

Cours 9

Les entretiens

Cours de Méthodologie

Silna.Borter@heig-vd.ch / Francesca.Bosisio@heig-vd.ch

HP12 et 13: 7 décembre à midi

Dernier délai pour demander un feedback sur un texte écrit

Objectifs

A la fin de ce cours, vous devrez être en mesure de:

1. Savoir ce qu'est un entretien
2. Élaborer un guide d'entretien
3. Être en mesure de reproduire les stratégies permettant d'approfondir les dires de la personne interrogée
4. Savoir quelle posture adopter durant un entretien

Les méthodes qualitatives discursives permettent de matérialiser la pensée

“Si dans le langage extériorisé la pensée s'incarne dans la parole, la parole disparaît dans le langage intérieur, donnant naissance à la pensée”

Vygotski, L. (1934/1997), Pensée et langage, Paris, La Dispute.
<https://journals.openedition.org/ree/8945>

Ou, en d'autres mots:

“La parole donne forme à la pensée”

Quand et pourquoi les utiliser

Lorsque nous souhaitons savoir le sens qu'une personne donne à sa réalité ou, en d'autres termes «comprendre» pourquoi une personne pense ce qu'elle pense ou fait ce qu'elle fait.

Deux méthodes fréquentes:

- **L'entretien** (structuré, semi-structuré, narratif, d'explicitation, cognitif,...) est individuel
- **Le focus group** est réalisé en groupe

Pourquoi utiliser un entretien

- **Recherche approfondie** : Les entretiens conviennent lorsque vous avez besoin d'explorer en profondeur les expériences personnelles, les motivations, les attitudes et les perceptions ou les opinions d'individus spécifiques.
- **Sujets sensibles** : Si vous explorez des sujets délicats, intimes ou potentiellement émotionnels, les entretiens individuels peuvent permettre aux participants de s'exprimer plus ouvertement et confortablement.
- **Études de cas** : Lorsque vous examinez un cas spécifique en détail, les entretiens individuels vous permettent d'obtenir une compréhension approfondie du contexte et des facteurs en jeu.
- **Recueillir des histoires de vie ou témoignages** : Si vous souhaitez recueillir des récits de vie, des parcours personnels ou des témoignages individuels, les entretiens sont une excellente option.

Applications:

Entretien d'embauche, en psychologie ou en médecine pour l'exploration des vécus, en recherche lorsque l'accent est sur l'expérience subjective.

Les types d'entretien

- **Structuré ou directif:** l'intervieweur suit un ensemble fixe de questions prédéterminées et standardisées. Cela permet de recueillir des données comparables entre les participants, mais il y a moins de flexibilité pour explorer de nouvelles idées.
- **Semi-structuré (ou semi-directif):** l'intervieweur utilise un ensemble de questions ouvertes préparées à l'avance pour guider la discussion. Cependant, il reste ouvert aux réponses du participant et peut poser des questions de suivi pour explorer davantage certaines idées ou obtenir des détails.
- **Narratif:** encourage le participant à raconter des histoires personnelles ou des expériences de vie. Cela permet de capturer des récits d'expériences, ce qui peut être utile pour comprendre les motivations, les émotions et les significations attachées à ces expériences.
- **D'explicitation (ou cognitif ou "think aloud"):** consiste à demander aux participants de verbaliser leurs pensées, leurs réflexions et leurs processus cognitifs pendant qu'ils effectuent une tâche spécifique. L'objectif principal de l'entretien Think Aloud est de capturer les processus mentaux internes des participants, qui ne seraient généralement pas visibles par simple observation.
- ...

La posture dans un entretien

Ecoute active

- Ecouter attentivement, sans détourner votre attention
- Ne pas interrompre
- Empathie

Non jugement

- Le récit de la personne reflète son vécu propre, ni juste ni faux
- Gardez la distance, restez imperturbables
- Votre point de vue n'est pas nécessaire

Pourquoi cette posture est-elle importante?

1. Permet à la personne de progresser dans sa réflexion
2. Créé un cadre sécurisant, qui permet de se confier / de parler d'arguments personnels
3. Vous êtes les demandeurs et le participant l'expert

L'entretien se compose de:

- Une consigne
- Thèmes et questions directrices
- Des relances

La consigne

Est la première question que l'on pose

- Permet de briser la glace
- Permet de commencer de manière standardisée au sein du groupe
- Il doit être "facile" pour la personne de répondre

Elle doit être:

- Personnelle et donc formulée en "**vous**"
- Concrète

Exemples:

- Pourriez-vous me parler de votre dernière rencontre avec votre médecin?
- Lorsque vous faites vos courses, quels magasins privilégiez-vous?
- Pouvez-vous me raconter comment vous procédez pour faire vos paiements?

Thèmes et questions directrices

Les **thématiques** sont la colonne dorsale de votre entretien, votre fil rouge.

- La revue de la littérature vous permet généralement de mettre en évidence des **thématiques** liées à votre question de recherche

Les **questions directrices** sont des questions associées à chaque thème vous permettant de guider le participant dans sa réflexion

- Elles doivent **stimuler une description ou la formulation d'un avis**. On les formule en privilégiant “comment”, “de quelle manière”, “pourquoi”, “quel.le.s sont”, etc. et on évite “est-ce que...” qui provoquent des réponses “oui/non”

Exemple de guide d'entretien

Consigne: Pourriez-vous me raconter une expérience de soin que vous estimez s'être bien passée et dans laquelle vous avez été directement impliqué?

