Florence HAEGEL
Directrice de recherche au Centre de recherches politiques de sciences-po (CEVIPOF).
Elle enseigne la méthode qualitative au master de recherche de sciences-po-Paris

RÉFLEXION SUR LES USAGES DE L'ENTRETIEN COLLECTIF

Les entretiens collectifs, entretiens de groupes, groupes de discussion sont des méthodes couramment utilisées dans la recherche appliquée, en particulier dans le domaine de la santé. Pourtant, il n'existe pas de véritable réflexion sur leurs usages. Jusqu'à présent, seuls de rares chapitres dans des livres consacrés plus généralement aux questions de méthode étaient disponibles[1]. Pour combler ce manque un ouvrage (Duchesne S., Haegel. F, *Les entretiens collectifs*, Paris, Nathan/coll.128, 2004) est paru récemment ; il tente de donner une appréciation des potentialités de la méthode et des différentes manières de l'utiliser. Cet article se donne pour objectif d'introduire cette discussion méthodologique en présentant les contextes dans lesquels on a généralement recours à l'entretien collectif (histoire de la méthode, domaines et questions de recherches auxquels elle est associée) et les enjeux que soulève la réalisation de ce type d'entretiens, notamment en matière de recrutement, d'organisation matérielle et d'animation.

LES CONTEXTES D'UTILISATION : HISTOIRES, DOMAINES ET QUESTIONS DE RECHERCHE

Un rapide aperçu des usages de l'entretien collectif permet de repérer les différences qui existent entre une tradition anglo-saxonne bien établie et les cas d'utilisation en France. Il conduit également à mettre au jour les domaines où cette méthode s'est développée et les objectifs auxquels elle apparaît particulièrement adaptée.

Histoires

L'histoire de l'entretien collectif (ou du *focus group* selon le terme utilisé en anglais) est bien plus marquée par des travaux anglo-saxons que français, comme en témoigne le nombre considérable d'ouvrages et de manuels de langue anglaise qui, depuis une quinzaine d'années, ont été consacrés à cette méthode[2]. Au début des années quarante, deux grands noms de la sociologie américaine, Paul Lazarsfeld et surtout Robert Merton, sont à l'origine de l'invention du *focused interview* pour analyser l'audience et la réception des émissions radio, et en particulier les effets de la propagande de l'armée américaine engagée dans la Seconde Guerre Mondiale. A l'origine donc, la méthode est un outil créé par la recherche appliquée, à la croisée des logiques scientifique, politique et commerciale et elle s'est d'abord développée dans le secteur du marketing et des études.

Quand on compare les usages français de cette méthode aux usages anglo-saxons, on saisit rapidement quelques différences. La première renvoie à la place des références aux travaux de psychologie sociale. Alors que l'utilisation anglo-saxonne du *focus group* s'est développée parallèlement aux travaux sur la « dynamique des groupes » menés dans un autre cadre disciplinaire, celui de la psychologie sociale, les points de passage entre les deux perspectives apparaissent plus fréquents en France. La deuxième différence tient à la place dans la pratique française des travaux engagés autour du sociologue Alain Touraine. Ceux-ci sont fondés sur une méthode : « l'intervention sociologique » adaptée à l'étude d'un objet : les « mouvements sociaux ». Mais pour ses promoteurs, l'intervention sociologique ne se donne pas comme but principal de

[1] Giami, A. « L'entretien de groupe » in Blanchet A. et ali*i, L'entretien dans les sciences sociales*, Paris, Dunod, 1985. Markova I., « Les focus groups », in Moscovici S., Buschini F. dir., *Les méthodes des sciences humaines*, Paris, PUF, 2003, p.221-242.

