

2019/2020

Université A/Mira, Béjaia ; Faculté des sciences humaines et sociales  
; Département des STAPS

# ***CONCEVOIR ET CONSTRUIRE LES OUTILS DE LA RECHERCHE***

***Master 1 Entraînement***

Dr CHETTOUH FARID.

Email : cfarid66@gmail.com

*Université A/Mira, Faculté des sciences humaines et sociales ;*

*Département des STAPS Bejaia,*

*2019/2020*



## CONCEVOIR ET CONSTRUIRE LES OUTILS DE LA RECHERCHE

Une fois qu'on a choisi, après toutes les étapes préliminaires, le type d'échantillon qui va servir de base à l'enquête empirique, sa taille, ses caractéristiques..., il devient alors possible de déterminer le type d'instrument qui servira à soumettre cet échantillon aux observations et/ou mesures nécessaires.

### **I- Les données et les instruments (outils) de recherche :**

On appelle données d'une recherche, l'ensemble des informations, des mesures, des observations brutes... que le chercheur recueille avant de leur faire subir les traitements et les interprétations qui conduiront à des réponses aux questions de départ. C'est alors qu'il est possible de dégager des explications, des significations, des tendances, des généralisations...

Déjà, au niveau du plan (ou devis) de recherche, le chercheur doit définir quel genre de données il aura à récolter pour atteindre ses objectifs (cela bien sûr, à ce stade, dans les grandes lignes). Il doit au moins indiquer s'il s'agira de données *qualitatives*, *quantitatives*, *primaires* (que lui-même va générer), *secondaires* (qui existent déjà quelque part et qu'il va simplement traiter), *nominales* (simples faits qui peuvent être catégorisés, tels que état matrimonial, race, sexe, nationalité...), *ordinales* (qui mettent un ordre dans les observations ou les catégories : du plus bas au plus élevé, du plus faible au plus fort... toutes sortes de faits mutuellement exclusifs et ordonnés, classés selon une caractéristique définie)...

### **II—L'instrument de recherche**

#### **A – Définitions**

On appelle instrument de recherche le support, l'intermédiaire particulier dont va se servir le chercheur pour recueillir les données qu'il doit soumettre à l'analyse. Ce support est un outil dont la fonction essentielle est de garantir une collecte d'observations et/ou de mesures prétendues scientifiquement acceptables et réunissant suffisamment de qualités d'objectivité et de rigueur pour être soumises à des traitements analytiques.

L'instrument de recherche est donc, finalement, un ensemble technique spécial que le chercheur devra, le plus souvent, élaborer pour répondre aux besoins spécifiques de sa recherche en termes d'informations dont le traitement conduira aux objectifs qu'il s'est fixé.

Pour toute forme de recherche nécessitant un recueil de données sur le terrain, on aura recours à ce genre d'intermédiaire technique. Mais celui-ci doit répondre, pour la bonne règle, aux conditions essentielles suivantes :

- Avoir une base théorique claire, connue et bien établie. Le chercheur ne devrait utiliser que l'instrument dont il a bien assimilé les principes théoriques.
- Avoir une capacité évidente à fournir, à l'exclusion de tout autre, les données spécifiques nécessitées par la recherche en cours, ce qui doit être clairement montré et justifié par le chercheur.
- Être maîtrisé et connu aussi bien dans ses portées que dans ses limites par le chercheur, aussi bien sur le plan de sa théorie que sur celui de ses applications.

➤ Être, dans ses principes et modes d'applications, conforme aux hypothèses, aux objectifs de la recherche et aux caractéristiques de la population d'enquête (on n'élaborera pas un questionnaire écrit là où une grande partie de la population concernée est analphabète par exemple.).

Le chercheur devra scrupuleusement justifier de tout cela et présenter tous les arguments démontrant que ces conditions sont effectivement respectées et que son choix est le plus judicieux et le plus apte à le conduire à la finalisation de sa recherche.

Assez souvent, il arrive que l'on combine deux ou plusieurs instruments différents pour une même recherche : on peut soit avoir à effectuer des mesures différentes ou complémentaires, soit devoir préparer un instrument en ayant recours à un autre, au préalable (par exemple, l'interview sert presque systématiquement comme étape préparatoire à la construction de questionnaires spécifiques).

### **III- Les principaux instruments en sciences sociales (utilisés en STAPS) :**

- **L'observation** : L'observation scientifique est une technique de recherche utilisée dans toutes les sciences. Elle se donne pour objet de saisir les comportements au moment et dans le contexte où ils se déroulent.

- **L'interview** : Questionnement oral ou discussion avec un individu et qui porte sur un sujet prédéterminé dont on veut approfondir certains aspects à travers les réponses de la personne interviewée.

- **Le questionnaire** : Ensemble de questions écrites portant sur un sujet particulier et obéissant à des règles précises de préparation, de construction et de passation. Il existe une grande variété de questionnaires que l'on classe selon le but visé : d'opinions, d'intérêts, de connaissances, de motivation...

- **Les tests** : Ce sont des instruments déjà élaborés qui servent à déceler ou à mesurer des éléments cachés dont le sujet lui-même n'a, en principe, généralement pas conscience. Les tests se présentent sous forme de questionnaires, d'épreuves verbales ou non verbales, les tests d'association des mots, de jeux de constructions, d'images ou phrases à compléter ou à commenter, de dessins à effectuer, tests d'aptitudes physique, physiologiques, psychologiques en STAPS ... Tous les tests s'appuient en principe sur des théories très élaborées et très rigoureuses et sont soumis à des critères de passation, de correction et de comparaison très précis.

Il existe bien d'autres formes d'instruments qui s'apparentent plus ou moins à tous ceux que nous avons cités et qui remplissent, chacun, un rôle spécifique dans le cadre de recherches et d'enquêtes particulières.

Il existe plusieurs types de tests qui répondent à des objectifs différents comme le test d'association des mots, le test des phrases à compléter, le test des images, test résolution de problèmes, tests d'aptitudes physique en STAPS

## **IV- Les notions de fidélité et de validité**

Signalons qu'il faut, pour tout instrument utilisé, s'assurer de sa **fidélité** et de sa **validité**.

En gros, la **fidélité** se rapporte à la capacité de l'instrument de *mesurer de la même façon ce qu'il mesure à chaque passation* (un individu qui a obtenu un certain résultat à un test d'intelligence par exemple ne doit pas avoir un résultat opposé ou très différent quelques jours après). Tandis que la **validité** d'un instrument concerne sa *capacité à mesurer réellement et complètement ce qu'il est censé mesurer* (un test d'intelligence doit mesurer l'intelligence et non la mémoire ou les connaissances scolaires).

### **A – La fidélité :**

Un instrument doit faire preuve d'une certaine fidélité des résultats : mesurer de la même façon à chaque test spécifique. Mesurer la fidélité d'un instrument est une façon de s'assurer que les résultats (les données) qu'on aura à traiter sont sûrs et fiables, que ce n'est pas n'importe quelle information sur n'importe quoi. Lors de passations successives d'un questionnaire à un échantillon de personnes d'une même situation, on devrait, si le questionnaire est fidèle, recueillir les mêmes résultats, à très peu de différences près.

Ainsi, un instrument fidèle est un instrument qui fait preuve de stabilité dans la façon d'enregistrer des faits.

Il doit donc y avoir le moins de variations possibles d'une passation à une autre (idéalement, la variation devrait être nulle, mais ce serait la perfection), sinon on s'expose à lire une réalité déformée. Seules, en principe, des modifications dans la situation observée devraient provoquer des changements dans les résultats enregistrés.

