

Le travail de maturité

Idées, conseils et inspiration

AGIR POUR LA
PLANÈTE

Comment mener un interview ?

Ce guide propose un aperçu de ce qu'est un interview et de la meilleure manière de mener intelligemment et correctement un interview. S'agissant de la procédure d'interrogation, il existe trois grands types d'interview : interview directif, interview semi-directif et interview en profondeur (interview d'expert-e-s ou de personnes concernées).

Qu'est-ce qu'un interview ?

« Un interview est un entretien réalisé par un intervieweur avec une personne (interviewé) en vue de l'interroger sur des faits objectifs ou personnels. » (d'après le dictionnaire Larousse)

Le terme « **interview** » est un mot anglais, qui vient lui-même du français « entrevue ». En sociologie, l'interview est une « méthode systématique à but scientifique au cours de laquelle la personne interrogée est invitée à fournir verbalement des informations par le biais d'une série de questions ciblées ou de stimuli » (Scheuch, 1967)

Pour plus d'informations générales sur les interviews et les enquêtes, consulter :

- Grevisse Benoît, *Ecritures journalistiques. Stratégies rédactionnelles, multimédia et journalisme narratif*, Bruxelles, de Boeck Université, 08
- Wikipedia, *Sociologie*, http://fr.wikipedia.org/wiki/Sociologie#Recherche_empirique_et_ses_m.C3.A9thodes (août 12)

Quels sont les différents types d'interview ?

1. Interview directif

L'interview directif se caractérise par le fait que la formulation des questions, l'ordre dans lequel elles sont posées ainsi que les options de réponse et le comportement de l'intervieweur sont définis très précisément. De ce fait, il fournit des résultats comparables entre eux. Les interviews directifs conviennent particulièrement aux enquêtes écrites (p. ex. « enquête auprès d'élèves »). Ils permettent de collecter beaucoup de données en un court laps de temps. Néanmoins, dans ce type d'interview, toutes les informations supplémentaires qui viennent à l'esprit de l'interviewé-e en cours d'interview sont perdues. Par conséquent, il lui manque de la profondeur (cf. interview en profondeur).

Exemple d'interview directif : enquête auprès d'élèves

Ce type de recherche est approprié lorsque

- a. vous souhaitez sonder l'humeur et les opinions des élèves de votre école (ou dans une autre) ;
- b. ou vous voulez cerner les attitudes et les opinions dans un certain domaine, p. ex. l'éducation à la citoyenneté, la sensibilisation aux questions énergétiques, la restructuration de votre école ou une question de fond ;

Au cours d'une enquête d'opinion, des questions identiques sur un thème donné sont posées de la même façon à tous les interviewé-e-s afin de permettre de faire des comparaisons et des analyses statistiques. Les questions devraient être posées en toute neutralité, selon des critères méthodiquement vérifiés, et les interviewé-e-s devraient pouvoir y répondre sans connaissance spécialisée spécifique. Une enquête vise généralement à mettre en évidence les positions ainsi que les opinions et les comportements qui dominent au sein d'un groupe de personnes autant que possible bien défini (groupe « représentatif » dans les enquêtes à grande échelle).

Il existe différents types de questions (et de questionnaires) :

Les questions ouvertes et standardisées permettent de rassembler un vaste spectre de réponses. Les questions ouvertes appellent une évaluation précise dans laquelle les réponses peuvent être agrégées par groupe, puis commentées. Les questions standardisées permettent de réaliser une évaluation statistique des réponses.

Les questionnaires sont perfectionnés en permanence, c'est-à-dire qu'une première ébauche en est faite, est testée puis adaptée. Il est important, préalablement à l'enquête à proprement parler, de tester le questionnaire auprès de quelques personnes du public-cible choisi, afin de le rendre le plus compréhensible possible et de l'adapter au mieux au public-cible.

Par ailleurs, il convient de tenir compte des éléments suivants pour le recueil d'informations *par écrit* :

- Donnez et demandez toutes les informations nécessaires, comme l'instigateur de l'enquête, le délai de réponse, les adresses, le temps nécessaire, et éventuellement qui est interrogé, l'âge, le sexe, les revenus, le niveau d'études, etc. (si cela n'est pas demandé dans l'enquête) ;
- Dans ce type d'enquête, l'élaboration soignée du questionnaire est d'autant plus importante qu'à la différence d'un interview oral, il est impossible de demander un complément de réponse. Il y a lieu d'expliquer le but de l'enquête, pourquoi elle est importante et utile, et de préciser comment les données seront utilisées, qui en est le promoteur, et que l'anonymat des personnes interrogées sera garanti ;
- À la fin de l'enquête, mentionnez une nouvelle fois le délai de réponse ainsi que l'adresse ou le ou les lieux où l'enquête peut être déposée. Remerciez l'interviewé-e et indiquez quand il, elle sera à nouveau contacté-e. Il peut éventuellement être judicieux d'indiquer le nom et l'adresse (électronique) et/ou le numéro de téléphone de l'intervieweur.

