchie, mais qui refusent d'accorder l'entretien, quand bien même leur supérieur hiérarchique ait donné son accord. Dans ce cas, on essayera tout d'abord de **persuader le répondant à accorder un entretien préliminaire** au cours duquel on lui propose de lui expliquer plus en détail les objectifs de la recherche, sans qu'il y ait, bien entendu, aucun engagement de sa part quant à la réalisation de l'entretien proprement dit. Lors de l'entretien préliminaire, on pourra se rendre compte sur quoi porte la réticence du répondant, en particulier si elle a trait à la crainte que les questions ne portent sur des aspects confidentiels de son activité. C'est là une crainte bien légitime éprouvée par plusieurs répondants, étant donné qu'effectivement les affaires qu'ils ont à traiter présentent bien souvent des aspects délicats et, en ce qui concerne notamment les fonctionnaires, que ceux-ci sont astreints à certaines règles, notamment de discrétion, prévues par leur statut. **Dans ce cas, on pourra aller plus loin dans les explications, éventuellement on pourra lire le libellé d'une ou de deux questions à titre d'exemple.** Cela suffit la plupart du temps à convaincre le répondant et ne représente pas, à notre avis, une entorse sérieuse au principe de base. Si des explications plus poussées devaient s'avérer nécessaires, notamment la lecture préalable de plusieurs questions, nous conseillons d'abandonner.

(3) Troisième cas : il se peut qu'**un répondant se bloque au cours de l'entretien et refuse de répondre à une question donnée**.<sup>5</sup> Il se peut aussi qu'il hésite et qu'il donne une réponse évasive. Il appartient dans ce dernier cas à la sensibilité du chercheur de décider s'il convient d'intervenir. Dans les deux cas, nous **conseillons d'arrêter l'enregistrement** et d'avoir une conversation franche avec le répondant.

- Si ce dernier refuse de s'exprimer, même en l'absence de tout enregistrement, il ne faut pas insister, mais dire que vous comprenez parfaitement ses scrupules et lui rappeler que, de toute façon, il n'est obligé de répondre à aucune question. Insister dans ce cas ne ferait que crispier encore davantage le répondant et on risquerait de compromettre sérieusement la suite de l'entretien.
- Si, par contre, le répondant s'exprime, nous conseillons de résumer rapidement sa pensée et de lui demander si, après tout, il ne pense pas pouvoir répéter sa pensée pour l'enregistrement. La plupart du temps, nos répondants qui se sont trouvés dans cette situation ont ainsi eu le temps de se rendre compte que tout compte fait, ce qu'ils avaient à dire ne méritait pas d'être exclu de l'enregistrement. Il faut uniquement veiller à ce que ce qui a été dit avant l'enregistrement corresponde à ce qui a été dit pendant, et, évidemment, le noter.

Dans quelques cas très rares, il s'est avéré nécessaire de promettre de restituer les enregistrements après utilisation ou d'envoyer une copie de la transcription de l'entretien aux répondants pour pouvoir obtenir leur accord. C'est une contrainte facile à satisfaire, à condition qu'elle ne se généralise pas à l'ensemble des répondants, car alors son coût risquerait de devenir trop important.

Remarquons pour terminer que même les répondants les plus réticents que nous avons pu malgré tout convaincre d'accepter l'entretien, ont reconnu après coup qu'il n'y avait là rien de trop confidentiel ou délicat. Deux d'entre eux, qui avaient accepté l'entretien à condition que les bobines restent dans leur bureau et que la dactylo se déplace chez eux pour établir la transcription de l'enregistrement, ont renoncé à cette exigence après l'entretien.

On pourrait encore **objecter que certaines personnes, notamment celles qui n'ont pas l'habitude de ce type d'entretien, perdent leurs moyens en face d'un micro**. Nous n'avons toutefois rencontré qu'une seule personne qui était à ce point impressionnée

---

<sup>5</sup> Ce cas est à cheval entre les parties 2.1. et 2.2., mais pour des raisons évidentes il valait mieux de l'aborder dans le cadre de la partie 2.1.