#### **1) La fidélité dans l'instrument :**

À l'aide de méthodes de calcul de corrélation assez sophistiquées, on peut s'assurer d'une fidélité très acceptable :

- Tests et retests, puis corrélation entre résultats successifs globaux.
- Corrélation entre questions, dimensions (internes) de l'outil, d'une observation à l'autre.
- Corrélation entre chaque question, dimension et le score total d'une passation à l'autre... (des ouvrages tels que celui de Kerlinger donnent plusieurs moyens semblables de calcul d'indices de fidélité).

#### **2) La fidélité dans les conditions de passation :**

- Respect des consignes et modalités strictes de passation lors de l'enquête de terrain.
- Fiabilité des informateurs (représentatifs, sûrs, connaisseurs, sans intérêts particuliers en jeu...).
- Fiabilité du chercheur (vigilance constante et conscience claire par rapport à tous ses actes et toutes ses implications dans la recherche).

**B – La validité :**

La validité, c'est la qualité de l'instrument telle qu'il mesure effectivement ce qu'il est supposé mesurer. Les observations et mesures recueillies doivent être précisément celles que cherche l'observateur et celles qui le conduiront à atteindre les objectifs fixés à la recherche.

**3) La validité de contenu :**

Le contenu détaillé de l'instrument (par exemple celui des questions, s'il s'agit d'un questionnaire) doit être conforme à ce que l'on cherche à mesurer. Chaque question de l'instrument doit correspondre à un indicateur précis et prouvé de la dimension mesurée (chaque question doit couvrir une sous-dimension des différentes dimensions recensées comme constituant la variable mesurée). L'appartenance religieuse par exemple, si c'est cela qui est mesuré, devra être éclatée en plusieurs dimensions couvertes par plusieurs questions.

**2. La validité interne :**

Cette validité mesure le degré de convergence de l'ensemble des questions d'un instrument. Les différentes questions et sous-questions du questionnaire doivent toutes aller dans le même sens pour former un ensemble cohérent couvrant les différentes dimensions de la variable mesurée.

**3. La validité externe :**

Il s'agit de la possibilité de prédiction ou de généralisation externes (en dehors des situations précises observées) que peut conférer l'instrument. Comment, et jusqu'à quel point est-on fondé à prédire des comportements, des conséquences... ou de les généraliser à d'autres situations ? Par exemple, peut-on affirmer que si telles ou telles conditions se trouvent réunies (n'importe où), nous aurons tel ou tel degré d'appartenance religieuse ? Ces conditions, qui ont été mises en évidence dans un univers d'enquête particulier, ne sont-elles pas uniques ? L'instrument permet-il de transcender les spécificités ?

## A- L'OBSERVATION

**I-Définition** : L'observation scientifique en tant qu'état et outil de la recherche est principalement la constatation des phénomènes sans volonté de les modifier à l'aide d'un moyen d'investigation approprié à cette constatation ; Autrement dit c'est la constatation des faits tel qu'ils se présentent. De ce point de vue elle s'oppose à l'expérimentation qui provoque des transformations pour en étudier les effets.

L'observation est une technique d'investigation directe qui sert à observer (de façon non directive) un phénomène, un groupe, une communauté...

Les informations recueillies peuvent être de l'ordre qualitatif (pour comprendre les attitudes et comportements), comme elles peuvent être d'ordre quantitatif lorsque l'observation est systématique (il s'agit d'une description exacte de comportements et de leur prédiction).

### II- tentative de classification de l'observation :

#### A- D'après l'objet à étudier :

- **Un fait physique** : Se retrouve dans les sciences de la nature et sa particularité réside dans sa répétition identique dans les mêmes conditions ( exp : l'observation de la nature ; tel que le soleil, la lune, la pesanteur etc...)

- **Un fait humain (comportement, actes)** : Se retrouve dans les sciences sociales, et consiste en l'observation des comportements et actes humains, sa particularité réside en ce que le fait humain est unique et historique ie : qu'il ne se reproduit jamais de la même manière, d'où la difficulté des faits historiques généraux et des contextes particulier

#### B- D'après le mode d'observation :

- **L'observation directe** : C'est celle où le chercheur constate un phénomène ou un fait soit à l'aide des organes des sens, soit à l'aide d'instruments qui compensent l'insuffisance de ses organes afin de rendre comparable les résultats entre eux.

- **L'observation indirecte** : C'est celle où le phénomène ou l'objet comme tel n'est pas directement accessible à nos sens ou aux appareils de mesure. Autrement dit les phénomènes sont des entités hypothétiques, des concepts tel que le cran, le sang-froid, l'intelligence etc...Ainsi nous pouvons constater des manifestations de ces concepts mais l'observation ne porte jamais sur eux.

#### C- D'après l'étude à accomplir :

- **La monographie** : (étude descriptive très détaillée) C'est une recherche descriptive détaillée sur un sujet précis et restreint. (exp : Monographie d'un mot du dictionnaire, ses origines, sa signification...)

- **Etude des cas** : C'est l'étude d'un ou plusieurs cas en fonction d'un problème actuel (exp : cas de malade).

- **Le servey** : (une étude plus complexe des cas) C'est l'étude d'un ensemble complexe considéré à un moment donné en rendant compte sous forme statistique de la fréquence relative de certains traits ; comparativement à la monographie ou à l'étude des cas, le servey fait le bilan des résultats sans pour cela analyser les causes et les processus des phénomènes ainsi les interactions sont considérées dans leur effets.

- **L'enquête** : Rassemble les témoignages et les avis à propos de faits (donc ne considère pas directement les faits mais les avis sur ces faits)

Toutes les études descriptives se basent sur l'observation.

#### **D- D'après le lien :**

- **L'observation sur le terrain** : Elle consiste à relever des faits ; leur nature et leur fréquence dans leur milieu naturel, autrement dit c'est une description minutieuse des phénomènes (avec ou sans plan préétabli) dans un milieu qui n'a pas été créé à ces fins.

- **L'observation au labo** : C'est celle qui consiste à créer une situation afin de mieux contrôler les variables à étudier.

#### **E- D'après l'orientation dans le temps :**

- **Etude longitudinale courte** (Observation portant sur quelques semaines).

- **Etude longitudinale longue** (Observation portant sur une année ou toute une vie).

- **Etude transversale** : Pour écarter les observations des études longitudinales longues, on a toujours recourt aux études transversales qui consistent à faire des observations par tranches d'âge.

### **III- Les difficultés de l'observation :**

Les difficultés principales que rencontre l'observation sont liées à la perception :

- La perception est d'abord essentiellement un recueil d'indices ; l'identification s'effectue par l'opération d'inférence consistant à faire entrer les indices dans une catégorie cognitive.
- L'identification perceptive s'achève donc par une catégorisation ; ce processus perceptif permet de comprendre un grand nombre de difficultés que rencontre l'observation naturelle des phénomènes.
- Limites sensorielles : Nos sens ne recueillent qu'une partie des informations de l'environnement.
- Nos perceptions sont sélectives : On perçoit selon ses attentes, ses besoins, ce qu'on veut bien percevoir.
- Nos perceptions ne sont pas neutres (on projette ses propres problèmes).

- Les éléments centrés sont surestimés.
- Les effets de Halo (une observation est influencée par l'observation précédente.
- Les faits d'encrage (on se situe toujours par-rapport à un cadre de référence : culture, mode, perceptions antérieurs etc...).
- Les équations personnelles (chaque individu a tendance à reproduire systématiquement les mêmes erreurs.
- On modifie ce qu'on observe (la performance n'est pas la même devant un observateur différent.