[2] Voir en particulier, Krueger R.A, *Focus Group : A Practical Guide for Applied Research*, London, Sage, 1994; Morgan D. L., *Focus Groups as Qualitative Research*, London, Sage, 1997 et Barbour R S., Kitzinger J. Eds., Developing *Focus Group Research. Politics, Theory and Practice*, London, Sage, 1999.

recueillir des informations ou de produire des connaissances, mais d'agir sur la réalité sociale. Les expériences de groupe s'inscrivent dans la durée, elles exigent des participants qu'ils adhérent au projet et manifestent leur besoin de réfléchir à leur situation. L'intervention du chercheur contribue à faciliter l'accès des acteurs à l'auto-analyse. Toutefois même si l'intervention sociologique inclût un retour du groupe sur lui-même, ce n'est pas un objectif en soi, le groupe se doit d'être tourné vers le mouvement social dans lequel il s'inscrit et qu'il incarne. Le niveau d'analyse n'est ni l'individu (comme dans le cas d'une analyse de type psychanalytique), ni le groupe (analyse psychosociologique), ni l'organisation (analyse organisationnelle), mais bien la réalité historique.

Domaines de recherche

Le *focus group* est, comme on l'a signalé, né dans le domaine de l'étude de la communication politique et des médias. Il a été logiquement développé dans ce secteur. Au-delà des études d'audience, les entretiens collectifs ont été utilisés pour étudier les usages des médias et leur rôle dans la construction de la réalité sociale et politique. L'autre domaine dans lequel l'entretien collectif a acquis ses lettres de noblesse est celui de la santé publique, et plus généralement, de l'analyse des risques. Le développement de cette méthode en sociologie de la santé et dans les études démographiques est une conséquence de son utilisation dans la recherche appliquée dans le secteur social (par exemple, dans les hôpitaux ou par le planning familial). L'entretien collectif est associé, dans la littérature scientifique de langue anglaise, à des travaux sur le veuvage, la mono-parentalité, les violences domestiques, l'expérience de la maladie et la perception du risque (maladies cardiaques, cancers du sein, drogues, SIDA, etc.). De plus, cette méthode est souvent employée pour des sujets touchant à la sexualité. L'idée selon laquelle les personnes auraient plus de difficulté à parler de sujets intimes ou sensibles en groupe que dans une relation de face-à-face peut sembler *a priori* convaincante. Pourtant de nombreux chercheurs anglo-saxons défendent le point de vue inverse. Ils considèrent que cette méthode est particulièrement adaptée pour aborder des sujets sensibles (dont au premier chef la sexualité), pour étudier des populations stigmatisées, voire simplement minoritaires (homosexuels ou lesbiennes, minorités ethniques, etc.). En effet, dans la mesure où ces entretiens sont menés auprès de personnes caractérisées par une même expérience, un espace commun est créé qui facilite l'échange des points de vue et contribue par entraînement à la divulgation de pratiques ou d'opinions généralement tenues sous silence. Des arguments du même type sont mis en avant par les féministes -les études féministes étant le troisième domaine où les entretiens collectifs sont fréquemment utilisés-. Les chercheuses féministes insistent, en effet, sur le fait que l'entretien en groupe réduit le contrôle exercé par l'enquêté et introduit un transfert de pouvoir de l'enquêteur vers le groupe. Par le seul fait que les femmes interrogées sont en groupe, elles acquièrent une influence sur la définition des questions pertinentes et sur la logique de la discussion qui leur échapperait si elles étaient interrogées individuellement.

Question de recherche

L'intérêt de l'entretien collectif est de saisir les prises de positions en interaction les unes avec les autres et non de manière isolée. Dans cette optique, il permet à la fois l'analyse des significations partagées et du désaccord. En choisissant de recueillir du discours dans le cadre d'un groupe, qui plus est dans le cadre d'un groupe partageant une expérience ou une identité communes, on peut, en toute logique, privilégier l'analyse de ce qui est partagé (ou de ce qui ne peut pas l'être) dans le groupe.
L'entretien collectif permet d'accéder au sens commun, aux modèles culturels et aux normes. Les rares travaux permettant de comparer systématiquement les résultats obtenus par la méthode d'entretiens individuels et par celle des entretiens collectifs confirment d'ailleurs que ces derniers, par une sorte d'effet mécanique, tendent à renforcer les éléments communs au groupe. Mais d'autres utilisateurs de cette méthode considèrent que puisqu'elle permet de recueillir des positions plus tranchées que dans un entretien individuel, c'est un bon moyen de créer de la polarisation et donc d'observer ce que les normes sociales rendent parfois difficilement accessible, à savoir l'expression du désaccord. Les objectifs recherchés (saisie des systèmes de significations partagées ou du désaccord) détermineront les choix en matière de composition du groupe, d'animation de la discussion ainsi que du mode d'analyse des données recueillies.

