

## CHAPITRE 3 : METHODES QUALITATIVES

Ce chapitre se penche sur les méthodes qualitatives, qui constituent des outils essentiels pour comprendre les dynamiques sociales et les comportements humains. Nous aborderons dans un premier temps la spécificité de la recherche qualitative et ses avantages par rapport à d'autres approches. Ensuite, nous explorerons en détail l'entretien, une technique privilégiée pour collecter des données qualitatives, en examinant ses traits définitoires et ses caractéristiques spécifiques. Enfin, nous comparerons l'entretien et le questionnaire, deux outils couramment utilisés en recherche, afin de mettre en lumière leurs principales différences en termes de collecte de données, d'interaction avec les participants et de traitement des données.

Par la suite, nous analyserons les principaux types d'entretiens (directif, semi-directif et libre), leurs avantages respectifs ainsi que leurs limites. Nous évoquerons également d'autres types d'entretiens, tels que le récit de vie, les focus groupes, et les entretiens réalisés par téléphone ou visioconférence. Ce chapitre mettra en avant aussi quelques repères pratiques pour mener des entretiens de manière efficace : préparation du guide d'entretien, sélection des participants et négociation du moment et du lieu de l'entretien. Dans cette partie, nous aborderons plusieurs techniques qui peuvent aider les étudiants à mener à bien leurs entretiens de recherche.

Dans la suite de ce chapitre, nous nous concentrerons sur l'observation, l'un des principaux outils de collecte de données qualitatives, qui permet de saisir la complexité des interactions et des comportements dans leur contexte naturel. Nous commencerons par définir l'observation, en mettant en lumière ses particularités par rapport à d'autres méthodes de collecte de données, telles que les entretiens et les questionnaires. Nous aborderons ensuite les différents types d'observation, à savoir l'observation non participante et l'observation participante, ainsi que leurs implications éthiques. Nous nous intéresserons également aux modalités pratiques de mise en œuvre de ces deux techniques d'observation.

Pour structurer cette démarche, plusieurs outils d'observation sont mobilisés, chacun apportant une spécificité selon les objectifs poursuivis, en particulier les grilles d'observation, le carnet de terrain et les supports visuels. Ces instruments, qui jouent un rôle clé dans la réussite de cette démarche de recherche, seront détaillés. Dans cette section, nous présenterons également quatre étapes clés qui structurent cette démarche : définir les objectifs et planifier l'observation, identifier le groupe cible et les participants, réaliser l'observation et recueillir les données, puis analyser les données et rédiger le rapport. Nous mettrons en garde les étudiants sur les principales difficultés de l'observation, afin de les préparer aux défis méthodologiques et

éthiques qui peuvent affecter la qualité des données recueillies. Avant de conclure ce chapitre, nous explorerons l'importance de l'observation dans l'étude des pratiques pédagogiques et comment elle peut contribuer à l'amélioration de ces pratiques.

### *Les méthodes qualitatives*

Les méthodes qualitatives sont des outils essentiels pour comprendre les dynamiques sociales, les comportements (qu'ils soient individuels ou collectifs) et les perceptions des individus dans leur contexte. Leur richesse provient de leur ancrage dans le milieu naturel des informateurs. Comme le soulignent Laurence Kohn et Wendy Christiaens (2014 : 70), « l'un des points forts de la recherche qualitative est qu'elle étudie les gens dans leur milieu naturel plutôt que dans des situations artificielles ou expérimentales ». Contrairement aux enquêtes par questionnaires et aux analyses statistiques qui en découlent, les méthodes qualitatives ne cherchent pas à quantifier un objet d'étude, mais plutôt à comprendre en profondeur les discours et les représentations des informateurs. Elles « visent non seulement à décrire, mais aussi à fournir des explications plus significatives sur un phénomène » (*ibid.* : 69).

Ces méthodes se distinguent par leur capacité à révéler des aspects profonds et souvent invisibles des réalités sociales. Comme l'indiquent Alami, Desjeux et Garabua-Moussaoui (2013 : 15), « elles permettent essentiellement de faire apparaître des dimensions qui ne sont pas directement visibles par le biais des approches quantitatives, comme la diversité des pratiques sociales ». Alors que les approches quantitatives se concentrent sur de larges échantillons pour appréhender les phénomènes sociaux, les approches qualitatives cherchent à décrire et expliquer ces phénomènes de manière approfondie, en s'appuyant sur un nombre restreint d'observations. Le but de la recherche qualitative réside dans une « description grossière » et une compréhension ancrée dans le terrain de l'objet d'enquête. Les avantages d'une collecte de données qualitatives bien menée résident précisément dans la richesse des données collectées et la compréhension plus approfondie du problème étudié (Kohn et Christiaens, 2014 : 69).

La collecte de données qualitatives peut s'effectuer de diverses manières, mais les techniques les plus couramment utilisées, sont l'entretien et l'observation. Si l'entretien permet d'accéder directement aux discours des enquêtés, révélant leurs perceptions, leurs attitudes et leurs expériences, l'observation, quant à elle, offre la possibilité de saisir des pratiques, des comportements et des interactions dans leur contexte naturel. Ces deux approches sont

complémentaires et peuvent être mobilisées conjointement pour une compréhension plus riche et nuancée des phénomènes étudiés.

Dans la section suivante, nous mettrons l'accent sur l'entretien, une méthode privilégiée pour explorer les récits et les représentations des acteurs sociaux, avant de passer à l'observation, qui permet d'analyser les pratiques telles qu'elles se déploient sur le terrain.

### **1. L'entretien**

L'entretien constitue la méthode la plus appropriée pour saisir le « sens subjectif visé » (Weber, 1998) ou les « raisons » (Boudon, 2003) des enquêtés, comme le précisent Alain Blanchet et Anne Gotman (2007 : 24) dans le passage suivant : « L'enquête par entretien est ainsi particulièrement pertinente lorsque l'on veut analyser le sens que les acteurs donnent à leurs pratiques, aux événements dont ils ont pu être les témoins actifs ; lorsque l'on veut mettre en évidence les systèmes de valeurs et les repères normatifs à partir desquels ils s'orientent et se déterminent. ». Cette technique est largement adoptée par les chercheurs en raison de sa capacité à fournir, dans des délais réduits, des données riches et de première main (Chevalier et Meyer, 2018 :109).

En permettant aux enquêtés de s'exprimer librement, l'entretien donne un accès direct à leurs idées, leurs perceptions et leurs représentations du monde. Il ne se limite pas à la collecte de données statistiques, mais ouvre la voie à une compréhension approfondie des expériences vécues et du contexte dans lequel ces expériences prennent sens. Il se distingue des questionnaires surtout par la nature interactive de l'échange entre le chercheur et l'interviewé. Tous les manuels de méthodologie s'attachent à distinguer soigneusement ces deux techniques ainsi que les données qui en résultent. C'est ce que nous nous efforcerons de présenter dans le point suivant.

#### **1.1.Qu'est-ce qui différencie l'entretien du questionnaire ?**

Les données issues des entretiens et celles provenant des questionnaires diffèrent. Les deux chercheurs Sylvain Giroux et Ginette Tremblay (2009 : 162) retiennent au moins trois différences :

Tout d'abord, le questionnaire produit des réponses succinctes et souvent standardisées, tandis que l'entretien engendre un discours. Cette distinction souligne l'importance de l'entretien en tant qu'outil permettant d'approfondir la pensée des informateurs. En effet, lors d'un entretien, les participants ont l'opportunité de s'exprimer librement, de développer leurs idées et de partager leurs expériences personnelles, etc. Cependant, cette richesse de contenu dans les

enquêtes par entretien peut rendre l'analyse des données particulièrement difficile. Les données recueillies lors des entretiens nécessitent toujours une analyse approfondie : « S'il est relativement facile d'encoder les réponses d'un questionnaire en suivant un manuel de codage bien construit (...), dans le cas de l'entretien, le matériel recueilli est tellement abondant qu'il est parfois ardu d'en reconnaître l'essentiel » (*ibid.* : 162). Ainsi, bien que les entretiens offrent une perspective approfondie sur les sujets étudiés, ils exigent également un investissement considérable en temps et en effort pour extraire l'essentiel des données recueillies (identifier les thèmes clés et les motifs récurrents, etc.).

Une deuxième différence réside dans le nombre de répondants. Le questionnaire recueille les réponses d'un grand nombre de participants, offrant ainsi une vue d'ensemble des tendances et des opinions au sein d'une population. L'entretien, quant à lui, explore en profondeur les opinions, attitudes et expériences d'un nombre restreint de participants. Les entretiens offrent la possibilité d'explorer des thèmes complexes et d'obtenir des récits détaillés qui révèlent les motivations profondes et les contextes personnels des participants. Cela peut enrichir la compréhension du phénomène étudié.

Enfin, l'entretien est une expérience unique. Étant donné qu'il s'agit souvent d'un échange direct entre l'interviewé et l'intervieweur, l'entretien favorise une interaction interpersonnelle forte. La relation qui se tisse entre le chercheur et chaque participant peut permettre d'explorer des aspects intimes des participants. A ce propos, Alain Blanchet et Anne Gotman (1992 : 21-22) écrivent : « s'entretenir avec quelqu'un est-plus encore que questionner, une expérience, un événement singulier, que l'on peut maîtriser, coder, mais qui comporte toujours un certain nombre d'inconnues (et donc de risques) inhérentes au fait qu'il s'agit d'un processus interlocutoire, et non simplement d'un prélèvement d'informations ». De telles recherches nécessitent néanmoins l'établissement d'une relation de confiance solide avec les participants. En effet, lorsque les participants se sentent en confiance, ils sont plus enclins à partager leurs expériences, leurs opinions et leurs sentiments.