2. Interview semi-directif

Dans cette technique d'entretien, l'intervieweur suit un catalogue de questions ou un guide de discussion, destiné à apporter à la discussion une structure donnée. L'intervieweur peut s'écarter du guide de discussion à certains endroits, afin d'approfondir ou de clarifier certaines réponses.

Ces « écarts » ont de toute évidence pour inconvénient de rendre toute comparaison des réponses difficile, voire impossible. Néanmoins, ils peuvent aussi s'avérer être une partie importante du profil d'un problème.

Exemple d'interview semi-directif : l'enquête Delphi

Au cours d'une enquête Delphi, des « expert-e-s » sont confronté-e-s aux positions d'autres spécialistes à l'occasion d'une discussion écrite en plusieurs tours portant sur un thème clairement défini. La méthode est censée fournir les profils d'un problème qui pourront être utilisés pour d'autres études dans un domaine d'activité choisi. Le nom Delphi vient de l'oracle de Delphes qui donnait des indices « codés » aux personnes venant le consulter et plaçait l'accent plus sur la connaissance de soi (« Connais-toi toi-même ! ») que sur des connaissances d'expert-e. La qualité de ce type d'enquête réside dans le fait que les connaissances expertes de différents groupes professionnels et groupes d'intérêt peuvent servir à structurer un thème ou se rapprocher de la solution à une question.

Aspects méthodologiques concernant les interviews semi-directifs et les interviews en profondeur

Dans les interviews qualitatifs, ce n'est pas le nombre d'entretiens réalisés qui compte. Le plus important en effet est de bien sélectionner les interlocuteurs, ce qui demande une réflexion précise. Ainsi, les interviews en profondeur de passant-e-s dans la rue sont intéressants uniquement lorsque le travail porte par exemple sur l'habitant moyen d'une ville et son rapport à la qualité de vie dans cette ville. Les questions ouvertes constituent une autre caractéristique des enquêtes qualitatives. Elles présupposent que la personne interrogée soit capable de verbaliser et d'articuler ses pensées. De plus, l'intervieweur devrait aussi présenter des compétences de communication élevées, auxquelles les étudiant-e-s des écoles d'enseignement secondaire ou supérieur sont normalement entraîné-e-s au préalable au cours de séances de test. Les intervieweurs doivent également donner des précisions sur le sens des enregistrements.

Le « capital » que représente l'enregistrement original est énorme, mais le travail de transcription ne doit pas être pour autant sous-estimé et doit être gardé à l'esprit dès le début, au moment de la planification des interviews.

Il est également important que la personne qui conduit l'enquête veille sciemment au choix du langage : Lorsqu'on interroge des groupes cibles n'ayant pas fait d'études, il est important de veiller à trouver le style linguistique approprié : il convient d'éviter les mots étrangers et les formulations compliquées, et dans tous les cas, de construire des guides de conversation simples. Pour toutes les enquêtes, il est indispensable de définir clairement la technique d'interrogation en fonction du groupe-cible ; c'est une condition sine qua non de tout interview.

3. L'interview en profondeur (enquête auprès d'expert-e-s ou de personnes concernées)

L'interrogation d'expert-e-s (p. ex. politicien-ne-s, leaders d'opinion ou spécialistes) dans le cadre d'un interview en profondeur peut en principe être dite semi-directive. Les intervieweurs ont une certaine liberté pour poser des questions complémentaires et ainsi tenir compte de l'évolution spontanée de la discussion. Mais aux fins de comparaison des réponses, toutes les questions préparées (dans le guide) doivent être posées au cours de l'entretien. Leur ordre n'a pas d'importance.

Il est recommandé de travailler avec un appareil d'enregistrement, car cette documentation peut être bien utile pour la suite du travail.

Exemple d'interview en profondeur (détermination des enjeux et formulation d'une question centrale)

Thématique : Échec scolaire, pression des notes, enseignant-e antipathique, peur et stress

Enjeux : Les mots-clés ci-dessous sont ceux les plus souvent cités au cours d'une enquête auprès d'élèves sur les expériences négatives de la scolarité. Dans le même temps, les personnes ayant terminé leur scolarité considèrent de façon générale les mathématiques, l'anglais, l'allemand et le français comme étant très importants pour leur travail et leur futur. Les élèves se sentent pris dans un dilemme entre l'exigence de performance (acceptée) et la peur de l'échec. Des feedbacks plus personnels de la part des enseignant-e-s seraient appropriés dans cette situation, mais à la condition que le personnel enseignant ait plus de temps pour les formes de notation plus individualisées et qui soient moins sources de peur.

Question à poser : Selon vous, quel cadre (temporel, pédagogique / psychologique) faut-il créer pour cette tâche permanente ?