par un magnétophone. Evidemment, il ne faut pas que l'enregistreur prenne trop de place entre les deux interlocuteurs.<sup>6</sup> Nous conseillons de le placer de côté, à la portée de la main de l'enquêteur et de façon que celui-ci puisse contrôler, par des coups d'oeil discrets, le niveau d'enregistrement. Le micro sera placé une fois pour toutes au début de l'entretien, également de côté et pointé en biais vers le répondant. De cette façon, il capte aussi la voix du chercheur, quoiqu'à un niveau légèrement inférieur. A moins évidemment de disposer d'un magnétophone à contrôle automatique du niveau d'enregistrement, ce qui existe pour certains modèles à cassettes, généralement pas pour les enregistreurs à bande. Cette position du micro rend inutile toute manipulation de ce dernier au cours de l'entretien. De cette façon, même les personnes les plus émotives oublient la présence de l'enregistreur après quelques minutes d'entretien. Pour faciliter cela, on aura soin de faire commencer l'entretien par une ou deux questions simples, bien connues du répondant et ne nécessitant en principe qu'un discours descriptif. Par exemple, notre questionnaire sur les hauts fonctionnaires commençait par les deux questions suivantes : 1) Pouvez-vous me dire pourquoi vous êtes entré au service de l'Etat ? 2) Pourriez-vous me dire en quoi consiste votre service ? Il faut évidemment que ces questions introductives, tout en respectant les critères susmentionnés, soient également en rapport avec l'objet général du questionnaire et apportent des informations pertinentes.

## 2.2. Pendant l'entretien

### 2.2.1. Quelle attitude adopter pendant l'entretien?

Pendant l'entretien, le chercheur essayera de garder **une attitude et un ton aussi neutres que possible**. Cela ne veut pas dire qu'il faut énoncer les questions avec une voix d'enterrement. Au contraire, on aura intérêt à s'exercer à les énoncer de la façon la plus naturelle et plaisante possible, ce qui est important surtout lorsqu'on a à faire une longue série d'interviews. Mais il faut éviter d'utiliser un ton approbateur ou désapprobateur en énonçant les questions. Par contre, il n'est pas à déconseiller d'encourager le répondant par des signes de tête ou par des "oui, oui" approbateurs lorsqu'il s'exprime, notamment s'il ne fait pas preuve d'une très grande assurance. Toutefois, il suffira en règle générale de regarder franchement le répondant en montrant qu'on écoute avec intérêt ce qu'il a à dire.

---

<sup>6</sup> Les remarques suivantes sont plus particulièrement valables pour les anciens modèles, plus volumineux. Néanmoins l'expérience montre que même un enregistreur de petite taille avec micro incorporé reste visible et peut indisposer certaines personnes. Les remarques gardent donc leur utilité.

### 2.2.2. Et si une discussion s'engage avec le répondant ?

Il se peut qu'une discussion s'engage à propos de telle ou telle question. Ceci qui peut se produire dans trois cas :

- **Le répondant déclare ne pas comprendre le sens d'une question** ou il affirme carrément que la question posée lui paraît dépourvue de sens ou d'intérêt. Le chercheur se gardera bien de se laisser emporter par une sainte indignation. Il fera preuve de patience et surtout de modestie. **Il répondra aux questions en essayant de ne pas trop expliquer, pour ne pas influencer le répondant.**

**Bien souvent il suffit en effet de répéter la question.** Si cela ne suffit pas, on la reformulera de façon légèrement différente pour que le courant passe. Cette opération délicate sera d'autant plus facile que les questions auront été soigneusement libellées en des termes familiers avec le type de personnes que l'on interroge. Une trop longue explication a par ailleurs l'inconvénient de passer aux yeux du répondant comme une leçon et peut donc l'irriter et compromettre ainsi la suite de l'entretien.

- **En cas de contestation de l'opportunité ou du libellé d'une question**, il vaut mieux ne pas engager une discussion interminable, et ce toujours dans le but de ne pas influencer ou indisposer le répondant. Après tout, on réalise des interviews pour connaître les opinions des répondants et non pas celles des enquêteurs. Si on veut vraiment engager la discussion avec le répondant, il vaut mieux attendre la fin de l'entretien pour le faire. **On se limitera donc à une brève explication du sens de la question et si la contestation persiste**, on dira poliment au répondant qu'en tout cas, c'est à son opinion que l'on s'intéresse, que de toute façon il n'est évidemment pas obligé de répondre ou qu'il peut répondre de la façon qu'il jugera la meilleure.
- **Si les questions du répondant portent sur la signification des mots** utilisés dans le libellé des questions, **nous déconseillons d'y répondre.** En effet, un des principes de base de l'entretien semi-directif est de laisser au répondant la liberté d'utiliser le vocabulaire de son choix. Evidemment, étant donné que les stimuli émanent du chercheur, celui-ci ne peut pas s'empêcher de les exprimer en utilisant des termes de son choix. On évitera par conséquent dans l'énoncé des questions des termes chargés de connotations ou trop compliqués ou peu usuels. Si malgré tout le répondant demande quelle est la signification d'un terme (bien souvent à la suite d'un simple réflexe de défense), on répondra que c'est à lui de lui donner la