### **1.2. Opter pour quelle technique de recueil de données ?**

Le choix d'une technique de collecte de données ne peut être arbitraire. Il doit être guidé notamment par l'état des connaissances préalables que le chercheur dispose sur le phénomène qu'il envisage étudier. Comme le précisent Giroux et Tremblay (2009 : 163), l'entretien est une méthode privilégiée lorsque les connaissances du phénomène à l'étude sont insuffisantes : « Si l'examen de la documentation vous a peu appris sur le phénomène qui vous intéresse, il faut

alors commencer par explorer celui-ci et, pour ce faire, l'entretien est généralement plus approprié que n'importe quelle autre technique de collecte »

Le choix des outils (questionnaire, entretien) doit être stratégique et adapté au contexte spécifique de l'étude. Si l'objectif est de quantifier des données ou d'obtenir une vue d'ensemble sur un large échantillon, le questionnaire est plus adapté. En revanche, si l'objectif est d'explorer en profondeur les opinions ou expériences individuelles, l'entretien est plus approprié. Une approche mixte combinant les deux méthodes peut également être envisagée pour tirer parti des forces de chacune.

### **1.3. Choisir un type d'entretien**

Une fois que le chercheur a opté pour l'entretien comme technique de collecte de données, il doit déterminer le type d'entretien à adopter. Celui-ci peut aller d'une forme libre, où la discussion suit un cours spontané, à une forme rigoureusement structurée avec des questions prédéfinies. Chaque type d'entretien présente des caractéristiques spécifiques et répond à des objectifs particuliers. Il revient donc au chercheur de choisir le format qui correspond le mieux à son approche méthodologique et à son cadre théorique. Cependant, ce choix n'est pas sans conséquences : chaque type d'entretien comporte des avantages et des limites qu'il est important d'anticiper afin d'évaluer la portée et les possibles biais des résultats obtenus (Sauvayre, 2021 :18).

#### **1.3.1. Les trois principaux types d'entretiens**

Il existe trois grands types d'entretien de recherche, chacun avec ses avantages et ses inconvénients : l'entretien directif, l'entretien semi-directif et l'entretien non directif ou libre

##### **a) L'entretien directif**

L'entretien directif est décrit comme étant très structuré, dans la mesure où le chercheur dispose d'un cadre rigide pour guider la collecte de données. Cette structure est essentielle lorsqu'il s'agit de vérifier des hypothèses préétablies ou de recueillir des informations de manière standardisée. Il s'apparente ainsi à la logique d'un questionnaire : « Même si la collecte de données par entretiens directifs reste orale, elle s'apparente à une collecte de données quantitatives par questionnaire et vise essentiellement à assurer la fiabilité ou la mesure de concepts clés » (Chevalier et Meyer, 2018 :109).

Néanmoins, tout comme le questionnaires, l'entretien directif requiert un temps considérable de préparation et d'enquête exploratoire. Cette démarche permet de s'assurer que toutes les

hypothèses à examiner ont été recensées et que le vocabulaire ainsi que la formulation employée sont adaptés à l'ensemble des répondants.

Lors de l'entretien directif, il est impératif de respecter l'ordre et la formulation des questions ainsi que la durée de l'entretien qui sont d'ailleurs établis à l'avance. Tous les entretiens réalisés avec les différents répondants doivent être conduits de manière parfaitement identique comme le précise Sauvayre (2021 : 19) dans cette citation : « Les enquêtés répondront aux mêmes questions pré-rédigées, posées dans le même ordre et de la même manière, quel que soit l'enquêteur ». Cette rigueur méthodologique permet non seulement de comparer les résultats, mais aussi de faciliter leur traitement statistique, contrairement aux entretiens semi-directifs et non directifs qui ne permettent pas une telle analyse. A ce propos, Sylvain Giroux et Ginette Tremblay (2009 : 166) soulignent : « Pendant longtemps, on a considéré que c'était ce type d'entrevue qui permettait d'acquérir avec le plus d'objectivité des informations auprès d'un échantillon de répondants. Dans la mesure où chacun d'entre eux était traité de manière parfaitement identique, on ne pouvait disait-on attribuer les différences dans les réponses enregistrées à autre chose qu'à la position de chaque répondant ».

L'autre avantage de l'entretien directif est sa capacité à recueillir rapidement des données, en particulier lorsque le chercheur dispose d'un temps limité sur le terrain. Ce type d'entretiens permettent de maximiser le nombre d'interviews à réaliser en un temps donné. Etant donné que la durée de chaque entretien est prévisible, il est possible d'estimer par exemple combien d'entretiens peuvent être menés dans une journée. Cependant, le caractère directif peut engendrer une certaine lassitude et fatigue chez l'enquêté. Il peut se sentir comme s'il était soumis à un interrogatoire plutôt qu'à une entrevue.

L'une des faiblesses majeures de ce type d'entretien se situe dans son format structuré, qui limite la capacité du chercheur à approfondir certains points ou à poser des questions supplémentaires en fonction des réponses de l'interviewé. Cette contrainte peut entraîner une perte d'informations qualitatives.

#### **b) L'entretien semi-directif**

L'entretien semi-directif constitue l'une des méthodes, voire la méthode la plus utilisée pour la collecte de données en recherche qualitative. « L'entretien semi-directif combine attitude non-directive pour favoriser l'exploration de la pensée dans un climat de confiance et projet directif pour obtenir des informations sur des points définis à l'avance » (Berthier, 2016 : 78). Il est

généralement utilisé lorsque le chercheur souhaite aborder des sujets essentiels tout en laissant au répondant la liberté de développer les thèmes qu'il considère comme plus importants.

À la différence de l'entretien directif, l'entretien semi-directif ne limite pas le discours de l'interviewé à des questions préétablies ou à un cadre fermé. Il lui offre la liberté d'approfondir et d'orienter son propos. Le rôle de l'enquêteur est de faire en sorte à ce que le discours de l'enquêté soit centré sur le sujet traité comme l'explique si bien Quivy et Van Campenhout (2006 :173-174) dans ce passage « Le chercheur s'efforcera simplement de recentrer l'entretien sur les objectifs chaque fois qu'il s'en écarte et de poser les questions auxquelles l'interviewé ne vient pas par lui-même, au moment le plus approprié et de manière aussi naturelle que possible »

L'entretien semi-directif s'appuie sur un ensemble de thématiques et de questions préalablement élaborées. L'objectif ne consiste pas à recueillir des réponses précises à des questions fermées, mais plutôt à saisir les pratiques, les comportements et les perceptions des individus en rapport avec la problématique de recherche (Chevalier et Meyer, 2018). Ce format d'entretien s'appuie sur un guide contenant un ensemble de thèmes liés à la problématique de recherche : « Il est rédigé avant l'entretien et comporte la liste des thèmes ou des aspects du thème qui devront avoir été abordés avant la fin de l'entretien » (Combessie, 2007 : 24). Bien que ce guide soit structuré, l'enquêteur a la possibilité d'adapter l'ordre des questions en fonction du déroulement du discours de l'enquêté : « l'ordre des thèmes de la liste est construit pour préfigurer un déroulement possible de l'entretien, une logique probable des enchaînements. Mais la liste n'a pas pour objectif de déterminer ces enchaînements ni la formulation des questions en cours d'entretien (seuls les mots clefs peuvent être repris) : l'entretien doit suivre sa dynamique propre. » (*ibid.* :24). D'ailleurs, l'enquêteur peut élaborer un guide d'entretien thématique, composé d'une liste de thèmes à explorer, sans recourir à des questions prédéfinies.

L'entretien semi-directif présente plusieurs avantages qui en font une méthode très efficace pour recueillir des données qualitatives. Il offre équilibre entre contrôle et liberté : l'enquêteur, tout en suivant un guide d'entretien préétabli, laisse suffisamment de liberté à l'interviewé pour développer ses idées et exprimer son point de vue personnel. Ce qui permet d'obtenir des informations spontanées et riches, souvent absentes dans des méthodes plus structurées, telles que les questionnaires ou l'entretien directif.

### c) Entretien non directif

L'entretien non directif, également appelé entretien libre, repose sur l'annonce d'une question générale ou d'un thème que l'enquêté s'approprie à sa manière. Contrairement à d'autres types d'entretiens, comme l'entretien directif ou semi-directif, on laisse l'interlocuteur s'exprimer le plus librement possible tout en leur permettant de structurer ses réponses c'est-à-dire l'enquêté « détient l'attitude d'exploration » (Michelat et Simon, 1977 : 239). L'objectif « est d'influencer l'enquêté le moins possible par des questions et d'intervenir essentiellement pour l'encourager dans son effort comme il le souhaite » (Sauvayre, 2021 : 23). L'enquêteur relance l'échange uniquement à partir des déclarations faites par l'enquêté.

