

II- Les techniques de recherche

1- La technique d'observation (TD1)

- **Objectif** : Saisir la technique d'observation ainsi que ses principes
- **Support** : Tremblay, M. A, (1968). *Initiation à la recherche dans les sciences humaines*. Montréal : McGraw-Hill, Éditeurs.

1- L'observation et ses principes (Extrait 1, p.284)

- Qu'est-ce que l'observation ?
- Quels sont les principes de l'observation cités dans le cadre de cet extrait ?
- Quelles sont les positions du chercheur par rapport à l'observation ?

(Extrait 1, p.284)

Afin de donner à la technique de l'observation une définition qui corresponde à toutes ses propriétés, il est nécessaire de la concevoir dans un sens large. De notre point de vue, *observer* veut dire que *le chercheur effectue un effort systématique pour enregistrer aussi fidèlement et complètement que possible les faits qu'il voit et entend dans des situations concrètes déterminées d'avance et reliées à la question centrale*. L'observation découle donc d'un but précis et se déroule habituellement selon un plan d'ensemble préétabli : le chercheur a en tête des questions précises sur ce qu'il a à observer. Dans le contexte expérimental, c'est l'expérience qui définit le contenu de l'observation ainsi que les manières de l'entreprendre. L'observation est centrée uniquement sur les variables à l'étude et ne porte point sur celles qui ne sont pas contrôlées. S'il s'agit, au contraire, d'études descriptives et d'exploration (projet-pilote, enquête sommaire, étude ethnographique), l'observateur fait plus directement partie de la situation. Dans les études ethnographiques, entre autres, il s'insère dans la structure sociale du milieu et participe aux situations qui font l'objet de son étude. Ces deux situations de recherche représentent deux modalités très différentes : tandis que le modèle expérimental précise le nombre et le genre d'observations à récolter, les études descriptives laissent beaucoup plus de liberté au chercheur. Dans les deux cas, cependant, les observations sont constamment replacées dans leur univers socioculturel plus large.

2- Les objectifs de l'observation (Extrait 2, pp.284-288)

- Quels sont les objectifs de l'observation de terrain ?
- Quels sont les paramètres à prendre en considération pour chaque objectif d'observation ? Expliquez chacun d'eux.

(Extrait 2, pp.284-288)

« Ayant traité ailleurs les modalités de l'observation dans le contexte expérimental¹, nous nous limiterons ici aux observations qui se déploient dans des cadres naturels. Dans ce genre de situations, on peut identifier les deux principaux objectifs comme :

- a) l'établissement d'un modèle analytique des relations interpersonnelles et de leurs significations ;
- b) une évaluation des décalages qui existent entre les idéaux de comportement et les conduites effectives.

1. L'annotation des relations interpersonnelles

On pourrait désigner le genre d'information à recueillir par la phrase : « Qui fait quoi, avec qui, quand, où et comment ? » Il s'agit, en somme, d'obtenir des renseignements systématiques sur les individus qui entretiennent des relations sociales. Ces relations possèdent une histoire ; elles existent en fonction d'objectifs plus ou moins précis ou avoués ; elles supposent des statuts, des rôles, des normes et des sanctions pour les contrôler ; enfin, elles sont fondées sur un système de communication. Nous discuterons donc de l'histoire du groupe, de l'identification des membres, de la structure du groupe et des modèles d'autorité qui sont opérants, des patrons d'interaction, et finalement du contenu verbal et non verbal des échanges.

A. L'historique du groupe

Est-ce un groupe spontané ou organisé ? Dans le dernier cas, à quel moment se situe la naissance du groupe ? Quels furent l'instigateur et les premiers membres ? Quels sont les objectifs du groupe, son idéologie, les techniques d'action qu'il préconise, ses champs d'opération, le succès avec lequel il conduit ses activités ? Quels sont les règles d'entrée, les droits et obligations ? Si le groupe possède une certaine continuité, quelles ont été les principales phases de son évolution ? Quels sont les événements et les situations qui ont favorisé ou freiné son action ? Quelle est la grandeur du groupe ? En bref, il faut étudier l'ensemble des facteurs qui permettent de mieux comprendre la naissance du groupe et son développement (évolution progressive ou évolution régressive).

B. L'identification des membres

Pour identifier les membres, il faut s'informer sur leurs caractéristiques, telles que l'âge, le sexe, le milieu d'origine, les liens de parenté ou d'amitié, le niveau d'instruction, le genre d'emploi et le niveau professionnel, le niveau de vie, etc. Quels sont les statuts et les rôles respectifs des membres ? Le groupe possède-t-il des traits distinctifs (façon de s'habiller, comportement particulier, langage spécial ...) qui permettent de le différencier des autres (clubs de motards, *beatniks*, *hippies* des grandes villes nord-américaines, etc.) ? Quelle est la position sociale de ces individus dans la société globale ? Quelle est l'attitude de la société à l'égard de ces groupes ? Voilà le genre de questions auxquelles le chercheur doit s'intéresser.

C. La structure du groupe

Le concept de structure comporte une double signification. Il se rapporte au fondement territorial et à la localisation géographique d'une part, et à la structure sociale d'autre part. Voyons, tour à tour, les questions que suppose l'étude de ces deux aspects.

a – La situation géographique

Peut-on localiser le groupe et identifier l'espace géographique à l'intérieur duquel il opère ? Il s'agit alors de décrire le milieu interne et l'entourage immédiat du groupe. Ces divers éléments écologiques (relations de l'homme à son milieu) comportent souvent une grande signification pour comprendre la dynamique du groupe et ses relations avec le

¹ Voir IX^e leçon, *La vérification des hypothèses*.

milieu plus large. Un groupe qui opère dans la clandestinité et dans l'anonymat (comme le Ku Klux Klan aux États-Unis) ne possède pas les mêmes structures écologiques que la Croix-Rouge ou la Croix Blanche.

b – La structure sociale

La structure sociale est l'arrangement des différents éléments qui composent le groupe pour lui donner un caractère de permanence, de continuité et de prévision. Cela suppose une hiérarchie, des fonctions, des normes et des mécanismes de communication. Sur ce sujet, voici les principales questions que l'on peut se poser.

1° Quel est le type de structure du groupe (autocratique, démocratique, mixte), et quels sont les différents statuts que l'on accorde à ceux qui occupent des fonctions importantes ? Qui sont les chefs de file et les définisseurs de situation ? Comment devient-on chef de file ? Comment se transmettent les ordres ? Quelles sont les sanctions prévues à l'encontre de ceux qui transgressent des interdictions ou qui n'obéissent pas aux règlements ?

2° Le groupe est-il homogène ou hétérogène du point de vue des caractéristiques sociales de ses membres (profession, origine ethnique, affiliation religieuse, niveau socio-économique, niveau d'instruction, etc.) ?

3° Quelles sont les conséquences sociales de l'appartenance à un groupe : ascension sociale, perte de prestige, rejet par la société globale ? S'il y a mobilité vers le haut, quelles sont les étapes de l'ascension ? Dans quelle mesure cette appartenance influe-t-elle directement sur la vie de ceux qui dépendent des membres ?

4° La structure du groupe est-elle efficace ? Offre-t-elle les cadres adéquats pour remplir les fonctions spécifiques que les membres ont convenu de réaliser, que cette entente soit formelle et explicite ou non ? En d'autres termes, cette structure permet-elle au groupe de remplir les fonctions collectives et individuelles qu'il se donne avec cohérence et continuité ?

5° Le groupe est-il intégré, ou, au contraire, divers indices permettent-ils de croire qu'il est désintégré ? Le concept d'intégration se rapporte ici au fait que tous les membres s'identifient au groupe et à ses objectifs, acceptent toutes les techniques d'action qu'il préconise et agissent en conformité avec leurs croyances et attitudes. Le groupe est plus ou moins désintégré lorsque l'une ou l'autre de ces conditions n'existe pas ou est imparfaitement assimilée par un segment de la population membre.

D. L'interaction des membres du groupe dans le temps et dans l'espace

Voici les éléments fondamentaux qui permettent la connaissance de la dynamique du groupe. Qui entre en relation avec qui, à quel moment, à quel endroit, à quelle fréquence et pourquoi ? Il faut ensuite décomposer ces informations en unités et les annoter systématiquement à l'aide de techniques telles que les graphiques, les dessins, les esquisses, et les instruments qui mesurent l'interaction. Les principales étapes sont les suivantes.

a. Décomposer l'interaction en unités d'observations, c'est-à-dire en des unités naturelles temporelles, qui ont un commencement et une fin (échange verbal, discours, danse). Il est souvent difficile de délimiter le début et la fin d'une action ou d'un geste. Il existe aussi parfois plusieurs unités à l'intérieur d'un même mouvement.

b. Reconnaître et classer les gestes semblables et différents.

c. Évaluer l'importance des mouvements spatiaux dans l'étude de la dynamique et du fonctionnement des groupements.

E. Le contenu verbal et non verbal des échanges

Il faut ici annoter ce qui est dit, identifier celui qui le dit et celui à qui le message s'adresse, et connaître la fonction du message. Cela doit être effectué pour chacun des messages. Cependant, il est aussi nécessaire de définir le climat psychologique dans lequel se poursuit l'échange en tenant compte des gestes, des pauses, du ton de la voix, bref, de l'ensemble des aspects émotifs qui accompagnent la transmission ou la réception d'un message.

