



MÉTHODOLOGIE DE L'ENTRETIEN

FRANÇOIS MÉLOU

PSYCHOLOGUE DU TRAVAIL

DOCTEUR EN PSYCHOLOGIE

FRANCOISMELOU4@GMAIL.COM

SOMMAIRE

- Typologie
- Les entretiens directifs
- Les entretiens non directifs
- Les entretiens semi-directifs
- Guide d'entretien

L'ENTRETIEN

- Une situation finalisée à durée limitée (temporalité)
- Une situation à but précis.
- Une situation d'échanges informatifs.
- Une situation relationnelle en face à face,
- Une situation de rencontre, où le vécu est la matière privilégiée de la rencontre.

UNE DÉFINITION CLASSIQUE

- « L'entretien est « un speech event (événement de paroles) dans lequel une personne A extrait une information d'une personne B, information qui était contenue dans la biographie de B »,
- « Speech Event » Hymes
- Labov William & Fanshel David, *Therapeutic discourse: Psychotherapy as conversation*. New York: Academic Press, 1977.

UNE DÉFINITION CLASSIQUE

- Le « Speech Event » ~évenement de parole de Hymes
 - “ **activities or aspects of activities, that are directly governed by rules or norms for the use of speech** »*
- Il est défini par sept caractéristiques :
 - Destinataire, Destinataire
 - Message, Canal
 - Code, Contenu
 - Situation
- * Hymes, D. 1974., *Foundations in Sociolinguistics, An Ethnographic Approach*. Philadelphie, University of Pennsylvania Press. p. 52

LA NOTION DE « SPEECH EVENT » DE HYMES

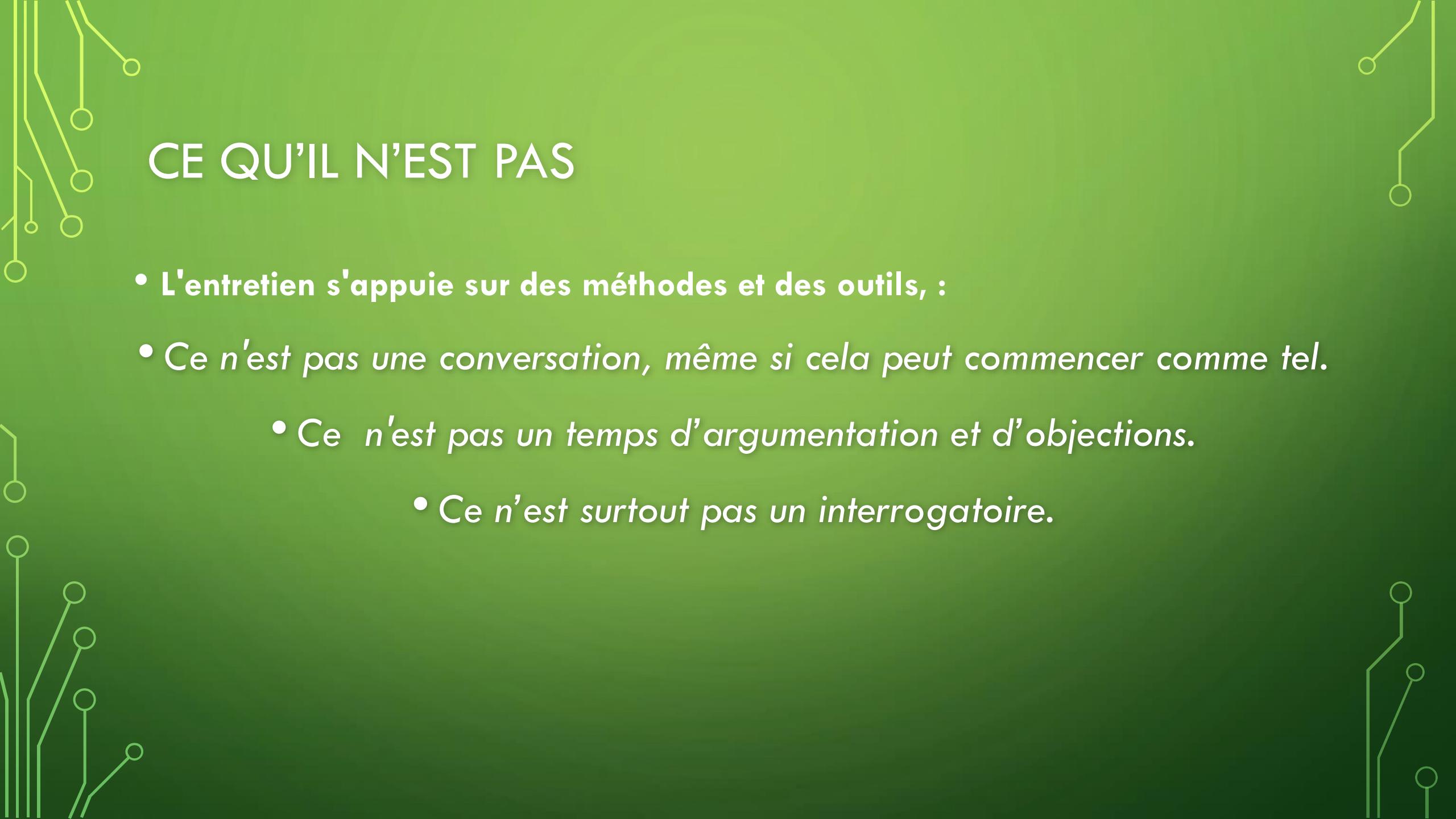
- *setting* (scène, cadre, contexte),
 - *participants, ends* (buts projetés, buts atteints),
 - *acts* (séquences d'actes), *key* (tonalités),
 - *instrumentalities* (codes et canaux),
 - *norms* (normes d'interaction et d'interprétation), *genres* (genres),
-
- * Hymes, D.(1994). *Vers la compétence de communication*. Editions Didier p. 270.
 - Fanny Delbreilh, F. (2012). Les notions de speech event et literacy event dans l'ethnographie de la communication et les Literacy Studies », *Langage et société* Vol (139/1), p. 83-101. DOI 10.3917/ls.139.0083

UNE DÉFINITION PSYCHOSOCIALE ?