Pour Giroux et Tremblay (2009 : 167), ce type d'entretien s'assimile davantage à une discussion qu'à un entretien au sens strict. Certes, le chercheur peut demander des précisions lors de l'entretien, mais sans diriger le discours. Ainsi, jamais il ne formulera (comme il le ferait dans un entretien directif) la demande suivante « *Parmi les trois modalités suivantes, dites laquelle...* » Il dira plutôt « *qu'est-ce que ça signifie pour vous ...* » (*ibid.* : 167). Les participants sont donc encouragés à partager leurs réflexions, opinions et expériences en profondeur. Ce qui permet au chercheur d'obtenir des données qualitatives riches sur le sujet abordé. Toutefois, ce type d'entretien présente quelques inconvénients. Tout d'abord, l'analyse des résultats est souvent complexe, car les informations collectées peuvent être vastes, disséminées et parfois éloignées des objectifs de l'entretien. De plus, l'enquêteur contrôle moins le déroulement de l'échange, ce qui peut entraîner la récolte des données pas très ciblées.

Ce format d'entretien est particulièrement indiqué dans le cadre de recherches préliminaires ou d'analyses visant à explorer les réflexions et les sentiments des participants. Cependant, en raison de la liberté qu'ils confèrent, ces entretiens demandent beaucoup de temps, tant pour leur préparation que pour leur analyse.

Le tableau ci-dessous reprend ces caractéristiques en synthèse.

Entretien dirigé	Entretien semi-dirigé	Entretien libre
Discours non continu, qui suit l'ordre des questions posées	Discours « par paquets », dont l'ordre peut être plus ou moins bien déterminé selon la réactivité de l'interviewé	Discours continu
Questions préparées à l'avance et posées dans un ordre bien précis Information partielle et raccourcie	Quelques points de repère (passages obligés) pour l'interviewer Information de bonne qualité, orientée vers le but poursuivi	Aucune question préparée à l'avance Information de très bonne qualité, mais pas nécessairement pertinente
Information recueillie rapidement ou très rapidement	Information recueillie dans un laps de temps raisonnable	Durée de recueil d'informations non prévisible
Inférence assez faible	Inférence modérée	Inférence exclusivement fonction du mode de recueil

**D'après Jean-Marie De Ketele et Xavier Roegiers (2016 :146)**

### 1.3.2. Les autres types d'entretiens

En dehors des types classiques, il existe d'autres formes d'entretien comme : Le récit de vie ou l'histoire de vie, les entretiens de groupe (Le focus group), les entretiens téléphoniques ou par visioconférence (via Skype, WhatsApp, Viber, Zoom, Google Meet, etc.).

#### a) Le récit de vie ou l'histoire de vie

L'utilisation de la méthode des récits de vie reste encore peu répandue en sciences du langage. Issue des sciences sociales, cette approche est principalement employée en histoire, en ethnologie et, surtout, en sociologie pour explorer et comprendre les expériences humaines à travers la narration personnelle. Pour Daniel Bertaux (2016 : 39) : « Il y a du récit de vie dès lors qu'un sujet raconte à quelqu'un d'autre, chercheur ou pas, un épisode quelconque de son expérience vécue. Le verbe "raconter" (faire le récit de) est ici essentiel : il signifie que la production discursive du sujet a pris la forme narrative ». Pour ce chercheur, un récit de vie complet serait celui qui couvre « la totalité de l'histoire d'une personne. Il commencerait par la naissance, voire par l'histoire des parents [...]. Il couvrirait toute l'histoire de la vie du sujet. Pour chaque période de cette histoire, le récit décrirait non seulement la vie intérieure du sujet

et de ses actions, mais aussi les contextes interpersonnels et sociaux qu'il/elle a traversés » (*ibid.* : 39).

Dans un récit de vie ou une histoire de vie, l'enquêté construit seul son récit : « On pourrait définir l'histoire de vie comme un entretien libre où un locuteur évoque son passé sans direction précise, sans élaboration préalable, sans contrôle » (Peneff, 1990 : 102). Même si le discours est initié par le chercheur, c'est à l'enquêté de choisir comment il veut raconter son histoire. Concernant le rôle de l'enquête dans le récit de vie, Tétreault (2014 : 300) écrit : « La personne interrogée devient un agent actif, qui parle, réfléchit, explique, décrit, analyse et reconstruit son propre vécu au fur et à mesure qu'elle raconte son histoire ».

Il s'agit donc d'une approche biographique visant à appréhender les phénomènes à l'étude à travers la narration que le sujet fait de sa vie ou d'une période donnée de sa vie (Vincent-Ponroy et Chevalier, 2018 : 162). Les récits de vie présentent de nombreux avantages qui en font un outil précieux de la recherche. Ils offrent une compréhension approfondie des expériences individuelles, permettant de saisir des aspects souvent ignorés dans des entretiens plus dirigés. Pour Sylvie Tétreault (2014 : 300), cette approche favorise la capture de la complexité, l'émergence des dynamiques et la subtilité d'une expérience de vie. Cette richesse s'illustre à travers des propos sur soi, sur ses réalisations, ses façons d'agir, ses échecs, ses émotions, ses pertes, ses doutes, ses faiblesses et ses moments de joie ou de bonheur (*ibid.* : 300).

### **b) Les entretiens de groupe (Le focus group)**

Un focus group (ou entretien de groupe) est une méthode qualitative de recherche qui consiste à réunir un petit groupe de participants pour discuter d'un sujet spécifique. L'objectif principal de cette démarche est de recueillir des données qualitatives sur des thématiques précises, en favorisant l'interaction et les échanges entre les participants. Généralement, un groupe est composé de 6 à 10 personnes, qui peuvent partager leurs opinions, expériences et perceptions sur un produit, un service ou un concept. Dans cette optique, Sauvayre (2021 : 27) note : « Le groupe de participants est animé par un ou plusieurs modérateurs qui présentent les thèmes à aborder. Il s'agit de soumettre un sujet de discussion aux groupes, puis de les laisser libres d'exprimer leurs avis ».

Ce genre d'entretien « repose sur la dynamique du groupe et, donc, sur les interactions entre les participants » (*ibid.* : 27). Pour Krueger et Casey (2015), le focus group est particulièrement adapté à l'exploration de la perception, des émotions, et des réflexions des personnes sur un sujet donné.

L'objectif principal est de stimuler la discussion et d'explorer des points de vue variés, ce qui permet, grâce à l'interaction dynamique entre les participants, d'obtenir des insights plus riches que ceux obtenus par des entretiens individuels : « La mobilisation de l'intelligence collective en dynamique de groupe permet une exploration approfondie de « l'épaisseur humaine » (...) avec de nombreuses nuances tant sur le vécu que sur la manière de se le représenter. Avec l'entretien individuel, c'est au chercheur d'établir par son analyse les interactions qui relient les acteurs entre eux et au monde » (Marty, 2021 : 204-205)

Cependant, les focus groupes présentent également certaines limites. L'une des principales faiblesses est que les résultats ne sont pas toujours représentatifs de la population cible, car ils reposent sur un échantillon restreint et souvent non aléatoire. De plus, la dynamique du groupe peut influencer les réponses individuelles ; par exemple, certains participants peuvent être dominants et orienter la discussion, tandis que d'autres peuvent rester silencieux par crainte de jugement. Enfin, cette méthode favorise une certaine homogénéisation des opinions en raison de la pression sociale comme on peut le lire dans ce passage « la pression sociale (Asch, 1955) est plus forte au sein d'un focus group que lors d'un entretien individuel. Les désavantages de cette méthode sont donc d'obtenir des avis qui s'homogénéisent autour des opinions et des prises de paroles de personnes les plus enclines à parler en public. Les personnes introverties et timides oseront alors moins donner leur avis de peur d'être jugées par les autres » (Sauvayre, 2021 : 27). C'est pourquoi le modérateur doit veiller à ce que chaque participant s'exprime librement et en favorisant une dynamique de discussion bienveillante : « il est de la responsabilité du chercheur de garantir un travail sans risque de déstabilisation » (Marty, 2021 : 205).

**c) Les entretiens téléphoniques ou par visioconférence (via Skype, WhatsApp, Viber, Zoom, Google Meet, etc.)**

Aujourd'hui, les chercheurs disposent de divers outils méthodologiques pour récolter des données qualitatives. Parmi ces outils, on peut citer les entretiens téléphoniques ou par visioconférence. Ils sont souvent mobilisés comme des approches alternatives aux entretiens classiques. Ces entretiens ont suscité un intérêt croissant au cours des dernières années à mesure que la gamme d'outils proposées s'est élargie (Moussavou, 2023 : 419). La visioconférence s'est surtout imposée durant la crise sanitaire de la Covid-19, caractérisée par la distanciation physique, qui rendait difficile la réalisation d'entretiens en face-à-face. Pour assurer la continuité de leurs recherches, de nombreux chercheurs ont adopté ce mode de collecte de données (*ibid.* : 421). Pour plusieurs spécialistes, ce mode d'entretien va se répandre davantage

à l'avenir comme le souligne Moussavou (2023 : 421) : « au-delà des contraintes spécifiques posées par la pandémie de la Covid-19, il ne nous semble pas déraisonnable de croire que ce mode d'entretien va s'accroître à l'avenir ».

Ce mode de collecte de données va certainement engendrer des changements importants, tant dans la nature des processus de collecte de données et d'analyse des données collectées que dans la manière dont les relations entre le chercheur et ses participants se développent et se structurent (*ibid.* : 421).