#### **IV- Comment surmonter les difficultés de l'observation (moyens de les objectiver) :**

Puisqu'on est jamais un observateur naïf, il est donc nécessaire de prévoir une grille d'observation et d'analyse, suivre certains principes :

- Nécessité de noter immédiatement ses observations (interdiction de les noter de mémoire.
- Préciser l'objet de l'observation : il est donc défini avec soin non pas dans l'abstrait mais de façon opérationnelle par des comportements précis.
- Enregistrer sans interprète : l'idéal serait d'enregistrer intégralement (vidéo) ensuite transcrire et enfin interpréter. Comme ce procédé est très lourd, on a souvent recours à deux ou trois observateur entraîné au codage de l'information et qui comparent leurs notes juste après les observations afin de pouvoir confronter des souvenirs assez frais (en cas de désaccord sur un point, on en tient pas compte dans l'analyse).

- **La grille d'observation** : L'outil de recueil des observations est appelé « **grille d'observation** ». Il s'agit d'un document où figurent les détails des éléments à observer.

Etant donné la multiplicité des événements qui se réalisent dans un même moment et vu la rapidité avec laquelle ils se produisent, généralement la grille d'observation n'est pas conçue pour porter un texte. C'est plutôt des signes et des symboles, des légendes et pratiquement pas de texte.

Il s'agit d'inscrire des signes ou des symboles dans une feuille conçue à cette fin, et ce pour éviter d'être dépassé par la rapide succession des événements. La grille d'observation nous mène à ne cibler qu'un objet à la fois.

- **Le carnet de bord** : Est un document où sont consignés les événements importants pour la recherche mais n'ayant pas été prévus par la grille d'observation

- **La technique documentaire** : Elle concerne la collecte des données pourtant sur une matière sous forme écrite généralement, comme elle peut être de type sonore ou audio-visuel. Elle peut être utilisée aussi dans la perspective d'analyse des documents à caractère chiffré (statistique) qui peuvent être des résultats économiques, des données démographiques etc... Il est fait d'usage de cette technique dans l'analyse des données de communication ayant été conçues pour des objectifs autres que ceux de l'enquête elle-même (statistiques de l'état civil,

contenu d'ouvrages, discours de propagande politique, documents administratifs divers, archives, etc...)

La technique documentaire consiste globalement en l'organisation/réorganisation des matériaux écrits, entre autres et qui soumet ces derniers à une grille de lecture où la catégorie d'analyse joue un rôle prépondérant en fonction des objectifs de recherche.

### ***1- Les catégories du plan de l'observation :***

Que l'on interprète immédiatement ou après enregistrement, les faits ou comportement à observer doivent faire d'abord l'objet d'une analyse qualitative ; ie : qu'on les décompose en leurs éléments essentiels afin de mieux les percevoir et les comprendre ; à cette fin on crée un système de catégorie plus ou moins fines (cette catégorisation doit être faite obligatoirement, ne serait-ce qu'avant la récolte des infos) qui doivent répondre aux exigences suivantes :

- A- Etre exhaustif (toutes les observations se rapportent aux problèmes, doivent y entrer.
- B- Les catégories doivent être mutuellement exclusives (une observation ne doit pas rentrer dans deux catégories différentes à la fois).

### ***2- Définir les échantillons de l'observation :***

Il est préférable de commencer à étudier un phénomène avec un maximum de liberté afin de s'en faire une idée aussi complète que possible et ensuite quand le problème est précisé, adopter un système de catégorisation précis ; l'échantillonnage peut-être temporaire et événementiel (exp : observer le dernier quart d'heure d'un match).

### ***V- Les instruments de l'observation :***

- ***Les sciences de la nature :*** Instruments adaptés aux genres de phénomènes à observer (Microscope, télescope, etc...) qui permettent d'atteindre des données inaccessibles à nos sens.

- ***Les sciences sociales :*** Des instruments du genre précédent n'existent pas, il en existe d'autres qui permettent de parer aux défaillances de l'observateur et de sa mémoire, mais ils ne permettent pas de voir plus loin. Ainsi les progrès dans les techniques d'observation en sciences sociales restent tributaires de la réflexion de l'observateur lui-même qui peut organiser plus ou moins son observation, cette organisation de l'observation peut avoir divers degrés :

1. ***L'observation non systématisé :*** Accueillir des informations d'une façon plus ou moins marginales qui suscitent une orientation, une idée de recherche (exp : cahier-journal).
2. ***L'observation préparée ou systématisée :*** L'observateur recueille des données dans un domaine déterminé d'avance et entier à des facteurs bien précis.
3. ***L'observation armée :*** Elle utilise différents moyens techniques dans les sciences de l'éducation, l'observateur utilise des techniques et des appareils qui lui facilite sa tâche, nous pouvons citer entre autres :

- a) **Le codage** : Quand le fait (phénomène) à observer se déroule rapidement, on élabore souvent un code pour sa notation.
- b) **L'utilisation des croquis ou graphiques**
- c) **L'inventaire de l'emploi du temps** : (le comportement de l'athlète en dehors de ses entraînements à l'aide de ses parents pendant une semaine par exemple) .
- d) **Les appareils utilisés** : Appareil-photo, photo-finish, vidéo etc...

**VI- Les attitudes de l'observation** : Observateur caché, à distance, participant, neutre, actif, passif, oublié, simple décodeur, etc...

### **VII- Les formes d'observation :**

**1. L'observation participante** : L'observateur s'intègre parmi les gens à observer sans modifier les données de la situation, c'est une forme de la technique, qui est largement utilisée dans les études ethnologiques et anthropologiques. L'objectif est d'observer des individus activant dans leur milieu naturel afin de comprendre dans leur complexité les mécanismes du large champ d'interaction sociale.

**2. L'observation non participante** : L'observateur ne participe pas aux actions des individus soumis à observation ; Dans la plupart des situations l'objectif est de ne point perturber le déroulement naturel des événements. Comme elle peut être due à la spécificité de l'espace observé qui ne permet pas de participation. Exp : Observation des réactions de patients lors d'actes médicaux précis. (C'est la forme d'observation la plus utilisée).

**3. L'observation cachée** : Elle peut être réalisée moyennant le choix d'un espace loin des regards des acteurs de la situation. Le souci majeur est de ne pas éveiller les soupçons des observés jusqu'à provoquer des comportements artificiels. L'identité de l'observateur peut-être dissimulée également par l'octroi d'un rôle dans la situation à l'insu des personnes observées (Gofmann.I.Asile).

**4. L'observation ouverte** : Quand il s'agit d'observation ouverte, ceux qui sont observés sont au courant qu'il y a une ou des personnes qui les observe pour des fin d'investigation scientifique néanmoins l'observateur est tenu de respecter la règle de l'anonymat.

En tout état de cause, il n'y a pas de forme parfaite dans la technique d'observation. Chacune d'elles a ses avantages et ses inconvénients. L'appréciation du poids de chaque critère dépend du sujet traité et de la nature des circonstances de déroulement de l'observation.

### **VIII- L'élaboration des instruments d'observation :**

Construire l'instrument capable de recueillir l'information prescrite par les indicateurs ne se présente pas de la même façon selon qu'il s'agit d'une observation directe ou indirecte.

### **A- L'observation directe :**

Dans l'observation directe, le chercheur procède directement lui-même au recueil des informations sans s'adresser aux sujets concernés ; il fait appel à son sens de l'observation. Dans ce cas l'observation porte sur tous les indicateurs pertinents prévus. Elle a pour support, un guide d'observation (exp : grille d'observation) qui est construit à partir de ces indicateurs et qui désigne les comportements à observer ; mais le chercheur enregistre directement les informations sans que n'interviennent les sujets observés dans la production de l'information recherchée.