2. Les idéaux de comportement et les conduites effectives

L'observation permet d'effectuer des comparaisons entre les idéaux de comportement (normes de conduite) et les conduites effectives qui y correspondent dans des contextes socioculturels variés où les acteurs sociaux possèdent, d'une manière significative, quelques-unes, ou l'ensemble, des caractéristiques de l'univers tout entier. On a ainsi l'occasion de juger du pouvoir contraignant des normes, du système concurrentiel de normes et du degré d'intégration culturelle de la société. De plus, l'étude systématique des conduites explicites permet de comparer la puissance des principes ordonnateurs (le culturel) et des motivations individuelles (la personnalité).

Utilisons deux exemples pour illustrer notre pensée. À travers ceux-ci nous verrons les décalages entre la situation concrète observée et celle qui avait été anticipée. »

3- Les positions de l'observateur (Extrait 3, pp.291-294)

- De quel élément dépend la qualité des informations recueillies lors de l'observation ?
- Quelles sont les différentes positions adoptées par le chercheur lors de l'observation ?
- Est-il judicieux de se contenter que de la technique d'observation pour recueillir les données ?

(Extrait 3, pp.291-294)

La sûreté des observations d'un chercheur peut être accrue par la collecte d'informations auprès d'individus qui ont observé ou participé aux événements. À ce propos, on pourra choisir ses informateurs en fonction du rôle qu'ils ont joué, en tenant compte de la structure de la situation, des centres d'influence, des techniques utilisées, des messages communiqués, etc. Il est à noter que l'entrevue est ici complémentaire à la technique de l'observation.

La qualité (sûreté, validité, ampleur et profondeur) des observations effectuées par le chercheur lui-même ainsi que celle des informations qu'il récoltera au moyen d'entrevues sur ces mêmes événements dépendra d'un seul et même facteur, la position de l'observateur vis-à-vis de l'objet de son observation. Concrètement, cela veut dire que pour connaître la qualité des observations, il faudra mettre en parallèle les divers degrés de rapprochement des informateurs par rapport à la même situation. On connaîtra ainsi les sources d'information du chercheur et de l'informateur. Puisqu'il s'agit d'observations directes, nous nous intéresserons ici principalement au chercheur. Il y a quatre situations qui nous apparaissent décisives :

1. Le chercheur est un participant.

2. Le chercheur est un observateur.
3. Le chercheur n'est ni participant, ni observateur.
4. Le chercheur est à la fois participant et observateur.

Nous analyserons chacune de ces positions séparément dans la section suivante.

2. Les positions du chercheur par rapport à l'objet de son observation

A. Le chercheur est un participant

La participation du chercheur à l'événement ou la situation qu'il étudie est une première appréhension de la réalité, qui peut s'enrichir ou non de connaissances supplémentaires obtenues par des entrevues. Nous ne discuterons pas ici de la valeur de la participation au processus d'observation, puisque cette évaluation sera effectuée dans la section suivante. Nous nous bornerons plutôt à examiner l'ensemble des faits et renseignements que le chercheur est en mesure de recueillir à partir de différentes sources.

a – Le chercheur-participant n'interroge personne

Le chercheur est la seule source d'information. Il a été un témoin qui s'est plus ou moins engagé dans l'événement qu'il étudie et identifié aux autres participants. Ses observations valent ce que valait l'observateur. Il faut évaluer l'influence des niveaux de participation et des niveaux d'identification sur la précision des observations.

b – Le chercheur-participant interroge des informateurs

Il y a ici deux situations possibles. D'abord, les informateurs tiennent leurs informations d'individus qui n'étaient ni observateurs ni participants à la situation ² Il a été démontré, par plusieurs expériences, que les déformations sont de plus en plus nombreuses et significatives à mesure que les informations recueillies sont dissociées de leur contexte original et fournies par des individus étrangers à la situation elle-même. Dans une deuxième éventualité, le chercheur-participant interroge des informateurs qui ont été renseignés par des individus qui étaient des observateurs ou des participants. ³ Dès lors, les renseignements sont plus directement reliés à l'événement considéré. Entre ce dernier et l'informateur, il n'existe qu'un intermédiaire, qui est lui-même soit participant soit observateur. À l'inverse, dans le cas précédent, les informations recueillies par le biais d'un informateur se rapprochent de la *rumeur* et du *ouï-dire* de par les nombreux intermédiaires inconnus (la chaîne des témoins) qui s'interposent entre l'événement tel qu'il s'est passé et tel qu'il est raconté.

c – Le chercheur-participant interroge un ou plusieurs autres participants

Il n'existe plus d'intermédiaire entre la situation telle qu'elle est vécue et perçue et l'informateur. En effet, celui-ci fut un participant, plus ou moins actif, conscient des gestes qu'il a posés, et capable de communiquer ses perceptions et son expérience. Il est à noter, cependant, que le chercheur a lui aussi vécu les mêmes expériences. Ces expériences communes constitueront une source vive d'inspiration pour le chercheur et un élément de raccrochage pour l'informateur. La communication en sera d'autant plus facile.

d – Le chercheur-participant interroge d'autres participants et d'autres observateurs

Voilà, hors de tout doute, la situation idéale, puisque plusieurs individus ayant vécu les mêmes expériences ou observé les mêmes situations fourniront leurs impressions. Il y aura

² Ce sont des témoins auriculaires.

³ Ce sont des témoins oculaires.

possibilité de nombreuses comparaisons au cours de la reconstitution de l'événement étudié.

B. Le chercheur est un observateur

Entre cette position du chercheur et la précédente, la principale différence réside dans le fait qu'il étudie l'événement de l'extérieur plutôt que de l'intérieur, et qu'il garde vis-à-vis de lui une certaine distance. Comme précédemment cependant, il peut compléter ses propres connaissances par celles de quelqu'un d'autre qui fut soit participant, soit témoin direct, soit enfin témoin auriculaire. Les remarques que nous faisons plus tôt sur ces situations s'appliquent *grosso modo* ici. Envisageons brièvement celle où le chercheur-observateur n'interroge personne. Il se fie donc entièrement à ses propres observations. Pour effectuer la reconstitution, il cherchera soit à être aussi exhaustif que possible, soit à l'intégrer autour d'un thème. Dans le premier cas, c'est la situation globale qui fait l'objet de l'observation, tandis que dans le second, ce ne sera que certains aspects.

Quelles que soient ses intentions et ses aptitudes professionnelles en tant qu'observateur, il sera incapable de concevoir et d'observer tous les éléments de la situation. Son rapport d'observation sera nécessairement incomplet et présenté dans une perspective particulière.

C. Le chercheur n'est pas un observateur

Cela signifie qu'à aucun moment le chercheur n'a eu directement accès à la situation étudiée. Il se fierait entièrement aux autres pour la reconstitution.

Dans ce cas, le chercheur est un « interviewer » (voir XIII^e leçon).

D. Le chercheur est un participant et un observateur

C'est la situation de l'observateur-participant que nous étudierons dans la prochaine section.

3. L'observation et l'entrevue : des techniques complémentaires

Pour la sûreté des données, le cas idéal est celui où le chercheur interroge un grand nombre de participants et d'observateurs. Les deux techniques sont alors vues comme complémentaires. À l'inverse, il est probable qu'un excellent chercheur ajoutera aux données de l'entrevue proprement dite un grand nombre d'observations sur la situation de l'entrevue et sur les circonstances qui l'entourent.

Ce sont deux techniques qui sont difficilement dissociables l'une de l'autre. On ne les analyse séparément que pour mieux définir leurs rôles respectifs en recherche empirique. D'ailleurs, il est certain que certaines données ne pourront être obtenues que par l'une ou l'autre de ces techniques et non par les deux à la fois.

4- Les différents types d'observation (Extrait 4, pp.294-304)

- Quels sont les différents types d'observation ?
- Quels sont les différents contextes de l'observation systématique ? Qu'est-ce qui caractérise chaque contexte ?

- Quelles sont les particularités de l'observation liées à la fonction et celles liées à l'entrevue ou au questionnaire ?
- Qu'est-ce que l'observation-participante ?
- Quels sont les différents types d'observation-participante ?
- Quelles sont les limites de l'observation-participante ?

(Extrait 4, pp.294-304)

D'après sa position par rapport aux faits observés, on peut distinguer au moins quatre types d'observation : l'observation systématique ou structurée, l'observation liée à la fonction, l'observation complémentaire à l'entrevue, et l'observation-participante. Nous examinerons, dans cet ordre, chacune de ces techniques.

1. L'observation systématique

L'observation systématique, ou structurée, se poursuit surtout dans des contextes expérimentaux ou semi-expérimentaux, et parfois seulement dans des contextes naturels.