Les entretiens en visioconférence présentent plusieurs avantages. D'abord, ils réduisent considérablement les coûts financiers liés aux déplacements (le transport, l'hébergement et la restauration). De plus, la visioconférence facilite l'organisation des entretiens en s'adaptant à la disponibilité des participants, qui peuvent choisir la date et l'heure qui leur conviennent le mieux.

Un autre avantage de ce mode d'entretien est la capacité de surmonter les contraintes géographiques. Contrairement aux entretiens classiques en personne qui sont limités à une zone géographique et à une population locale, les entretiens par visioconférence permettent aux chercheurs « de transcender les frontières géographiques, en annulant les distances et en éliminant la nécessité de visiter un lieu convenu pour l'entretien » (*ibid.* : 428).

Les participants qui ne pouvaient auparavant être inclus dans certains projets de recherche en raison de leur éloignement géographique peuvent être interrogés. Grâce à Internet, les chercheurs ont la possibilité d'élargir leur échantillon et de diversifier les participants à l'étude, en enquêtant avec des individus du monde entier (*ibid.* : 428). Fleitas (1998 : 286) soutient ainsi que « la distance est une variable qui empêche une représentation internationale des participants à la plupart des recherches qualitatives. Internet élimine cet obstacle ».

Ce type d'entretien, grâce à la distance physique entre le chercheur et les participants, est particulièrement bénéfique pour aborder des sujets sensibles ou controversés. Comme le précise Moussavou (2023 : 429) : « Les études montrent qu'un environnement en ligne était mieux à même de couvrir ce type de sujets sensibles avec un plus grand niveau d'anonymat perçu ». Cette distance rend donc les participants plus enclins à partager leurs expériences.

Bien que les entretiens par visioconférence présentent des avantages, ils comportent également certains inconvénients liés notamment aux problèmes techniques. Les difficultés techniques comme la mauvaise connexion Internet peuvent nuire à la qualité de l'entretien comme le

souligne Moussavou (2023 : 429) dans ce passage « Ce type de difficultés présente un obstacle au bon déroulement de l'entretien et au développement de relations avec les participants, pouvant conduire à une diminution de la richesse des données collectées ». Par ailleurs, certaines difficultés découlent également du fait que certaines personnes ne sont pas initiées aux technologies numériques. Il est donc essentiel de s'assurer que l'utilisation de la visioconférence est bien adaptée à la population étudiée (*ibid.* : 429).

#### **1.4. Quelques repères utiles pour utiliser au mieux la technique d'entretien**

La réalisation d'entretiens de recherche exige une bonne préparation. Plusieurs éléments doivent être pris en compte :

##### **1.4.1. Préparer un guide d'entretien**

Le guide d'entretien est un outil fondamental dans la préparation et la conduite d'entretiens. Une fois que le chercheur a défini sa question de départ, le type d'entretien à réaliser et la population cible, il est important qu'il prépare les questions qu'il va poser à ses enquêtés. Pour les chercheurs débutants, un guide d'entretien s'avère souvent indispensable pour structurer leurs échanges et garantir une collecte de données efficace.

Un guide d'entretien regroupe les éléments essentiels que le chercheur souhaite explorer au cours de l'enquête : « il contient tous les aspects du sujet qui devront être abordés au cours des rencontres avec les interviewés » (Giroux et Tremblay, 2009 : 169). Ce guide n'est pas figé ; il peut évoluer tout au long du processus de la recherche. Le guide d'entretien « n'impose pas une route toute tracée ; il permet simplement de prévoir tous les itinéraires possibles, du point de départ au point d'arrivée » (*ibid.* : 169). Par exemple, lors de la phase exploratoire, il est en construction et peut être ajusté en fonction des premières interactions avec les participants. Une fois que le chercheur a affiné sa problématique et établi son cadre théorique, le guide devient plus définitif, permettant ainsi d'obtenir des entretiens homogènes où tous les points prévus sont abordés (Combessie, 2007).

L'élaboration du guide d'entretien doit donc se faire après la définition de la problématique et la formulation des hypothèses. Ces hypothèses doivent ensuite être traduites en questions dans le guide d'entretien. Comme l'expriment justement Blanchet et Gotman (2007 : 58), le guide d'entretien est « un premier travail de traduction des hypothèses de recherche en indicateurs concrets et de reformulation des questions de recherche (pour soi) en questions d'enquête (pour les interviewés) ».

Pour Romy Sauvayre (2021 :31), le guide d'entretien a une fonction rassurante, aussi bien pour l'enquêté que pour l'enquêteur : Côté enquêté, cet outil participe à la définition du cadre de l'interaction (Goffman, 1991) comme différente d'une conversation et contribue à voir son interlocuteur comme un chercheur. Le guide peut inspirer confiance et montrer à l'enquêté que vous avez fourni un travail en vue de votre rencontre. Côté enquêteur, le guide donne une contenance ou un point de repli sur lequel s'appuyer en cas d'oubli ou de gêne (Sauvayre, 2021 :31). Dans le même sillage, Stéphane Beaud et Florence Weber (2010 : 178) soulignent « en cas de “panique” vous aurez toujours une question à poser, vous ne serez jamais “sec” devant l'interviewé. Il vous permettra de faire face. C'est un remède contre l'angoisse, comme beaucoup d'instruments d'enquête. ». Le guide d'entretien procure donc de la sérénité, offrant à l'enquêté un cadre sécurisant et à l'enquêteur un outil structurant.

Il convient de souligner que le guide d'entretien se distingue nettement du questionnaire, car il structure l'interrogation sans diriger le discours de l'interviewé. Il se présente sous forme de thèmes que l'intervieweur doit maîtriser, mais qu'il n'est pas nécessaire de consulter ou de suivre à la lettre. L'objectif principal de ce guide est « d'aider l'interviewer à improviser des relances pertinentes sur les différents énoncés de l'interviewé, au moment même où ils sont abordés » (Blanchet et Gotman, 2007 : 64).

Cependant, comme le précise Romy Sauvayre (2021 :31), un usage trop rigide du guide peut se révéler contre-productif et nuire à la relation entre enquêté et enquêteur. Avoir les yeux rivés sur le guide peut vous empêcher de regarder l'enquêté. Celui-ci deviendra alors attentiste à vos questions, restera superficiel dans les réponses qu'il vous apportera, et pourra passer sous silence le fond de sa pensée. Romy Sauvayre suggère à l'enquêteur de suivre le cours de la narration de l'enquêté, de modifier légèrement la question figurant sur son guide en introduisant le vocabulaire propre à l'enquêté, ou de rebondir au moyen d'une relance afin de préserver la dynamique de l'entretien (*ibid.* :31).

#### **1.4.2. La sélection des participants**

Après avoir défini la problématique, les hypothèses et la méthode de recherche, le chercheur est tenu de constituer un échantillon de la population cible comme le précisent Blanchet et Gotman (2007 : 48) : « Définir la population, c'est sélectionner les catégories de personnes que l'on veut interroger, et à quel titre ; déterminer les acteurs dont on estime qu'ils sont en position de produire des réponses aux questions que l'on se pose. Souvent, la définition de la population est incluse dans la définition même de l'objet ». Accéder aux participants nécessite du temps,

de la persévérance, et surtout une bonne connaissance du terrain, car certains groupes sont plus difficiles à atteindre que d'autres. Selon Bertaux (2005), les obstacles rencontrés ne doivent ni être sous-estimés ni surestimés. Il est donc important de planifier à l'avance la prise de contact et les moyens d'accès aux enquêtés pour mener à bien la recherche.

Plusieurs méthodes peuvent être utilisées pour constituer un échantillon. Pour Romy Sauvayre, (2021 : 65-66), le choix à faire dépend de multiples facteurs. Si le chercheur connaît la population totale à enquêter, il ne choisira pas les mêmes modalités d'accès à la population que s'il ignore tout de ses enquêtés. Si le chercheur enquête dans un milieu difficile d'accès au sein duquel la population est invisible, il procédera encore différemment. L'accès aux participants peut s'avérer complexe, tout comme l'obtention de leur consentement pour réaliser un entretien. Ainsi, le chercheur est amené à faire preuve de créativité et d'ingéniosité. Sauvayre (2021) distingue six modes d'accès à la population :

- l'effet boule de neige ;
- les blogs, les forums et les réseaux sociaux ;
- le téléphone ;
- les e-mails ;
- les affichettes dans des lieux publics ou chez les commerçants ;
- le démarchage en personne

**a) L'effet boule de neige :**

L'effet boule de neige consiste à utiliser des intermédiaires ou médiateurs pour accéder progressivement à une population cible, en demandant à chaque participant de recommander d'autres enquêtés répondant aux critères. L'informateur-relais joue un rôle clé dans le processus de recrutement, car il sert de pont entre le chercheur et les individus ciblés. Sa mission consiste à recueillir et à transmettre au chercheur les coordonnées des personnes intéressées par l'étude. Cette méthode est efficace pour atteindre des populations difficiles d'accès, mais elle peut entraîner une homogénéité de l'échantillon, nécessitant de le compléter par d'autres approches.

**b) Les blogs, les forums et les réseaux sociaux :**

Les blogs, forums, et réseaux sociaux sont des outils précieux pour atteindre une population cible, qu'elle soit locale ou internationale. Les réseaux sociaux permettent de diffuser en quelques minutes des appels à témoignage auprès de milliers d'utilisateurs, tandis que les blogs et forums spécialisés facilitent l'accès à des profils spécifiques. Cependant, cette méthode

comporte des limites, notamment un taux élevé de non-réponses ou d'annulations, même après acceptation préalable. Il est donc important de rester flexible et de prévoir des solutions pour compenser ces imprévus, comme l'organisation de rappels ou le recours à d'autres moyens de prise de contact.

