

# RÉALISER DES ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS

## POURQUOI EST-CE IMPORTANT ?

Les entretiens semi-directifs sont une technique très répandue dans la recherche de développement. Contrairement à l'entretien formel, qui suit un format rigide composé de questions préétablies, l'entretien semi-directif se concentre sur des thèmes spécifiques, mais les traite sur le ton de la conversation. Il s'agit souvent de la meilleure manière d'en apprendre davantage sur les *motivations* guidant les choix et le comportement des personnes, leurs *attitudes et croyances*, et les *impacts sur leur vie* qu'ont des politiques ou des événements particuliers. Ils permettent par ailleurs souvent d'obtenir des informations de grande valeur qui n'avaient pas été anticipées par le/la chercheur/chercheuse. Que vous réalisiez un entretien avec la/le responsable d'un ministère, un-e travailleur/euse agricole ou un-e directeur/trice d'établissement scolaire, il existe des astuces et des techniques pour tirer le meilleur parti de la conversation.

## COMMENT REALISER UN ENTRETIEN SEMI-DIRECTIF

### 1. Identifier la bonne personne à interroger

- La personne à interroger dépendra du sujet de votre recherche.
- Y a-t-il des informateurs clés que vous devriez rencontrer (par exemple, le/la chef-fe du village, la/le responsable d'un syndicat de femmes, un-e marchand-e influent-e ou un-e responsable du gouvernement) ? Dans ce cas, l'idéal est de ne pas rencontrer l'informateur/trice clé en premier : parlez avec d'autres personnes et utilisez ce que vous avez appris pour affiner vos questions pour l'informateur/trice clé.
- Recherchez-vous le témoignage des membres de la communauté ? Assurez-vous de ne pas recueillir uniquement des témoignages allant dans le sens de ce que vous vous attendiez à entendre : recherchez la diversité. Pour élargir votre cercle d'interlocuteurs/trices, utilisez la technique de la « boule de neige » : demandez à chaque personne que vous interrogez de vous suggérer le nom d'autres personnes à qui vous pourriez parler. Il existe un risque que vous ne rencontriez que les membres d'un seul réseau social. Demandez par conséquent aux personnes interrogées de vous suggérer divers types de personnes (jeunes/âgées, hommes/femmes, riches/pauvres, différents groupes ethniques, etc.).
- Ne partez pas du principe que tous les agriculteurs, commerçants, enseignants, etc. sont des hommes. Si on ne vous présente que des hommes, demandez explicitement à pouvoir entendre le point de vue de femmes. Si vous arrivez à rencontrer une femme, vous pourrez en rencontrer bien d'autres en utilisant la technique de la boule de neige. De même, ne partez pas du principe que le « chef de famille » peut répondre pour tous les membres du foyer : chaque personne a un point de vue différent à vous présenter.
- Écoutez les conseils de vos collègues et partenaires concernant les coutumes locales, par exemple s'ils vous invitent à rencontrer en premier lieu le/la chef-fe du village afin qu'il/elle vous

autorise à passer du temps dans sa communauté. Toutefois, ne laissez pas une « sentinelle » choisir avec qui vous pourrez parler : utilisez la technique de la boule de neige pour passer entre les mailles du filet, et assurez-vous que personne ne soit contraint de force de vous parler (*consulter* les lignes directrices « Undertaking research with ethics » (Effectuer des recherches éthiques) pour en savoir plus à ce sujet).