### **C- L'observation indirecte :**

Dans le cas de l'observation indirecte, le chercheur s'adresse au sujet pour obtenir l'information recherchée. En répondant aux questions le sujet intervient dans la production de l'information. Celle-ci n'est pas prélevée directement et est donc moins objective. Elle l'est d'autant que la construction de l'information fait intervenir deux liens : la personne qui élabore l'information et l'instrument qui en permet la collecte. Il s'agit là de deux sources possibles de déformation et d'erreurs que le chercheur doit contrôler pour que l'information apportée ne soit pas faussée, volontairement ou non.

Dans l'observation indirecte, l'instrument d'observation est soit un questionnaire soit un guide d'interview. L'un et l'autre ont pour fonction de produire ou d'enregistrer les informations requises par les hypothèses et prescrites par les indicateurs.

## **IX- Les trois opérations de l'observation :**

### **A- Concevoir l'instrument d'observation :**

La première étape dans la phase d'observation consiste à concevoir l'instrument capable de produire toutes les informations adéquates et nécessaires afin de tester les hypothèses. Cet instrument sera souvent mais pas toujours un questionnaire ou une interview. Dans ces deux cas, leur mise en œuvre passe souvent par une pré-enquête en complément de la phase exploratoire. Pour que cet instrument donne l'information adéquate, il doit contenir des questions portant sur chacun des indicateurs préalablement retenus et atteindre le meilleur degré de précision dans la formulation de ces questions. Cette précision ne s'obtenant pas du premier coup, il est utile de tester l'instrument d'observation.

### **B- Tester l'instrument d'observation :**

Le guide d'interview est le support de l'entretien tenu par l'enquêteur. Par contre, le questionnaire est souvent destiné à la personne interrogée qui le lit et le remplit. Il est donc important que les questions soient claires et précises, c'est-à-dire formulées de telle sorte que tous les sujets interrogés le traitent de la même manière.

Dans un questionnaire adressé aux jeunes et portant sur la pratique sportive, se trouvait la question suivante : « Vos parents font-ils du sport ? ». cette question paraît claire et simple mais reste pourtant mal formulée et conduit à des réponses inutilisables. Tout d'abord le mot parents manque de précision. S'agit du père et de la mère ; de l'une des deux personnes. Ensuite que répondre si l'un des deux fait du sport ? les uns répondent par « oui » en pensant qu'il suffit que l'un des deux soit sportif ; les autres diront « non » estimant que la

question concerne les deux à la fois. Ces réponses sont donc inutilisables et toute la partie de la recherche qui tournait autour de cette question a du être abandonnée.

Sur un autre plan, il est important que le sujet interrogé soit en mesure de répondre et qu'il ne soit pas enclin à cacher sa réponse.

Il y a lieu de tester la pertinence de son outil sur un petit nombre de sujets appartenant aux différentes catégories d'individus composant l'échantillon. L'exercice aide à préciser les formulations obscures et à déterminer l'ordre de succession des questions : si elles ne peuvent être élaguées, le plus intéressantes trouveraient intérêt à figurer vers la fin de l'entretien.

### ***C- Collecter les données :***

Cette troisième phase correspond à la mise en œuvre de l'instrument d'observation. Lorsque l'information recherchée est directement accessible, on procède par observation directe en tenant naturellement compte des indications du guide d'observation.

L'observation indirecte, il faut éviter d'envoyer un questionnaire par la poste. A moins de le présenter de façon attrayante et de toujours l'accompagner d'une lettre de présentation claire, concise et motivante.

### ***X- Avantages et inconvénients :***

Elle permet l'obtention d'informations descriptives (qualitatives) complémentaires qui peuvent aider à mieux comprendre le terrain et analyser avec plus de précision les informations recueillies par les autres techniques (questionnaire, entretien, journal, discussion de groupe...etc).

Pour ce qui est de ses inconvénients :

- Difficulté d'observation pour une période longue ;
- Difficulté d'observer dans des situations complexes que le chercheur ne maîtrise pas entièrement ;
- Elle nécessite des capacités d'observation et d'analyse très élevées ;
- Elle est stressante pour la personne observée.

***Conclusion :*** L'observation permet un recueil objectif des données, cependant comme elle est le plus souvent un constat d'une explication, le danger serait de limiter l'activité de recherche à une simple description des faits car l'observation d'un fait, combien même serait-il intéressant, ne saurait suffire à éclairer sur ses motifs, ainsi l'observation n'est qu'un premier stade de la recherche ; il faut interpréter les faits et essayer d'établir des lois et pour cela, soumettre des hypothèses et des théories à la vérification expérimentale.

## **B- LE QUESTIONNAIRE**

**Introduction :** C'est l'une des principales techniques de collecte des données utilisées dans le domaine de l'enquête. Il sert à obtenir des informations sur des faits ; ou bien à connaître des réactions de sujets déterminés vis-à-vis d'un phénomène particulier, quoi qu'il peut toucher vite un grand nombre de sujets ; néanmoins cet objet de recherche comporte plusieurs difficultés car :

- Il couvre difficilement tous les aspects d'un problème, l'analyse exhaustive est rarement possible et le nombre de questions ne peut être trop élevé.
- Les questions et les réponses sont déterminées en fonction de la manière dont l'enquête et des sujets perçoivent la situation ; Donc entachées de subjectivisme, de plus les sujets enquêtés sont rarement informés pour réfléchir suffisamment aux problèmes posés. Dans bien des cas les réponses sont d'avantage l'écho de conflits antérieur (enquête) que l'expression d'une opinion raisonnée.
- Le sujet désire souvent orienter l'opinion de l'enquêteur pour des raisons de convenance personnelle ou par intérêt.
- Dans les questionnaires portant sur plusieurs personnes, peu de gens renvoient le questionnaire rempli, donc il faut faire des rappels (chose impossible dans les enquêtes anonymes).
- Il faut compter avec la lassitude qui survient à cause de l'abus d'utilisation du questionnaire à la mode (refuge de jeunes chercheurs par son apparence de facilité).
- C'est un instrument peu fidèle surtout pour la récolte d'opinions car il change très souvent.

Pour toutes ces raisons, il convient d'utiliser à bon escient le procédé du questionnaire et surtout être très prudent dans le traitement des infos recueillies ; enfin il convient de distinguer entre deux genres de questionnaire :

- A-** Celui rempli en présence de l'enquêteur, que les américains appellent le « **SCHEDULE** » qui assure un retour immédiat et permet de fournir des éclaircissements sur le sens des questions, mais n'offre pas la possibilité de réfléchir longuement au problème ; donc les réponses sont spontanées et parfois même irraisonnées.
- B-** Celui rempli en l'absence de l'enquêteur (le questionnaire proprement dit) distribué ou envoyé, il permet au sujet une réflexion prolongée, mais offre moins de garantie sur la façon de le remplir (réponses incomplètes ou non remplies par le sujet supposé le faire) et la probabilité de son retour.

## **I- Les étapes du questionnaire :**

- 1- Il existe plusieurs étapes dans la construction du questionnaire, du but à atteindre, des hypothèses de travail, des variables à mesurer etc...
- 2- Recherche préalable.
- 3- Inventaire des moyens matériels mis à la disposition du questionnaire (budget).
- 4- La détermination de la population d'enquête (méthode d'échantillonnage) et ses principales caractéristiques (âge, sexe, CSP (catégorie socio-professionnelle, lien, degré de culture etc...
- 5- Rédaction du projet du questionnaire (choix des questions à poser, leur contenu, leur forme, leur ordre).
- 6- Mise à l'épreuve du projet du questionnaire ou pré-enquête.
- 7- Codage des questions pour le dépouillement rapide, dans certains cas on utilise l'ordinateur et la carte perforée.
- 8- Analyse des résultats (conception des graphes, tableaux etc...)
- 9- Rédaction du rapport d'enquête.