- « L'enquête par entretien est ainsi particulièrement pertinente lorsque l'on veut analyser le sens que les acteurs donnent à leurs pratiques, aux événements dont ils ont pu être les témoins actifs ; lorsque l'on veut mettre en évidence les systèmes de valeurs et les repères normatifs à partir desquels ils s'orientent et se déterminent. »
- BLANCHET A. & GOTMAN A. (2007). *L'enquête et ses méthodes : L'entretien*, Paris, Armand Colin.(p. 24)

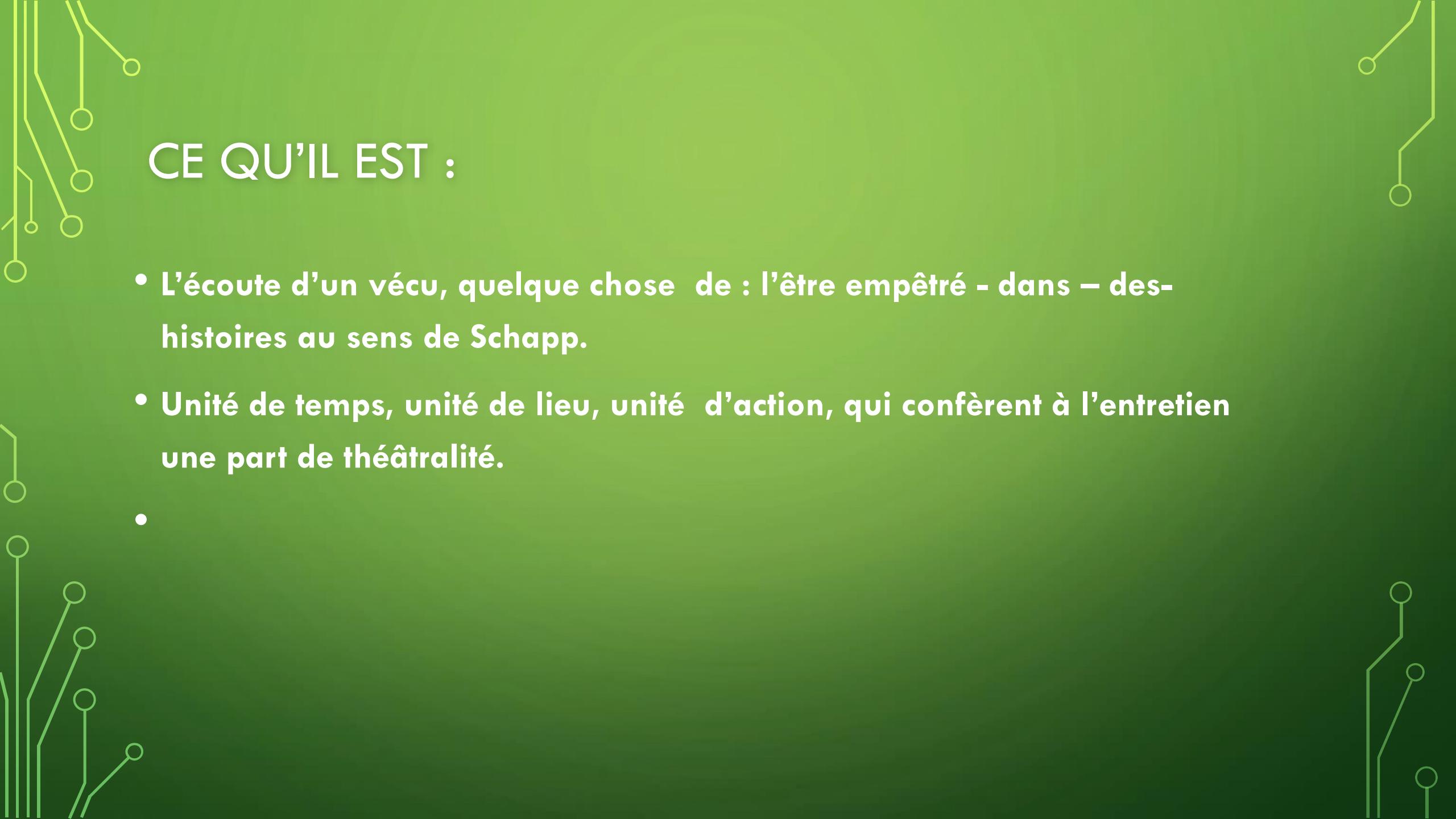
L'ENTRETIEN UNE SITUATION PSYCHOSOCIALE ASYMÉTRIQUE

- « *L'entretien est une situation psychosociale complexe dont les différentes fonctions, quoique analysables formellement, sont difficilement dissociables dans la pratique professionnelle* » .
- Nahoum C. (1958). *L'entretien psychologique*. Paris, PUF, p. 11



CE QU'IL N'EST PAS

- L'entretien s'appuie sur des méthodes et des outils, :
- Ce n'est pas une conversation, même si cela peut commencer comme tel.
- Ce n'est pas un temps d'argumentation et d'objections.
- Ce n'est surtout pas un interrogatoire.



CE QU'IL EST :

- L'écoute d'un vécu, quelque chose de : l'être empêtré - dans – des-histoires au sens de Schapp.
- Unité de temps, unité de lieu, unité d'action, qui confèrent à l'entretien une part de théâtralité.
-