LES ENJEUX DES CHOIX PRATIQUES : DU RECRUTEMENT À L'ORGANISATION DE LA DISCUSSION

Réaliser des entretiens collectifs suppose de faire un certain nombre de choix et donc d'être conscients des enjeux que ceux-ci soulèvent. Qu'il s'agisse des procédures de recrutement, de l'organisation matérielle, de l'animation et de la grille d'organisation de la discussion, une réflexion doit être engagée afin de choisir les manières de faire les mieux adaptées aux objectifs que l'on s'est donné.

Le recrutement : interconnaissance, homogénéité sociale, échantillonnage

Le recrutement des participants est une phase essentielle dans la mesure où la fiabilité de l'enquête dépend de lui. En matière de recrutement, les choix portent

principalement sur le degré d'interconnaissance et d'homogénéité sociale des personnes sélectionnées mais ils engagent également la question des critères d'échantillonnage.
Les entretiens collectifs se pratiquent aussi bien avec des groupes de personnes totalement étrangères les unes aux autres (c'est en général le cas dans le domaine du marketing) qu'avec des groupes d'interconnaissance. Les partisans des groupes d'interconnaissance le justifient par le fait que la discussion revêt, de ce fait, un caractère plus proche de la réalité de la vie quotidienne. Et, il est certain que la réunion de quelques heures de personnes totalement inconnues les unes aux autres venues discuter d'un sujet général dans la salle d'une quelconque institution ou dans celle d'un hôtel a sans conteste un caractère artificiel. Toutefois, le « naturel » est toujours relatif et il existe certains risques inhérents au recueil de données produites dans un cadre où la familiarité entre les participants est très forte. Un de ces risques est que la discussion se déroule dans le registre de l'implicite. Les personnes partageant les mêmes codes de communication et les mêmes expériences, voire les mêmes opinions et les mêmes croyances, n'ont pas besoin d'exprimer ce qu'elles ont en commun. Un autre type de risque tient aux effets pervers de l'interconnaissance, celle-ci peut entraver la liberté de parole. Si les participants, non seulement se connaissaient avant, mais surtout vont être amenés à se fréquenter après la discussion, les probabilités d'auto-censure sont plus fortes.

La sélection des personnes doit, en effet, contribuer à faciliter la prise de parole de chacun. Or, on sait bien que le rapport à la parole, c'est-à-dire tout à la fois la propension à prendre la parole en public et la manière de le faire (les mots et le ton employés, la capacité à argumenter, etc.) sont socialement déterminées. Pour que la discussion ne manifeste pas seulement l'inégalité de ces rapports, il est nécessaire qu'existe un minimum d'homogénéité sociale entre les participants afin d'éviter des situations où l'aisance et la maîtrise des uns inhibent les autres. C'est pour cette raison que le principe élémentaire de l'organisation des entretiens collectifs est la recherche d'une certaine homogénéité sociale dans chaque groupe. Bien sûr, cela ne suffit pas à supprimer totalement les phénomènes de domination qui peuvent être alimentés par d'autres sources que sociologiques, psychologiques notamment.

La sélection des participants renvoie aussi à une logique d'échantillonnage. L'objectif est ici de construire des groupes permettant de saisir des situations diversifiées et contrastées au regard du thème de la discussion. D'où une logique de « segmentation » : chaque groupe est constitué sur un critère commun dont on pense qu'il est déterminant pour comprendre le sujet. Deux types de critères peuvent ainsi être mobilisés dans la construction de l'échantillon : les caractéristiques sociales, c'est-à-dire classiquement des critères socio-professionnels, ethniques, d'âge, de genre ; ou des critères saisissant la position à l'égard du thème discuté. Cette logique de segmentation des groupes détermine le nombre de groupes réalisés. Sur cette question, il existe une grande variété de pratiques : certains travaux s'appuient sur des corpus très importants au risque d'accroître la lourdeur du dispositif ; d'autres privilégient un travail continu sur un nombre plus restreint de groupe.

