

Jean-Claude Kaufmann

L'ENTRETIEN COMPRÉHENSIF

4^e édition

**sous la direction de
François de Singly**

ARMAND COLIN

Conception de couverture : Atelier Didier Thimonier

Le pictogramme qui figure ci-contre mérite une explication. Son objet est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, particulièrement dans le domaine de l'édition technique et universitaire, le développement massif du photocopillage.

Le Code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique s'est généralisée dans les établissements

d'enseignement supérieur, provoquant une baisse brutale des achats de livres et de revues, au point que la possibilité même pour

les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée.

Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, de la présente publication est interdite sans autorisation de l'auteur, de son éditeur ou du

Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris).



© Armand Colin, 2011, 2016 pour cette nouvelle édition

Armand Colin est une marque de

Dunod Éditeur, 5 rue Laramiguière, 75005 Paris

ISBN : 978-2-200-61397-6

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2° et 3° a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Sommaire

Préface à la quatrième édition	7
Introduction	9
I. Le renversement du mode de construction de l'objet	13
1. Le débat méthodologique	13
1.1 L'industrialisation de la sociologie	13
1.2 L'artisan intellectuel.....	14
1.3 Débat méthodologique et débat théorique	15
1.4 La multiplicité des méthodes	16
1.5 L'entretien impersonnel.....	18
1.6 L'analyse de surface	19
2. Une autre façon de produire la théorie	21
2.1 Qu'est-ce que « construire l'objet » ?	21
2.2 Théorie et technique.....	21
2.3 La rupture progressive.....	22
2.4 La sociologie compréhensive	23
2.5 Théorie et terrain.....	24
3. La validité des résultats	25
3.1 La cible des critiques	25
3.2 L'incompréhension du renversement.....	26
3.3 Les critères de l'évaluation.....	27
3.4 Modèle sociétal et modèle théorique.....	27
3.5 Preuve immédiate et à long terme.....	28

3.6 La saturation des modèles.....	29
3.7 Les instruments complémentaires de validation.....	30
2. Commencer le travail : rapidité, souplesse, empathie.....	33
1. Entrer dans le sujet.....	33
1.1 La question de départ	33
1.2 La double fonction des lectures	36
1.3 Des lectures essentielles.....	37
1.4 La compression de la phase exploratoire.....	38
1.5 Le regard sur soi.....	39
2. Des instruments évolutifs	39
2.1 Le plan.....	39
2.2 L'échantillon.....	40
2.3 La grille.....	43
3. La conduite d'entretiens.....	46
3.1 Rompre la hiérarchie	46
3.2 L'enquête dans l'enquête.....	48
3.3 L'empathie.....	50
3.4 L'engagement	51
3.5 Un jeu à trois pôles.....	53
3.6 Les tactiques.....	54
3.7 Une illustration.....	55
3.8 Utiliser Internet	56
3. Le statut du matériau.....	59
1. Pourquoi les gens parlent	59
1.1 La construction de la réalité	59
1.2 Une situation expérimentale.....	60
1.3 Banaliser l'exceptionnel	61
1.4 Le rôle de bon élève.....	62
1.5 L'envie de parler	62

2. Vérité et mensonge	63
2.1 Un reflet déformé du réel ?	63
2.2 Les jeux d'influence en situation d'entretien	65
2.3 Les fables de vie	66
2.4 Les effets de vérité	68
2.5 Les explications indirectes	69
2.6 La diversité des contenus	71
4. La fabrication de la théorie	73
1. L'investigation du matériau	73
1.1 Le vrai départ de l'enquête	73
1.2 Imprégnation et émotions	75
1.3 Les fiches	77
1.4 Deux exemples	81
2. Le frottement des concepts	82
2.1 Savoir local et savoir global	82
2.2 Comment utiliser les variations	87
2.3 Induction analytique et cas négatifs	88
2.4 Les trésors cachés du matériau pauvre	89
2.5 Dépasser la <i>Grounded Theory</i>	90
2.6 L'interprétation	93
2.7 La vie des concepts	94
2.8 Le fil	94
3. Quelques outils	96
3.1 Les phrases récurrentes	96
3.2 Les contradictions	98
3.3 Les contradictions récurrentes	101
5. Terminer le travail	103
1. Le calendrier	103
1.1 La saturation du modèle	103