Réalisation d'un entretien

Environnement
Matériel, Organisationnel, social

Cadre contractuel de la communication

Intervention du psychologue

CSP de
l'interviewé

Conditions :
-Objet, Lieu
-Enregistrement

Contexte de l'entretien

-Consignes
- Relances
- Contradictions

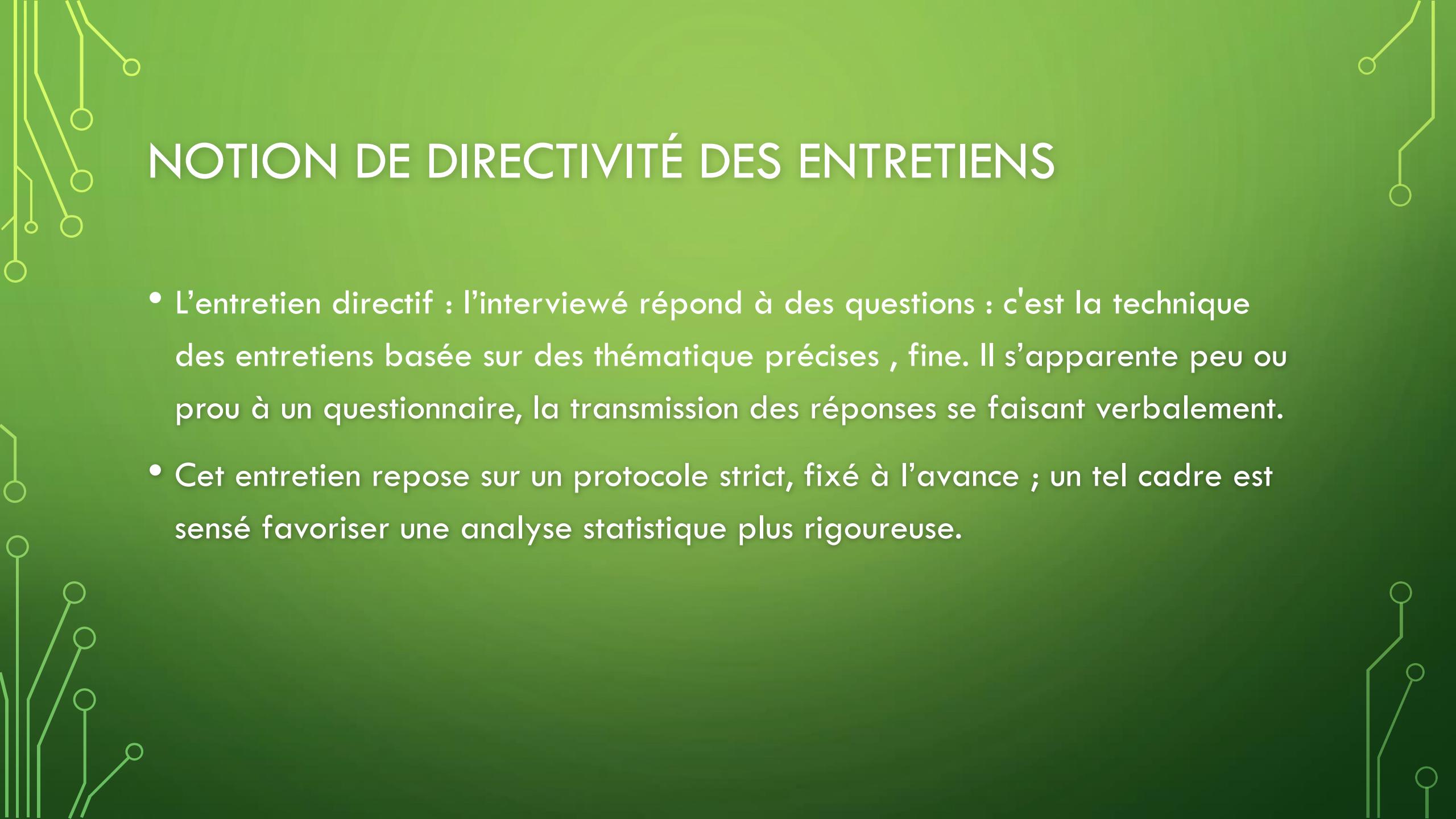
Qualité informative de l'entretien

Bilan de l'entretien

**Les paramètres de la
réalisation d'un entretien,
Thèse de M Dieng, 2000**

TYPES D'ENTRETIEN SELON JACOBSON

- 1- L'entretien favorisant « l'échange d'informations » (enquête, entretien psychologue du travail phase 1.)
- 2- L'entretien "centré sur des éléments affectifs" (entretien d'aide psychosociale, entretien en clinique du travail...).
- Toutefois la notion d'échange d'informations, est inséparable des éléments affectifs → nous recueillons des informations sur la vie au travail !



NOTION DE DIRECTIVITÉ DES ENTRETIENS

- L'entretien directif : l'interviewé répond à des questions : c'est la technique des entretiens basée sur des thématique précises , fine. Il s'apparente peu ou prou à un questionnaire, la transmission des réponses se faisant verbalement.
- Cet entretien repose sur un protocole strict, fixé à l'avance ; un tel cadre est sensé favoriser une analyse statistique plus rigoureuse.

NOTION DE DIRECTIVITÉ DES ENTRETIENS

- Les entretiens non directifs reposent sur une expression libre de l'interviewé à partir d'un thème par l'enquêteur.
- Il s'agit de suivre et de noter la pensée, le discours de l'enquêté, sans poser de questions.
- L'écoute centrée sur l'interviewé. *L'entretien non directif au sens strict va du personnel à l'intime.*
Pour Clapier Valadon.
- *IL s'agit d'une co-construction de sens*
- Clapier Valadon S. (1984). La collecte du récit biographique. *Éducation permanente*, n° 72/73, p. 67.



LES ENTRETIENS NON DIRECTIFS : MISE EN ŒUVRE

- 1- Une prise de contact qui engendre l'attente d'un dialogue , d'un « contrat de communication » entre les deux parties → Monologue
- 2- Une présentation de la consigne et un vide face aux attentes de l'interviewé.
- 3- Un entretien sans interventions directes de l'interviewer.

CRITIQUE DES ENTRETIENS NON DIRECTIFS*

- 1- Manque de neutralité
- 2- Artificialité du discours produit

*Bourdieu, Chamboredon et Passeron 1983

LES ENTRETIENS NON DIRECTIFS : UNE ÉTHIQUE

- Roethlisberger et Dickson (1943) ont montré l'importance que revêt l'écoute du discours de l'interviewé et de notre attitude dans le face à face :
- bienveillante
- non autoritaire
- non jugeante.
- ce n'est pas une discussion
- ROETHLISBERGER F. J. et DICKSON W. J. (1943): *Management and the worker. An account of a research program conducted by the Western Electric Company.* In Thalia Magioglou, T. (2008). L'entretien non directif comme modèle générique d'interactions, *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale* vol 78(2) p. 51-65. DOI 10.3917/cips.078.0051



NOTION DE DIRECTIVITÉ DES ENTRETIENS

- Les entretiens semi directifs, appelés aussi entretiens centrés ou à canevas, les interventions sont plus nombreuses. Selon Simone Clapier Valladon : "L'entretien focalisé se limite à l'exploration d'une situation limitée du sujet. C'est souvent le cas dans les récits de vie qui sont en général des tranches de vie et qui ne conduisent pas le sujet à explorer sa prime enfance ou à revivre ses rêves."

NOTION DE DIRECTIVITÉ DES ENTRETIENS

- L'entretien semi-directif, ou « narratif » ou encore « interactif » se veut une forme d'interaction proche de la conversation par l'adaptation continue des interrogations et interventions à l'échange en cours



LES ENTRETIENS SEMI DIRECTIFS

- L'entretien semi directif répond à des règles (initiative, plan, questions)
- C'est une méthodologie fortement subjective, implicite, opérationnalisée par le guide d'entretien et objectivée par une démarche d'analyse de contenu
- Malgré toutes ces précautions, la situation est chargée affectivement , elle peut déclencher : des réactions émotionnelles, de la sympathie versus antipathie, ou de la lassitude, etc...