S'agissant du nombre de personnes dans chaque groupe, les groupes oscillent généralement entre 5 et 10 personnes. La discussion dans un petit groupe peut « prendre » plus difficilement et court le risque d'être moins animée, et riche. Quant aux grands groupes, ils exigent des compétences plus affirmées de la part de l'animateur qui doit contrôler et faire varier les prises de parole. Plus les participants sont nombreux, plus est forte la probabilité que des conversations fractionnaires s'engagent.

L'organisation matérielle : prise de contact, lieu, durée, enregistrement

Concrètement, l'organisation suppose d'abord de rentrer en contact avec les participants, de choisir un lieu pour qu'ils discutent, de prévoir une durée pour la discussion et une technique d'enregistrement fiable. Pour la prise de contact, une première solution est de miser sur le choix de personnes ressources qui font office d'agent recruteur en puisant dans leur réseau de sociabilité pour construire le groupe dont ils feront partie. Si cette technique de recrutement assure une réelle familiarité entre les participants, elle ne permet pas au chercheur de contrôler complètement les critères constitutifs du groupe. Une autre façon de faire, lorsque l'on cherche à contacter des personnes plus ciblées, est de s'appuyer sur une institution, un réseau associatif, la presse spécialisée ou des programmes d'action publique, etc.

Une réunion à plusieurs est évidemment plus difficile à organiser qu'un rendez-vous individuel. Le premier contact avec des participants potentiels est l'occasion d'expliciter de manière assez générale l'objectif de projet et les convaincre d'y participer, sachant que le coût que cela représente est généralement élevé quand les personnes doivent se déplacer et prévoir un temps relativement long dans leur emploi du temps. Les défections sont donc un phénomène courant et les vieux routiers de l'entretien collectif conseillent de penser aux moyens de maximiser la probabilité que les personnes se considèrent engagées à venir et de recruter systématiquement plus de personnes que le nombre voulu de participants. Le moment de la prise de contact est encore l'occasion de fixer les conditions matérielles de la participation

(fixation du rendez-vous, mais également condition de l'enregistrement afin d'éviter une défection de dernier moment si la personne refuse par exemple d'être enregistrée ou filmée). Enfin, organiser des entretiens collectifs exige d'abord de disposer d'un endroit adapté à une telle réunion. Au-delà, des conditions matérielles optimales (espace, proximité, etc.), il faut également être attentif à ce que représente le lieu et privilégier les endroits relativement neutres. On sait, en effet, que le cadre de la discussion influe sur celle-ci et que l'on ne recueille pas les mêmes paroles selon les types de lieux.

S'agissant de la durée de la discussion, les pratiques varient également. Certains se réfèrent à des discussions d'une ou deux heures tout au plus mais des discussions plus longues (trois à quatre heures) sont souvent plus riches. Car il faut du temps pour que la discussion se mette en route, que les participants s'identifient et que le groupe en tant que tel se constitue. Plusieurs heures sont nécessaires au recueil de données permettant de saisir la dynamique des interactions.

Toujours du point de vue de l'organisation matérielle, les questions d'enregistrement des données et de préservation des traces sont essentielles. Surtout si ce qui a été produit dans la discussion va être analysé en profondeur. L'enregistrement des entretiens collectifs est une opération délicate qui mérite d'être préparée et testée. L'enregistrement d'une conversation est techniquement difficile et nécessite un matériel adapté. La question de l'enregistrement vidéo est controversée. L'argument en défaveur de ce mode d'enregistrement est son caractère intrusif et supposé refroidissant : il entraverait la spontanéité des prises de parole. Toutefois, tout comme le magnétophone dans un entretien individuel, elle finit par se faire oublier. Or, pour ce qui est des potentialités de l'analyse, l'enregistrement vidéo est particulièrement précieux, car il autorise un rendu des interactions sans commune mesure avec ce que les voix permettent de restituer. Reste qu'il soulève des enjeux déontologiques : il est très tentant de rendre public des extraits vidéo, mais le respect de l'anonymat des personnes interrogées s'y refuse, sauf à recueillir explicitement leur autorisation.