## 2. Préparation d'un entretien

- Présentez-vous et expliquez votre objectif. Le cas échéant, expliquez que vous n'êtes pas ici pour mener un projet ou apporter un changement immédiat, mais que vous espérez qu'en en apprenant davantage sur la situation de votre interlocuteur ou interlocutrice et en communiquant à ce propos, vous pourrez amener ce changement. Répétez ce message au moment de partir : votre présence va créer des attentes auxquelles vous devrez répondre avec honnêteté.
- Consentement et confidentialité. Chaque personne interrogée doit donner son consentement éclairé, même si la conversation se veut informelle (*consulter* les lignes directrices « Undertaking research with ethics »). Définissez clairement le degré de confidentialité de l'entretien : sera-t-il confidentiel ? Officiel ? Anonyme ? Ou bien le nom de la personne interrogée sera-t-il cité ?
- Lieu. Réalisez l'entretien dans un lieu pratique et confortable pour la personne interrogée. S'il s'agit de son bureau, sa maison, son exploitation agricole ou son étal de marché, vous pourrez obtenir des informations supplémentaires en observant les alentours et en l'interrogeant sur ce point.
- Horaires. Planifiez l'entretien à des heures qui conviennent aux personnes interrogées. Combien de temps doit durer l'entretien ? Une heure est une bonne moyenne. Indiquez à la personne interrogée combien de temps durera la conversation, et tenez-vous-y.
- Interprétation. Si vous collaborez avec un-e interprète, demandez-lui de jouer un rôle de porte-voix, de sorte que vous puissiez poser des questions directement à la personne interrogée (« *Depuis combien de temps vivez-vous ici ?* » et non « *Depuis combien de temps vit-elle ici ?* »). L'interprète devra vous répondre au nom de la personne interrogée (« *Je vis ici depuis neuf ans* » et non « *Elle vit ici depuis neuf ans* »). C'est la meilleure façon de vous assurer que l'interprète se contente de traduire, et ne paraphrase pas les réponses.
- Enregistrer ou prendre des notes ? Utiliser un enregistreur à cassette ou numérique vous permet de vous concentrer sur ce que dit la personne interrogée, mais peut inhiber cette dernière et vous demander un certain temps de retranscription par la suite. Prendre des notes pendant l'entretien vous permet de noter les informations les plus importantes, mais vous empêche d'écouter attentivement, et cela vous oblige à retranscrire vos notes au propre le jour même.

## 3. Écoute, compréhension et questionnement

**Écoute et compréhension** : Accordez toute votre attention à la personne interrogée (éteignez votre téléphone portable !). Écoutez-la vous faire part de son témoignage, mais prêtez également attention à ses attitudes et croyances. Essayez de ne montrer aucun signe de jugement à propos de ce que la personne vous dit, surtout si vous n'êtes pas d'accord avec elle ou si ce que vous entendez vous choque, car votre réaction peut influencer sur le reste de son récit. Si vous n'êtes pas certain-e d'avoir bien compris ce que la personne vous a dit, essayez de reformuler son propos principal, en lui demandant « *Donc, vous me dites que... ?* » et demandez-lui de confirmer ou de vous corriger.

**Questionnement** : Il existe de nombreuses manières de varier les questions que vous posez :

- Engager la conversation : Commencez par poser une question à propos d'un élément visible ou concret (« *Depuis combien de temps cultivez-vous ces terres ?* »). Vous pourrez ensuite poser des questions plus abstraites et sensibles.
- Questions ouvertes : Commencez vos questions par « qui, quoi, quand, où, pourquoi, comment ».
- Comparer et contraster : Invitez la personne interrogée à réfléchir aux similitudes et différences entre différents éléments, surtout avant et après des événements clés. (« *De quelle façon le travail de votre ministère a-t-il changé depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle politique ?* »)
- Impact : Demandez à la personne interrogée de quelle façon un événement précis les a affectés, elle et sa famille, sur le plan de la santé, de l'éducation, des revenus, de la sécurité, etc.
- Imaginer : Toute question invitant la personne interrogée à imaginer ce qu'il se passerait dans d'autres circonstances. (« *Si vous aviez les moyens de scolariser votre fille, comment pensez-vous que cela influencerait ses chances dans la vie ?* », « *Parmi vos biens les plus précieux, lesquels sauveriez-vous en cas d'inondation ?* »)
- Sujets sensibles : Demandez conseil à des locaux sur la manière de formuler les questions sensibles ou personnelles.
- Éviter de poser plusieurs questions en une : (« *Combien coûte la culture de cette semence et comment pensez-vous que ces coûts vont évoluer ?* ») Cela serait source de confusion pour la personne interrogée, ou bien ses réponses pourraient être source de confusion pour vous. Il est préférable de procéder point par point.