A. Le contexte expérimental

Depuis quelques années, on poursuit l'étude des petits groupes en laboratoire. C'est ainsi que l'on étudiera la dynamique du groupe : comment se développe la position de direction, comment s'établissent les canaux de communication, comment s'opère l'insertion d'un individu dans un groupe, comment s'établissent les liens d'intérêt et d'amitié, comment naissent les conflits et comment sont-ils résolus, comment se répartissent les tâches, etc. ? Le Centre de Recherche en Relations Humaines de l'Université de Montréal, sous la direction du Père Bernard Mailhot, poursuit des observations systématiques sur les petits groupes. Afin d'obtenir une annotation complète de ce qui se passe dans le groupe, les observateurs assument des fonctions très précises et complémentaires : celui-ci observera les initiateurs d'action, cet autre enregistrera les interactions, celui-là se concentrera sur les échanges verbaux, et ainsi de suite. Il y a donc spécialisation des tâches afin de posséder une image aussi complète que possible de la situation. On pourra, dans certains cas, utiliser l'appareil photo, ou la caméra, et le magnétophone afin d'accroître la précision des observations. Il existe une autre situation de laboratoire qui donne lieu à des observations structurées : celle de l'individu qui subit un test, durant lequel il manipule des objets (tests de performance, par exemple). Il est d'ordinaire le sujet d'observations systématiques, pendant le test, afin de mettre en parallèle la performance elle-même et les diverses réactions qui surviennent au fur et à mesure que l'expérience se déroule.

B. Le contexte semi-expérimental

Il existe, en dehors du laboratoire, des situations semi-expérimentales au cours desquelles les observations peuvent être d'une très grande utilité. On peut classer *l'observation provoquée* dans cette catégorie. On a étudié récemment aux États-Unis les relations entre les Noirs et les Blancs. Ainsi, une équipe de recherche de l'Université Cornell a provoqué à Elmira, dans l'État de New-York, une situation semi-expérimentale en observant systématiquement les réactions des Blancs à l'arrivée d'un Noir (lui-même sociologue) dans une taverne.

Voici comment s'est déroulée l'observation.

- a) Un premier sociologue devait observer le *barman* et les deux garçons de table.

- b) Un deuxième sociologue observerait les clients.
- c) Un troisième sociologue observerait chacune des réactions du client noir lorsqu'il serait mis à la porte.
- d) Le client noir lui-même devait observer la situation et ses réactions.

L'expérience fut des plus intéressantes, et la plupart des prévisions se réalisèrent. Un seul observateur fut incapable de remplir son rôle adéquatement. Comme on pouvait le penser, le sociologue noir, à la suite du caractère traumatique de l'expérience, fut dans l'impossibilité d'observer ses réactions véritables durant la chaleur de la discussion et au moment où il fut mis à la porte de force. Il ne put reconstituer cette scène avec objectivité, si l'on utilise comme barèmes les rapports des trois autres observateurs.

(...)

C. Le contexte naturel

Il est possible de conduire des observations systématiques dans des milieux naturels, sans avoir de situation provoquée et sans créer de cadres expérimentaux.

2. L'observation liée à la fonction

Ceux qui poursuivent des observations dans des situations qui leur sont rendues accessibles par leur profession et les fonctions qui y sont associées (garde-malade dans un hôpital, psychologue dans une prison, etc.) sont de véritables *témoins privilégiés*. Ils peuvent observer par l'intérieur, sans même que leur présence soit remarquée, les divers éléments de la situation dans laquelle ils sont engagés.

Par ailleurs, comme nous le disions auparavant, les observations ont la valeur de celui qui les a faites, c'est-à-dire de son aptitude à bien observer et interpréter.

3. L'observation liée à l'entrevue ou au questionnaire

Ces observations sont de nature à enrichir les matériaux récoltés par la technique principale. Il faut établir une distinction entre deux types d'observations associées à l'entrevue :

— celles qui se rapportent à certains aspects du comportement de l'informateur durant l'entrevue, tels que gestes, émotions, posture ;

— celles qui portent sur l'entourage de l'interrogé, par exemple, le logement, les enfants, les autres personnes présentes durant la session d'observation.

En utilisant ces deux types d'informations – données verbalisées et observations sur l'interrogé et son entourage – le chercheur portera un jugement sur la valeur de l'entrevue et sur son importance dans une série d'entrevues.

Voici les commentaires qu'a fait un chercheur sur l'interrogé dans le cadre de l'étude sur les conditions de vie.

Qualité de l'information : « Très bon accueil. Vieille femme très alerte encore ; son fils a déjà fait des sciences sociales. Bonne connaissance de son budget à elle. Véracité qui ne laisse pas de doute. Compréhension et intelligence très bonnes pour cet âge. »

Évaluation du logement : « Maison nouvellement meublée au complet. Décoration de bon goût. Grande propreté et très bonne qualité de l'ameublement ».

Évaluation de la famille : Problèmes spéciaux : « La femme est cardiaque ; elle est malade depuis la mort de son plus jeune fils, tué à Dieppe lors de la dernière guerre. Elle resta huit mois sans nouvelles de lui ; puis, à l'annonce de sa mort, elle a fait une terrible dépression. Depuis, elle est restée souffrante du cœur et très déprimée. Elle pleure souvent, pour des riens. Vu son état, sa fille est demeurée avec elle jusqu'à présent ; elle a refusé de se marier. Ensemble, mère et fille ont organisé leur vie, fait des économies et ont acheté une maison, qu'elles ont équipée. Le mari est exclu de leur vie : il boit beaucoup et fait sa vie en dehors du ménage. La femme est peu au courant de ce que son mari fait hors de son travail et est malheureuse de cette situation. Elle ne vit que pour sa fille à qui elle a donné la maison qu'elle a achetée. Actuellement, c'est la fille qui paie les taxes, les remboursements à la Caisse, etc. La fille a aussi acheté beaucoup de meubles.

Dans le passé, l'homme était propriétaire d'un commerce qui a fait faillite, faute d'administration et de surveillance. La femme a dit : « Il a fait de mauvaises affaires ; il ne s'occupait pas du commerce, mais des amis ! Il buvait déjà beaucoup à cette époque. »

Il y a deux ans, le mari a fait une cure de désintoxication à l'hôpital (trois semaines) ; depuis il boit moins. »

4. L'observation-participante

C'est une technique qu'utilise couramment l'anthropologue culturel. Ce dernier, afin de mieux saisir la mentalité et les coutumes du groupe qu'il étudie, s'identifie à eux en participant à leurs activités.

La définition qu'a donnée Florence Kluckhohn de l'observation-participante est considérée comme classique. Pour elle, « c'est la participation consciente et systématique, dans la mesure où les circonstances le permettent, aux activités, et à l'occasion, aux centres d'intérêt et aux émotions d'un groupe d'individus. Son but est d'obtenir des données sur la conduite humaine par les contacts directs dans des situations précises afin de réduire à leur minimum les préjugés et les distortions qui pourraient survenir du fait que l'observateur est un agent venant de l'extérieur. ⁴ »

Il existe plusieurs types d'observation-participante :

a) L'observateur est un membre du groupe ou de la société qu'il étudie. b) L'observateur s'intègre dans un groupe étranger en participant d'une manière intensive et soutenue dans le but de devenir un membre pleinement accepté par le groupe ou la société. c) L'observateur pénètre dans un groupe et participe afin de l'étudier. Dans la première situation, le chercheur n'aura pas besoin de se définir comme tel, ni de justifier sa présence dans le groupe puisqu'il en est déjà un membre attitré. C'est une participation liée à sa fonction. Dans les deuxième et troisième situations, l'observateur devra se définir en tant que chercheur (sa fonction), préciser ses objectifs, identifier l'institution qui le patronne et expliquer l'utilisation qu'il entend faire des matériaux qu'il récoltera. Quant aux modalités de l'observation dans l'une ou l'autre de ces trois situations, elles varieront substantiellement d'une circonstance à l'autre, d'un chercheur à l'autre. Cette liberté de mouvement n'est pas un caprice mais une nécessité. Elle sera d'ailleurs fortement influencée par la nature du problème et des situations observées, par l'expérience professionnelle du chercheur et par tous les autres facteurs susceptibles de susciter des variations dans le déroulement des événements étudiés. Cette flexibilité des différentes

⁴ *American Journal of Sociology*, « The Participant-Observer Technique in small communities », Vol. 46, p. 331-343, 1940.

façons d'observer introduit nécessairement de l'hétérogénéité dans les faits d'observation accessibles et enregistrés.

Le problème critique de cette technique réside dans l'intensité de la participation. Doit-on pousser la participation jusqu'à un point tel que le chercheur coure le risque de ne plus observer ou de perdre toute objectivité ? Il est incontestable, d'une part, que la participation permet une double saisie par l'intérieur en poussant le chercheur à s'identifier aux membres du groupe qu'il étudie et à vivre leurs expériences de la même manière qu'eux. De cette façon, l'observateur aura une connaissance vécue des situations de recherche et il acquerra de ce fait une meilleure compréhension des systèmes d'attitudes, motivations et aspirations en cause. Ces connaissances deviendront des données utiles à la recherche lorsqu'elles seront annotées et replacées dans leurs contextes spatio-temporels. Cependant si, d'autre part, le participant s'engage dans l'événement jusqu'à en oublier sa fonction d'observateur, ses impressions et ses attitudes caractériseront la manière dont il a vécu l'expérience, sans pour autant posséder une valeur générale, applicable aux autres participants. L'observation-participante possède donc le défaut de sa qualité.