1.2 L'inversion de la posture du chercheur	104
1.3 L'embellie finale.....	105
1.4 Le rangement des fiches.....	106
2. L'esthétique de l'objet.....	107
2.1 L'art du paquet	107
2.2 La structure interne	108
2.3 Le montage.....	109
3. L'écriture	111
3.1 La légèreté	111
3.2 L'honnêteté.....	112
3.3 Le style.....	113
3.4 La double audience	115
Conclusion	117
Bibliographie.....	119
Index	125

Préface à la quatrième édition

Ce livre est un objet hybride. Tiré pour l'essentiel de ma propre manière de procéder (j'ouvre ma boîte à outils pour expliquer comment je les utilise), il monte en généralité jusqu'à proposer une méthodologie à vocation universelle, auréolée d'un titre : *l'entretien compréhensif*. À l'encontre de la consigne fournie dans le présent ouvrage (donner très vite un titre), je dois d'ailleurs avouer que le choix de celui-ci tarda et me créa bien du souci. Car je n'étais pas certain qu'une telle montée en généralité à partir d'une expérience personnelle puisse être reçue comme légitime. Lors de la première édition, j'étais donc assez anxieux au moment de découvrir les réactions de mes collègues. D'autant que la plupart des techniques proposées ici contiennent aux principes habituels enseignés dans les livres de méthode concernant l'entretien et n'avaient guère été énoncées publiquement. Sur bien des points je disais même le contraire de ce qui était écrit dans les manuels (encore aujourd'hui) les plus répandus.

Je fus rassuré, mais très surpris, voire un peu déçu. Hors les compliments d'usage (qu'il convient toujours de décrypter pour savoir s'ils ne délivrent pas quelques critiques entre les lignes), plutôt abondants et sympathiques, la plupart des lettres de remerciement se terminaient sur une chute moins agréable à entendre, du genre : « mais c'est un livre qui ne m'apprend pas grand-chose, car c'est ainsi que je travaille moi-même depuis longtemps ».

Très souvent en effet les enquêteurs ne procèdent pas comme il est enseigné dans les cours de méthodologie, inexorablement dominés par une pédagogie formaliste spécifique à ce type d'enseignement. Dérive logique quand on constate que les chercheurs exposent rarement les tâtonnements de leur démarche, craignant qu'ils apparaissent comme de condamnables bricolages. Jack Katz (2001b) dénonce ce non-dit à propos de l'« induction analytique », cœur de la démarche qualitative, donc massivement utilisée mais de façon clandestine. Nombre de chercheurs la pratiquent sans l'avouer

et (comme Monsieur Jourdain pour la prose) d'autres sans même le savoir. Il me semble d'autant plus urgent de dire comment l'enquête se déroule réellement sur le terrain.

Les dernières éditions m'ont donné l'occasion de réactualiser certains passages, notamment d'ajouter un paragraphe sur les utilisations d'Internet. L'émergence du web a ouvert des perspectives nouvelles concernant la façon de mener une enquête. Des ouvrages seront bientôt nécessaires sur le sujet. Mais sans attendre, on peut remarquer qu'une partie des usages d'Internet peut être considérée comme une simple adaptation de la situation d'entretien à un contexte nouveau. Les dialogues à distance par l'intermédiaire d'une webcam par exemple. Mais aussi, de façon plus large, des questions/réponses formulées au clavier (chat, e-mail, etc.). Pour toutes ces nouvelles formes d'échange conversationnel, l'essentiel de ce qui est dit dans le présent manuel reste applicable. Sans doute l'usage de l'enregistreur pour conversations en face à face (vieux magnétophone analogique ou merveilles de la technologie numérique) diminuera-t-il dans un avenir proche ; il ne s'agit cependant que d'un aspect technique, qui ne change pas grand-chose au fond de l'affaire. Et puis, remarquons qu'il résiste le bougre ! Comme le livre papier pour la lecture. Il est tellement installé dans l'univers académique de l'entretien que l'on imagine mal devoir s'en séparer.

Avec ou sans enregistreur, dans un entretien en face à face ou à distance (par la magie d'Internet), le temps est maintenant venu de nous lancer dans l'enquête.

