MÉTHODES DE RECHERCHE QUALITATIVE EN SANTÉ

Charlotte Bruneau

charlotte.bruneau@univ-lyon1.fr

Lyon 1 Université Claude Bernard

Ch.4 L’entretien



QUELS PRÉREQUIS POUR MENER DES ENTRETIENS ?



Ch.4 L'entretien

Origine de la méthode

- Enquête à la Western Electric (Mayo, 1929)
  Intérêt pour les sentiments des ouvriers

- Transformation progressive du protocole d'enquête
  Passage du questionnaire à l'entretien

Ch.4 L'entretien

Origine de la méthode

- Inspiration de l'entretien clinique
  - *Piaget : rejet du questionnaire*
  - *Rogers : inventeur de l'entretien non-directif en 1940*

- Quelques différences
  - *Initiative provient du chercheur*
  - *Chercheur restreint le champ de discussion*
  - *Bénéfices pour le chercheur*
  - *Discours de l'enquêté non perturbé*

Ch.4 L'entretien

L'entretien en recherche qualitative

- Connaissances visées

  Représentations des enquêtés
  Les pratiques des enquêtés
  Informations sur le fonctionnement d'une organisation

Ch.4 L'entretien

Les usages de l'entretien

- L'entretien exploratoire
  - *Utilisé en début d'enquête*
  - *Se familiariser avec l'objet d'étude*
  - *Privilégié dans enquêtes quantitatives*

- L'entretien à usage complémentaire
  - *Principaux résultats produits par d'autres méthodes*
  - *Triangulation des sources*
  - *Compléter les données*
  - *Interpréter les données*

- L'entretien à usage principal

Ch.4 L'entretien

Les différents degrés de directivité

- L'entretien directif
  Conduit à partir d'un questionnaire
  Questions ouvertes
  Réponses courtes
- L'entretien non directif
  Suit un thème général
  Liberté des réponses
- L'entretien semi directif
  Ordre des questions
  Discussion cadrée sur des thèmes
  Préparation importante
- L'entretien biographique
  Questionne vie de l'enquêté

Ch.4 L'entretien

Grands principes de l'entretien

- Traiter les informations dans un contexte discursif et situationnel

- Être attentif aux envies de l'enquêtés

  Ce qu'il veut dire, ne pas dire, ne peut pas dire sans aide

- Respecter l'enquêté

  Écoute patiente, bienveillante et intelligemment critique

4.1 La préparation de l'entretien

L'entretien = Une interaction sociale

- Mettre en confiance l'enquêté

- Contrôler le déroulement de l'entretien

- Un savoir-faire

4.1.1 Se documenter avant l'entretien

- Phase indispensable à tout travail de recherche

- Triple risque
  - *Se faire mener en bateau*
  - *N'obtenir qu'un discours officiel*
  - *Exaspérer l'enquêté*

- Documentation
  - *Sur le milieu étudié*
  - *Sur la personne interrogée*
  - *Plus ou moins conséquente selon les entretiens*

4.1.2 Choix des enquêtés

Qui interroger ?

- Choix liés au thème de l'enquête

- Choix stratégiques

  Représentativité de la population
  Rendre compte diversité des situations possibles
  Utiliser des variables descriptives (âge, sexe, revenu, situation familiale, etc.)

- Échantillon constitué au fil de l'enquête

  Effet boule de neige
  Familiarisation progressive avec le milieu

4.1.2 Choix des enquêtés

Combien de personnes à interroger ?

- Facteurs déterminant la taille de l'échantillon
  - *Thème de l'enquête*
  - *Diversité des attitudes supposées par rapport au thème*
  - *Type d'enquête*
  - *Type d'analyse*
  - *Moyens à disposition (temps, argent)*

- Taille de l'échantillon déterminée au fil de l'enquête
  - *Logique inductive*
  - *Saturation des données*

4.1.2 Choix des enquêtés

Comment trouver les personnes à interroger ?

- Eviter d'interroger ses proches (famille et amis)

  Risque de timidité, d'implicite, de prudence dans l'interprétation, refus d'objectiver, de nuire à la relation

- Dépend de l'objet d'enquête

  Population ciblée

  Fichiers clients, administratifs (listes électorales, abonnés), porte-à-porte, publication d'annonce (presse, espace public et privé)

  Population non ciblée

  Lieux de fréquentation, utiliser ses observations, informateurs relais et recommandations, méthode boule de neige

4.1.3 Faire une demande d'entretien

Différents moyens

- En face à face (si possible)
- Par téléphone
- Compromis entre face à face et téléphone
- E-mail et téléphone

Il faut **soigner sa demande** !

4.1.3 Faire une demande d'entretien

Quelles informations peut-on donner ? Dans quel ordre ?