**Remarque :** Il est à noter que certaines étapes peuvent se dérouler au même temps.

## **II- La construction du questionnaire :**

**A- Les types de questions :** On distingue deux types de questions

- **Questions de faits :** Elles concernent comme leur nom l'indique des faits, c'est-à-dire des éléments objectifs, observables et facilement identifiables. On considère comme relevant de questions de faits, des renseignements tels que l'âge, le sexe, l'adresse, la profession, l'ancienneté, le salaire, le nombre d'enfants...

- **Questions d'opinions :** (Jugement personnel...) qui peuvent être intéressantes mais plus difficiles à traiter et à valider.

*Il est à noter que les questions peuvent être posées de deux manières :*

**1- Type direct :** Faits ou opinions à connaître sans détours.

**2- Type indirect :** Quand la question du type direct risque de rencontrer des refus, des réticences, voir des oppositions, il faut faire appel à des questions indirectes. (exp : ne pas demander combien gagne une personne mais essayer d'avoir indirectement des réponses sur son train de vie (voiture, type de voiture, habitation etc...))

**B- Les formes de questions :**

**1- Questions à réponses fermées :** Ce sont des questions qui ferment le type ou le contenu des réponses possibles. Elles sont simples, directes et fixent à l'avance les modalités de réponses. Ce type de question ne doit concerner que des éléments assez simples à exprimer et suffisamment objectifs pour être couverts par des réponses de forme oui/non. Ce sont des questions du genre :

Avez-vous vu le match de l'EN ? Oui. Non

Ce sont des questions qui n'admettent ni nuances ni richesse dans les réponses, mais elles sont parmi les plus faciles à formuler et surtout à dépouiller et exploiter.

Le sujet doit simplement opérer un choix parmi deux ou plusieurs réponses qui lui sont proposées (exp1 : oui / non) (exp2 : le QCM, parmi les sport ci-dessus, quels sont ceux que vous préférez pratiquer ; FB, BB, HB, Vb, Gym, Natation ).

- **Avantages des questions à réponses fermées** : Induisent des choix, des attitudes qui peuvent priver quelque fois l'enquêteur d'informations utiles ; à ce titre il est souvent plus avantageux de laisser la possibilité d'une réponse « ouverte ». (exp : pourquoi faites-vous du sport ?

-pour le bien être.

-pour la beauté du corps.

-pour la santé.

- développer.....

**Remarque** : Dans ce genre de questionnaire, il est préférable de laisser un espace entre chaque item (question), afin que le sujet puisse ajouter des commentaires ; ce qu'il désire d'ailleurs assez souvent.

## 2- Questions à réponses ouvertes :

Ces questions laissent ouvert le champ de réponse à celui qui est interrogé ; il a toute latitude pour répondre ce qu'il veut et comme il le veut à la question posée qui sera de la forme : Exp : D'après vous, qu'est-ce qui est le plus pénible dans le fait de jouer en afrique et pourquoi ? Ou : Pourquoi faites-vous la pratique sportive ? Ainsi le sujet répond spontanément et utilise son propre vocabulaire,

Ici, contrairement aux questions fermées, les réponses peuvent être très nuancées et très riches en informations. Cependant, elles sont très délicates à formuler et assez difficiles à dépouiller et à analyser, en raison même de leur ouverture et du degré de liberté qu'elles laissent au questionné.

Ce genre de questions permet des déductions sur le niveau culturel et psychologique, mais son dépouillement est long et soulève de grandes difficultés de classement et de codage. Ces questions sont souvent utilisées dans la pré-enquête pour identifier les réponses les plus courantes et déterminer les choix à proposer dans les questions fermées de l'enquête définitive (questionnaire).

## III-Quelques conseils pratiqués dans la rédaction du questionnaire

### a) La présentation du questionnaire :

- Il doit constituer un modèle standard (le même pour tous) et les conditions de passation doivent-être aussi standardisées.
- La présentation doit-être particulièrement soignée (lisible, sans fautes etc...)

- Le questionnaire doit-être aussi bref que possible.
- Eviter de poser des questions sur des informations accessibles par un autre moyen.
- Le dépouillement ultérieur doit-être prévu à l'avance, éviter les questions inutiles ou dont on ne peut pas traiter les réponses.
- Espacer le plus possible, aérer les pages, le touffu est toujours rebutant.
- Laisser des blancs assez larges entre les questions pour permettre aux plus loquaces de s'exprimer (pour les questions ouvertes surtout).
- Alternier les formes de questions de façon à éviter l'ennui, la monotonie et surtout les automatismes qui entraînent des réponses à la chaîne sans véritable discrimination.
- Enfin respecter les mêmes formats, dispositions et alignements des cases de réponses... Ce qui facilitera la tâche et au répondant et au chercheur (lors de l'exploitation).

**b) Le plan du questionnaire :** Il comporte

**1) L'introduction :** Elle a pour but de motiver le sujet en lui expliquant pourquoi on sollicite sa collaboration (indiquer les avantages de l'enquête, tout en donnant les garanties de discrétion, parfois une lettre spéciale remplace cette introduction. Le répondant doit être à la fois informé, situé en tant que sujet concerné par l'enquête et intéressé pour répondre de son mieux.

**2) Les questions :** On regroupe généralement les questions qui concerne le même sujet ou aspect du problème. Dans chaque groupe les questions sont présentées dans un ordre logique (des sujets et des questions qui vont du général au particulier et du simple au plus difficile (progression en entonnoir). On commence par les questions de faits et, ensuite les questions de fond par bloc, les plus simples, les plus brèves et les plus fermées venant toujours en premier.

**3) La conclusion :** Elle peut se résumer à des phrases ou des mots de remerciement.

**c) Le choix des questions en fonction de l'objet poursuivi :**

Pour chaque question retenue se pose la question : En quoi la réponse fera-t-elle avancer l'enquête ? Donc il faut se fixer un objectif au départ et savoir exactement ce que l'on veut.

**d) La construction du questionnaire se fait en fonction :**

- **Des personnes (sujets) qui peuvent y répondre :** Il faut déterminer à l'avance leur âge, leur sexe, leur niveau d'étude et de culture etc...
- **Leur langage :** Vocabulaire, syntaxe, clichés etc...
- **Leur système de référence :** Préciser clairement le but que l'on poursuit afin qu'ils (les sujets) perçoivent la (les) raison (s) de cette ou ces questions. Exp : On constate fréquemment qu'il existe un rapport entre les résultats scolaires et les conditions de vie familiale.

**Q1 :** Disposez-vous d'une chambre personnelle oui/non ?

**Q2 :** Disposez-vous d'un bureau personnel oui/non ? etc...

- **Leur niveau d'information** : Eviter la gêne ou le blocage, ou l'ignorance par des questions telles que : La plupart des entraîneurs n'ont pas eu l'occasion d'apprendre grand-chose sur les problèmes techniques que pose la programmation d'un macrocycle à long terme, mais certains ont pu être plus ou moins informés, saviez-vous par hasard que ... ?