L'observation-participante est une technique particulièrement utile lorsqu'il s'agit de définir les principales dimensions, objectives et subjectives, d'une question peu ou pas connue, et d'élaborer des hypothèses de travail sur des sujets mieux connus. Elle est susceptible d'apporter des éléments inattendus et insoupçonnés et de révéler les pensées et les conduites des individus dans les contextes naturels, donc dans des cadres de très grande authenticité.

2- La technique d'entrevue (TD2)

- **Objectif** : Saisir la technique d'entrevue, ses caractéristiques ainsi que ses principes
- **Support** : Tremblay, M. A,(1968). *Initiation à la recherche dans les sciences humaines*. Montréal : McGraw-Hill, Éditeurs.

1- L'entrevue, définition et caractéristiques (Extrait 1, pp.309-313)

- Qu'est-ce qu'une entrevue ?
- Quelles sont ses principales caractéristiques ?
- Quels sont les principaux éléments qui caractérisent l'entrevue en tant que communication ?
- Quelles sont les notions clés autour desquelles s'articule l'entrevue en tant que contexte social ?
- Quelles sont les notions clés autour desquelles s'articule l'entrevue en tant que relation interpersonnelle ?
- Quels sont les avantages et les limites de l'entrevue ?

(Extrait 1, pp.309-313)

Contrairement à la conduite animale et aux apparences des objets inanimés, la conduite humaine, objet de l'observation dans les sciences de l'homme, possède une signification. Voilà ce que nous avons affirmé dans l'analyse des principales différences entre les sciences naturelles et les sciences de l'homme. La conduite humaine est partiellement accessible par l'observation et par la communication. L'échange entre l'observateur et l'observé constitue, à notre sens, la différence la plus fondamentale entre les sciences de la nature et les sciences de l'homme. Il est d'ailleurs un mode naturel de connaissance, que les acteurs sociaux en soient conscients ou non.

L'entrevue est une technique que tous les spécialistes des sciences de l'homme estiment hautement. Elle n'appartient toutefois à aucune discipline particulière et elle est utilisée en fonction d'objectifs très variés, à partir des postulats les plus divers. L'entrevue sur échantillon du sociologue, par exemple, se distingue de l'entrevue de l'ethnologue construisant une « histoire de vie » dans une société « primitive » ; l'entretien clinique du psychiatre – qui vise à diagnostiquer la maladie du patient – se différencie de l'entrevue du folkloriste recueillant une chanson, un conte ou une légende, ou de celle du procureur de la couronne qui cherche à incriminer l'accusé. Ces quelques remarques soulignent déjà combien la structure et le déroulement de l'entrevue peuvent varier.

Pour l'homme de recherche formé dans l'une ou l'autre des sciences humaines, l'entrevue est une technique d'observation qui comporte l'utilisation de questions, plus ou 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. Cette définition générale de la technique permet de dégager ses principaux éléments :

- C'est une communication.
- Elle se déroule dans un contexte social.
- Elle nécessite qu'on l'appuie et qu'on l'oriente par l'intermédiaire de relations interpersonnelles.
- Elle fournit des données objectives et subjectives.

C'est par référence aux modèles théoriques, qui expliquent ce qui se passe à chacun de ces niveaux distinctifs, que nous pourrions comprendre la nature et le contenu de la relation entre l'observateur et l'observé. Examinons brièvement chacun de ces aspects.

1. L'entrevue est une communication

L'entrevue se fonde sur une communication entre deux ou plusieurs individus dont l'un est *observateur* et les autres *observés*. Pour saisir à la fois les lignes de force de la technique et ses faiblesses, il faut se reporter au modèle cybernétique déjà défini.⁵ En examinant les exigences de ce modèle ainsi que les éléments en présence dans le processus technique de la communication proprement dite, on sera en mesure de connaître la qualité des informations.

La fin de cette communication entre le chercheur et l'informateur est la connaissance d'un univers culturel tout entier, d'une situation restreinte, ou encore de l'informateur lui-même. L'observateur est donc celui qui, la plupart du temps, oriente les échanges verbaux en fonction d'objectifs de recherche qu'il devra concevoir avec précision, exprimer à l'informateur avec clarté et que ce dernier devra percevoir aussi complètement que possible. Le langage technique utilisé durant les échanges influera sur la compréhension des messages de même que sur leur contenu. Les secteurs d'activité auxquels s'intéresse l'observateur font l'objet de questions plus ou moins directes et nombreuses. De même, l'observateur intervient s'il le juge à propos, à l'occasion de l'émission des messages de l'informateur. Ces aspects font partie de la conduite de l'entrevue. Dans l'entrevue libre, le chercheur pose quelques questions initiales et intervient le moins souvent possible afin de ne pas briser la continuité du témoignage. L'informateur choisit lui-même les sujets qu'il désire aborder selon des schèmes qui lui sont propres. Dans l'entrevue centrée, qui comporte un schéma servant de guide, le chercheur opère à l'intérieur de cadres préalablement définis. Il doit donc exercer certaines pressions sur son interlocuteur afin de l'obliger à s'exprimer sur les sujets choisis. Lorsque le chercheur utilise un formulaire, il doit reproduire fidèlement une entrevue déjà constituée dans tous ses détails, et ne possède donc que très peu d'initiative.

Finalement, plusieurs facteurs peuvent être à l'origine de brouillages qui réduisent la quantité et la qualité des informations.

2. L'entrevue se déroule dans un contexte social

Si le premier modèle se rapporte à l'aspect technique de l'échange entre les deux individus en présence, le second met l'accent sur le cadre social où il se poursuit. Tout chercheur aborde une situation de recherche en possédant un statut et en remplissant des

⁵ Voir pages 35 à 39. [Ces numéros de pages correspondent à l'édition papier. Voyez *Le modèle cybernétique* à la page des matières, MB]

fonctions définies. En tant que tel, il doit obéir à certaines règles de conduite liées à son action professionnelle. Il rencontre un autre, qui lui-même possède son propre statut, détient un certain poste, exerce des fonctions déterminées. Ce rôle professionnel et social que tient chacun des deux interlocuteurs est dicté par le groupe et la culture auxquels il appartient. La distance sociale entre l'observateur et l'observé peut être prononcée ou négligeable selon l'écart culturel et celui de classe. De plus, l'entrevue se poursuit dans un endroit et à un moment précis, à l'occasion d'activités routinières ou dans des circonstances particulières. L'observateur perçoit son informateur subjectivement et cherche à se comporter avec lui selon son système d'attente ou celui qu'il lui prête.

D'autre part, l'informateur conçoit le rôle du chercheur à sa façon et interprète les intentions de celui-ci. Il aura tendance à se comporter envers lui en fonction de ces images subjectives. L'authenticité des informations livrées dépendra de la justesse de ces impressions et des réactions favorables qu'elles suscitent. Qu'il le veuille ou non, le chercheur exerce une influence sur la situation de recherche. C'est une situation sociale d'un type particulier, mais elle reproduit plusieurs des éléments de l'univers socioculturel plus vaste. Cela est si vrai qu'une entrevue entraîne des réactions non seulement chez l'informateur, mais aussi chez ceux qui sont en relation directe avec lui.

3. L'entrevue est une relation interpersonnelle

Le modèle général demeurerait incomplet si, aux aspects techniques et sociaux de l'entrevue, on négligeait d'ajouter l'aspect psychologique. Les deux individus en présence possèdent chacun leur tempérament, leurs attitudes, leurs motivations. À ces traits de caractère, il faut ajouter un type d'intelligence et un niveau de scolarité. Chercheur et informateur se présentent donc dans la situation de recherche avec leurs expériences propres et leurs façons personnelles de réagir aux évocations, pensées et attitudes exprimées à l'occasion de leur interaction. Il s'établit ainsi entre eux un climat de sympathie et d'amitié ou, au contraire, il se construit des barrières psychologiques qui peuvent être infranchissables. Traits de caractère, niveau intellectuel et de scolarité, états d'âme sont autant d'éléments qui influent sur la fréquence et la qualité des relations interpersonnelles dans la situation de recherche.

4. L'entrevue fournit des données objectives et subjectives

L'entrevue se poursuit habituellement à deux niveaux. D'une part, les informations objectives relatent ce qui s'est passé véritablement, autant qu'on puisse le reconstituer en comparant les témoignages d'informateurs différents. D'autre part, les informations subjectives sont les attitudes de l'informateur vis-à-vis des faits qu'il décrit. Elles sont vraies dans la mesure où elles correspondent à ses pensées, à ses sentiments et à ses émotions.

5. L'entrevue, une technique jamais parfaitement maîtrisée

Il est impossible d'analyser d'une manière compréhensive une technique aussi polyvalente et aussi riche en significations de toutes sortes.

Des auteurs consacrent des ouvrages entiers à l'un ou l'autre des aspects que nous venons de discuter sommairement. Dans le même ordre d'idée, la compréhension de notre exposé ne saurait constituer un apprentissage de la technique proprement dite. Un tel apprentissage nécessitera la conduite d'un grand nombre d'entrevues échelonnées sur plusieurs années, dans des milieux très divers, avec des individus appartenant à toutes les catégories sociales. D'ailleurs, cet entraînement n'est jamais complètement terminé, même après dix ou quinze années de recherches ininterrompues.