1. Se présenter
2. Présenter le cadre de la recherche
3. Formuler la demande d'entretien
4. Spécifier le contenu de l'entretien
5. Préciser les modalités de l'entretien
6. Préciser l'exploitation anonyme de l'entretien

4.1.3 Faire une demande d'entretien

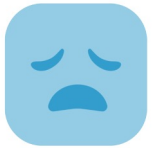
Demande d'entretien acceptée 

- Fixer les modalités de l'entretien (date, horaires, lieu)

- Recommandations

  Lieu isolé
  Lieu silencieux
  Lieu stratégique (opportunité d'observation, influence du lieu sur le discours)

4.1.3 Faire une demande d'entretien

Demande d'entretien refusée 

- Analyser les refus
  - *Manque de disponibilité*
  - *Refus relatif au thème de l'enquête*
  - *Parole contrainte*
  - *Sentiment d'illégitimité*
  - *Etc.*

- Parfois difficilement interprétables mais indispensables à l'analyse

4.1.4 Le guide d'entretien

Grille d'entretien : Liste de l'ensemble des questions que l'on souhaite poser

Une préparation en 3 temps

1. Quelles questions se pose-t-on?
   Partir de la problématique générale
   Mobiliser les premières observations, premiers entretiens

4.1.4 Le guide d'entretien

Guide d'entretien : Liste de l'ensemble des questions que l'on souhaite poser

Une préparation en 3 temps

2. Comment les traduire en questions à poser?

Utiliser des termes simples
Ne pas mettre la réponse dans la question
Éviter les questions fermées
Être attentif à l'ordre des questions
Prendre en compte la trajectoire sociale et professionnelle

4.1.4 Le guide d'entretien

Guide d'entretien : Liste de l'ensemble des questions que l'on souhaite poser

Une préparation en 3 temps

3. Comment formuler mes questions?
   Formuler les questions exactes

4.1.4 Le guide d'entretien

Guide d'entretien : Liste de l'ensemble des questions que l'on souhaite poser

- Une ressource maitrisée
- Une grille évolutive au fil de l'enquête
- Souplesse du guide d'entretien

4.2 Le déroulement de l'entretien

1. Arriver à l'heure 

2. Nouvelle présentation (personnelle et recherche)

3. Les conditions relatives à l'anonymat

4. L'enregistrement audio

5. La prise de notes

4.2 Le déroulement de l'entretien

Attitude générale du chercheur

- Écoute
- Empathie
- Acquiescement tacite
- Ne pas exprimer son opinion
- Contradiction possible mais à éviter

4.2 Le déroulement de l'entretien

Les relances

- Signaux corporels pour encourager, inciter et accompagner la parole
- Les demandes d'explication
- Jeu de la naïveté
- Les reformulations
- La technique du reflet

4.2 Le déroulement de l'entretien

La gestion des silences

- Respecter les temps de silence

« l'entretien a un rythme, qu'il est utile de sentir et de contrôler : de même que les réponses passent de la surface aux profondeurs, de la légèreté à l'effort pour exprimer des savoirs enfouis, le tempo varie, de l'échange rapide aux phrases lentes entrecoupées de silences » (Kaufman, 1996)

4.2 Le déroulement de l'entretien

La fin de l'entretien

- Phrase de conclusion

« est-ce que vous avez dit tout ce qui vous semblait important? »

- Arrêt du dictaphone
- Demander de la documentation relative à l'objet d'étude
- Demander des recommandations de personnes à interroger

4.2 Le déroulement de l'entretien

Notes après l'entretien

- Les informations dites hors enregistrement
- Les attitudes corporelles et leur évolution
- Décrire le cadre de l'entretien
- Analyser l'interaction chercheur/enquêté
- Les premières impressions

4.3 La retranscription des entretiens

Dépasser ses « impressions » suite à l'entretien

Système de « preuve »

Comment retranscrire?

- Ne pas retranscrire, écrire des fiches
- Retranscription partielle
- Retranscription intégrale

4.3 La retranscription des entretiens

Concilier deux contraintes (Bourdieu, 1993)

- Contrainte de fidélité vis-à-vis du discours

  Soupirs, silences, tics de langage, rires, etc.