signification de son choix. Ainsi, par exemple, dans notre questionnaire, nous avons utilisé le terme "planification". Plusieurs répondants nous ont demandé : "Qu'est-ce que vous entendez par planification ?". Nous leur avons répondu : "Eh bien, c'est à vous de le définir de la façon qui vous convient".

Il peut toutefois y avoir **des exceptions** aux quelques conseils que nous venons de donner.

(1) En effet, **il se peut que l'on veuille à dessein provoquer le répondant** sur un sujet donné. Dans ce cas, il vaut mieux **mettre la provocation sur le compte de tierces personnes anonymes**, plutôt que d'assumer soi-même cette lourde tâche. Ainsi par exemple, dans notre recherche sur les hauts fonctionnaires, nous voulions provoquer nos répondants sur la question de la mauvaise (vraie ou fausse) organisation de l'administration publique. La question était ainsi formulée : "On entend souvent dire aujourd'hui que les entreprises privées sont mieux organisées que l'administration publique. Qu'en pensez-vous?"

On peut aussi remarquer que l'utilisation de la troisième personne pour la formulation de ce type de questions permet d'éviter de s'engager dans le genre de discussion assez périlleuse lancée par la contre-question "Mais vous dites ça sur la base de quoi?"

(2) Dans d'autres cas, on peut avoir recours à la **provocation ad hoc séance tenante**, c'est-à-dire pour secouer un répondant par trop élusif. Ainsi, par exemple, si un répondant persiste à répondre à une série de questions par des "je ne sais pas" ou par des "alors là, je ne suis pas assez au courant pour vous répondre", on ne risque pas grand chose si on essaye de le secouer en lançant : "vous ne savez vraiment pas ?" ou bien : "je pensais que dans votre position...". Mais, en général, on utilisera ce procédé uniquement dans les cas désespérés. Encore une fois, si le questionnaire est bien construit, ce genre de situation est plutôt rare.

(3) **Il arrive parfois qu'un répondant se bloque sur une question, alors qu'il en a déjà abordé le sujet en répondant à une autre question.** Il suffit dans ce cas de le lui rappeler pour qu'il consente généralement à revenir plus en détail sur le sujet en question. Il se peut aussi qu'un répondant ait déjà partiellement traité un sujet dans le cadre de sa réponse à une question précédente, mais que vous ne soyez pas en mesure de décider séance tenante s'il y a déjà répondu de façon satisfaisante. Il vaut donc mieux poser quand même la question. Toutefois, pour éviter de donner au répondant l'impression qu'on revient tout le temps sur les mêmes problèmes, ce qui peut être désagréable pour le répondant,

nous conseillons de poser la nouvelle question en l'introduisant de la façon suivante : "Vous avez déjà en partie répondu à la question suivante, mais je vous la pose quand même, au cas où vous voudriez développer votre pensée à ce propos". Il est rare que le répondant considère qu'il a déjà répondu de façon satisfaisante à la nouvelle question.

### 2.2.3. Et si le répondant ne donne pas les informations recherchées ?

Les derniers paragraphes nous ont déjà permis d'aborder **le problème du recours difficile aux questions de relance (« probing questions »)**. Il y a plusieurs moyens pour aider le chercheur à se tirer d'affaire.

(1) Le premier moyen de résoudre ce problème consiste à **prévoir autant que possible les questions de relance au moment de la rédaction du questionnaire**. Ceci implique tout d'abord une bonne connaissance préalable des sujets que l'on va aborder avec les répondants. Si cette connaissance n'est pas assez poussée, on pourra la compléter lors de quelques interviews réalisées à titre de **pré-test**. Celles-ci peuvent être réalisées auprès de personnes se trouvant dans la même position que les répondants, ou au moins dans une situation analogue. Evidemment, il faudra expliquer clairement à ces personnes le but de ces interviews préliminaires. Ces entretiens seront enregistrés pour permettre d'analyser la façon dont ils se sont déroulés, pour identifier les erreurs éventuelles commises par le chercheur et pour comprendre les réactions des répondants, notamment leur compréhension des questions posées. On pourra également discuter de tout cela avec ces mêmes répondants à la fin de l'entretien, jamais pendant celui-ci.