GRILLE DE PORTER POUR RAPPEL :

- **JUGEMENT** → réaction en fonction de ses idées personnelles → abonde, ou condamne → Cette attitude tend à imposer son point de vue à autrui.
- **SOUTIEN** → dédramatisation du problème → minimisation → encouragement → le problème n'est pas envisagé dans toute sa dimension dramatique pour le répondant.
- **DECISON-CONSEIL** → coupe le discours → on ne va pas au fond du problème → Le risque d'erreur est de décider à la place du répondant.

GRILLE DE PORTER POUR RAPPEL :

- **INTERPRETATION** → vous transformez le problème en supposant des explications que le répondant ne donne pas ou ne voit pas, essayant de lui faire dire ce qu'il ne dit pas.
- **INVESTIGATION** → on ne se satisfait pas de ce qui est dit, veut en savoir plus. Par des questions, vous orientez l'intéressé dans le sens que vous souhaitez.
- **COMPREHENSION** → Attitude d'écoute active. Vous êtes attentif à ce qu'exprime et ressent le répondant . Vous le laissez s'exprimer comme bon lui semble.

LA RELANCE : MODÈLE ROGÉRIEN

- Relance empathique : « Oui... »
- Marque l'intérêt pour les dire du répondant
- Favorise la poursuite de l'entretien par l'interviewer.

LA REFORMULATION : MODÈLE ROGÉRIEN

- **Reformulation synthèse:**

« Vous m'avez dit tout à l'heure que dans votre travail vous n'obtenez pas de reconnaissance de votre savoir-faire de votre hiérarchie; pourriez-vous préciser ce que vous entendez par reconnaissance? »

- Vérifier que l'on a bien compris ce que le répondant veut nous dire :
- Mise au point si il y a des incompréhensions , affiner ce que le répondant veut dire sur le sujet.
- S'assurer que l'on peut clore la question.

L'APPROFONDISSEMENT

- **Relance pour approfondissement :**

«A la fin d'une question, reprendre des points non approfondis qui font sens avec votre guide d'entretien approfondi.

La question doit être autant que possible formulée dans les mêmes termes que ceux utilisés par le répondant.

LA REFORMULATION : MODÈLE ROGÉRIEN

- Reflet : explicitation d'une attitude, des émotions, des non-dits → écoute active et sens de l'observation → on s'appuie sur les intonations, les hésitations, les silences...

- « vous craignez que... », « vous diriez que ... »

On cherche à lever les blocages et à favoriser l'auto- exploration, l'auto-analyse

- « vous ne pensez pas que... ». ! ! !

Attention ! A sa propre intentionnalité → il ne s'agit pas de mettre en doute les propos du répondant.

LA REFORMULATION : MODÈLE ROGÉRIEN

- Interprétation : cela consiste à reformuler ce que dit l'interlocuteur en allant plus loin, en lui proposant des pistes auxquelles il n'avait pas pensé : « Si j'ai bien compris, vous voulez dire que (...), ne pourrait-on pas aller plus loin en considérant que (...) ? ». Attention au risque de blocage et de « désimplication » du répondant, si la son interlocuteur ne valide pas l'interprétation.

LA REFORMULATION : MODÈLE ROGÉRIEN

- **Reformulation Echo-miroir** : consiste à répéter un mot, un groupe de mots de la dernière phrase → maintien de la neutralité .

- **La relance par contraste sémantique** :

Vous/votre équipe versus autres équipes/services

Ici / ailleurs

Passé Versus **Maintenant** Versus Futur

LA REFORMULATION : MODÈLE ROGÉRIEN

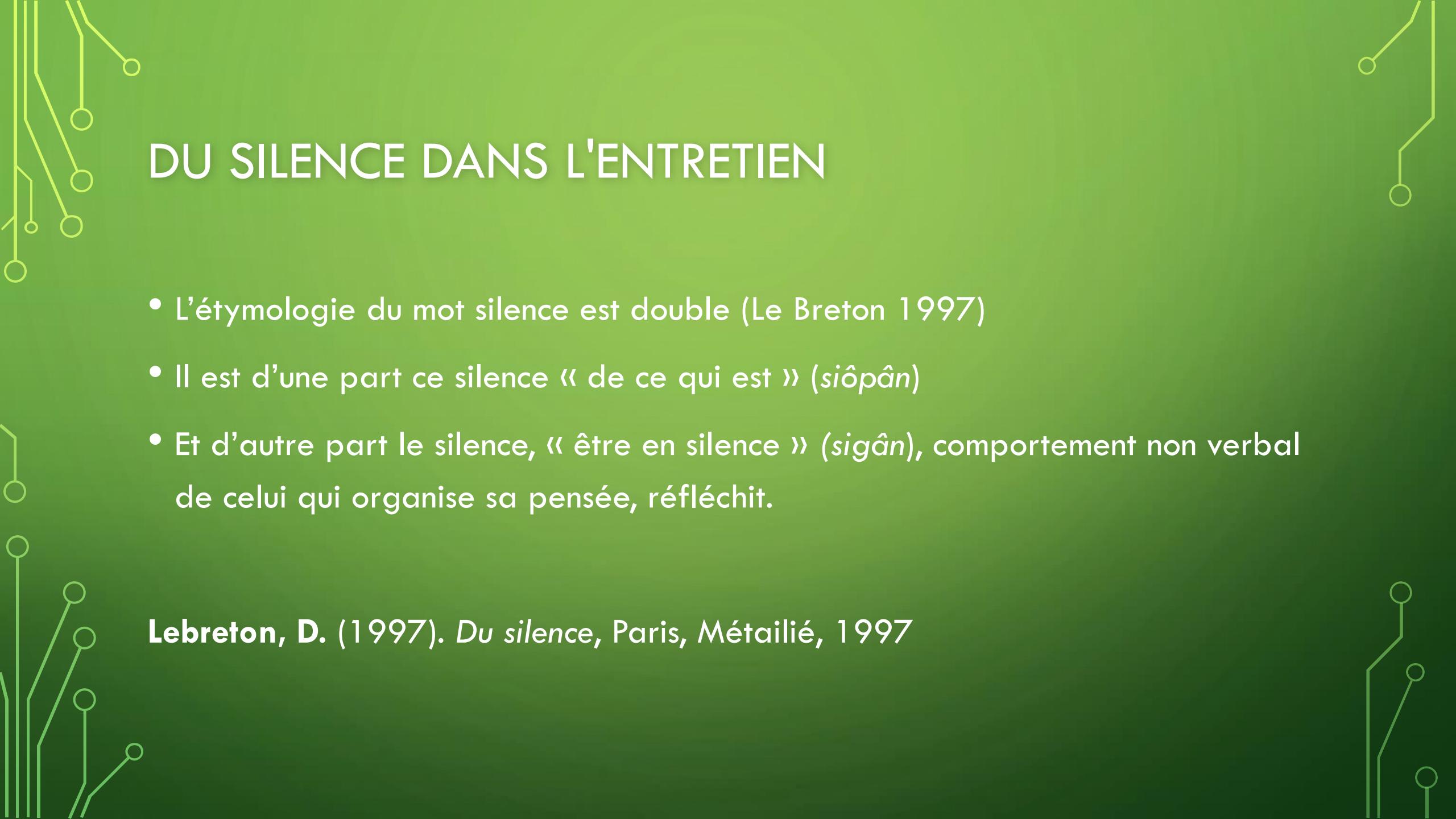
- Recentrage : consiste à reprendre la question de départ ou à relancer sur un développement intéressant proposé par le répondant
- pour limiter les digressions.
- le décentrage est parfois inconscient pour le répondant