Nous tenterons tout de même d'esquisser, à grands traits, les principales caractéristiques de la technique. Tour à tour, nous analyserons les objectifs de l'entrevue en tant que tâche à accomplir, nous différencierons les types d'entrevue, nous établirons des critères pour le choix des informateurs, nous définirons les manières de conduire une entrevue et de l'annoter et, finalement, nous porterons un jugement critique sur sa qualité.

2- L'entrevue, ses conditions et ses objectifs (Extrait 2, pp.313-315)

- Quelles sont les exigences que doit remplir l'entrevue pour atteindre ses objectifs ?
- À quoi sert l'entrevue en recherche ?

(Extrait 2, pp.313-315)

1. Les exigences fonctionnelles de l'entrevue

Voici les conditions préalables auxquelles on doit satisfaire :

- A. La connaissance des principales théories explicatives et des hypothèses s'appliquant aux aspects du phénomène que l'on observe.
- B. La connaissance de la méthodologie scientifique, des problèmes que pose son application aux sciences humaines et des techniques qui peuvent s'utiliser dans une situation de recherche.
- C. La connaissance du projet de recherche quant à ses objectifs et aux lectures exigées. Celle-ci permet d'expliquer ses buts dans des termes simples, d'évaluer les décalages entre les lectures exigées et les lectures effectives et d'apporter les corrections nécessaires.
- D. La connaissance de la situation de recherche pour évaluer, en cours de route, les changements qui surviennent dans la situation, principalement ceux qui sont suscités par le chercheur ou par l'équipe de recherche.
- E. La connaissance de soi. Cette connaissance de ses valeurs et préférences et de son rôle professionnel va permettre au chercheur de mieux contrôler ses réactions et émotions durant le processus d'observation, de ne pas entraver le déroulement naturel de l'entrevue et de récolter le plus d'informations et de la meilleure qualité possible.

Il est évident que ces exigences ne sont jamais parfaitement satisfaites. Elles constituent plutôt un idéal de perfection.

2. L'utilité de l'entrevue

Toute analyse des objectifs de l'entrevue doit se poursuivre à deux niveaux distincts : celui du développement conceptuel et celui des réalisations empiriques.

A. Le développement conceptuel

Le développement conceptuel de la recherche est facilité par l'entrevue, qui contribue entre autres :

- a) à suggérer des catégories pour conceptualiser les éléments du problème et classer les données ;
- b) à regrouper les concepts afin d'élaborer des théories miniatures (plusieurs concepts interdépendants peuvent suggérer une explication plus satisfaisante) ;
- c) à énoncer des hypothèses nouvelles (relations plausibles entre variables) ou à en préciser d'anciennes pour les rendre plus directement observables.

B. Les résultats empiriques

La contribution de l'entrevue à ce niveau est spectaculaire et se rapporte directement à la reconstruction objective de l'événement, à l'univers phénoménologique de l'informateur et à l'évaluation de sa personnalité.

a – *La reconstitution objective de l'événement*

Lorsque l'observation systématique est impossible ou lorsque le phénomène appartient au passé, l'entrevue est la technique par excellence. Elle possède les propriétés structurelles qui permettent de reconstituer le plus objectivement possible le phénomène, les faits ou les situations. Cette reconstitution incorpore non seulement les événements tels qu'ils se sont produits, mais aussi la conception que s'en sont faite ceux qui les ont suscités et vécus.

La valeur de la reconstitution socioculturelle tient, pour une part, au nombre et à la qualité des entrevues réalisées ainsi qu'au succès avec lequel on s'est rapproché de l'événement à l'étude. Cette notion de *distance situationnelle* des observateurs fut discutée dans la leçon sur l'observation. Les mêmes remarques s'appliquent, *ceteris paribus*, à la technique de l'entrevue. Les informations fournies par un informateur qui a connu la situation comme participant ou observateur (proximité sociale et psychologique) seront qualitativement différentes de celles provenant de sources intermédiaires.

b – *L'univers phénoménologique de l'informateur*

L'entrevue fournit des renseignements sur les perceptions, attitudes, aspirations et conceptions de l'informateur : ce sont là des données subjectives qui acquièrent une très grande valeur parce qu'elles constituent les éléments fondamentaux de son univers phénoménologique. Cet aspect de l'entrevue nous ramène au théorème socio-psychologique de William I. Thomas : « Quand les hommes considèrent certaines situations comme réelles, elles sont réelles dans leurs conséquences ». Cela signifie que la définition subjective d'une situation est tout aussi importante, sinon plus, que la situation objective elle-même. Ce sont en effet les significations que lui confère l'informateur qui déterminent ses conduites effectives⁶.

Lorsque l'entrevue est spécifiquement utilisée à cette fin, elle doit être accompagnée d'observations systématiques, surtout si les indicateurs des réactions et des émotions de l'informateur découlent d'analyses et d'interprétations orientées.

Le schéma qui suit tente de conceptualiser les principaux éléments sociaux et psychologiques de l'entrevue et leur influence sur la reconstitution de l'événement étudié. Il met l'accent sur les dialectiques informateur-chercheur et événement vécu-événement reconstitué. On doit ainsi identifier les décalages qui existent entre l'événement tel que survenu, tel que prévu et perçu par plusieurs informateurs, et tel que reconstitué par le chercheur.

c – *L'évaluation de la personnalité*

L'entrevue qualitative sert aussi à évaluer la personnalité d'un individu. L'évaluation s'effectue au niveau de la structure interne (besoins, sentiments, prédispositions), et à celui de la structure externe (stimuli sociaux, statuts, rôles, popularité, groupes fonctionnels). Les évaluations internes résultent des données recueillies auprès du sujet lui-même tandis que les évaluations externes s'obtiennent en observant et en interrogeant les associés et les amis du sujet.

⁶ Voir *Les Comportements...*, « L'image des conditions de vie », p. 127-141.

3- Les types d'entrevue (Extrait 3, pp.317-342)

- À partir de quel critère s'est opérée la classification de l'entrevue ?
- Quels sont les différents types d'entrevue ?
- Quelles sont les caractéristiques de chaque type ?
- Quels sont les critères à remplir dans le choix de l'informateur de l'entrevue du type « l'informateur-clé » ?

(Extrait 3, pp.317-342)

1. Élaboration d'une typologie de l'entrevue

À plusieurs reprises, nous avons affirmé que la conduite humaine est un objet d'observation très particulier. Elle l'est surtout parce que le chercheur a besoin de la collaboration de l'observé pour reconstituer la situation et en dégager les significations. Cette collaboration peut être plus ou moins consciente et fructueuse. Les connaissances de l'informateur et sa disponibilité ont une répercussion directe sur la quantité et la qualité des informations. La collaboration s'exprime par une communication qui intègre un certain nombre de messages. Les rôles que jouent le chercheur et les informateurs dans la situation de recherche peuvent nous aider à définir les principaux types d'entrevue. C'est donc à partir des modes de déroulement de l'entrevue ainsi que du rôle du chercheur que nous pourrions classer les entrevues en deux grandes catégories, l'entrevue libre et l'entrevue dirigée.

A. L'entrevue libre

L'entrevue libre regroupe toutes les situations de recherche où l'informateur est le principe actif du processus de communication. C'est surtout lui qui prend l'initiative d'émettre des messages, et il transmet le plus souvent et le plus longtemps. L'informateur est suffisamment libre d'aborder les sujets qu'il connaît le mieux, dans l'ordre qui lui convient et pour des durées variables. Le chercheur se définit plutôt comme un récepteur. Ses interventions sont peu nombreuses ; elles sont calculées en fonction d'intérêts scientifiques, mais suggérées par la nature des messages. Il doit cependant montrer un intérêt soutenu pour ce qui lui est dit, afin de maintenir la conversation. Dans cette catégorie, on peut identifier trois sous-types qui se distinguent surtout par leurs buts. Ce sont : l'entrevue d'exploration utilisée pour définir un sujet ; l'informateur-clé, utilisé pour connaître un sujet en profondeur ; et l'entretien clinique, conçu et exécuté en fonction d'un problème à résoudre.

B. L'entrevue dirigée

Contrairement à ce qui se passe dans la situation précédente, c'est le chercheur qui initie et dirige la communication : il est l'émetteur de messages. Il conçoit ces derniers en fonction des observations et informations précises qu'il veut obtenir. Ici, les informateurs et les interrogés possèdent peu de liberté par rapport aux sujets à développer et à leur importance relative. On a souvent qualifié ce type d'*entrevue structurée* par opposition à *entrevue non structurée*. Cette appellation paraît fautive parce qu'elle prête à mésinterprétation. L'entrevue libre et l'entrevue dirigée possèdent toutes deux une structure ; elles se distinguent par d'autres particularités. L'informateur ou l'interrogé, selon le cas, doit produire ses observations et ses commentaires sur les champs d'observation. Toute tentative pour s'en éloigner par le développement d'aspects connexes est vite

refoulée par le chercheur. L'entrevue dirigée regroupe plusieurs sous-types. Les deux principaux sont l'entrevue centrée, qui se conduit avec un schéma, et l'entrevue sur échantillon qui se conduit avec un formulaire plus ou moins détaillé.