**c) Le téléphone :**

L'utilisation du téléphone comme technique de sélection des enquêtés présente l'avantage d'accéder rapidement à une population diverse et d'accélérer la prise de contact. Grâce à des listes de numéros obtenues en ligne ou ailleurs, il est possible de contacter des personnes au hasard, ce qui élargit l'échantillon. Cependant, cette méthode nécessite un appel concis et bien formulé pour capter l'attention rapidement, surtout face à la concurrence du démarchage commercial, qui peut entraîner des refus si les appels sont perçus comme intrusifs.

**d) Les e-mails :**

L'utilisation de l'email pour sélectionner des enquêtés dans le cadre d'une enquête par entretien est une méthode à la fois efficace et pratique. Le chercheur doit rédiger un message clair et concis, en se présentant brièvement et en expliquant l'objet de sa recherche ainsi que l'importance de la participation de chaque individu. La personnalisation du message, en mentionnant le nom du destinataire peut augmenter les chances de réponse. Dans des environnements comme les entreprises, les collectivités ou les universités, des listes de diffusion sont souvent disponibles. Il est aussi possible de constituer ses propres listes en collectant des adresses e-mail sur Internet ou en se rapprochant de professionnels.

**e) Les affichettes ou flyers dans des lieux publics :**

L'utilisation d'affichettes ou de flyers dans des lieux publics peut aider le chercheur à recruter les enquêtés, surtout lorsque ceux-ci sont localisés dans un secteur géographique précis. Cette méthode permet non seulement de toucher une population variée, mais aussi d'ancrer la recherche dans le tissu social local. En faisant preuve de créativité tant dans la conception que dans le choix des emplacements, le chercheur peut susciter l'intérêt et l'engagement des potentiels participants.

**f) Le démarchage en personne :**

Le démarchage en personne constitue une approche alternative efficace pour atteindre des enquêtés, surtout lorsque d'autres stratégies de recrutement se révèlent inadaptées. Cette technique peut impliquer du porte-à-porte, où le chercheur se présente avec un appel à témoignage et une carte de visite pour établir un contact direct. En s'engageant directement

avec ces individus, le chercheur non seulement élargit son échantillon, mais enrichit également la qualité des données collectées.

Par ailleurs, il faut noter que le corpus requis pour une enquête par entretien est généralement de taille plus réduite que celui d'une enquête par questionnaire. « La recherche qualitative, menée par entretiens, suppose de s'intéresser à une petite partie de la population totale. Elle n'est pas régie par la quantité, mais par la qualité et la variété des recueils. Il n'y a pas de quête à la représentativité statistique de l'échantillon constitué » (*ibid.* : 64). En effet, les informations recueillies lors des entretiens sont validées par le contexte dans lequel elles sont recueillies, ce qui les rend moins dépendantes de leur probabilité d'occurrence. Ainsi, une seule information issue d'un entretien peut avoir un poids équivalent à celle d'une donnée répétée de nombreuses fois dans des questionnaires. Pour Blanchet et Gotman (2007 :51), la détermination du nombre d'entretiens nécessaires à une enquête particulière (la taille du corpus) dépend, en premier lieu, du thème de l'enquête (faiblement ou fortement multidimensionnel) et de la diversité des attitudes supposées par rapport au thème, du type d'enquête (exploratoire, principale ou complémentaire), du type d'analyse projeté (recensement de thèmes ou analyse de contenu plus exhaustive), et enfin des moyens dont on dispose (en temps et en argent).(*ibid.* :51)

#### **1.4.3. Négocier le lieu et le moment de l'entretien**

Il est important de choisir la date et l'heure de l'entretien de manière à « maximiser la disponibilité de l'interviewé » (*ibid.* : 69). L'interviewé s'exprime plus librement lorsque l'entretien se déroule à un moment où il est pleinement disponible. Il est donc préférable de laisser l'enquêté proposer la date qui lui convient le mieux et d'accepter l'un des premiers créneaux qu'il suggère.

Par ailleurs, le lieu de l'entretien joue un rôle tout aussi déterminant, car il peut avoir un impact sur le discours de l'interviewé. Dans le même sillage, Sauvayre (2021 : 72-73) souligne « Le choix du lieu de réalisation de l'entretien n'est pas anodin et ne conduira pas au même recueil de données. En effet, les interruptions, le flux de passants, les oreilles indiscretes, le bruit ambiant sont autant de freins à la réalisation de l'entretien ». Ainsi, un cadre approprié et réfléchi permet non seulement de mettre l'interviewé à l'aise, mais aussi d'enrichir les échanges en créant un climat de confiance.

C'est la raison pour laquelle il est conseillé de sélectionner un lieu calme, propice au déroulement de l'entretien sans interruption ni présence d'une tierce personne. Beaud et Weber (2010 : 173) suggèrent : « Réalisez des entretiens dans des lieux où les enquêtés se sentent comme chez eux. Ce peut être pour le militant ouvrier une pièce du local syndical (à l'écart des autres) ou un café proche de l'usine. ». Il faut donc tenir compte de l'influence de l'environnement sur la qualité de l'entretien lors du choix du lieu où se déroulera l'entretien. Sauvayre (2021 : 73) renforce cette idée en expliquant que « si vous réalisez l'entretien sur le lieu de travail de l'enquêté, celui-ci sera plus enclin à répondre aux questions qui auront trait à son activité professionnelle qu'à sa vie privée. Inversement, si vous réalisez l'entretien à son domicile, il répondra plus aisément aux questions d'ordre personnel et cela lui demandera plus d'efforts d'aborder ses activités professionnelles ».

De leur côté, Alexandre Pascual et Nicolas Guéguen (2002) ont démontré que rappeler à l'enquêté qu'il est libre de choisir ou refuser un lieu pour l'entretien augmente les chances qu'il s'implique dans celui-ci. Il suffit de lui laisser la décision tout en l'incitant à choisir le lieu qu'il juge le plus approprié.

### **1.5. Quelques techniques pour bien conduire un entretien**

D'emblée, il faut noter qu'il n'y pas de recette toute faite pour montrer au chercheur comment conduire un entretien, car chaque entretien est une interaction humaine unique, influencée par divers facteurs tels que le contexte, la personnalité de l'interviewé, et le sujet abordé. En conséquence, il est difficile de proposer une méthode qui puisse s'appliquer à toutes les situations. Ainsi, la conduite d'un entretien nécessite une approche flexible. Le chercheur doit être capable de s'adapter aux dynamiques interpersonnelles variées, en ajustant ses questions et son style en fonction des réponses et des émotions de l'interviewé. Néanmoins, les spécialistes des approches qualitatives (voir Giroux et Tremblay, 2009) suggèrent certaines techniques qui peuvent aider les chercheurs à mener à bien leurs entretiens de recherche :

#### **a) L'empathie**

L'empathie se révèle être une attitude essentielle lors de la conduite d'entretiens. En effet, l'entretien vise à explorer en profondeur les émotions, les perceptions et les contradictions d'un individu sur un sujet donné (Giroux et Tremblay, 2009 : 177). Cependant, pour que cette exploration soit réussie, le chercheur doit faire preuve d'empathie qui consiste à comprendre le vécu de l'interviewé tout en maintenant une distance objective : « Le chercheur s'efface pour mieux laisser l'interviewé s'exprimer » (Chevalier et Meyer, 2018 :117).

Comme le souligne Pauzé (1984 : 99), « L'empathie n'est pas synonyme de sympathie consiste à comprendre le vécu de l'interviewé tout en maintenant une distance objective. Cette dernière attitude aboutit à une sorte d'identification et d'implication émotionnelle de l'intervenant [le chercheur] qui fait siens les problèmes du client [l'interviewé]. [...] L'empathie, par contre, amène l'intervenant à exprimer la compréhension qu'il a de son client [l'interviewé], tout en conservant une lucidité et une objectivité par rapport à la situation d'entretien et à son interlocuteur. L'empathie est donc une capacité de se mettre « dans la peau » de l'autre, tout en gardant son sang-froid, son objectivité et sa neutralité ».

L'empathie favorise un climat de confiance, essentiel pour encourager l'interviewé à partager ses pensées et émotions. Dans ce contexte, le chercheur doit être attentif aux réactions émotionnelles de son interlocuteur et adapter son approche en conséquence. En créant un environnement propice à la confiance, il permet à l'interviewé d'explorer ses propres réflexions sans craindre d'être jugé : « Il ne s'agit en aucun cas de juger les propos de l'interviewé, ni de vouloir les évaluer, ou encore apporter une solution ou une aide quelconque à l'interviewé. Jugement, évaluation, interprétation, aide, solution sont autant d'attitudes spontanées (...) à proscrire dans la conduite d'entretiens » (Chevalier, 2018 :117). Cette capacité à établir une connexion empathique enrichit non seulement la qualité des données recueillies, mais elle transforme également l'entretien en une expérience significative pour les deux parties.