LA REFORMULATION : MODÈLE ROGÉRIEN

- Marques d'écoute : cela consiste à manifester (verbalement ou pas) sa compréhension et son intérêt afin d'inviter la personne interrogée à poursuivre son discours : « je vois », « oui », ou encore des hochements de tête.

AFFINER

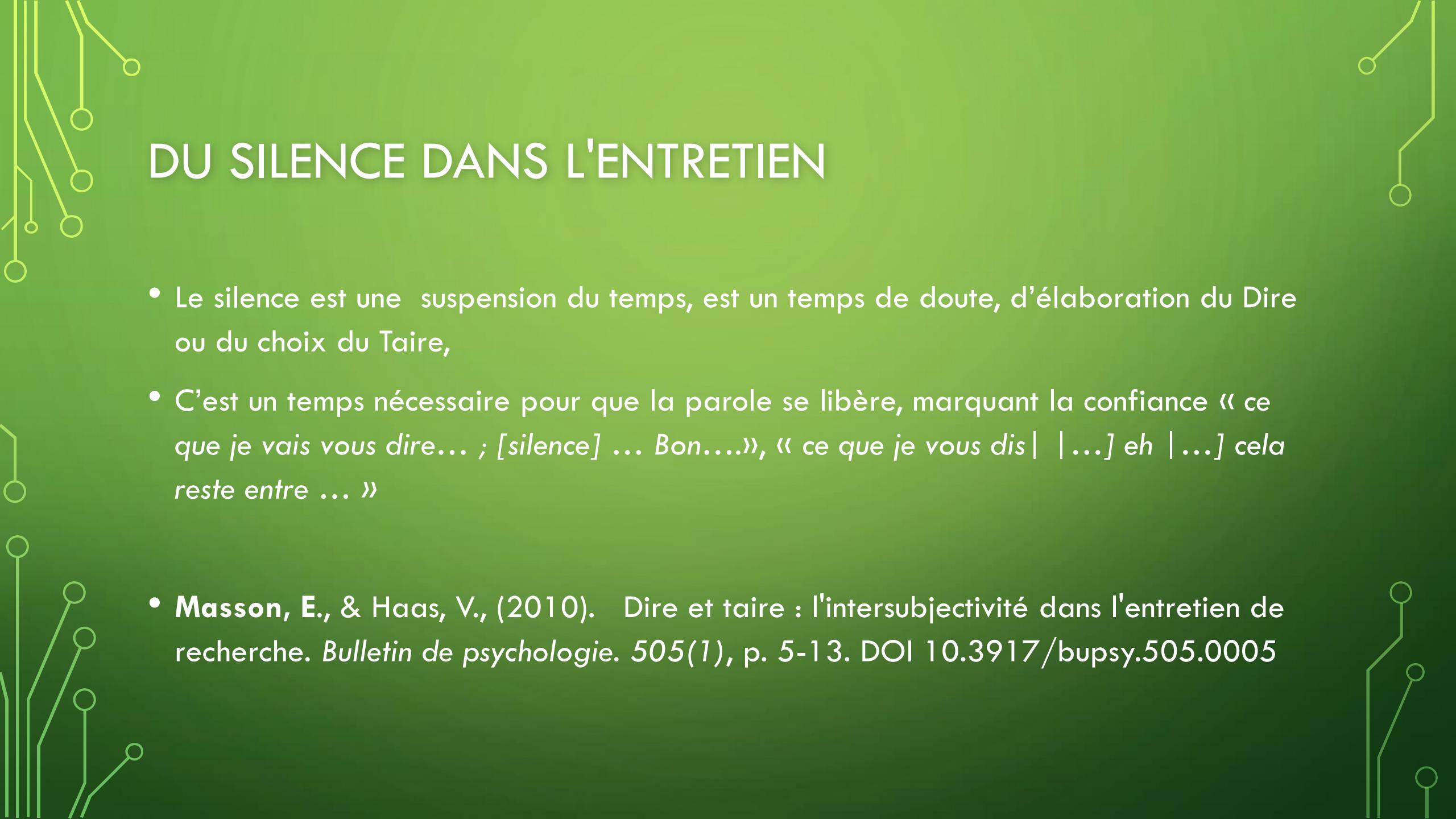
- **Demande d'informations complémentaires** : inviter l'interlocuteur à donner des précisions pour décrire une situation : « **pouvez-vous donner un exemple ?** », « **pouvez-vous m'en dire plus à ce sujet ?** »
- **Demande d'éclaircissement** : jouer le naïf, l'incompréhension volontaire : « **je ne vois pas bien ce que vous voulez dire** », « **je ne comprends pas bien** ».



DU SILENCE DANS L'ENTRETIEN

- L'étymologie du mot silence est double (Le Breton 1997)
- Il est d'une part ce silence « de ce qui est » (*siôpân*)
- Et d'autre part le silence, « être en silence » (*sigân*), comportement non verbal de celui qui organise sa pensée, réfléchit.

Lebreton, D. (1997). *Du silence*, Paris, Métailié, 1997



DU SILENCE DANS L'ENTRETIEN

- Le silence est une suspension du temps, est un temps de doute, d'élaboration du Dire ou du choix du Taire,
- C'est un temps nécessaire pour que la parole se libère, marquant la confiance « ce que je vais vous dire... ; [silence] ... Bon....», « ce que je vous dis | | [...] eh | [...] cela reste entre ... »
- **Masson, E., & Haas, V., (2010).** Dire et taire : l'intersubjectivité dans l'entretien de recherche. *Bulletin de psychologie.* 505(1), p. 5-13. DOI 10.3917/bupsy.505.0005

DU SILENCE DANS L'ENTRETIEN

Temps de pause :

Mécanismes de défense (MacAdams, 1998)

MacAdams, D. P. (1998). The Role of defense in the Life Story. *Journal of personality*. 66(6), p. 1125-1146

Introspection du sujet (Le Breton, 1997)

Evaluation de la confiance faite à l'interviewer.

