

Editions Nathan Université, collection 128, 1996, 126 p. Ouvrage sous la direction de François de Singly

JC Kaufmann : chargé de recherche CNRS, CERSOF Université Paris V - Sorbonne

Introduction

L'entretien semble résister à la formalisation méthodologique : dans la pratique il reste fondé sur un savoir faire artisanal, un art discret du bricolage. (p.7)

Les principes de l'entretien compréhensif ne sont rien d'autre que la formalisation d'un savoir-faire concret issu du terrain, qui est un savoir-faire personnel. (p.9)

I- Le renversement du mode de construction de l'objet

La retenue de l'enquêteur déclenche une attitude spécifique chez la personne interrogée, qui évite de trop s'engager : à la non-personnalisation des questions fait écho la non-personnalisation des réponses. (...) L'entretien compréhensif, comme nous le verrons, s'inscrit dans une dynamique exactement inverse : l'enquêteur s'engage activement dans les questions, pour provoquer l'engagement de l'enquêté ; lors de l'analyse de contenu l'interprétation du matériau n'est pas évitée mais constitue au contraire l'élément décisif. (p.17)

L'opinion d'une personne n'est pas un bloc homogène. Les avis susceptibles d'être recueillis par entretiens sont multiples pour une même question, voire contradictoires, et structurés de façon non aléatoire à différents niveaux de conscience. La méthode de l'entretien standardisé touche une strate bien précise : les opinions de surface, qui sont les plus immédiatement disponibles. (p.19)

La construction de l'objet suit dans ce modèle [classique] une évolution bien codifiée : élaboration d'une hypothèse (elle-même fondée sur une théorie déjà consolidée), puis définition d'une procédure de vérification, débouchant généralement sur une rectification de l'hypothèse. L'entretien compréhensif reprend les deux éléments (théorie et méthode), mais il inverse les phases de la construction de l'objet : le terrain n'est plus une instance de vérification d'une problématique préétablie mais le point de départ de cette problématisation. (p.20)

(...) l'entretien compréhensif définit une modalité très spécifique de la rupture, progressive, en opposition non pas absolue mais relative avec le sens commun, dans un aller-retour permanent entre compréhension, écoute attentive, et prise de distance, analyse critique. L'objectivation se construit peu à peu, grâce aux instruments conceptuels mis en évidence et organisés entre eux, donnant à voir le sujet de l'enquête d'une façon toujours plus éloignée du regard spontané d'origine ; mais sans jamais rompre totalement avec lui. (p.22)

(...) l'objet se construit peu à peu, par une élaboration théorique qui progresse jour après jour, à partir d'hypothèses forgées sur le terrain (p.20)

La compréhension de la personne n'est qu'un instrument : le but du sociologue est l'explication compréhensive du social.

II- Commencer le travail : rapidité, souplesse, empathie

Le sujet idéal est clair et motivant : le chercheur sait où il va et il a envie d'y aller, parce qu'il a l'intuition qu'il peut y avoir là matière à découverte. Définir un thème ne suffit pas : très vite il est indispensable de réfléchir aux limites, car le premier danger de la recherche est de partir dans tous les sens, de se perdre dans les sables, et de rendre ainsi impossible toute construction de l'objet. Pour combattre ce risque, la définition de limites est un garde-fou élémentaire. (p.33)

La grille de question est un guide très souple dans le cadre de l'entretien compréhensif : une fois rédigées, il est très rare que l'enquêteur ait à les lire et à les poser les unes après les autres. C'est un simple guide, pour faire parler les informateurs autour du sujet, l'idéal étant de déclencher une dynamique de conversation plus riche que la simple réponse aux questions, tout en restant dans le thème. En d'autres termes : d'oublier la grille. Mais pour y parvenir, il faut qu'elle ait été au préalable totalement assimilée, rédigée avec attention, apprise par cœur ou presque. (p.44)

L'enquêteur qui reste sur sa réserve empêche donc l'informateur de se livrer : ce n'est que dans la mesure où lui-même s'engagera que l'autre à son tour pourra s'engager et exprimer son savoir le plus profond. Pour cela, c'est l'exact opposé de la neutralité et de la distance qui convient : la présence, forte bien que discrète, personnalisée. (...) Car pour s'engager il doit lui-même exprimer idées et émotions (sans trop développé bien sûr, ce n'est pas lui la vedette) ; s'il ne dit rien, l'autre n'aura pas de repères et ne pourra avancer (p.52-53)