### **b) La reformulation**

La reformulation est un outil essentiel pour établir une compréhension empathique lors des entretiens. Selon Pauzé (1984 : 103), reformuler consiste à « redire en d'autres termes et d'une manière plus concise ou plus simple ce que le client [l'interviewé] vient d'exprimer, de façon à obtenir l'accord de ce dernier ». Cette technique permet souvent de verbaliser ce que l'interviewé ressent sans avoir les mots pour l'exprimer (Giroux et Tremblay, 2009 : 177). Pour introduire une reformulation, le chercheur peut utiliser des phrases telles que « *Si je comprends bien, vous...* », « *Voulez-vous dire que...* », ou encore « *Selon vous...* ».

Plusieurs raisons justifient l'importance de reformuler les propos de l'enquêté. Selon Sauvayre (2021 : 103), les reformulations :

- donnent le sentiment à l'enquêté d'avoir été entendu et compris ;
- permettent à l'enquêteur de s'assurer d'avoir bien compris les éléments énoncés ;

- permettent à l'enquêté de corriger le résumé proposé par l'enquêteur et d'apporter des précisions pour aider ce dernier dans la compréhension de son discours.

En somme, la reformulation est bien plus qu'une simple technique de clarification : elle est un outil stratégique qui favorise l'empathie, renforce la confiance entre l'enquêteur et l'enquêté, et permet d'approfondir la compréhension des émotions et des sentiments exprimés.

### c) L'éclaircissement

L'éclaircissement joue un rôle fondamental dans la conduite des entretiens, permettant au chercheur une meilleure compréhension des propos de l'interviewé. Lorsqu'une idée ou un sentiment exprimé n'est pas clair, le chercheur peut poser des questions précises pour inviter l'interviewé à développer sa pensée. Des formulations telles que « *J'aimerais mieux comprendre votre point de vue...* » ou « *Pourriez-vous préciser ce que vous entendez par... ?* » sont des exemples d'approches qui encouragent l'interviewé à s'exprimer plus en détail.

En montrant un intérêt pour les pensées et les émotions de l'interviewé, le chercheur favorise un échange ouvert où ce dernier se sent valorisé et écouté. Cela permet d'aborder tous les aspects du sujet comme le précisent les deux auteurs Giroux et Tremblay (2009 : 178) dans ce passage : « Outre le fait qu'ils favorisent une communication empathique, la reformulation et l'éclaircissement font progresser l'entrevue et permettent de couvrir tous les aspects du sujet de recherche ».

En définitive, l'éclaircissement est une technique essentielle qui enrichit le processus d'entretien en permettant une compréhension plus profonde tout en préservant un climat de confiance et de sérénité.

### d) Les silences

Les silences dans les entretiens de recherche, souvent perçus comme des moments de malaise ou d'hésitation, sont en réalité des éléments précieux qui participent à la richesse des échanges. Ils jouent un rôle fondamental dans le processus de l'entretien. Ces pauses peuvent survenir pour diverses raisons : « L'interviewé réfléchit, cherche à se souvenir, hésite à se confier, manque de mots pour verbaliser ce qu'il ressent ou, tout simplement, est trop bouleversé pour parler » (*ibid.* : 179). Apprendre à accueillir ces moments sans interruption permet de laisser à l'interlocuteur le temps nécessaire pour structurer sa pensée et exprimer des idées ou des sentiments qu'il n'aurait peut-être pas partagés autrement. Les experts s'accordent à dire qu'il ne faut surtout pas chercher à tout prix à rompre ces silences. Selon Daunais (1993), quand le chercheur rompt le silence, par exemple en reformulant la question qu'il a adressée au

participant, il lui transmet inconsciemment un jugement d'incompétence, un peu comme s'il lui disait : « *Tu ne comprends pas la question, alors je dois la reformuler* ».

Pour le chercheur, les silences constituent également des occasions d'observation et d'écoute. Ils permettent de prêter attention aux indices non verbaux, tels que les expressions faciales ou les gestes, qui peuvent enrichir l'interprétation des propos. Au contraire, laisser le silence s'installer peut encourager l'interviewé à explorer plus en profondeur ses pensées et à partager des insights précieux.

### e) Les relances

La relance, selon Blanchet et Gotman (2007 : 62), correspond à une intervention de l'enquêteur sous forme de « paraphrase ou un commentaire de l'énoncé précédent de l'interviewé ». Lorsque l'interviewé répond à une question, il arrive souvent que sa réponse soit partielle ou qu'elle ne couvre pas tous les aspects que le chercheur souhaite explorer. Plutôt que d'accepter cette réponse incomplète et de passer à la question suivante, le chercheur peut utiliser la relance pour encourager l'enquêté à développer davantage ses idées. Pour Combessie (2007 : 25), les relances au sens sont « la répétition par l'enquêteur d'une partie (un mot, un élément de phrase, une phrase) de ce qui vient d'être dit. Cette répétition manifeste l'attention et l'intérêt de l'enquêteur et suscite des précisions supplémentaires, des confirmations ou des reformulations : elle a fonction d'encouragement ». Par exemple, en reformulant ce qui a été dit ou en posant des questions complémentaires, le chercheur peut inciter l'interviewé à approfondir son propos et à fournir des précisions utiles. Les relances sont également utiles lorsque le chercheur n'est pas certain d'avoir bien compris l'énoncé de l'enquêté.

Sauvayre (2021 :101-102) nous donne plusieurs exemple de relances : « *C'est-à-dire...* », « *Par exemple...* », « *Qu'est-ce que vous entendez par là ?* », « *Vous avez dit ceci, vous pourriez m'en dire plus.* », « *Vous avez dit ceci, vous auriez un exemple...* », « *Vous avez dit ceci ; qu'est-ce qui vous a amené à penser cela, à faire cela, à dire cela.* ». Ce genre de phrases encourage des échanges plus riches, où l'interviewé se sent libre d'exprimer ses réflexions et d'approfondir les sujets abordés.

## 2. L'observation

En plus des questionnaires et des entretiens, l'observation se présente comme une méthode scientifique fondamentale pour la collecte de données dans toutes les disciplines des sciences humaines et sociales. Cette technique permet d'accéder à des informations sur les comportements et pratiques des individus dans leur milieu naturel, informations qui ne sont pas

forcément accessibles par des entretiens ou des questionnaires. Tandis que les questionnaires offrent une approche quantitative et standardisée, facilitant l'analyse statistique, et que les entretiens permettent d'explorer en profondeur les perceptions et expériences des participants, l'observation fournit des données riches et contextuelles qui échappent souvent aux méthodes traditionnelles. Elle se concentre sur ce que les sujets font plutôt que sur ce qu'ils disent comme le notent Quivy et Van Campenhoudt (1988 : 179) : « Il est plus facile de mentir avec la bouche qu'avec le corps. ». En comparant entre l'observation et l'interview, Jean-Marie De Ketele et Xavier Roegiers (2015 : 16) écrivent : « Ce qui fait la spécificité de l'observation par rapport à l'interview n'est pas la démarche elle-même, mais l'objet de la démarche : l'interview a pour objet principal le discours du sujet, alors que l'observation a pour objet principal des comportements observables ».

Avec l'essor des méthodes quantitatives, cette approche a été critiquée pour son caractère jugé trop subjectif, par opposition à une science sociale qualifiée d'objective (Philip et De Battista, 2012 : 209). Ce n'est qu'à partir des années cinquante que l'intérêt pour l'observation s'est ravivé. C'est ce qui est mis en lumière dans ce passage : « Chez les sociologues et les psychosociologues, par contre, d'autres pratiques de l'enquête ont pris depuis déjà longtemps le dessus, dans le contexte de l'institutionnalisation de la sociologie à partir des années 1950, rejetant ainsi jusqu'à une date récente l'observation participante dans une sorte de marginalité ». (Lapassade, 2016 : 394). Historiquement, l'observation s'est d'abord développée dans le domaine de l'anthropologie, ainsi que le souligne Anne Lapérière (2009) : « elle avait pour but de déchiffrer la culture et les routines sociales des communautés sur lesquelles on ne possédait pas de connaissances systématiques ». L'observation s'étend à diverses disciplines des sciences humaines et sociales, y compris les sciences du langage.

Par ailleurs, l'observation est particulièrement mise en lumière par les travaux des sociologues de l'École de Chicago (USA). Cette approche a été illustrée par des études célèbres, comme celle de W.F. Whyte (1993) dans *Street Corner Society*, où il a passé plus de trois ans (1937-1940) à observer une bande de jeunes immigrés italiens à Boston (USA) pour comprendre leurs comportements et pratiques.

Malgré ses nombreux avantages, l'observation, qu'elle soit directe, participante ou non, demeure une méthodologie très peu utilisée parmi nos étudiants dans leurs mémoires de fin d'étude. Ainsi, nos étudiants privilégient souvent des méthodologies classiques comme les entretiens semi-directifs ou les questionnaires. Bien que ces méthodes soient utiles pour

recueillir les points de vue des enquêtés, elles ne permettent pas toujours d'appréhender les pratiques réelles, laissant un écart significatif entre le « dire » et le « faire ».