2. Les différents types d'entrevue

A. L'entrevue d'exploration

a – Caractéristiques

Ce genre d'entrevue vise à définir l'essentiel d'une question que l'on veut étudier en profondeur, ou bien les grandes dimensions d'un concept, ou encore les principaux indicateurs d'une ou plusieurs dimensions faisant l'objet d'études systématiques. De par ses objectifs, on comprend facilement que cette technique est utilisée au tout début d'une entreprise de recherche. Elle laisse beaucoup d'initiative à l'informateur, bien que le chercheur ait souvent l'occasion de demander des précisions et de poser des sous-questions.

On peut conduire une entrevue d'exploration avec des informateurs rencontrés par hasard ou choisis en fonction de certaines caractéristiques générales.

(...)

B. L'informateur-clé ⁷

a – La structure de la technique

Dans les études ethnologiques classiques sur le terrain, les informateurs-clés fournissent principalement des informations sur la réalité sociale, dans le but de reconstituer la culture dans sa totalité. C'est une technique particulièrement bien adaptée pour recueillir des informations qualitatives, difficilement accessibles par des méthodes plus rigides. Il est certain que l'informateur-clé peut fournir des données quantitatives, tout comme l'interrogé peut révéler ses attitudes dans un questionnaire, mais ce sont là des caractéristiques secondaires.

L'entrevue que nous considérons ici est parfois désignée par des expressions comme celles-ci : « technique anthropologique », « entrevue libre », et quelques autres encore. Toutes ces appellations paraissent fautives. Si les anthropologues jouèrent un rôle de tout premier plan dans la conception et dans l'usage de ce genre d'entrevue, il serait abusif de croire qu'il s'agit d'une technique professionnelle exclusive. De la même manière, il est inexact d'utiliser l'expression « non structurée », car on donne alors l'impression que l'entrevue ne possède point d'organisation interne ou qu'elle est indéfiniment flexible. En fait, comme toute technique d'observation, elle est structurée et possède des propriétés qui la rendent apte à récolter des données particulières. Le chercheur choisit ses informateurs-clés en tenant compte de la structure sociale et des données essentielles à recueillir. Bien que l'informateur possède beaucoup de latitude quant au choix des champs d'observation et quant à l'ordonnance de ses observations et commentaires, il développera habituellement sa pensée d'une manière systématique. Contrairement à ce qu'il vise dans une étude sur échantillon, le chercheur ne choisit pas parmi l'ensemble des caractéristiques socioculturelles d'un univers donné. Il identifie plutôt et exploite rationnellement des individus qui ont des connaissances spécialisées sur ces caractéristiques. Le nombre des informateurs dépend de la qualité des entrevues, de la richesse des informations et du niveau de rétroaction.

On peut encore utiliser l'informateur-clé pour documenter d'une manière compréhensive un aspect de la culture, comme les techniques matérielles, le cycle de subsistance, l'organisation économique, le système de parenté, la vision du monde. Dans

⁷ Cette section s'inspire d'un article que nous présentions en anglais, en 1957, dans *l'American Anthropologist*. Voir « The Key-informant Technique : a Non-ethnographic Application », Vol. 59, N° 4, août 1957, p. 688-701. On trouvera à la fin de cet article une liste bibliographique de 63 titres jugés les plus importants.

cette perspective, on choisit les informateurs en fonction de leurs expériences et de leurs connaissances spécialisées. Le chercheur peut se plier aux caprices de l'informateur dans la manière d'aborder les sujets de sa spécialité. Il doit savoir écouter tout en stimulant, par ses questions, la mémoire de son informateur, son aptitude à exprimer correctement et pleinement ce qu'il connaît.

b – *Les critères du choix des informateurs*

Étant donné que l'on veut obtenir des renseignements très spéciaux, il s'agit de choisir les informateurs en fonction de critères généraux, utilisables dans toutes les situations de recherche.

- 1° *Le rôle dans la communauté.* Les rôles que l'informateur tient dans sa communauté lui permettent d'acquérir une expérience personnelle remarquable dans le secteur de recherche.
- 2° *Le degré de connaissance.* Par sa position sociale privilégiée, il a assimilé tous les éléments de son expérience et est un spécialiste de la question à l'étude. Il possède les informations recherchées.
- 3° *Le niveau de collaboration.* L'informateur doit consentir à livrer ses connaissances et ses expériences et coopérer de la manière la plus complète à l'entreprise du chercheur. Il désire communiquer ce qu'il sait.
- 4° *L'aptitude à communiquer.* Il est apte à transmettre ses connaissances parce qu'il peut traduire fidèlement ce qu'il a vu et entendu, mais aussi parce qu'il utilise un langage que le chercheur comprend.
- 5° *L'impartialité.* En principe, l'informateur-clé doit être impartial dans ses observations et jugements. S'il possède quelque préjugé, il doit être en mesure de l'exprimer pour que le chercheur puisse apporter les correctifs nécessaires à son analyse.

Parmi ces critères, seul le rôle communautaire est identifiable d'avance. Les autres concernent plutôt des traits de caractère que le statut social. Une fois qu'on a repéré les individus occupant les rôles appropriés, il s'agit d'appliquer les autres critères pour identifier les meilleurs parmi un groupe d'informateurs possibles. En plus des caractéristiques énumérées, il faut ajouter d'autres qualités tout aussi essentielles, telles que la cohérence du témoignage, la productivité et la sûreté.

C. L'entretien clinique

Ainsi que le dit Nahoum, l'entretien clinique « peut en effet s'entendre dans deux sens différents. En premier lieu, il s'agit de l'entretien mené psychologiquement : les professionnels au cours de l'entretien peuvent viser des buts divers (vendre, juger, guérir, etc.), mais ils conduisent la conversation suivant certaines règles, de nature psychologique et en tenant compte des facteurs psychologiques de la situation. Mais il est possible de limiter la notion : l'entretien psychologique est celui que mènent les psychologues praticiens. Ces derniers tiennent bien compte des règles et des facteurs psychologiques notés précédemment mais le but visé est de résoudre un des problèmes qui entrent normalement dans le cadre de la psychologie (sélection et orientation professionnelles, recherches psychologiques, étude d'opinion, examen de personnalité, etc.) »⁸

Les entretiens psychiatriques sont des entretiens cliniques, conçus et exécutés en fonction de fins thérapeutiques. Leur conception et leur déroulement varient selon l'orientation théorique du clinicien et selon le degré d'avancement de la psychothérapie. Certains cliniciens préfèrent accorder une totale liberté d'expression à leur patient, d'autres suggèrent des thèmes de réflexion et interviennent pour poser des questions tandis que d'autres, enfin, interrogent leurs patients selon un schéma préétabli. Par ailleurs, au fur et à

⁸ Charles Nahoum, *L'entretien psychologique*, Paris, P.U.F., 1958, p. 3 et 4.

mesure que la psychothérapie avance et que le psychiatre a aidé son patient à prendre conscience de la nature de ses difficultés, il a tendance à jouer un rôle plus actif dans l'entretien. Il vise à susciter, chez le patient, l'énoncé des solutions qu'il croit constructives (resocialisantes) et les démarches qu'il considère nécessaires à sa réinsertion sociale.

D. L'entrevue centrée

a – Caractéristiques

Comme son nom l'indique, l'entrevue centrée est conçue en fonction de l'examen en profondeur d'un sujet restreint. Dans le but de guider l'entrevue et de la centrer sur les éléments qui en feront l'objet, le chercheur dresse une liste de sujets qu'il veut particulièrement aborder. Autrement dit, il établit un schéma d'entrevue. S'il veut étudier, par exemple, les comportements de consommation d'une famille, il inscrira sûrement des éléments comme ceux-ci :

- le niveau de revenu disponible de la famille ;
- la consommation de la famille pour divers postes de budget ;
- les biens jugés importants et hautement désirables ;
- les projets d'avenir ;
- la satisfaction des besoins ;
- les types de privation ;
- l'épargne et la désépargne ;
- l'achat à crédit et l'endettement ;
- les attitudes concernant le niveau de vie.

Bien que le schéma d'entrevue précise les types d'information à récolter, il reste imprécis sur le choix des méthodes. Il laisse au chercheur une entière initiative quant à la manière de formuler les questions, de les grouper ou de les ordonner, et quant à l'importance relative qu'il convient d'accorder à chacun des sujets selon les circonstances. Le déroulement de l'entrevue dépend, pour une bonne part, de l'intérêt de l'informateur et de l'état de ses connaissances dans chacun des champs d'interrogation. Le chercheur est ici soumis à deux impératifs :

- a) aborder tous les sujets qui apparaissent dans le schéma et
- b) accorder à l'informateur suffisamment de latitude pour qu'il traite, le plus longuement possible des sujets qu'il connaît le mieux.