Introduction

Malgré des tentatives répétées, l'entretien semble résister à la formalisation méthodologique : dans la pratique il reste fondé sur un savoir-faire artisanal, un art discret du bricolage. Quand une méthode est exposée, c'est sous la forme d'un modèle abstrait, beau mais difficilement applicable. Alors que les manières de faire réellement utilisées se tapissent dans l'ombre, honteuses, comme coupables de ne se sentir guère présentables.

L'entretien est d'abord une méthode économique et facile d'accès. Il suffit d'avoir un petit enregistreur, un peu d'audace pour nouer la conversation autour d'un groupe de questions, puis de savoir tirer du « matériau » recueilli des éléments d'information et d'illustration des idées que l'on développe, et le tour est presque joué : les débrouillards se fiant à leur bon sens peuvent parvenir à ficeler une enquête qui ait une allure à peu près honnête. Les problèmes se posent quand ils veulent récidiver et améliorer : ce qui d'emblée apparaissait facile résiste au perfectionnement. Mystère d'autant plus angoissant que l'ombre du jury de maîtrise ou de thèse se profile dans les mauvais rêves : ne sont-ce pas là justement les questions qu'il adore poser ? « Sur quels critères avez-vous construit votre échantillon ? Est-il représentatif ? Qui nous prouve que ce que vous dites est vrai ? » Questions qui ne sont pas toujours les plus pertinentes mais dont on comprend qu'un jury les pose. Car son rôle est d'être le garant du sérieux du travail. Or l'entretien est une méthode qui apparaît molle, justement trop facile d'accès, suspecte *a priori*.

L'apprenti-chercheur ouvre donc des manuels pour perfectionner ses outils. Et il découvre que le moindre sourire de l'enquêteur influence les propos de l'interviewé : tout doit être tellement étudié et contrôlé dans la conduite d'entretien qu'il devient très délicat de parler. Que l'analyse de contenu doit répondre à des règles tellement exigeantes qu'il ne voit pas comment les appliquer. Impressionné, il perd confiance en lui. Conscient de

la distance qui le sépare du modèle, il est généralement contraint d'adopter un double langage : il dissimule les procédés qui lui ont permis d'avancer dans sa recherche et rédige un beau chapitre de méthodologie avec force citations, pour se protéger des critiques.

Cette situation n'est pas saine.

Elle tire son origine d'un fait essentiel, qui n'a pas été compris : il n'existe pas une méthode unique de l'entretien mais plusieurs, si différentes entre elles que les instruments qu'elles proposent ont des définitions contradictoires. Les essais de généralisation, aussi compétents soient-ils, ont pour effet de produire de la confusion en lissant ces contradictions. Voilà pourquoi le perfectionnement de la méthode est si difficile.

La démarche proposée ici résout la difficulté en ne traitant pas de l'entretien en général mais d'une méthodologie particulière : l'entretien compréhensif. Il s'agit d'une méthode à la fois peu répandue en tant que telle et très proche d'autres méthodes sur de nombreux aspects : elle emprunte beaucoup à des écoles voisines. Elle emprunte d'abord aux diverses techniques de recherche qualitative et empirique, principalement aux techniques ethnologiques de travail avec des informateurs. Mais, et c'est là l'originalité de ce livre, les données qualitatives recueillies *in situ* sont concentrées dans la parole recueillie, qui va devenir l'élément central du dispositif. Elle emprunte donc aussi à la technique habituelle de l'entretien semi-directif. Pourtant, les ethnologues seront déconcertés face à cette méthode qui permet par exemple d'analyser les pratiques en utilisant la parole, et les spécialistes de l'entretien semi-directif seront surpris de constater le grand nombre d'inversions de leurs consignes habituelles (sur la neutralité, l'échantillon, etc.). Situé au croisement d'influences diverses, l'entretien compréhensif constitue en effet une méthode très spécifique, avec une forte cohérence interne.

La spécificité de l'entretien compréhensif m'a posé un problème pour la rédaction de ce livre en ce qui concerne les illustrations. Il aurait été possible de donner en exemple des travaux proches. Mais le risque d'approximation et de dilution aurait alors été si grand qu'il aurait été difficile de faire ressortir la cohérence d'ensemble. Il m'a donc semblé préférable de ne retenir que des travaux répondant strictement à l'esprit de la méthode. Or il se trouve que