- **Leur égo** : Les questions doivent-être socialement acceptables, et non pas être perçues comme des menaces pour leur égo (déconsidération) ; Exp : Rares sont les étudiants qui n'ont pas triché au moins une fois dans leur vie ; cela vous est-il arrivé ? Oui/Non si Oui dans quelle circonstance ? prévenir que la réponse sera confidentielle.

e) **Quelques écueils (obstacles) à éviter** :

- **Termes vagues** : Les questions doivent-être claires et sans ambiguïté ;

Exp1 : Plusieurs interprétation telles que : Les élèves qui répètent une classe doivent-ils jouir d'un régime particulier ?

Exp2 : Les termes vagues tels que : Quelles sont vos occupations ? On met fin au sport de compétition à un certain âge ? Et aussi les termes tels que : Bon, mauvais, beaucoup, peu, souvent, rarement sont trop vagues pour obtenir une information complète, ils peuvent-être complétés par 2 à 3 fois (semaine, date de naissance pour l'âge ...) ou poser des questions complémentaires.

- **Les doubles négations dans la formulation des questions**: exp : n'accordez-vous pas des subventions aux écoles qui ne possèdent pas de salles de gymnastiques ? dans ce cas la réponse oui ou non n'a aucun sens.
- **Les doubles aspects d'une question** : Exp : Les étudiants qui refont l'année peuvent-ils être dans une classe spéciale et bénéficier d'un enseignement individualisé ? (on peut être d'accord sur l'un et pas sur l'autre).
- **Les suppositions gratuites** : Exp : Pourquoi ne faites-vous pas l'EPS à l'école ?
- **Les questions tendancieuses** : a parti pris ou chargées)

Exp1 : Approuvez-vous l'attitude honnête et courageuse de tel ou tel joueur ?

Exp2 : Le président a dit.....Que pensez-vous ?

Exp3 : Etes-vous pour la méthode analytique de l'exo gymnique ou pour la méthode globale qui offre au moins l'avantage de mieux répondre aux valeurs de l'enfant.

- **Eviter de formuler la question en suggérant une réponse** : ou en influençant l'enquêté en la faisant suivre par une question plus précise qui risque de proposer une réponse à la première. Exp : Quelles sont les activités que vous faites avec vos enfants ? suivie de la question : Tenez-vous des conversations quotidiennement avec vos enfants ? qui propose une réponse à la première question. En effet l'enquêté peut considérer la conversation avec ses enfants comme une activité intéressante.

#### ***IV- Avantages et inconvénients du questionnaire :***

##### ***A- Avantages :***

- Possibilités d'interroger un maximum de personne en un temps court ;
- Possibilité d'obtention d'un maximum d'informations ;
- Facilité de traitement et d'exploitation pour le chercheur.

##### ***B- Inconvénients :***

- La difficulté d'élaboration d'un questionnaire adapté aux situations diverses du terrain et aux variations des populations étudiées ;
- Le risque de contamination entre les répondants, particulièrement lorsqu'on le distribue pour le récupérer après (réponse similaire de plusieurs personnes).
- Manque de spontanéité dans les réponses des enquêtés (réponse réfléchie, choisie et non spontanée).

## C- L'INTERVIEW (L'ENTRETIEN)

### I— Définitions et types d'interviews

On appelle interview (ou entretien ou encore entrevue) « un rapport oral, en tête à tête, entre deux personnes dont l'une transmet à l'autre des informations sur un sujet prédéterminé ».

#### A – Définition :

Madelaine Grawitz le définit comme « un procédé d'investigation scientifique, utilisant un processus de communication verbale, pour recueillir des informations, en relation avec le but fixé »<sup>1</sup>. Pour M.A.Tremblay : c'est « une technique d'observation qui comporte l'utilisation de questions, plus au moins directes, adressées à un informateur rencontré fortuitement ou choisi en fonction de critères préalablement établis. Le but en est de recueillir des données essentielles sur une question, d'analyser l'informateur comme représentant d'un milieu particulier, ou de connaître sa personnalité, sa mentalité et sa conduite ».

En ce sens, l'interrogatoire du médecin, le questionnement de l'examiné par l'examineur... sont des interviews

On classe, d'après Pinto et Grawitz, les interviews selon deux critères : le *degré de liberté* laissé au répondant dans la discussion avec l'intervieweur et le *degré de profondeur* ou de finesse de l'information recherchée.

#### B – Les types d'interviews

- **L'interview clinique** : Comme son nom l'indique, ce genre d'interview est clinique, c'est-à-dire qu'il s'apparente (et appartient) à la méthode qui porte le même nom et qui consiste à coller à la réalité propre de l'objet étudié. Ici, le degré de liberté est très élevé, c'est le sujet interviewé qui fixe ce dont il va parler, les thèmes abordés dans ce type d'entretien sont ceux que l'interrogé aborde lui-même spontanément. Tout ce que dira le sujet sera considéré comme significatif. L'entretien est ici centré sur le sujet lui-même et ses préoccupations, ses émotions, ses sensations... Ce genre d'entretien est très typique de la relation médecin-malade, par exemple.

- **L'interview en profondeur** : Ici, il s'agit d'essayer d'aller au fond de certaines choses, de certains aspects particulièrement significatifs pour le chercheur. Le degré de liberté est assez réduit (c'est l'enquêteur qui fixe les thèmes dont il faut parler et la façon de les aborder) alors que le degré de profondeur est assez élevé (chaque thème doit être épuisé et discuté à fond avec l'interrogé). Ce genre d'interview est également centré sur le sujet (on va en profondeur dans ce qu'il pense ou ressent, lui, sur le thème discuté), mais n'est pas

<sup>1</sup>.Grawitz,M., *Méthodes des sciences sociales, op.cit.,p.742.*

nécessairement orienté vers une thérapie, une cure ou une aide. Ça peut fort bien être un entretien de simple recueil d'informations mais très approfondi. Ce genre d'interview est très utilisé dans ce qu'on appelle les études de cas, où il s'agit d'aller à fond, dans chaque cas.

- **L'interview centrée** : C'est une sorte de discussion assez peu structurée mais centrée sur un sujet précis et bien délimité. Ici, le degré de liberté est très élevé aussi bien pour le questionneur que pour le questionné. Il suffit d'avoir un thème préalablement défini et, durant l'interview, il faut veiller à ce que l'interviewé, dans tout ce qu'il dira, soit toujours à l'intérieur des limites fixées pour le thème dont il est question. On appelle aussi ce type d'entretien « interview exploratoire », car il consiste souvent à explorer, à voir (dans le sens de se faire une idée) ce que les répondants choisis ont à exprimer sur un thème particulier (et sert à préparer les hypothèses d'une recherche par exemple).

- **L'interview non directive** : Ce genre d'interview s'apparente beaucoup au précédent mais il y a généralement un thème central décomposé en quelques principaux sous-thèmes déterminés à l'avance et sur lesquels on fait parler, tour à tour, l'interviewé. Ce type d'interview est donc un peu plus structuré et le degré de liberté y est un peu plus réduit. On y recourt pour une recherche d'informations ou d'opinions de niveau assez général en vue, par exemple, de déterminer des bases d'hypothèses préétablies à vérifier plus systématiquement.

- **L'interview semi-directive** : Elle se rapproche de la précédente mais le degré de liberté est plus réduit : l'interrogé aura à répondre le plus directement possible à des questions précises (mais qui restent tout de même assez larges) ; il ne doit pas dévier du cadre de chaque question ni associer librement selon son inspiration comme dans les types d'entretiens précédents. Ce genre d'interview est, comme son nom l'indique, à mi-chemin entre la non directive et la directive. Dans la pratique, c'est souvent une combinaison de ces deux formes que l'on utilise. Le but recherché est de s'informer, mais en même temps de vérifier, à l'aide de questions, des points particuliers liés à certaines hypothèses préétablies.