Les remarques précédentes soulignent une des caractéristiques principales de cette technique, à savoir son aspect comparatif. Si nous recueillons des informations sur les mêmes sujets chez l'ensemble des informateurs, c'est que nous voulons, par la suite, comparer leur situation et les classer selon des critères précis. Bien que le rapprochement soit possible à un certain niveau, il ne l'est pas pour tous les sujets abordés, car chacun des interrogés les a considérés à partir d'expériences et d'attitudes propres. Il faudra un instrument complètement normalisé⁹ pour généraliser la comparaison à tous les champs d'interrogation. Par ailleurs, l'entrevue centrée permet de recueillir des éléments qualitatifs fort importants pour expliquer des situations personnelles, des tendances de groupe, des caractéristiques communes à un grand nombre.

E. L'entrevue sur échantillon

Ce type d'entrevue avec questionnaire est complètement normalisé. Il fournit des lectures sur des populations échantillonnées en fonction de certaines caractéristiques qui peuvent permettre des généralisations à l'univers tout entier. L'enquête globale (avec questionnaire) est une technique si importante dans les sciences sociales que nous lui consacrerons la leçon suivante.

⁹ Voir la leçon suivante. Un instrument normalisé recueille des lectures des mêmes événements chez la totalité des sujets observés.

4- Les informateurs (Extrait 4, pp.342-347)

- Citez les différents types d'informateurs de l'entrevue ?
- Quelles sont les particularités de chaque type ?
- À partir de quels critères s'opère le choix des informateurs de l'entrevue ?

(Extrait 4, pp.342-347)

1. Les types d'informateurs

Il est impossible de les identifier tous : nous nous bornerons à commenter les caractéristiques des plus importants.

A. L'informateur rencontré par hasard

L'informateur peut être choisi à partir de critères d'échantillonnage (comme dans l'enquête globale), à partir de facteurs de choix, ou encore il peut se présenter à la suite d'une rencontre tout à fait fortuite. C'est le genre d'informateur qu'utilise très souvent le chercheur dans ses études d'exploration, ou dans des situations de recherche où il est un participant. Dans le premier cas, il est difficile de choisir d'avance des individus possédant certaines caractéristiques, puisque le problème à l'étude est peu ou mal connu. Tout individu, quelle que soit l'occasion de la rencontre, est susceptible d'apporter, consciemment ou non, des éléments de définition. Le second cas est analogue. À l'occasion d'une participation à un événement ou à une situation, le chercheur se rend soudainement compte qu'un ou plusieurs participants, par leur état d'esprit et leur savoir, pourraient fournir des informations précieuses sur l'étude qu'il poursuit. C'est alors qu'il tente de susciter des rencontres pour aborder l'un ou l'autre des sujets de recherche.

Le flair du chercheur et son intuition lui permettent de repérer rapidement, dans les circonstances de la vie quotidienne (dans un milieu de recherche), les informateurs possibles. Il ne doit rien négliger pour vérifier l'exactitude de ces intuitions et pour en bénéficier pleinement si elles s'avèrent. Nous avons remarqué, à plusieurs reprises, qu'en pénétrant pour la première fois dans un milieu, nous avons rencontré justement par hasard certains individus qui devinrent, par la suite, fort utiles à l'entreprise de recherche.

B. L'informateur officiel

Dans la plupart des situations de recherche, le chercheur doit s'introduire officiellement dans le milieu en suivant les voies hiérarchiques. Il lui faut alors rencontrer des individus qui occupent des postes de commande : un chef de tribu, le maire d'un village, le curé, le représentant politique, le commerçant, le propriétaire d'une industrie, un haut fonctionnaire du gouvernement central, etc. Cet informateur de type universel – il se rencontre dans toutes les localités où le chercheur pénètre – occupe une position stratégique, puisqu'il peut définir les réactions d'un groupe entier. Il s'agit donc de gagner sa confiance et sa collaboration afin de l'employer comme informateur et d'utiliser son influence pour en recruter d'autres. Rares sont les groupes sociaux où il existe un seul meneur incontesté détenant le monopole du pouvoir. Aussi faudra-t-il éviter de s'identifier trop exclusivement à un ou quelques individus en place. Autrement, le chercheur risque de connaître des aspects très fragmentaires de la réalité et de les concevoir comme une totalité. Le factionnalisme est un phénomène trop universel pour ne pas le reconnaître et l'éviter dans les travaux d'observation.

Si l'individu qui occupe un poste de pouvoir ou une fonction officielle dans la communauté devient un collaborateur et fournit librement des informations, il faut les évaluer en tenant compte de la position et du point de vue de l'interlocuteur. Elles traduiront, la plupart du temps, la position officielle sur une question donnée.

C. L'informateur déviant

Des études poursuivies dans des contextes culturels les plus variés ont révélé qu'assez souvent, les informateurs les plus pressés sont des déviants dans leur propre milieu. Leurs motivations sont sensiblement les mêmes : ils trouvent, auprès de *cet étranger* qu'est le chercheur, une oreille attentive à leurs propos et récriminations : ils espèrent se revaloriser aux yeux de leurs concitoyens. Ils ne subissent pas de conflit d'allégeance : plutôt rejetés par les leurs, ils n'ont pas l'impression de trahir des secrets, de transgresser des interdits. À dire ce qu'ils pensent et ressentent, ils n'ont absolument rien à perdre et peut-être tout à gagner.

Tout en profitant des éclairages qu'ils projettent sur le milieu, le chercheur doit se méfier de leurs observations et les vérifier auprès d'autres informateurs. Parallèlement, il doit éviter de s'identifier à cette classe d'individus, afin de ne pas se voir rejeté de la même manière par la société plus large.

D. L'informateur-ami

Pour peu qu'un chercheur séjourne quelque temps dans un milieu, il rencontrera des individus qu'il juge plus sympathiques ou plus intéressants. Si cet intérêt est réciproque, il se développera des liens d'amitié solides entre le chercheur et quelques-uns de ses informateurs. Leur amitié se traduira par des visites fréquentes, par des formes diverses d'échange et d'entraide opérantes dans le milieu. L'informateur-ami est, la plupart du temps, un excellent interprète du milieu au chercheur et vice versa. Associé étroitement à ce dernier, il expliquera aux autres ce qu'il est et ce qu'il fait. À l'inverse il lui révélera les traditions du milieu. Assez souvent, l'ami devient un informateur-clé. C'est habituellement aussi un promoteur de changement dans son milieu. Lorsqu'il y aura conflit entre les exigences de la communauté et celles du chercheur, son allégeance ira vers la première. On le comprend d'autant mieux qu'il devra rester sur place après le départ de son nouvel ami.

Il arrive, parfois, que les informateurs avec lesquels le chercheur se lie d'amitié soient des chefs naturels dans leur milieu. Sans occuper de poste précis dans une structure formelle, ils influencent les attitudes et les conduites d'un certain nombre d'individus. C'est là une situation fort heureuse, car l'association informateur-chercheur suscite alors, chez la population, des réactions favorables à l'égard de ce dernier.

Le tableau peut s'assombrir quelque peu à la suite de fausses manœuvres du chercheur. Deux situations, en particulier, surviennent assez souvent pour les mentionner ici : l'abus de confiance et l'égoïsme. Dans le premier cas, le chercheur profite de l'amitié de l'informateur pour lui poser des questions embarrassantes, qui ne seraient point soulevées de la même manière ni au même moment ; il lui demande aussi des services, liés au projet, que l'ami ne rendra qu'à contrecœur parce qu'ils lui causent des ennuis. Il se peut également que, pour accélérer le rythme de la recherche, il se permette de lui rendre des visites fréquentes. C'est abuser, bien sûr, de la patience et de la confiance de l'informateur que de lui imposer, au nom de l'amitié, des tâches difficiles, très souvent inacceptables dans le cadre de la vie quotidienne. Cependant, le chercheur n'est pas toujours motivé par des considérations altruistes. Son amitié pour l'informateur peut prendre une telle importance que ses rencontres avec lui satisfont ses besoins personnels et non ceux de la recherche. Il se désintéressera de son travail pour se retrouver en sa compagnie ; il en viendra même à

négliger d'enregistrer ses observations, puis, peu à peu, à cesser d'observer. Cet aboutissement peut être inconscient ou résulter d'une décision personnelle. Le chercheur subit alors un conflit d'allégeance entre les exigences d'une amitié totale et celles du projet de recherche.

2. Les critères du choix des informateurs

Bien que très sommaires, les considérations sur les divers types d'informateurs établissent clairement qu'il est difficile d'envisager isolément les caractéristiques souhaitables chez ces derniers et qu'il est encore plus difficile de les retrouver toutes chez un même individu. Théoriquement, le chercheur aspire à déceler le plus grand nombre possible d'informateurs-clés.

Distinguons, au départ, le choix des informateurs d'après un échantillon prédéterminé de celui qui s'effectue à partir de la connaissance précise de la situation de recherche et des caractéristiques des individus.

A. L'échantillon statistique

Dans les études avec questionnaire, le chercheur veut obtenir des informations strictement comparables, quantifiables et généralisables. Il construit un modèle d'échantillon dans lequel il spécifie les caractéristiques obligatoires des interrogés. Chaque unité d'observation est alors choisie parce qu'elle représente un aspect particulier de l'univers plus large. L'interrogé fournit des renseignements sur lui-même et sur d'autres au nom d'un certain nombre d'individus, qui possèdent sensiblement les mêmes caractéristiques que lui et qui donneraient des autres à peu près la même image. Dans l'étude sur les familles salariées,¹⁰ le modèle établissait que pour être éligible, un interrogé devait être marié depuis au moins un an, appartenir à une famille complète, recevoir un salaire annuel inférieur à \$10 000 et être d'ascendance canadienne française.