DU SILENCE DANS L'ENTRETIEN

De Singly, (1982) c'est une rétention d'éléments de réponse

« risque de perdre la face vis-à-vis des autres, mais aussi de soi-même ».

« Le silence contient le débordement, rend les mots incongrus ou insuffisants »

« les silences volontaires traduirait l'intériorisation d'une domination ».

ÉCOUTE ACTIVE : UNE DIFFÉRENCE MAJEURE

• « Je n'ai jamais trouvé utile ni efficace dans mes rapports avec autrui de maintenir une façade d'une certaine façon à la surface, alors que j'éprouve au fond quelque chose de tout à fait différent ». *Carl Rogers*

ECOUTE ACTIVE : RAPPELS

On regarde la personne

On est attentif aux informations non verbales, aux informations contextuelles.

On reformule dans un soucis de validation des propos

On recherche la compréhension du vécu.

1

Le recueil factuel

2

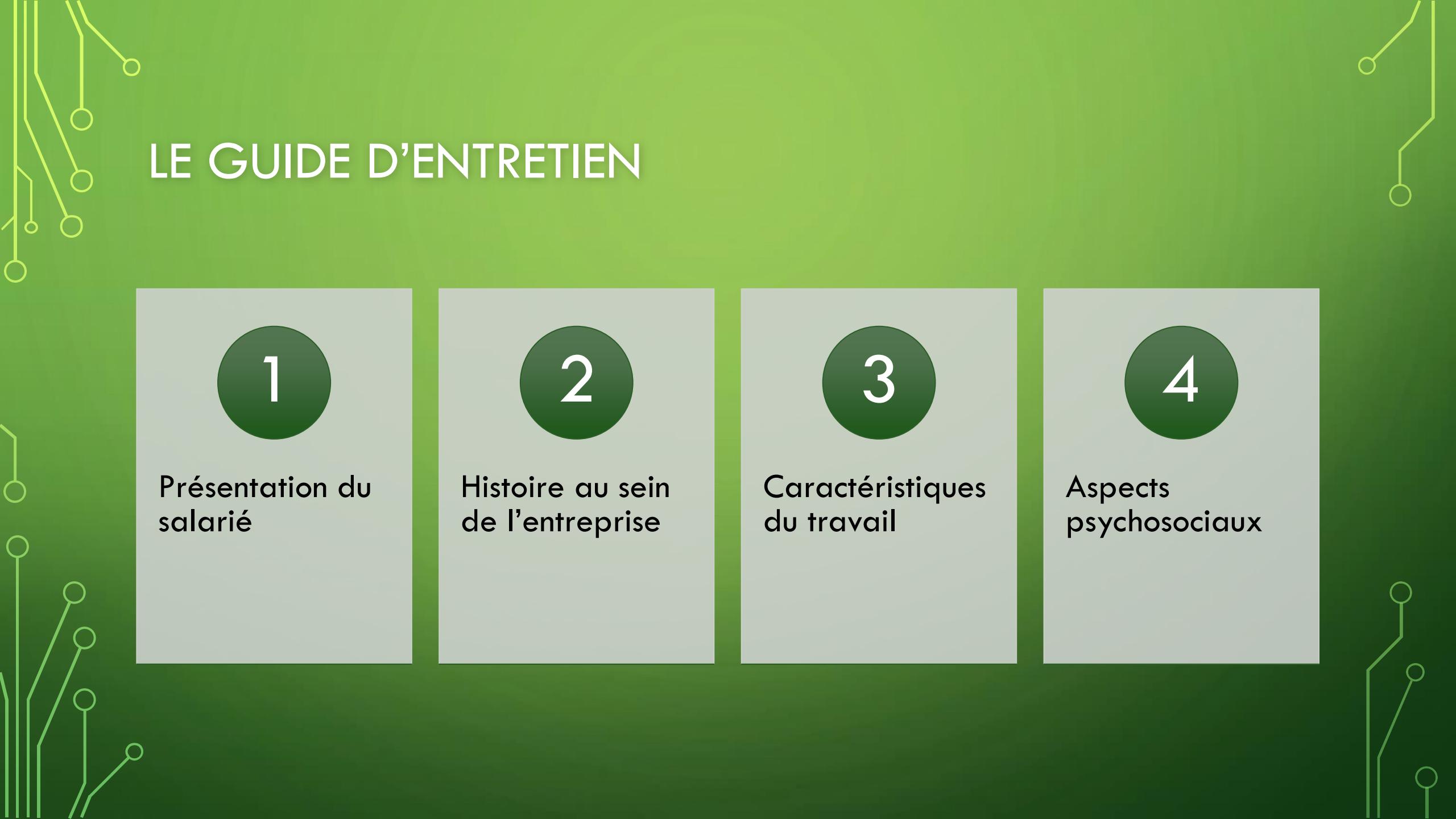
**Ce qui se dit au-delà des
mots**

**L'intentionnalité
Le non verbal**

3

Le jeu émotionnel

UNE ÉCOUTE À PLUSIEURS NIVEAUX



LE GUIDE D'ENTRETIEN

1

Présentation du salarié

2

Histoire au sein de l'entreprise

3

Caractéristiques du travail

4

Aspects psychosociaux

LE GUIDE D'ENTRETIEN

Grille d'entretien semi-directif

Quel est votre âge si cela n'est indiscret ?

Quel est l'intitulé de votre poste ?

Depuis combien de temps occupé vous ce poste chez WX ?

Depuis combien d'année travaillez-vous chez WX ?

Quel a été votre parcours au sein de l'entreprise ?

Relance : en fonction de l'histoire :

➔ Vous avez travaillé à l'usine A?

➔ Vécu lors du reclassement ?

➔ Réduction d'activité de la « Prev »

➔ Changement de poste, d'équipe, de service

Description du poste, part pratique/part administrative ?

1- Comment évaluez-vous votre autonomie de travail ?

Quelles sont les contraintes (*versus* ressources)
associées à cette autonomie ?

2- Comment percevez votre responsabilité dans votre poste ?

Quelles sont les contraintes (*versus* ressources)
associées à cette responsabilité ?

3- Attitudes/ savoirs-être

- Impacts du changement organisationnel.
- Mémoire des faits, de l'histoire
- Reconstruction de l'histoire
- Jeu émotionnel
- Confrontation aux écrits

- Evaluation de la latitude décisionnelle.
- Charge travail.
- Soutien social.

- Charge Cognitive
- Jeu des émotions
- Jeu de surface vs jeu en profondeur.