III- Le statut du matériau

L'envie de parler

Entre portes qui se referment et premières réponses sèches, les prises de contact et les débuts d'entretiens ne sont pas toujours faciles. Heureusement il est fréquent que l'enquêteur n'ait plus ensuite à fournir d'effort sur ce point : l'informateur à lui-même envie de parler. Il est entré dans sa biographie, voyage guidé par l'enquêteur autour d'un thème ; et il a prit goût au voyage. Il parle de lui et on l'écoute, il développe ses arguments et ses avis ont de l'importance. Il parle de lui, et vérifie sa capacité à être doté d'une identité forte, stable, et digne d'intérêt. Il parle de lui, et avec l'aide de l'enquêteur, s'interroge de façon nouvelle sur sa propre vie. Certes le voyage n'est pas toujours facile. Le « travail d'explicitation » est « gratifiant et douloureux à la fois » (Bourdieu, 1993, p.915). Mais dans cette capacité à parler si profond et si fort de soi, il y a un « bonheur d'expression » (*idem*), un bonheur d'avoir à dire, de pouvoir dire, de dire bien, qui pousse à dire toujours plus. Jusqu'à ce que l'enquêteur et la situation d'entretien parviennent à être oubliés malgré leur caractère peu ordinaire, effacés par l'envie de parler. De parler de soi, à une sorte de monde anonyme, tout en se parlant à soi-même. (p.63)

Le fonctionnement normal de la connaissance repose sur un travail incessant d'interprétation ; il y a pas tant déformation de la réalité que construction de catégories d'intelligibilité (Bourdon, 1990). L'homme ordinaire, se déforme pas, il donne forme, pour produire du sens, de la vérité (sa vérité). Selon le type de questions posées dans l'entretien, cette construction personnalisée du sens prend des proportions plus importantes. Plutôt que de conclure à la déformation (et au caractère inexploitable du matériau ainsi recueilli), il est préférable de chercher à comprendre la logique de production du sens (et ainsi récupérer le matériau). (p.64)

Quand le chercheur trouve les clefs de lecture et entre dans les logiques de production de sens, deux cibles de connaissance s'offrent à lui : il peut d'intéresser soit aux faits objectifs qui sont visés par les propos, soit aux conditions de production de la vérité. (p.64)

Le décalage avec les faits objectifs est ailleurs que dans le mensonge. Les gens nous racontent parfois des histoires, loin de la réalité, non parce qu'ils mentent à l'enquêteur, mais parce qu'ils se racontent à eux-mêmes une histoire à laquelle ils croient sincèrement, et qu'ils racontent à d'autres qu'à l'enquêteur, l'histoire qui donne sens à leur propre vie. C'est une fable nécessaire, d'autant plus difficile à déconstruire qu'elle est vécue avec sincérité, et d'autant plus vécue avec sincérité qu'elle construit les cadres de l'action. Mais le chercheur ne doit pas se laisser tromper ; il doit se méfier des histoires qu'on lui raconte, surtout des trop belles, bâties comme de vrais conte de fées. (...). Le chercheur doit écouter attentivement les fables qu'on lui raconte, car c'est à travers elles qu'il trouvera les indices. Mais sans se laisser bercer et y croire naïvement ; il doit au contraire sans cesse débusquer les failles, pour mettre à jour ce qu'elles cachent. (p.68-69)

Ceux-ci [les effets de vérité] sont bien sûr inégaux selon les personnes, entre celles qui rusent et ne parlent que du bout des lèvres et celles qui jouent totalement le jeu. Quand les informateurs prennent goût à la confession et à l'auto-analyse, les effets de vérité sont tellement manifestes qu'ils ne sont plus à démontrer. Mais même chez les plus réticents, le déroulement de l'entretien finit par les entraîner. Car le devoir de cohérence identitaire et l'attitude de bons élèves les poussent à s'expliquer. La suite logique des réponses à fournir pour donner une bonne image de soi représente une contrainte très forte, qui est rarement relevée. (...) le devoir de cohérence, qui joue déjà dans le questionnaire quand il est bien construit (de Singly, 1992), oblige à une sincérité encore plus grande dans l'entretien approfondi (Battagliola, Bertaux-Wiame, Ferrand, Imbert, 1993). (p.70)

Les informateurs sont pris dans une dynamique qui les pousse à se livrer avec sincérité, ce qui ne signifie pas qu'ils disent toute la vérité : ils en disent un peu plus que dans une situation ordinaire, mais les zones de secret restent nombreuses. Ils sont placés entre deux injonctions contradictoires : continuer à avancer dans l'engagement, se laisser aller à jouer le jeu, ou contrôler certaines limites, ne pas aller trop loin. Le difficile arbitrage entre ces injonctions contraires débouche souvent sur des propos de type intermédiaire : des révélations masquées. Cet élément sera très important à prendre en compte au moment de l'analyse du matériau : les aveux les plus lourds sont à lire entre les lignes. Toutes les tactiques sont utilisées pour dire sans dire, s'expliquer sans s'exposer personnellement. L'ironie et les phrases à double entente, les paraboles et maximes, les mimiques (non enregistrées) donnant une autre clef d'interprétation que le signifié apparent, les demi-mots et les bouts de phrases glissés dans des propos anodins, etc. La tactique préférée est l'explication indirecte : parler de soi à travers ce que l'on dit des autres. (p.70)