## 4. Sujets de discussion

Chaque entretien dépend de son propre objectif. Il existe toutefois des informations indispensables à connaître et de bonnes approches à suivre, quel que soit le sujet.

### Informations indispensables :

Informations de base concernant la personne interrogée et l'entretien, par exemple :

- Nom du village/de la ville/du district (vérifiez l'orthographe).
- Nom de la personne interrogée (vérifiez l'orthographe), âge et situation matrimoniale.
- Principal emploi ou principale source de revenus de la personne interrogée.
- Nombre d'enfants et âge (sont-ils scolarisés ?).
- Date de l'entretien et nom complet et coordonnées de la personne menant l'entretien.

Les informations de base exigées varient d'une étude et d'un contexte à l'autre. Si une personne interrogée demande à rester anonyme, cela doit également être pris en compte. Dans certains cas, il peut être préférable d'enregistrer le nom et l'adresse des informateurs ailleurs que sur les notes prises pendant l'entretien.

**Les sujets à lister dans votre guide ou liste de vérification d'entretien** dépendront du thème de votre recherche. Réfléchissez à plusieurs aux problématiques clés et servez-vous de ce que vous disent les autres pour élaborer une liste de vérification et dégager 5 à 7 grands thèmes. Définissez clairement ceux qui seront en haut de votre liste de priorités. Assurez-vous d'inclure des questions permettant à la personne interrogée d'aborder les problématiques qui lui sont propres. Mettez votre guide à l'épreuve lors des deux premiers entretiens, puis repensez et révisiez-le en ajoutant ou en supprimant des thèmes et en revoyant l'ordre afin qu'il soit plus naturel.

### Devises et mesures

- Devises : 400 bahts. 20 shillings. À combien cela équivaut-il ? Seuls les locaux connaissent la valeur des devises locales. Vous devez donc trouver des moyens d'en parler d'une autre manière. Proposer l'équivalent en dollars américains peut aider, mais cela est-il pertinent pour les

locaux ? Posez des questions sur le coût et les prix dans le cadre de leur vie quotidienne : à combien s'élèvent vos ventes mensuelles ? Combien coûte un sac de riz ? Combien coûte une visite chez le médecin ou la scolarisation des enfants ?

- **Mesures** : Les agriculteurs utilisent souvent les mesures locales. En Zambie par exemple, le riz se vend par boîtes de conserve, bol ou sac. Pour calculer les prix équivalents, vous devez connaître le poids en kilos. Déterminez avant ou après l'entretien les équivalents en kilos des systèmes de mesure locaux et notez-les dans vos notes d'entretien, mais parlez en mesures locales avec la personne interrogée. Assurez-vous que les mesures soient correctement traduites (la confusion entre les acres et les hectares constitue par exemple un problème fréquent en Afrique de l'Est).

### **À la fin de l'entretien :**

- Demandez à la personne interrogée si elle aimerait *vous* poser des questions. Laissez-lui le temps de le faire. Considérez les entretiens comme un échange mutuel d'informations, et non comme un processus d'extraction unilatéral.
- Répétez à la personne interrogée que vous souhaitez parler de son expérience dans le cadre de votre recherche. Assurez-vous de savoir clairement :
  - si vous pouvez utiliser son vrai nom ou devez utiliser un nom d'emprunt, et si d'autres détails doivent être modifiés pour préserver son anonymat ;
  - si vous pouvez prendre des photos ou enregistrer d'autres éléments et les utiliser avec son témoignage.
- Enregistrez les réponses à ces questions, et modifiez les noms, si nécessaire, lors de la rédaction du rapport.
- Dès que vous quittez les lieux de l'entretien, faites des notes à propos du contexte (comment vous avez rencontré la personne, où a eu lieu la conversation, qui était présent, comment était l'atmosphère, si vous avez remarqué quelque chose d'étrange) et tout commentaire formulé à la fin de l'entretien (ce type de commentaires est souvent très utile !).