- Contrainte de lisibilité

  Présenter le contexte, le déroulement, la dynamique de l'entretien
  Présentation sociale de l'enquêté
  Relation chercheur-enquêté

Noter les premières analyses au fur et à mesure sur un autre fichier

4.3 La retranscription des entretiens

Quelques conseils

- Retranscrire l'entretien avant d'en réaliser un autre
  Évolution de la grille d'entretien
  Améliorer sa technique

- Faire un bilan des erreurs après chaque entretien

- Retranscrire le plus rapidement possible
  Eviter la perte d'informations

4.3 La retranscription des entretiens

Deux reproches à cette méthode

- Remise en question de la fiabilité de la parole de l'enquêté

- L'interaction enquêteur-enquêté

4.3 La retranscription des entretiens

La fiabilité de la parole de l'enquêté

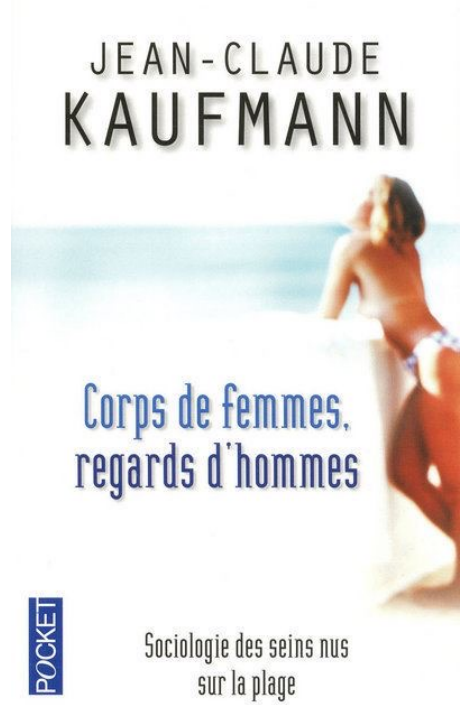
- L'entretien informatif : objectif de la connaissance

  Contrôle de la fiabilité par une triangulation (population, méthode)

  Mise en perspective de la parole de l'enquêté en prenant en compte sa position

- L'entretien : objectif compréhension logiques sociales

  Recherche pas l'objectivité des données mais perceptions des enquêtés



4.3 La retranscription des entretiens

Influence de l'interaction enquêteur-enquêté

- Le discours varie selon :
  - *La catégorie sociale, âge, sexe de l'enquêteur*
  - *La présentation du sujet d'enquête*
  - *Les interventions de l'enquêteur pendant l'entretien*
  - *Le syndrome du « bon élève »*

- Limiter son influence sur les enquêtés
  - *Éviter l'imposition de problématique*
  - *Prendre en compte l'analyse interactionniste de la situation d'entretien*

QU'EST-CE QUI DIFFÉRENCIE UN BON ENTRETIEN D'UN ENTRETIEN RATÉ?



Ch.4 L'entretien

Cas pratique 1

E: Comment as-tu réagi à l'annonce de ton cancer ?

C : J'étais plutôt surprise et puis après, bah en fait ce n'était même pas le fait d'avoir un cancer c'était surtout le fait au début de perdre ses cheveux tout ça voilà pas ouf. Après enfin ils nous ont dit que ça se guérissait bien et tout donc ce n'était pas trop là-dessus que c'était inquiétant quoi, moi c'était vraiment mes cheveux au début.

E : C'est le regard des autres qui t'inquiétait ?

C : Ouais! Mais dès j'ai vu que ça tombait j'ai fait « bon on enlève tout hein ». Parce que je n'avais pas envie de voir tomber par terre. Ouais après au final c'est bon, je me suis habituée et puis …

E : Qu'as-tu pensé à ce moment-là?

C : J'étais triste mais aussi contente d'avoir passé ce cap même si j'appréhendais le regard des autres.

E : Tu as pleuré?

C : Non

Ch.4 L'entretien

Cas pratique 2

E : qu'est-ce qui se passe aujourd'hui pour toi en termes d'activité physique et de sport ?

C : Alors là, j'avais tellement galéré au début de mon traitement que là le sport c'est mis de côté, je préfère sortir avec les collègues, profiter. Après je marche, je conduis enfin je fais les jambes on va dire mais ouais même courir c'est compliqué quoi. Si ça m'arrive d'essayer mais rarement à l'hôpital.

E : Que fais-tu à l'hôpital ?

C : Il y a une bonne petite salle là en bas. Enfin il y a des belles machines enfin pour se remettre un peu physiquement mais moi enfin ça ne m'a jamais. Quand je viens ici bon je n'ai pas envie de faire spécialement du sport ou quoi. Déjà que c'est chiant de venir là on va dire, donc je préfère faire du sport chez moi tranquillement quand j'en ai envie ou quoi. Après des fois elle [EAPA] passe dans les chambres donc je dis oui enfin ça ne fait pas de mal, mais me déplacer avec la pompe et tout jusqu'en bas à l'opposé, j'ai un peu la flemme.

E : comment est-ce que t'en as entendu parler de ce dispositif ?

C : Bah c'est elle qui est venue vers moi il me semble. Elles sont venues se présenter dans la chambre et après du coup j'ai été faire un tour là-bas et après elle m'a expliqué, elle m'a donné leur numéro de téléphone.