L'animation

Le choix de l'animateur soulève la question de sa professionnalisation et celle de sa ressemblance avec le groupe. Le recours à un professionnel de l'animation dépend évidemment du budget dont on dispose mais également de l'intérêt que l'on peut trouver à être au cœur de la phase de production de données. Quoiqu'il en soit, même s'il est faux de penser que seuls des professionnels sont capables d'animer convenablement des entretiens collectifs, il ne faut pas sous estimer les compétences que requiert la fonction. Inutile de se laisser impressionner par la liste des qualités requises établie par certains manuels, pour l'essentiel, ces qualités sont celles que l'on doit attendre de tout intervieweur. Elles tiennent moins à des propriétés psychologiques qu'à des intérêts professionnels : il faut privilégier la compréhension et éviter les jugements, et pour cela, apprendre à intervenir en priorité afin de faciliter l'explicitation que les participants peuvent faire de leurs propos.

La question de l'impact des propriétés sociales de l'intervieweur sur ce que dit ou ne dit pas l'enquêté – le fameux « effet enquêteur » - se pose dans tout entretien, qu'il soit individuel ou collectif. Il est bien sûr préférable de ne pas introduire de décalage trop visible comme, par exemple, de faire animer un groupe composé entièrement de femmes par un animateur masculin. Mais les décalages ne sont jamais totalement effacés. On ne peut alors que s'efforcer de les atténuer et surtout, s'attacher à prendre en compte, lors de l'interprétation, cet effet du profil social de l'animateur sur la constitution du groupe et la production des données. La présence d'un animateur ne partageant les mêmes position ou expérience sociales que les participants peut d'ailleurs jouer dans le sens du renforcement de la cohésion du groupe. La méthode des entretiens collectifs requiert la mise en place d'une équipe et est assez mal adaptée au travail solitaire. La conduite d'entretiens collectifs s'appuie, en effet, sur un système de rôles qui inclut évidemment un animateur mais aussi, de préférence, un observateur ou secrétaire, parfois un caméraman.

Animer revêt des significations variées. Pour certains, l'animateur est seulement là pour faire en sorte que la discussion se déroule sans embûches alors que pour d'autres, il l'organise véritablement. Selon une conception souple de la fonction d'animation, il s'agit d'abord de faciliter la discussion, voire de temporiser en désamorçant les tensions et conflits. L'objectif principal de l'animateur est que la discussion se déroule avec une certaine fluidité, que le plus grand nombre de personnes y participent et que l'on traite du sujet proposé. Dans ce cas, il ne doit pas se trouver au centre de la discussion et, par exemple, il est assis avec les autres.

Mais le rôle de l'animateur peut être conçu de façon plus exigeante et intervenante. L'animateur peut alors se tenir debout, se déplacer face aux participants, il se trouve donc exposé à leur regard. Garant du bon déroulement de la discussion, il veille au respect du temps et peut, pour ce faire, poser d'entrée de jeu des règles de discussion qui interdisent de dépasser un certain temps de parole. Il met en application le guide d'entretien. Il peut aussi lui être demandé de noter sur des fiches l'essentiel des propos entendus et de les afficher sur un panneau disposé face aux participants.

Pour que la discussion « prenne », il faut, en effet, que les participants ne se contentent pas de faire connaître successivement leurs points de vue individuels à l'animateur, mais entament entre eux un véritable échange. Pour ce faire, l'animateur doit inciter chacun à s'adresser à l'ensemble du groupe. Il doit intervenir pour renvoyer ce qui est dit à tous les participants et les amener à découvrir, ensemble, les liens ou des différences pouvant exister entre leurs interventions et à les commenter. Dans cet objectif, la sélection et l'affichage des propos tenus sont une technique utile car elle permet de faire réagir le groupe à ce qui a été dit.

Comme nous l'avons déjà indiqué, l'utilisation de la méthode des entretiens collectifs suppose que l'on se soit interrogé au préalable sur le fait de savoir si on s'intéresse plutôt à l'analyse du sens commun, ou à celle des désaccords. Cette distinction a un effet immédiat sur les manières d'animer une discussion. Les interventions de l'animateur peuvent pousser les participants à construire un consensus, à établir des points d'accord, à faire valoir ce que leurs expériences ont de commun, ou au contraire à mettre au jour leurs incompréhensions, leurs désaccords, à laisser paraître ce qui les oppose. Sachant que la pente naturelle d'un groupe est généralement (certaines sous-cultures font exception) d'éviter les questions qui fâchent, il est nécessaire, si l'on veut faire émerger les désaccords, de prévoir un guide d'entretien et un mode d'animation conçus à cet effet.