Cette partie se donne pour objectif de définir l'observation, en mettant en avant ses richesses et ses difficultés, et à explorer les modalités pratiques de sa mise en œuvre

### **2.1.Définition de l'observation et des types d'observation**

L'observation consiste à « étudier en immersion totale sur le terrain la réalité vivante d'une population » (Brelet, 2015 : 64). Cette immersion permet au chercheur de mieux comprendre le comportement humain à travers l'observation de la réalité sociale et de « de rendre compte des pratiques sociales, de montrer ce qui amène les acteurs à agir de telle ou telle sorte » (Chevalier et Stenger, 2018 :98). Comme le soulignent Arborio et Fournier (2010), cette technique implique d'observer sans poser directement des questions, en mobilisant tous les sens du chercheur. Pour mener une observation approfondie, le chercheur doit porter une attention à plusieurs aspects essentiels. Selon Kohn et Christiaens (2014 : 71) : « Observer signifie porter son attention sur (1) le détail de l'observation, (2) l'information visuelle ainsi qu'auditive, (3) la dimension temporelle, (4) l'interaction entre les personnes, et (5) l'établissement de liens avec catégories mentales ». Cela permet d'enregistrer les pratiques concrètes des acteurs dans des contextes spécifiques, tout en cherchant à comprendre la signification des interactions observées. Ainsi, l'observateur doit adopter une posture d'écoute active et d'attention aux détails, cherchant à comprendre la signification des actions et des interactions entre les acteurs concernés (Chevalier et Stenger, 2018 : 95).

En sciences humaines, la technique de l'observation se révèle d'une grande utilité. Comme le soulignent Quivy et Van Campenhoudt (1988 :190), elle est particulièrement adaptée « à l'analyse du non-verbal et de ce qu'il révèle : les conduites instituées, les codes comportementaux, le rapport au corps, les modes de vie et les traits culturels, ainsi que l'organisation spatiale des groupes et de la société ». Pour les chercheurs Sylvain Giroux et Ginette Tremblay (2009 : 189), cette méthode est utile lorsque la majorité des indicateurs de recherche se manifestent sous forme de comportements, notamment dans le cadre d'interactions entre individus.

On distingue généralement deux modalités d'observation : l'observation non participante et l'observation participante.

### 2.1.1. Observation non participante

L'observation non participante se caractérise par le fait que le chercheur n'intervient pas dans les activités qu'il observe. Dans ce cas, il adopte une posture d'observateur extérieur, et se contente de recueillir des données sur les comportements et interactions des individus sans interférer dans leur routine. Cette méthode permet de minimiser l'impact de la présence du chercheur sur le groupe observé, ce qui peut conduire à des observations plus naturelles et spontanées : « l'observateur se fait physiquement le plus discret possible, par souci de ne pas modifier la situation naturelle » (Norimatsu et Cazenave-Tapie, 2017 : 532). Cela soulève des questions éthiques, notamment en ce qui concerne la vie privée et le consentement des participants.

### 2.1.2. Observation participante

À l'opposé, l'observation participante implique que le chercheur s'engage activement dans les activités qu'il observe et « tente de vivre les mêmes activités que les personnes observées » (Tétreault 2014 : 318). Dans cette approche, le chercheur devient à la fois acteur et observateur, ce qui lui permet d'avoir une compréhension plus profonde des dynamiques sociales en jeu. La principale fonction de l'observation participante est de « documenter de l'intérieur des phénomènes sociaux difficilement mesurables autrement » (*ibid.* :318). Une autre fonction de l'observation participante consiste à décrire le plus exactement possible l'expérience du groupe et des individus qui le composent (*ibid.* :318).

Il existe deux scénarios concernant la connaissance des participants : soit ils sont informés de l'observation, soit ils ne le sont pas :

#### a) *Observation dissimulée*

L'observation dissimulée, également connue sous le nom d'observation cachée ou clandestine, se caractérise par le fait que les participants ne sont pas informés qu'ils sont observés. Dans ce cas, le chercheur intègre souvent le groupe étudié sans révéler ses intentions d'observation. Il « doit s'immerger le plus complètement possible dans la vie du groupe et faire les mêmes activités qu'eux (parfois s'habiller et agir comme eux). Il adopte les comportements et le langage du groupe observé » (*ibid.* :320). Cette méthode permet d'obtenir des données sur les comportements et interactions des individus dans un cadre naturel, sans que ceux-ci modifient leur comportement en raison de la présence d'un observateur.

Günter Wallraff, un journaliste d'investigation de renom, a fréquemment recouru à l'observation participante clandestine pour mettre en lumière des problèmes sociaux et décrire

des conditions de vie difficiles. Dans son ouvrage *Tête de Turc* (1986), il relate son expérience de deux ans en tant qu'immigrant turc sans permis de travail vivant en Allemagne. Se créant une fausse identité, il a exercé plusieurs emplois. À travers ce récit, il expose ses conditions de travail et rapporte les commentaires parfois péjoratifs de ses collègues et employeurs. Son enquête a contribué à sensibiliser le public au racisme et à la situation précaire vécue par certains immigrants dans les pays industrialisés (Tétreault 2014 :320). La recherche de Pettersson, Olsson et Fjellström (2004), qui ont observé discrètement 338 personnes (parents et enfants) interagissant dans des épiceries afin d'étudier l'influence des enfants sur les comportements d'achat des parents, constitue quant à elle un exemple de recherche avec observation dissimulée et non participante (cité par Giroux et Tremblay, 2009 : 190-191). Cependant, cette approche soulève des questions éthiques, notamment en ce qui concerne la vie privée des individus et leur consentement.

#### ***b) Observation non dissimulée***

L'observation non dissimulée implique que les participants soient conscients qu'ils sont observés. Dans ce scénario, le chercheur peut déclarer ouvertement ses intentions et expliquer le but de son étude, c'est-à-dire « la communauté est informée que l'observateur est présent, qu'il est là dans un but précis et qu'il a pour tâche de regarder comment le groupe fonctionne » (Tétreault 2014 :319). Cependant, l'un des inconvénients de l'observation non dissimulée est que la simple connaissance de l'observation peut influencer le comportement des participants. Ils peuvent modifier leurs actions en réponse à la présence du chercheur, ce qui peut fausser les données collectées. C'est pourquoi de nombreux chercheurs estiment qu'il est souvent nécessaire de dissimuler l'observation « afin que le comportement étudié ne diffère pas du comportement « naturel » de l'individu observé » (Giroux et Tremblay, 2009 : 192).

En abordant la délicate question de l'éthique dans l'enquête par observation, les chercheurs Giroux et Tremblay (2009 : 193) soulignent « S'il est impossible d'obtenir un consentement avant d'effectuer les observations, et si la publication de détails tels que le lieu, les particularités des participants et la nature des comportements observés permet difficilement d'identifier les individus observés, l'obtention du consentement de ces derniers quant à l'utilisation des données n'est pas absolument nécessaire. Toutefois, si des détails permettent d'identifier les participants, il faut absolument, après l'observation, obtenir leur consentement en ce qui regarde l'utilisation des données ».

## 2.2. Les outils de l'observation

Pour réussir cette démarche, plusieurs outils d'observation peuvent être mobilisés par le chercheur, chacun offrant des avantages différents en fonction des objectifs de l'étude. Les chercheurs Morange et Schmoll (2016) proposent ainsi trois types d'outils essentiels : les grilles d'observation, le carnet de terrain et les supports visuels.

### 2.2.1. Les grilles d'observation

La grille d'observation est un outil méthodologique essentiel qui structure et oriente le travail du chercheur sur le terrain, en focalisant son attention sur des éléments clés. Comme le soulignent Chevalier et Stenger (2018 : 102), les grilles d'observation permettent au chercheur « de poser son regard plus spécifiquement sur tel ou tel élément ». Cet outil offre la possibilité de définir préalablement les différents comportements et interactions à observer.

L'observation effectuée à l'aide d'une grille est qualifiée de systématique, tandis que celle réalisée sans grille est considérée comme libre. Opter pour tel ou tel type d'observation influence la manière dont les données sont collectées et interprétées. En somme, la grille d'observation constitue un cadre qui aide à structurer l'étude, tout en laissant une marge de manœuvre pour l'imprévu et l'adaptation aux réalités du terrain

### 2.2.2. Le carnet de terrain

Le carnet de terrain, qu'il soit au format papier ou numérique, est un outil essentiel pour la mémorisation et l'enregistrement des observations. Il permet de noter sur le vif les comportements observés, les impressions personnelles et les contextes d'observation. Pour garantir la fiabilité des données, le chercheur doit transcrire fidèlement les situations observées. Comme l'affirment Morange et Schmoll : (2016 : 79) : « Il faut noter au plus près les situations observées, de la manière la plus neutre possible, sans faire de généralisations hâtives, sans porter de jugements de valeur et en restant sensible à sa propre humeur ».

Cependant, il est important que les notes soient organisées de manière à pouvoir être facilement consultables plus tard. En adoptant un protocole rigoureux, les chercheurs peuvent garantir la qualité et la pertinence de leurs notes, facilitant ainsi l'interprétation des données par la suite

### 2.2.3. Les supports visuels et iconographiques de l'observation

L'observation peut être renforcée par l'utilisation de supports visuels tels que les photographies et les vidéos. Ces outils permettent de capturer des moments précis et d'approfondir l'analyse en offrant un enregistrement systématique des situations observées (*ibid.* : 82). Les supports

visuels offrent de nombreux avantages dans le cadre de l'observation comme on peut le lire dans cette citation « Grâce à ces outils, on pourra revenir à tête reposée sur des images capturées, faire des comptages, repérer des éléments non perçus à première vue, faire traduire des propos tenus dans une langue étrangère » (*ibid.* : 82).

En somme, bien que ces supports facilitent le retour sur les données et l'identification d'éléments souvent négligés, leur utilisation nécessite une attention particulière, car ils peuvent influencer la situation observée.