- Analyse du changement

- Histoire de l'entreprise

LE GUIDE D'ENTRETIEN

- Reprise des critères de l'ARACT

4- Charge de travail et temporalité (fluctuations hebdomadaires, mensuelles, annuelles).

5 Quelle reconnaissance recevez-vous ?

- a- Hiérarchie (n+1, n+2, n+3)
- b- Collègues
- c- « Usagers »
- d- Partenaires

- Evaluation du soutien ou de l'absence de soutien
- Justice organisationnelle

6- Avez-vous le sentiment de Faire équipe ?

- Dimension collective du travail.

7- Quel est Sens donnez-vous à votre travail ?

8- Quelles sont les valeurs que vous mobilisez au travail ?

9- Quelles sont les valeurs que vous mettez en partage avec vos collègues ?

- Dimension Ethique.

10- Avez-vous à faire face à des émotions fortes ?

- Travail émotionnel

LE GUIDE D'ENTRETIEN

- En prise de note

Guide d'entretien

Rappel anonymat & demande enregistrement

Service :

Intitulé du poste :

Années d'Expérience dans le poste : Expérience l'organisation

Histoire du parcours dans l'organisation .

Autonomie	Contraintes	Ressources
Responsabilités	Contraintes	Ressources
Attitudes-Savoirs être		
Sens de l'action/du travail	Valeurs	
Partenariat	Contraintes	Ressources
Collectif	Contraintes	Ressources
Charges de travail		
Caractéristiques du poste	Contraintes	Ressources

LE GUIDE D'ENTRETIEN

Variations

	Hebdomadaires	Mensuelles	Annuelles
Temps forts			

Flux Informationnels



Flux communicationnels



Ambiance de travail

Reconnaissance :

Verticale	Horizontale	Usagers	Partenariale

LES BIAIS

- L'induction des réponses
- La reformulation interprétative

L'ENTRETIEN COMPRÉHENSIF

- le psychologue du travail s'engage ...
- « *activement dans les questions, pour provoquer l'engagement de l'enquêté ; lors de l'analyse de contenu, l'interprétation du matériau n'est pas évitée mais constitue au contraire l'élément décisif* ».*
- Kaufmann (1996). p. 17

L'ENTRETIEN COMPRÉHENSIF

- Notre questionnement doit induire une narration
- « *c'est proposer à l'Autre un récit d'événement qui donne un sens à l'action, à l'agir* ».
- Ricoeur 1990, p. 200).

L'ENTRETIEN COMPRÉHENSIF

- Il y a mise en œuvre d'un exercice d'intersubjectivité (Guillemette, 2006, Luckerhoff, 2012) où l'interviewé doit compter sur la bienveillance, l'empathie et l'engagement du psychologue du travail. Il s'agit de mettre en œuvre une écoute active qui amène à une construction du réel. Blanchet 1985, 1990

L'ENTRETIEN COMPRÉHENSIF

- Il s'agit donc de l'entrainer pleinement dans la relation intersubjective et ne pas duper l'interviewé (Ghiglione, 1978). Je partage cette analyse de Blanchet et Gotman (1985, p. 163) : « *Rien ne sert de s'effacer, de regarder de biais, de baisser les yeux, de prendre un air modeste, de se faire tout petit et oublier, nul ne croira que vous n'avez pas d'opinion sur le sujet qui vous occupe, ni préférence aucune* ».

BRUNER

- « *qu'une psychologie sensible à la dimension culturelle (...) par-dessus tout, (...) doit s'intéresser à ce que les gens disent du monde où ils vivent* »

L'ENTRETIEN DE FOCUS GROUPE

- La dynamique du groupe permet d'explorer et de stimuler différents points de vue par la discussion. Chaque participant défend ses priorités, ses préférences, ses valeurs (aspects socioculturels, normes de groupe) et son vécu.

L'ENTRETIEN DE FOCUS GROUPE

Le focus groupe permet :

- de déterminer des besoins, des attentes, des satisfactions
- d'objectiver les facteurs associés à des motivations ou des opinions sur le travail
- de comprendre les comportements à l'œuvre dans des collectifs de travail
- de faire ressortir les différences de perspective entre des collectifs de travail, des unités, etc...

L'ENTRETIEN DE FOCUS GROUPE

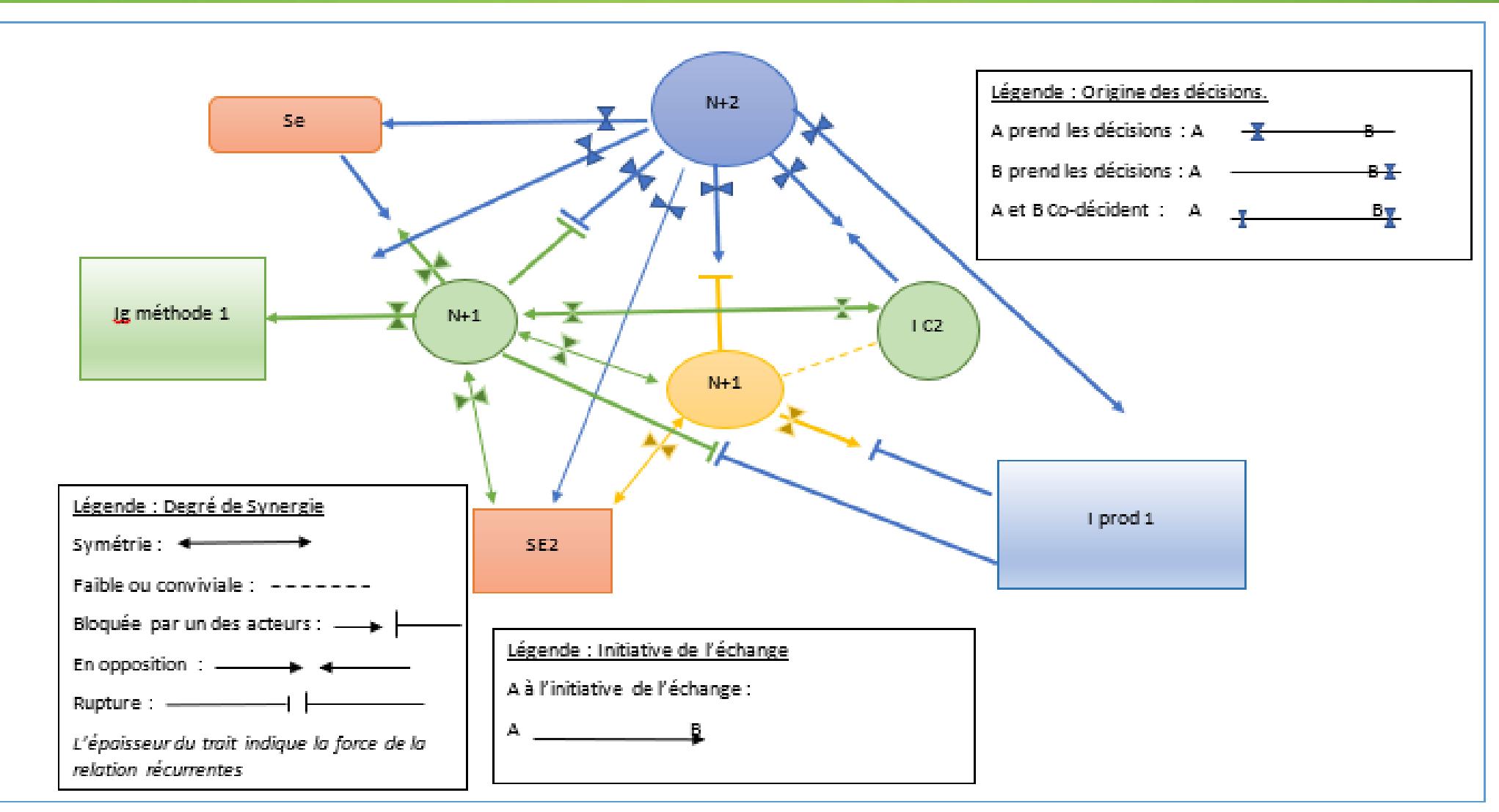
Mise en œuvre :