Avant même de procéder au pré-test, il **est indispensable que les enquêteurs se familiarisent parfaitement avec le questionnaire** en s'interviewant les uns les autres. Remarquons que le pré-test peut être aussi utilisé pour estimer la durée probable de l'entretien.

(2) Indépendamment des questions de relance préalablement prévues, **il faut que le chercheur soit prêt à en improviser d'autres lorsque le déroulement de l'entretien l'exige**. Malheureusement, il n'est pas possible de donner à ce propos des conseils trop précis. On peut toutefois d'une façon générale conseiller aux enquêteurs d'avoir présent à l'esprit le schéma suivant :

1. Le répondant a-t-il répondu à la question posée ?

Si oui, on passe à la question suivante.

Si non, il faut le ramener au sujet de la question, une ou deux fois, si nécessaire; s'il persiste à rester à côté du sujet, cela veut dire qu'il n'y a pas de réponse; il faudra régler ça au moment du codage, et on passe à la question suivante; trop insister ne ferait qu'indisposer le répondant;

2. Le répondant a répondu à la question : sa pensée est elle **clairement** exprimée?

Si oui, on passe à la question suivante

Si non, il faut le relancer.

Pour ce faire,

- une première possibilité consiste à résumer sa pensée en une phrase cohérente et à lui demander si c'est bien ce qu'il a voulu dire. Par exemple :  
"Vous voulez dire que le gouvernement devrait donner l'impulsion à tous les projets de loi ?"

Le fait que l'affirmation contenue dans la question de relance ne corresponde pas nécessairement à la pensée du répondant n'a pas trop d'importance, si l'on considère que son but principal est d'amener le répondant à s'exprimer davantage et plus clairement sur un sujet qu'il a déjà abordé. Toutefois, il est clair qu'il y a là un risque de suggestion certain.

- Ainsi, nous préférons la technique des questions formulées à moitié, du genre :  
"Donc, si j'ai bien compris, le rôle du gouvernement devrait être de .....". La plupart du temps, le répondant s'insère dans votre phrase et la complète à son tour;

2. Le répondant répond à la question, mais de façon **trop succincte**, il vaut généralement la peine de le relancer :

"Vous ne voulez pas développer ce point ?" ou bien

"Voulez-vous ajouter quelque chose ?".

Mais en définitive, les questions de relance impliquent avant tout, outre une bonne connaissance du sujet, une bonne mémoire et une excellente capacité de concentration,

une très grande sensibilité, qui ne s'acquièrent pas en lisant des manuels, mais sur le terrain. C'est là, en effet, que l'on apprend à comprendre la psychologie des différents types de répondants et, surtout, à s'y adapter. Certes, il ne faut pas exagérer l'importance des questions de relance improvisées lors de l'entretien. Encore une fois, un bon questionnaire avec des questions de relance préalablement définies permet de s'en sortir dans la plupart des situations. En outre, **l'utilisation trop libre des questions de relance improvisées** ne ferait qu'augmenter artificiellement la variété des discours des répondants, en rendant d'autant plus difficiles les phases successives du codage et de l'analyse. C'est la raison pour laquelle **nous conseillons vivement des réunions périodiques aussi fréquentes que possible entre les enquêteurs au début de la période de réalisation des entretiens**, pour que ceux-ci puissent discuter mutuellement des problèmes posés par les questions de relance improvisées et les régler aussi rapidement que possible dès la réalisation des premières interviews. Après cette période, il vaut mieux de limiter l'utilisation des questions de relance improvisées aux cas particulièrement difficiles, qui sont généralement plutôt rares.

Toutes les remarques que nous avons exprimées jusqu'à présent sur la réalisation des entretiens, en impliquent une autre particulièrement importante, concernant le **choix des personnes qui auront la responsabilité de réaliser les interviews**. La solution la plus simple et la plus efficace consiste à confier la réalisation des entretiens aux mêmes chercheurs qui ont participé à la conception de la recherche. En effet, ce sont eux qui sont mieux familiarisés avec son contenu, ses objectifs, son cadre théorique. Ils sont donc mieux à même de conduire les entretiens de façon pertinente. Si toutefois il était nécessaire d'avoir recours à d'autres enquêteurs, il faudra éventuellement les tester par les anciens membres de l'équipe de recherche.