## **5. Après l'entretien**

- Rédigez vos notes à l'ordinateur le plus rapidement possible, de préférence le jour même de l'entretien. Si vous avez noté chaque mot, vous pouvez retranscrire une partie de l'entretien à la première personne.
- Rassemblez toute information supplémentaire dont vous avez besoin concernant les prix et systèmes de mesure locaux afin de pouvoir réaliser des calculs comparatifs par la suite.

## **QU'EST-CE QUI POURRAIT MAL SE PASSER ?**

### **La personne interrogée ne se présente pas à l'heure et à l'endroit convenus**

Cela est fréquent : faites preuve de flexibilité dans votre planning. La personne est peut-être juste en retard. Mais il peut y avoir une autre raison à son absence : elle peut être nerveuse ou se montrer hostile quant à votre projet. Essayez de la contacter pour la rassurer, expliquez-lui les avantages dont elle pourrait bénéficier (expliquer son point de vue), et tentez de la convaincre de vous rencontrer un peu plus tard.

### **L'expérience de la personne ne correspond pas à ce que vous cherchiez ou attendiez**

Vous pouvez tout de même apprendre quelque chose en écoutant son témoignage ! Cela peut vous fournir un contre-exemple intéressant, mettre en lumière des différences entre les individus, ou

encore vous apporter le point de vue d'une personne extérieure. Il pourrait bien s'agir de l'un des entretiens les plus utiles que vous puissiez réaliser. Vous pourrez par la suite confronter vos hypothèses sur ce qu'est une expérience typique dans ce contexte. La personne peut ne pas avoir grand-chose à dire, mais faites preuve de politesse et poursuivez l'entretien pendant un délai raisonnable.

### **L'interprète commence à reformuler ou paraphraser les paroles de la personne interrogée**

Cela se produit souvent vers la moitié de l'entretien, et se voit clairement si l'interprète commence à parler de la personne interrogée à la troisième personne (« *Elle dit que...* » / « *Il pense que...* »). Il est possible que vous fassiez vous aussi la même chose : « *Et que pense-t-elle de... ?* » Lorsque vous vous en rendez compte, indiquez à l'interprète que vous avez tou-te-s les deux dévié des instructions initiales et demandez-lui de les suivre à nouveau.

### **D'autres personnes viennent pour assister à l'entretien**

Cela peut ne pas avoir d'importance si le sujet abordé n'est pas sensible. Mais cela peut poser problème, surtout s'il existe une relation de pouvoir entre cet individu et la personne interrogée (s'il s'agit par exemple de son époux ou de son patron). La meilleure façon d'éviter une telle situation consiste à laisser la personne interrogée choisir l'heure et le lieu de votre rendez-vous. Si le cas se présente et que deux personnes sont présentes pour mener l'entretien, l'un-e de vous peut demander à la personne qui s'est présentée sans y être invitée si elle souhaite elle aussi être interrogée, et l'emmener ailleurs pour ce faire. Vous pouvez également lui demander de revenir à un autre moment si elle en a la possibilité. Mais si elle insiste pour assister à l'entretien, déterminez de qui il s'agit et de quelle façon elle peut avoir influencé les réponses de la personne interrogée. Assurez-vous de noter la présence de cette personne dans vos notes d'entretien. Dans certains cas, la présence de personnes inattendues peut être un avantage si cela permet à la personne interrogée de se sentir plus à l'aise. Elle peut demander confirmation à d'autres personnes, et cela peut vous donner l'occasion d'interroger un groupe plus vaste d'individus.

## **RESSOURCES SUPPLEMENTAIRES**

Une comparaison entre entretiens directifs et semi-directifs et des conseils supplémentaires peuvent être consultés au Chapitre 10 (pages 35 à 39) du manuel [Knowing Your Audience](#) du Commonwealth Educational Media Centre for Asia (CEMCA).

D'autres suggestions relatives à l'écoute, à la compréhension et au questionnement peuvent être consultées dans la [boîte à outils Methods du Chronic Poverty Research Centre](#).