### 2.3. Organisation de l'observation

Il n'existe pas de méthode unique pour structurer une recherche fondée sur l'observation participante. Toutefois, Sylvie Tétreault (2014) propose de s'appuyer sur quatre étapes clés :

#### *1<sup>re</sup> étape : Déterminer les objectifs et planifier l'observation participante*

La première étape de l'observation participante consiste à définir clairement les objectifs et à planifier l'étude. Le chercheur doit veiller à ce qu'elle soit en adéquation avec les spécificités du thème à étudier et de la problématique de recherche. La particularité de cette technique est que les hypothèses ne sont pas préalablement établies. Le chercheur « se doit d'être ouvert à ce que les gens vont lui dire, à ce qu'il verra et ressentira » (*ibid.* : 321). A ce propos, Tétreault (2014 :321) cite la recherche de Stahl et ses collègues (2010) « qui ont maximisé le potentiel de l'observation participante. En effet, ces chercheurs ont observé les déplacements de personnes non voyantes dans l'environnement urbain. Ils voulaient voir comment les bordures de trottoir, les structures texturées et encavements dans le pavage (warning surface) peuvent servir comment moyens d'information et de prévention d'accidents pour les individus aveugles. Par une méthodologie mixte combinant une observation structurée (think aloud) et des entretiens, ils ont pu déterminer les caractéristiques essentielles à considérer lors du design des surfaces urbaines de marche. Cet exemple montre comment l'observation participante permet d'explorer et d'étudier en profondeur un phénomène, de recueillir des informations de première main, de s'immerger et de capturer un autre contexte de vie ainsi que de reconstituer une expérience » (Tétreault, 2014 : 321).

#### *2<sup>e</sup> étape : Identifier le groupe et les participants potentiels*

La deuxième étape de l'observation participante consiste à identifier le groupe cible. Le choix du groupe doit être soigneusement réfléchi, car il doit correspondre aux objectifs de recherche et à la question posée. Le consentement des participants est une question éthique importante.

Dans le cas d'une observation ouverte, il est nécessaire que chaque participant signe un formulaire de consentement. En revanche, pour une observation clandestine, les personnes observées ne sont pas informées qu'elles font l'objet d'une étude, comme c'est le cas pour des individus dans une salle d'attente ou un groupe de personnes âgées dans un centre commercial. Dans ce contexte, « il s'avère injustifié et plus difficile (selon cette méthode) d'obtenir leur consentement » (*ibid.* : 321).

### ***3e étape : Réaliser l'observation participante et recueillir les données***

La troisième étape de l'observation participante consiste à recueillir les données sur le terrain. Comme on l'a déjà signalé, la prise de notes est une activité fondamentale qui permet à l'observateur de capturer les détails significatifs. L'utilisation d'un magnétophone peut enrichir le processus de collecte de données en permettant à l'observateur d'enregistrer des conversations ou des interactions importantes qui pourraient échapper à une simple prise de notes. Cependant, il est important que le chercheur reste conscient des implications éthiques liées à l'enregistrement audio. Si l'observation est ouverte, il doit s'assurer que les participants sont informés et sont consentants à être enregistrés. Dans le cas d'une observation clandestine, ces considérations deviennent encore plus complexes, nécessitant une réflexion éthique approfondie sur la vie privée et le respect de l'intimité des individus observés.

### ***4e étape : Analyser les données et rédaction du rapport***

La quatrième étape de l'observation participante implique l'analyse des données recueillies et la rédaction du rapport (mémoire, thèse, etc.). Après avoir recueilli un volume important d'informations, le chercheur doit procéder à une classification systématique des données. Cela implique non seulement d'organiser les notes de terrain, mais aussi de réfléchir à la manière dont ces données peuvent être interprétées et intégrées dans le cadre de la recherche. Pour faciliter cette analyse, « il peut se baser sur un cadre de référence ou un modèle théorique » (*ibid.* : 323). Enfin, la rédaction du rapport est l'aboutissement de cette démarche analytique. Ce rapport doit non seulement présenter les résultats de manière claire et structurée, mais aussi contextualiser ces résultats dans le cadre théorique choisi.

## **2.4. Difficultés de l'observation**

Le premier obstacle majeur est le manque de distance entre l'observateur et l'objet d'étude. Le chercheur doit être capable de transformer ce qui est familier en quelque chose d'étrange, et vice versa (Beaud & Weber, 2001). A ce propos, Françoise Chevalier et Sébastien Stenger

(2018 : 99) écrivent « Prendre un objet de recherche dans son environnement direct pose donc problème car il sera plus difficile de se décentrer et de garder cette « marginalité nécessaire ». L'une des grandes difficultés de l'observation, notamment sur un terrain familier, est de dépasser les évidences. Cela exige un effort conscient pour adopter un regard « étranger » sur des pratiques ordinaires. Observer implique efficacement un double mouvement : s'éloigner pour mieux voir et s'étonner pour mieux comprendre (*ibid.* : 99).

La deuxième difficulté repose sur le fait que la présence du chercheur introduit des biais qui peuvent altérer la situation étudiée. Lorsque le chercheur adopte un mode d'observation directe, il occupe un rôle social dans la situation observée. Ce rôle engage un certain nombre de caractéristiques propres à l'enquêteur-son sexe, son âge, son statut, son langage corporel-qui influencent les interactions et les comportements des personnes observées comme le précisent Chevalier et Stenger (2018 : 100) : « les individus s'adaptent, ils catégorisent l'observateur, jugent sa conduite, ses faux-pas, en font un allié ou un ennemi ».

Cette réalité soulève le « paradoxe de l'observateur », tel que décrit par W. Labov. Dans ses travaux en sociolinguistique, il a démontré que la présence de l'enquêteur peut amener le locuteur à modifier son discours de manière consciente ou inconsciente. Ce paradoxe traduit la tension inhérente au processus d'observation : le chercheur cherche à saisir une situation dans sa spontanéité et sa fluidité, mais sa présence même dans la situation l'altère irrémédiablement. L'une des conséquences majeures de ce paradoxe est que « le chercheur est à la fois instrument de recueil et analyseur » (Chevalier et Stenger : 2018 : 100). Cette double posture demande une grande vigilance afin d'éviter de projeter ses propres préjugés sur les données recueillies. Pour atténuer ces effets, il faut adopter des stratégies appropriées. Cela peut inclure l'utilisation de méthodes mixtes pour trianguler les données et renforcer ainsi la validité des résultats.

### **2.5.Observation des situations didactiques**

Les chercheurs, lorsqu'ils évoquent les pratiques enseignantes, distinguent trois types de pratiques : les pratiques déclarées, les pratiques constatées et les pratiques attendues. Dans un article intitulée « *L'observation des pratiques enseignantes effectives en classe : recherche et formation* ». Marguerite Altet développe ces trois types en ces termes :

-Les *pratiques déclarées* concernent ce que disent faire les sujets ; leurs propos sont recueillis grâce à des questionnaires et/ou lors d'entretiens. Le discours des enseignants à propos de leur activité, notamment en classe, est riche car il comporte, outre leurs représentations, la part de

conscientisation de leur propre activité, une part de ce que les sujets ont intégré de ce qu'il convenait de faire

-Les *pratiques attendues*. Les enseignants sont soumis à un certain nombre d'attentes, d'injonctions, de prescriptions du système éducatif. Les attentes relèvent de l'organisation sociale, les injonctions sont plus particulièrement portées par l'institution à travers un programme ou un curriculum et en son sein par les évaluateurs et les formateurs. Il est intéressant de connaître les attentes institutionnelles ainsi que certains éléments de la désirabilité sociale (recueillis à partir de questionnaires et d'entretiens).

-Par *pratiques constatées* ou effectives est désigné ce que les chercheurs observent de l'activité que déploient effectivement les enseignants principalement en situation de classe. Ces constats s'effectuent à partir d'observations en privilégiant les dimensions ou variables qui ont une force organisatrice particulière dans le processus d'enseignement. Des entretiens pré et post observations peuvent être menés pour enrichir ces observations (Altet, 2017 : 1197-1198).

L'observation s'impose ainsi comme une méthode essentielle en didactique, notamment pour l'étude des pratiques pédagogiques en classe. En tant que technique de collecte de données, elle permet d'analyser les interactions entre enseignants et apprenants ainsi que les processus d'apprentissage dans toute leur complexité. En offrant une vision réelle des réalités scolaires, l'observation contribue non seulement à la compréhension des dynamiques pédagogiques, mais aussi à l'amélioration des pratiques d'enseignement, et répondre ainsi aux enjeux de formation et d'innovation pédagogique.

Dans ce contexte, le domaine de la didactique des langues-cultures s'inscrit dans une démarche visant à optimiser le processus d'enseignement-apprentissage. Ce champ de recherche, fortement lié à l'observation des pratiques effectives, se concentre sur l'analyse et l'évaluation des pratiques pédagogiques. Son objectif est de décrire non seulement ce qui se passe dans la salle de classe, mais aussi d'engager une réflexion critique sur les méthodes d'enseignement utilisées

L'observation permet alors de saisir les subtilités des interactions entre enseignants et élèves, ainsi que les choix didactiques effectués. Cette approche est renforcée par l'analyse des discours des enseignants concernant leurs choix pédagogiques (les entretiens), ainsi que par l'examen des matériaux didactiques et des ressources mobilisées en classe.