La grille d'organisation de la discussion

Les entretiens collectifs ne reposent pas toujours sur un guide d'entretien pré-structuré et standardisé, notamment pour ceux qui sont réalisés dans le cadre d'une enquête ethnographique. Quand il existe, le guide d'entretien ne doit pas être conçu comme une version orale d'un questionnaire, comme une liste de questions dont on attend une série de réponses. Disons-le encore une fois : l'objectif n'est pas de recueillir le maximum de réponses mais de saisir la manière dont un thème est traité, discuté ; même s'il n'est pas exclu de prévoir, en alternance, des moments où l'accent est mis sur la discussion collective et d'autres où les réponses sont produites individuellement. Mais, étant donné que la discussion prend la forme d'une succession de prises de parole et risque toujours de livrer des points de vue éclatés, le guide d'entretien a pour fonction de recentrer de temps à autre les propos sur le thème de la recherche. Il vise aussi à introduire une dynamique et une progression dans la discussion. Voilà pourquoi certains préfèrent parler de « dramaturgie ». L'élaboration du guide d'entretien exige donc de s'interroger au préalable sur le fil directeur que l'on veut donner à la discussion et d'en prévoir les ressorts et les étapes.

De même qu'en entretien individuel, deux principes élémentaires s'imposent. Le premier constitue la règle d'or de tout mode d'interrogation, et mérite donc toujours d'être rappelé : on ne pose pas aux enquêtés les questions que l'on se pose en tant que chercheur. Il faut trouver les questions qui livreront dans les réponses les indicateurs dont on a besoin pour valider (ou non) les hypothèses. Le deuxième principe est d'aborder au début les questions les plus générales et les plus ouvertes pour n'aborder les thèmes plus précis que progressivement, et finir en mettant à l'épreuve les hypothèses les plus spécifiques.

La préparation du guide d'entretien inclut la détermination du thème, de l'ordre mais aussi du type de questions que l'on va poser. Une grande variété de modes d'interrogations et de formes de réponses a déjà été expérimentée. S'agissant des modes d'interrogations, en plus des questions de formulation traditionnelle, sur laquelle nous ne nous appesantirons pas, les autres procédés couramment utilisés oscillent entre le stimulus, simplement destiné à déclencher une réaction des participants, et l'exercice proprement dit, qui demande aux participants d'assumer une tâche, voire réaliser ou produire quelque chose. On peut faire réagir les participants à des textes, des images, des films ; on peut également leur demander d'imaginer des histoires, des scénarios, de produire une classification ou un dessin, de voter, etc. La diversification des formats de réponse peut jouer sur l'alternance entre réponse en groupe, en sous-groupe, ou même, réponse individuelle. Le type de formats (principalement écrit ou oral) des réponses sollicités peut également varier. On peut faire répondre les participants par écrit, seuls ou en petit groupe, de façon à obtenir des réponses simultanées qui sont ensuite lues et discutées par tous. Enfin tous les autres exercices proprement dits – classements, votes, dessins, réalisation de scénarios, etc. – supposent évidemment des formats de réponses diversifiés.

Les entretiens collectifs sont depuis longtemps utilisés dans la recherche de langue anglaise où ils donnent lieu à des travaux diversifiés et de qualité et sont au cœur de débats méthodologiques stimulants. En France, ils n'ont pas encore la même reconnaissance scientifique et la réflexivité sur leurs usages est encore insuffisante. Or, cette réflexivité est nécessaire pour améliorer l'outil. S'agissant de la réalisation, cette méthode est porteuse d'innovation comme en témoigne la variété et même l'inventivité de ses usages. En matière d'analyse, question que nous n'avons pu aborder dans le cadre de cet article, il reste beaucoup à faire car l'interprétation de ce type de matériau, particulièrement complexe parce qu'il est fondé sur l'imbrication de l'individuel et du collectif, demeure difficile. La discussion entre praticiens de cette méthode s'avère donc particulièrement souhaitable.