Si vous êtes chercheur ou chercheuse, vous pouvez consulter d'autres [lignes directrices en matière de recherche d'Oxfam](#), notamment [Undertaking Research with Ethics](#), [Intégration du genre dans la planification de la recherche](#), [Researching Human Interest Stories](#), ou encore [Conducting Focus Groups](#).

## **LIENS**

Tous les liens ont été consultés pour la dernière fois en mars 2019.

**Knowing Your Audience: A Manual for Educational Media Researchers (CEMCA):**

[https://cemca.org.in/ckfinder/userfiles/files/MEMR\\_KNA\\_Full\\_reduced%20size.pdf](https://cemca.org.in/ckfinder/userfiles/files/MEMR_KNA_Full_reduced%20size.pdf)

**Boîte à outils Methods du Chronic Poverty Research Centre, « Interviews » :**

[http://www.chronicpoverty.org/uploads/publication\\_files/toolbox-4.2.pdf](http://www.chronicpoverty.org/uploads/publication_files/toolbox-4.2.pdf)

**Lignes directrices d'Oxfam en matière de recherche** : <https://policy-practice.oxfam.org.uk/our-approach/research/research-guidelines>

**Undertaking Research with Ethics** : <https://policy-practice.oxfam.org.uk/publications/undertaking-research-with-ethics-253032>

**Intégration du genre dans la planification de la recherche** : <https://policy-practice.oxfam.org.uk/publications/integrating-gender-in-research-planning-620621>

**Researching Human Interest Stories** : <https://policy-practice.oxfam.org.uk/publications/researching-human-interest-stories-253014>

**Conducting Focus Groups** : <https://policy-practice.oxfam.org.uk/publications/conducting-focus-groups-578994>

© Oxfam International mars 2019

Ces lignes directrices ont été élaborées par [équipe de recherche d'Oxfam] à l'intention des spécialistes en développement et chercheurs, y compris les membres du personnel et partenaires d'Oxfam. Elles ont été initialement rédigées par Kate Raworth avec l'aide de Swati Narayan, Caroline Sweetman, Jo Rowlands et Adrienne Hopkins, puis révisées et mises à jour par John Magrath et Martin Walsh. Cette nouvelle mise à jour a été éditée par Martin Walsh. Elle a été publiée pour la première fois en novembre 2012.

Ce document peut être utilisé librement à des fins d'éducation et de recherche, moyennant mention complète de la source. Le détenteur des droits demande que toute utilisation lui soit notifiée à des fins d'évaluation. Pour copie dans toute autre circonstance, réutilisation dans d'autres publications, traduction ou adaptation, une autorisation doit être accordée et des frais peuvent être demandés. E-mail : [publish@oxfam.org.uk](mailto:publish@oxfam.org.uk)

Oxfam vous invite à lui faire parvenir vos commentaires et impressions sur ses lignes directrices en matière de recherche. Si vous souhaitez discuter d'un aspect de ce document, veuillez contacter [research@oxfam.org.uk](mailto:research@oxfam.org.uk). Pour obtenir des informations supplémentaires sur les recherches et publications d'Oxfam, rendez-vous sur [www.oxfam.org.uk/policyandpractice](http://www.oxfam.org.uk/policyandpractice)

Les informations contenues dans ce document sont exactes à la date de mise sous presse.

Publié par Oxfam GB pour Oxfam International sous le numéro ISBN 978-1-78748-483-2 en mars 2019.

Oxfam GB, Oxfam House, John Smith Drive, Cowley, Oxford, OX4 2JY, Royaume-Uni. Oxfam est une organisation caritative enregistrée en Angleterre et au Pays de Galles (n° 202918) et en Écosse (SC039042).

Oxfam est une confédération internationale de 20 organisations qui, dans le cadre d'un mouvement mondial pour le changement, travaillent en réseau dans plus de 90 pays à la construction d'un avenir libéré de l'injustice qu'est la pauvreté.

[www.oxfam.org](http://www.oxfam.org)