- Un modérateur anime le groupe.
 - Conduite de l'entretien, reformulation clarification des propos
 - Il est aidé par un observateur du groupe qui connaît la thématique
- Un observateur du groupe qui gère les enregistrements
 - Grille d'observation des éléments non verbaux
 - Analyse interactionnelles

L'ENTRETIEN DE FOCUS GROUPE

L'analyse :

- Le codage est déterminé en amont → L'analyse est reproductible
- L'analyse doit investiguer le Dire et le non verbal → apport du jeu émotionnel
- On reste focalisé sur les thèmes, les questions centrales.



L'ENTRETIEN DE FOCUS GROUPE

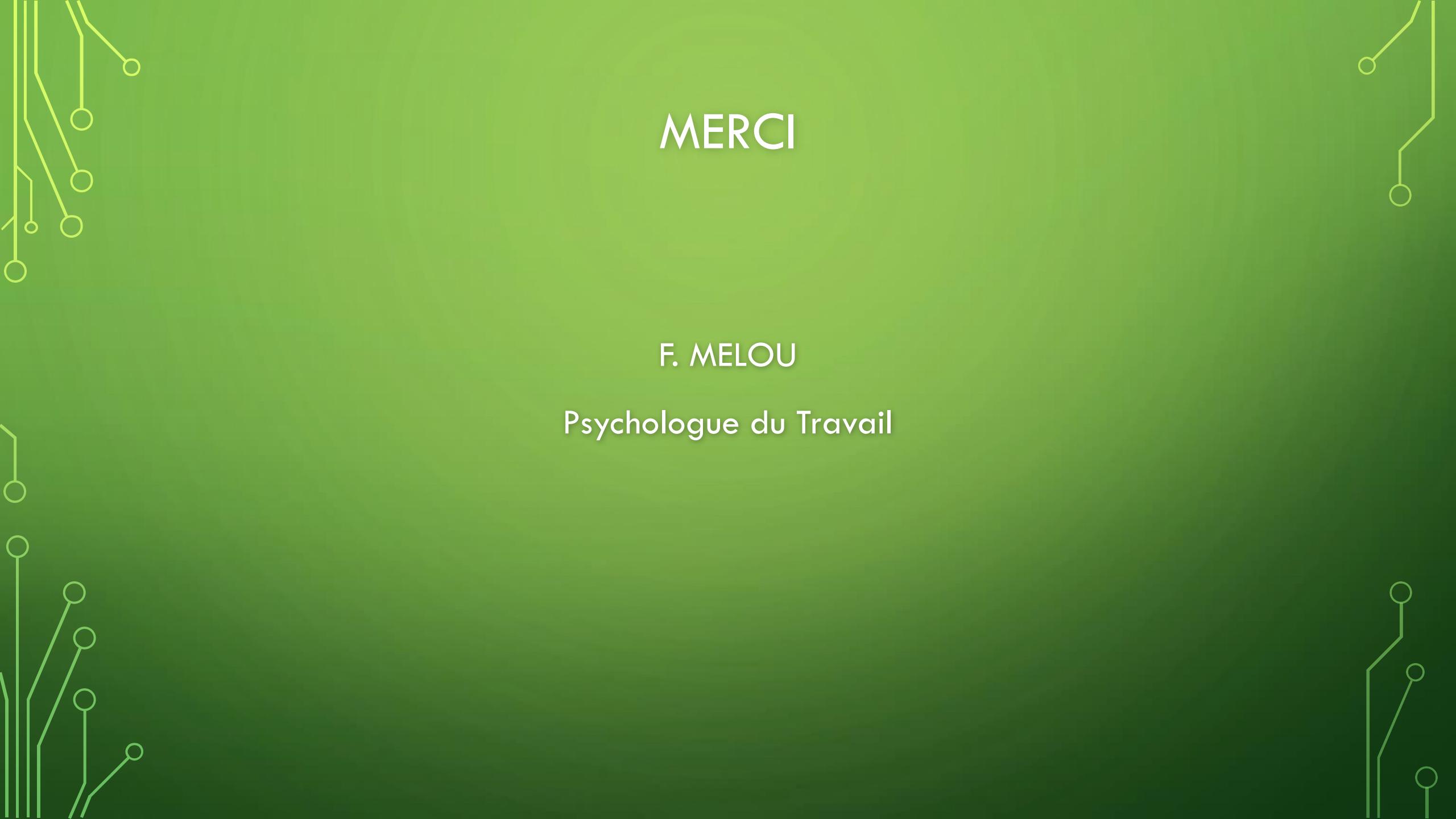
Points forts :

- Economie de temps pour le recueil de données
- Bon ratio temps/données
- Permet l'expression de participants analphabètes ou illettrées (entreprise de nettoyage par exemple) ;
- Favorise l'expression et la discussion → désaccords ;
- Permet une compréhension de certains aspects de la praxis d'un collectif de travail.

L'ENTRETIEN DE FOCUS GROUPE

Points faibles :

- Risque que certains participants s'arrogent la représentativité du collectif
- Leader d'opinion monopolisant la discussion
- Exacerbation des tensions au sein d'une équipe entre professionnels
- Analyse des données est très longue



MERCI

F. MELOU

Psychologue du Travail