- **L'interview directive** : C'est la forme d'interview où le degré de liberté est le plus réduit, c'est presque un questionnaire que l'on fait passer oralement. Toutes les questions sont prévues et non majoritairement improvisées au fil de la discussion comme dans les cas précédents. Le but visé avec ce type d'entretien est la vérification de points précis ou le recueil d'éléments d'information de détail.

- **L'interview directe/indirecte** : Il convient de savoir que l'interview se distingue aussi par la tournure des questions que l'on pose et le type de réponse qui est induit. On différencie ainsi l'interview directe de l'interview indirecte. Dans la première, on a recours à des questions qui appellent des réponses directes, sans nécessiter ni interprétation ni décodage (par exemple : Pensez-vous être timide ?) ; dans la seconde, la réponse est dite indirecte car elle nécessite interprétation (ainsi, toujours à propos de la timidité, on poserait une question du genre : En public, prenez-vous facilement la parole ? La réponse ici nous dira indirectement si nous avons affaire à un timide).

## **II- Les quatre étapes de l'interview:**

De toutes les techniques de collectes de données, c'est l'interview qui exige le plus d'improvisation de la part du chercheur, qui doit s'adapter aux réactions de sujet interviewé. En effet, s'il doit impliquer une certaine souplesse dans son déroulement, l'interview exige aussi une certaine structure. Cette structure comprend quatre grandes étapes.

**1- La discussion d'accueil :** En tant que chercheur, vous devriez vous efforcer de suspendre votre jugement sur l'interviewé, et faire preuve de spontanéité et de courtoisie à son égard. Le mieux est de jouer franc-jeu. IL faut éviter de susciter des réactions trop négatives ou trop positives.

La discussion d'accueil doit être adaptée aux caractéristiques de la personne interviewée (personne âgée, jeune, étudiant, etc.). Berg (2007), un expert en recherche qualitative, suggère de parler d'autres sujets que celui de la recherche à l'étape de l'accueil, histoire de vraiment briser la glace.

Il est d'usage de vouvoyer l'interviewé car, chez certaine personne le tutoiement peut être perçu comme une intrusion dans leur intimité, ce qui serait bien contraire au rapport de convivialité et de confiance que l'on cherche à établir avec l'interviewé, à moins que l'interviewé vous tutoie d'emblée.

Le lieu de l'interview peut influencer sur la teneur de l'information livrée par l'interviewé. Son discours sera plus émotif, d'avantage axé sur la signification qu'il donne à ce qui lui arrive dans sa vie si la rencontre a lieu dans un milieu familial. Il sera plus descriptif si elle se déroule à un autre endroit choisi par l'interviewer.

**2- Le démarrage de l'interview :** Lorsque vous juger le moment propice, vous pouvez lancer une phrase comme : « je suis très heureux que vous acceptiez de participer à une discussion sur ... »

Il est d'usage de rappeler a l'interviewé son consentement, et que le magnétophone (ou le caméscope) sera mis en marche. Certains interviewés manifestent des réticences à ce sujet, mais on parvient généralement à apaiser leurs contraintes en leur garantissant que leurs propos resteront strictement confidentiels et que l'enregistrement sera d'une grande utilité, car il vous permettra de vérifier que vous avez bien compris leur point de vue.

### **3- Le corps de l'interview :**

On pose d'abord une question d'amorce et, quand on juge que l'interviewé a répondu de manière suffisamment nuancée et précise, on oriente l'interview vers la prochaine question la plus à-propos, compte tenu de ce qui vient d'être dit.

Certains interviewés peu bavards peuvent vous donner des réponses qui vous apprennent peu sur les motifs du répondant et vous ne devez pas vous satisfaire de réponses aussi brèves. Vous devez alors montrer un réel intérêt à mieux le connaître et réagir par des questions ouvertes, exp : comment expliquez- vous votre attitude après votre défaite ? Selon Berg (2007), un bon interviewer devrait toujours disposer d'un répertoire de question passe-partout afin d'entretenir la discussion.

Certes, l'interview repose essentiellement sur l'écoute, mais il n'est pas exclu de recourir à d'autres supports, si cela peut en faciliter le cours. Ainsi, l'usage de photographies

ou d'images peut aider les personnes âgées ou les jeunes à communiquer leur point de vue plus aisément (Cappello, 2005).

Vous pouvez prendre des notes, mais toujours de façon discrète, afin que cela ne nuise pas à la spontanéité de l'interviewé. Il faut veiller à ce que la prise de notes ne compromette pas la qualité du déroulement de l'interview (n'oubliez pas que vous pourrez compter par la suite sur l'enregistrement pour prendre des notes). Pour le novice, il peut toujours faire appel à un équipier pour prendre des notes pendant qu'il mène l'interview. En alternant les rôles d'un l'interview à l'autre.

Tout en restant attentif au discours de l'interviewé ainsi qu'à ses comportements non verbaux, qui sont susceptibles de livrer des informations supplémentaires (anxiété, hésitation, mensonge, etc...), vous devez surveiller l'heure. Si le temps réservé à l'interview tire à sa fin, vous tentez avec délicatesse d'accélérer les choses. Si, au contraire, rien ne presse, essayez avec tact d'amener l'interviewé à se dévoiler davantage en utilisant des sous-questions.

#### **4- La clôture de l'interview :**

Une fois que le temps prévu pour la rencontre presque écoulé, l'interviewer doit amorcer la clôture de l'interview « nous arrivons à la fin de la période (temps) qui nous est impartie. Nous avons abordé plusieurs aspects de (notre sujet). Je tiens à vous dire que je vous suis très reconnaissant de votre participation à la recherche » Puis, en profitant du climat de confiance, dire : « En terminant, il y a un point sur lequel j'aimerais que vous précisez quelque chose... »

### **III- La conduite de l'interview**

La conduite de l'interview pose deux types de problèmes :

- 1) des *problèmes techniques* liés à la façon de préparer et de diriger un entretien ;
- 2) des *problèmes humains* liés au courant émotionnel et à l'interaction d'ordre purement affectif qui s'installent entre le questionneur et le questionné.

Nous traiterons simultanément les deux aspects dans ces quelques recommandations essentielles sur la conduite d'un entretien, quel qu'en soit le type.

**A- La préparation de l'interview :** Le chercheur doit avoir au préalable soigneusement délimité le thème de l'entrevue avec les principales questions déjà formulées et rédigées, selon les degrés de liberté et de profondeur visés.

Le lieu, la durée, les conditions de déroulement doivent aussi faire l'objet de préparation (prévoir un lieu calme, sans perturbations telles que téléphone, bruit, passages... et un temps approximatif limité).

Le protocole, c'est-à-dire le canevas devant contenir les réponses de l'interviewé, doit être préparé d'avance avec des rubriques particulières pour chaque élément sur lequel il sera éventuellement posé des questions.

**B-L'introduction de l'interview :** Il est important de passer suffisamment de temps pour bien expliquer à l'interviewé l'objet de l'entretien, les motifs, les objectifs du chercheur, l'usage qui sera fait des réponses, en quoi, lui, personnellement, est concerné, ce en quoi il

sera utile, pour qui... sans oublier de se présenter soi-même en tant qu'intervieweur ainsi que les modalités selon lesquelles se déroulera l'entrevue (temps, méthode, mode d'enregistrement, anonymat...).

Cette introduction est très importante pour lever les angoisses et la méfiance de celui qui, après tout, va subir un interrogatoire. La situation doit, dès le départ, être aussi transparente et aussi détendue que possible (l'attitude du questionneur qui doit éviter toute forme de paternalisme, de comportements affectés ou de manipulation est de toute première importance).