Thème	Question directrice
Expérience positive	<p>Pourquoi cette situation vous a marqué positivement? Quel était votre rôle? ...</p>
Expérience négative	<p>Pourriez-vous maintenant me parler d'une situation que vous estimez s'être mal passée et dans laquelle vous avez été directement impliqué? Pourquoi cette situation vous a marqué négativement? Quel était votre rôle? Pensez-vous que vous auriez pu agir différemment? Et les autres personnes impliquées? ...</p>
Recommandations	<p>Quels valeurs sont importants pour vous dans les soins? ...</p>

Exercice 1

Construisez un guide d'entretien relatif à votre étude de cas:

- une consigne
- 4 thèmes
- 1-2 questions directrices par thème

Les relances

- Les **relances** sont utilisées pour approfondir quelque chose qui a été dit par l'interviewé
- Elles sont faites à partir de ce que dit la personne et ne peuvent pas être prévues à l'avance

4 stratégies sont généralement utilisées:

- Répéter
- Recadrer
- Reformuler
- Résumer

Répéter = reprendre les mots de la personne pour valider son propos

L'interviewé	J'aime bien la vie. Aussi longtemps que je peux encore aller à la Coop toute seule et que je peux être indépendante, j'aime vivre.
L'intervieweur	Vous aimez bien vivre

Recadrer = Ramener la personne à vous parler de la question ou du sujet abordé

<p>L'interviewé</p>	<p>“J’aime bien la Coop, j’y vois souvent des amies. Mais ils ont fait des agrandissements et tous les rayons ont changés, je ne m’y retrouve plus. Je passe beaucoup de temps à chercher les produits que j’ai l’habitude d’acheter. Je vais bien m’y habituer, c’est comme tout. Mais j’avais ma routine, d’abord le petit-déjeuner, ensuite j’allais prendre le frais et je finissais par les fruits et légumes. Et maintenant, tout ce qui est “petit déjeuner” ce n’est plus juste à gauche à l’entrée, il faut marcher jusqu’au fond du magasin. Heureusement, il y a Sabine, une des employées qui est toujours là pour aider. Enfin, cela dépend car elle ne fait pas toujours les matins, parfois elle fait la fermeture. Et moi je viens toujours les matins, il y a moins de monde... (volume voix baisse)”</p>
<p>L’intervieweur</p>	<p>Ah oui, je comprends que ce soit compliqué pour vous. Vous avez parlé de l’importance de pouvoir être indépendante dans vos courses. Qu’est-ce qui est encore important pour votre qualité de vie ?</p>

Reformuler = Répéter avec vos propres mots ce que vous avez retenu ou compris de ce que la personne a dit

<p>L'interviewé</p>	<p>“ Mes petits-enfants viennent de temps en temps et je cuisine pour eux, on boit du thé ensemble, ils me racontent ce qu’ils vivent et ils me demandent comment c’était quand on n’avait pas encore la télé à la maison ni internet et des portables. Pour eux, c’est difficile à imaginer. Ils sont des adolescents, et j’adore les écouter, qu’ils me confient leurs petits secrets et parfois, ils me demandent conseil.”</p>
<p>L'intervieweur</p>	<p>J’entends que c’est important pour vous de voir vos petits-enfants</p>

Résumer = Faire une synthèse des propos ou des idées importantes abordées par la personne

L'interviewé	“Je n’aimerais pas souffrir longtemps. Si les médecins ne savent pas trop comment je sortirai après un traitement, autant me laisser mourir. Si c’est une urgence et que l’on peut agir vite et je récupère, là, j’aimerais tenter le coup. Mais je ne veux pas être dans une longue agonie.”
L’intervieweur	Si je vous ai bien comprise, vous préférez éviter de souffrir s’il y a peu de chances pour vous de retrouver une bonne qualité de vie

Une autre stratégie

	Modal (comment, forme)	Référentiel (quoi, contenu)
Réitération	Reflet	Echo
Déclaration	Interprétation	Complémentation
Interrogation	Question modale	Question référentielle

Exemples

”en ce moment, je me sens fatiguée”

- Echo: “Tu **te sens** fatiguée”
- Reflet: “Tu **dis que** tu es fatiguée”
- Complémentation: “Tu es **épuisée**”
- Interprétation: “Tu as de la peine à arriver au bout de tes tâches”
- Question modale: “En d’autres termes, tu te sens épuisée?”
- Question référentielle “Quelle émotions suscite cette fatigue en toi?”

Attention à:

Au-delà de ce que vous direz, gardez en tête que :

- Le langage verbal traduit également votre écoute active : maintenez un regard bienveillant, hochez de la tête pour acquiescer, etc.
- Les silences sont importants pour laisser à la personne le temps de la réflexion et de relancer la conversation.
- Enfin, certains comportements peuvent envoyer un mauvais signal à votre interlocuteur :
 - Appliquer toujours la même stratégie, de manière “robotique”, par exemple la répétition
 - Trop interpréter ce que la personne vous confie ou interpréter “à côté de la plaque”
 - Dire ce que vous ferez ou ce que vous pensez

De manière générale

- Dans **l'entretien semi-structuré et le focus group**: questions directrices < relances
- Dans **l'entretien structuré**: questions directrices > relances (mais ce n'est pas une questionnaire oral car on ne suggère pas des réponses!)
- Dans **l'entretien narratif**: questions directrices << relances

Exercice par paires

- A l'aide du guide rédigé dans le cadre de l'exercice 1, interviewez votre partenaire durant 5 minutes et enregistrez l'entretien.
- Transcrivez l'entretien (teams OK, corrigez-le avant de travailler dessus) et partagez votre entretien avec votre partenaire
- Identifiez dans chaque entretien **3 endroits** où un approfondissement aurait été souhaitable et formulez une question ou une relance pour favoriser cet approfondissement

Lisez à l'occasion le “Chapitre 2: L'utilisation de techniques de groupe”

HE^{VD}
IG

**HAUTE ÉCOLE
D'INGÉNIERIE
ET DE GESTION
DU CANTON
DE VAUD**