IV- La fabrication de la théorie

La problématisation fondée sur les faits ne résulte ni d'un schéma conceptuel pré-établi et rigide, ni d'une pure écoute du matériau : c'est dans la va-et-vient continu entre faits et hypothèses que la théorie s'élabore progressivement. Ce ci présuppose également une posture particulière pour la formulation des hypothèses. Elles doivent intervenir activement pour malaxer le matériau : le chercheur doit donc y croire intensément et les réutiliser avec constance (on n'aboutit à rien en changeant d'hypothèse chaque matin). Mais en même temps, il doit être intimement convaincu de leur caractère partiel et provisoire, et du fait que sa recherche n'avancera en fait que lorsque les hypothèses seront déplacées par les faits et engendreront de nouvelles idées. (p.78)

Comment naissent les hypothèses ? Wright Mills explique qu'elles proviennent du mélange paradoxal de deux facteurs. D'une part la volonté activiste du chercheur, son « agilité intellectuelle » et son « désir farouche de comprendre » ; d'autre part au contraire sa passivité, son ouverture tolérante, qui lui permettent d'accueillir des « soudures imprévues » (1967, p.122). Si le chercheur reste prisonnier de ses seules idées (de ses idées fixes) sans s'ouvrir à nouveau, ses acquis théoriques stagnent et se rigidifient ; s'il est insuffisamment interventionniste, le relevé des « soudures » reste descriptif et n'est pas utilisé comme instrument créatif. La combinaison de ces deux facteurs est à la base de la manière traditionnelle de faire de la théorie (la théorie formelle et cultivée) ; la volatilité des idées abstraites permettant d'imaginer avec facilité des « soudures » les plus diverses (à condition que le chercheur possède un minimum de culture théorique). (p.86)

Résumons-nous : l'hypothèse nouvelle provient d'une « soudure imprévue » et d'une concentration sur un petit nombre d'idées à la fois (les autres étant moins présentes à la conscience). Logiquement, l'attention fixée sur la soudure elle-même est donc au centre du processus créatif. La soudure idéale part d'un fait observé et le relie à une hypothèse centrale tout en transformant cette dernière. (p.88)

Il n'existe donc pas deux cas qui illustrent un modèle de la même manière : dès que l'on creuse suffisamment dans le détail, le modèle apparaît spécifié, donc différent. Quand le chercheur saisit une variation (et je le répète, il ne cesse d'en saisir, des dizaines et des dizaines par jour), deux possibilités s'offrent à lui. Soit il la met à plat, et affine un peu plus ses catégories de rangement, les groupes et les sous-groupes, les typologies, en rajoutant une subdivision : il dresse un paysage très fin du point de vue descriptif. Soit il met ce descriptif au second plan, pour se concentrer sur une seule chose : l'amélioration du modèle central d'analyse. S'il choisit cette option, la variation eut être utilisée comme un instrument : elle montre le modèle sous un jour nouveau, et permet ainsi de mieux comprendre son fonctionnement ou un aspect du fonctionnement. (p.90)

Les variations les plus fréquentes produisent des déplacements légers, sur un aspect particulier du modèle : elles permettent de préciser un détail, opération relativement simple. Quand elles sont plus importantes, elles peuvent provoquer du trouble, de l'indécision. C'est le cas des phrases qui apparaissent bizarres, illogiques, ou qui ne correspondent en rien au modèle, ou qui le contredisent radicalement. Il peut certes s'agir de l'habituelle exception qui confirme la règle ; mais aussi d'un élément important qui n'avait pas été vu jusque là, susceptible de bouleverser le cadre d'hypothèses. Il est très difficile de juger, dans la mesure où le nouveau, par définition, est encore inconnu ; les choses qui paraissent bizarres ne sont en effet rien d'autre que celles que l'on n'a pas encore comprises.(...) le risque est grand de s'enfermer dans son modèle et de refuser de voir ce qui n'y correspond pas ou ce qui le contredit trop fortement : le processus de recherche est alors bloqué ou sérieusement ralenti. (p.90-91)

Quelques outils :

- les phrases récurrentes

Les expressions récurrentes ont toujours un intérêt dans le cadre d'un travail descriptif : elles indiquent un marquage social, même s'il se limite au niveau de l'opinion. (p.97)

- les contradictions

Pour le chercheur, l'instrument privilégié pour ne pas se laisser prendre par la trop belle histoire qu'il entend, est le repérage des contradictions dans le discours. Elles lui indiquent l'existence de logiques différentes qui, une fois mises en évidence, lui donneront une marge de manœuvre considérable, une clé d'interprétation : il pourra, grâce à elles, déconstruire le récit et donner un sens précis à ses diverses composantes. (p.98).