### ***C- Le ton et l'ambiance pendant l'interview:***

Ni officiel ni intime, le ton de l'entretien doit se situer quelque part entre ces deux pôles. Le chercheur devra réussir à inspirer confiance tout en restant authentique.

Il n'existe pas de recettes toute faite pour montrer au chercheur comment mener un entretien. Berg(2007) suggère aux interviewers débutant de faire des jeux de rôle avec un interviewer expérimenté, dans lesquels ce dernier joue le rôle de l'interviewé. Egalement les ouvrages consacrés à la technique de l'entretien proposent certaines techniques sur lesquelles vous pouvez vous appuyer, comme :

- ***L'empathie*** : Attitude de l'intervieweur qui consiste à essayer de comprendre l'interviewé en se mettant à sa place sans perdre pour autant son objectivité et sa neutralité. Il est important que l'intervieweur réussisse à créer un climat propice à la confiance. Malgré sa volonté de rester neutre et objectif, le chercheur qui entre en relation avec l'interviewé n'est jamais complètement exempt d'idées, d'opinions, voire de convictions sur la problématique qui est au cœur de l'entretien. De plus son statut d'investigateur fait qu'il est souvent perçu par l'interviewé comme un spécialiste ou même un expert en la matière. Il doit donc veiller, répétons le, à ce que ses réactions et ses mimiques ne donnent pas au participant l'impression d'être jugé, désapprouvé, voire condamné, à cause de ses révélations.

- ***L'écoute active et la reformulation*** : Il s'agit de bien montrer à l'interviewé qu'on le suit et qu'on le comprend. Si celui-ci décèle le moindre signe de désintérêt de la part de l'intervieweur, il risque de se démobiliser et il sera alors très difficile de reprendre le cours des choses. Il faut donc manifester par la voix et par des mimiques (hochements de la tête...) qu'on est, pas à pas, avec l'interlocuteur. De temps à autre, pour s'assurer (et assurer l'autre) qu'on a bien compris, on reformulera de façon synthétique ce qui vient d'être dit sur un point précis. On aura aussi avantageusement recours à la récapitulation des points acquis à chaque étape pour mieux relancer la discussion et la recentrer sur le thème, si besoin est. Cette façon de faire contribue à rapprocher les deux interlocuteurs et à établir une atmosphère propice à la détente et à la confiance indispensables pour une plus grande fiabilité des informations recueillies.

- ***L'évitement de formuler à la place du sujet*** : Le sujet acquiescera presque toujours, même si ce n'est pas ce qu'il voulait dire parce qu'il croira que c'est ce qu'il faut dire. Même s'il s'instaure un silence, il vaut mieux reposer la question ou l'explicitier que répondre à sa

place. Il faut aussi éviter de l'interrompre ou de lui faire sentir que ce qu'il dit est sans intérêt... procéder plutôt par récupération de ce qui vient d'être dit et par relance à partir de là.

- **L'éclaircissement** : Un autre moyen que peut utiliser le chercheur pour établir une communication empathique avec l'interviewé. Quand le besoin se fait sentir, le chercheur lui demande de préciser sa pensée afin de bien saisir son point de vue. Il utilise pour ce faire des expressions comme « j'aimerais mieux comprendre votre point de vue... », « serait-il exact de dire que vous... », etc.

Certes le chercheur doit intervenir ponctuellement, mais il doit aussi s'assurer que l'entretien tout entier se déroule dans un climat d'authenticité. Cela signifie que, s'il décide de s'exprimer à voix haute sur ce qui se dit, il veillera à communiquer à l'interviewé ce qu'il éprouve vraiment. Toutefois, si ce que raconte l'interviewé choque ou révolte l'intervieweur, ce dernier doit faire preuve de retenue et éviter surtout d'exprimer son désaccord à l'égard de ce qu'il entend. Cette attitude de retenue n'est pas facile, mais agir autrement risquerait de faire en sorte que l'interviewé se ferme complètement.

Outre le fait qu'ils favorisent une communication empathique, la reformulation et l'éclaircissement font progresser l'entretien et permettent de couvrir tous les aspects du sujet de recherche.

- **Les silences** : Au cours d'un entretien, il n'est pas rare que les paroles soient ponctuées de longues plages de silence. 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.

L'intervieweur inexpérimenté aura souvent tendance à rompre les silences. Toutefois, les spécialistes de l'entretien sont d'avis que ces silences font partie de l'entretien et que l'intervieweur doit plutôt les apprivoiser. Selon Daunais (1993), quand il rompt le silence, par exemple en reformulant la question déjà posée, le chercheur 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. »

Berg (2007) indique que, loin d'être une situation à fuir (et malgré le fait qu'il crée parfois un malaise) le silence peut inciter l'interviewé à se livrer davantage.

Enfin, il faut éviter de créer des silences trop longs ou des coupures, à cause du fait de prendre des notes par exemple ; il est d'ailleurs recommandé de toujours écrire très vite et en abrégé d'où l'intérêt des canevas préparés d'avance) quitte à re-rédiger immédiatement après l'interview.

Quant à l'usage du magnétophone, l'expérience montre qu'il provoque plus de résistance et de blocages chez les interviewés, qu'il introduit un élément de perturbation quand il s'agit de procéder à des réglages, remplacement de cassettes... et enfin qu'il donne plus de difficultés et de travail par la nécessité d'avoir à transcrire les conversations. Cependant, sur le plan de la fiabilité, de la conservation des tons et de l'exhaustivité, il n'y a pas mieux...

Encore là, tout dépend des objectifs poursuivis, du type d'entretien... (plus l'entretien est libre, plus le magnétophone est recommandé...).

**IV- Résumé : (Les Dix règles d'or pour bien conduire un entretien) :**

- 1- Briser la glace lors de l'accueil ;
- 2- Avoir bien en tête le schéma de l'entretien ;
- 3- Etre empathique ;
- 4- Eviter d'interrompre l'interviewé ;
- 5- Développer un répertoire de questions clés ;
- 6- Ne pas se satisfaire de réponses courtes ;
- 7- Utiliser la reformulation ;
- 8- Demander des éclaircissements ;
- 9- Gérer les silences ;
- 10- Gérer le temps disponible

***Bibliographie :***

- Aktouf.O : « Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations ». 1987. site web : <mailto:mabergeron@videotron.ca>
- Angers.M : « Initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines » Casbah éditions. 1997.
- Benoît Gauthier : « Recherche sociale, de la problématique à la collecte des données » Presses de l'université du Québec.2009.
- Berhier.N : « Les techniques d'enquête ». Armand Colin. Paris. 1998.
- De Singly.F : « L'enquête et ses méthodes : le questionnaire » Nathan université. Paris. 1992.
- François DEPELTEAU : « La démarche d'une recherche en sciences humaines » Ed ; de boeck. 2000.
- Gotman ;A & Blanchet.A : « L'enquête et ses méthodes : l'entretien » Nathan université. Paris. 1992.
- Madeleine Grawitz : « Méthodes des sciences sociales » 10eme édition, éditions Dalloz, Paris, 1996.
- Mucchielli. R : « L questionnaire dans l'enquête psycho-sociale ». ESF. Paris. 1882.
- Raymond Quivy & Luc Van Campenhoudt : « Manuel de recherche en sciences sociales » Ed, DUNOD, Paris. 2006.
- Sylvain Giroux & Ginette Tremblay : « Méthodologie des sciences humaines ».Editions du Renouveau pédagogique Inc. 2009.