Nous rediscuterons de ce type d'interrogé dans la prochaine leçon.

B. La sélection des informateurs

Dans les situations de recherche où l'on n'utilise pas le questionnaire, les informateurs ne sont pas choisis d'après un modèle statistique, mais en fonction de caractéristiques individuelles que le chercheur vérifie sur place. Il utilise de tels informateurs parce qu'ils possèdent les données qui l'intéressent et sont disposés à les lui communiquer. C'est donc pour leur niveau d'information, leur aptitude à communiquer leur savoir, et leur degré de collaboration que l'on choisit les informateurs, et non pas parce qu'ils sont typiques ou qu'ils possèdent certaines caractéristiques d'âge, de sexe ou de profession. Ici, l'échantillonnage est qualitatif plutôt que quantitatif. Au lieu d'échantillonner au hasard, à partir de l'univers des caractéristiques en présence (principe de l'échantillon statistique), le chercheur choisit quelques informateurs seulement, qui peuvent fournir des données de base sur cet univers.

Les principes que nous évoquons au sujet du choix des informateurs sont, bien sûr, des idéaux que vise le chercheur. Il est constamment à l'affût pour trouver les meilleurs sujets possibles. Cependant, bien des facteurs associés à la situation de recherche viennent réduire l'efficacité de ses efforts, soit dans le repérage des informateurs, soit dans leur pleine utilisation une fois qu'ils ont accepté de collaborer. Comment alors juger la qualité de ces derniers ? C'est à cette question que nous tenterons maintenant de répondre.

¹⁰ Voir *Les Comportements* p. 324-334 et p. 38-42.

5- Le déroulement de l'entrevue (Extrait 5, pp.347-354)

- Quelles sont les difficultés auxquelles se heurte le déroulement de l'entrevue ?
- Quels sont les principes fondamentaux qui déterminent la conduite du chercheur lors de l'entrevue ?
- Quelles sont les aptitudes qui doivent exister chez le chercheur pour l'orientation de l'entretien ?

(Extrait 5, pp.347-354)

1. Les principes d'orientation de l'entrevue

A. Toute entrevue est unique

Toute tentative de fixer un cadre unique à l'entrevue et à la seule manière de la conduire se heurte aux complexités de la réalité sociale et aux différences de personnalité des informateurs et chercheurs. À ces facteurs universels, il faut ajouter les différences liées aux objectifs multiples et diversifiés qu'on se propose, ainsi que celles découlant de la situation de recherche proprement dite, y compris les relations interpersonnelles entre le chercheur et l'informateur. L'ensemble de ces facteurs nous pousse à affirmer que toute entrevue est unique, puisqu'il n'existe jamais deux situations parfaitement identiques.¹¹ C'est dire qu'il n'y a pas de formule unique qui s'applique à toutes les situations. Les initiatives jugées valables à tel moment ne le seront pas à tel autre. C'est ainsi que le chercheur doit constamment prendre des décisions à partir de quatre principes fondamentaux qui déterminent sa conduite technique : le niveau de précision, le degré d'intervention, le niveau de profondeur et l'importance relative des faits et des attitudes. Quelles que soient les formes de l'entrevue, elles s'inspirent toutes de ces mêmes principes.

B. Les pôles d'orientation de l'entrevue

a – Le niveau de précision

Nous avons fait allusion à quelques reprises à l'apparente opposition entre le qualitatif et le quantitatif. Elle s'applique à la situation de l'entrevue. Vaut-il mieux recueillir des informations limitées en nombre mais précises, s'exprimant d'habitude numériquement, ou des renseignements riches en détails de toutes sortes ? Le niveau de précision désiré peut varier selon les stades de la recherche. Ainsi, on pourra récolter des matériaux de divers types au cours d'étapes successives. Au lieu de s'opposer, ces genres de données sont en fait complémentaires.

b – Le degré d'intervention

Le chercheur doit-il contrôler entièrement la situation en définissant les cadres de la discussion, ou doit-il laisser à son informateur l'entière liberté d'aborder les sujets qui l'intéressent ? Dans ce dernier cas, quelles seront la nature et l'intensité de son intervention ? Nous avons déjà utilisé ce principe pour différencier les deux grands types d'entrevue. Toutefois à l'intérieur de l'un ou de l'autre sous-groupe, le degré d'intervention du chercheur est variable et surtout, la manière dont il intervient est dictée par la situation de recherche.

c – Le niveau de profondeur

¹¹ Il y a là certaines limitations sérieuses au moment de l'analyse puisque nous accordons, techniquement parlant, la même importance aux faits récoltés et que nous les considérons comme équivalents.

Le chercheur veut-il aborder un grand nombre de sujets ou, au contraire, se limiter à un nombre restreint qu'il couvre en profondeur en posant toutes les sous-questions nécessaires ? Vise-t-il à rencontrer plusieurs informateurs rapidement, ou plutôt à s'entretenir avec un petit nombre qui soient hautement qualifiés ? Voilà une autre opposition apparente entre l'extensif et l'intensif. En fait, le chercheur pourra, à l'occasion d'une même étude, interroger les uns sur plusieurs points et les autres sur peu. Sa décision sera toujours fonction des éléments en cause en vue d'économiser les efforts et d'obtenir un rendement optimum.

d – L'importance des faits et des attitudes

En ce qui concerne les événements étudiés, le chercheur pourra s'intéresser davantage aux faits concrets tels que vécus, ou encore aux attitudes des participants et aux perceptions subjectives de chacun. En dernier lieu, il pourra s'attacher autant aux uns qu'aux autres. Si son étude porte sur les faits ou sur les attitudes, le chercheur recueillera des données aux deux niveaux, mais accordera une plus grande importance à celui qui est le plus directement relié à l'objectif initial de l'étude.

2. La conduite de l'entrevue

En ce qui touche la conduite de l'entrevue, il faut distinguer chez le chercheur deux aspects : son aptitude à entretenir des relations humaines avant d'entrer en contact avec l'informateur et au moment de l'entrevue proprement dite, et son aptitude à interroger et à récolter des informations.

A. Le maintien de « bonnes » relations humaines

a – Relations dans la communauté

Sans vouloir établir de recettes, nous énoncerons sept principes qui sont valables dans la plupart des études.

1° *Justifier sa présence au moment de son entrée dans la communauté*¹² en tenant compte des objectifs de son projet et des caractéristiques de celle-ci.

Cela veut dire que le chercheur devra se faire accepter par les membres de la communauté en tant qu'observateur et résident temporaire de la localité s'il cherche à s'y intégrer par la résidence et la participation sociale. La justification doit être à la portée des gens étudiés. Dans certains cas, elle nécessitera que le chercheur trouve un « moyen honnête » de gagner sa vie dans le milieu même. Ce sont là des cas d'exception puisque l'entreprise de recherche (recueillir de la documentation, effectuer des entrevues, rédiger des notes d'observation et des rapports d'entrevue, etc.) sera considérée comme un gagne-pain si le chercheur se donne la peine de définir son rôle, de préciser ses objectifs, de justifier le choix de la communauté étudiée et d'expliquer l'utilisation qu'il entend faire des matériaux recueillis.

À l'occasion des études de l'Université Cornell dans le comté de Stirling, l'équipe de recherche avait rédigé un dépliant¹³ pour informer la population sur ses activités. Voici les sujets abordés dans le dépliant : l'Université Cornell ; ses études sur le développement communautaire à travers le monde ; son centre multidisciplinaire de recherche ; celle que font d'autres centres universitaires ; les divers projets d'étude dans Stirling sur le développement communautaire ; la nature de la recherche empirique ; l'organisation administrative du groupe de chercheurs ; l'utilité fonctionnelle des études dans Stirling ; les raisons du choix du comté ; les principaux travaux entrepris à ce jour ; les relations entre la

¹² Expression utilisée ici pour désigner toute unité sociale ou groupe.

¹³ Voir "Questions and Answers about the Cornell Programme for Research in Community Development, Second Edition, Revised and reprinted, 1954".

clinique psychiatrique et les autres chercheurs ; les objectifs des activités professionnelles de la clinique ; la coordination des trois équipes disciplinaires ; les sources de financement ; les institutions qui s'intéressent à ces travaux.

2° *Remplir les conditions minimales pour se faire accepter* au sein de la communauté. Cela veut dire : être ou devenir membre d'une paroisse ou d'un syndicat, accepter des responsabilités, respecter les normes opérantes dans le groupe, se conformer aux traditions, aider en cas de nécessité, en un mot, adopter le rythme de vie et les coutumes de la localité.

3° *Établir et entretenir un grand nombre de relations sociales*, en respectant les réseaux et les unités fonctionnels et en évitant d'engendrer ou de perpétuer des conflits. Les relations sociales doivent se poursuivre dans les cadres les plus variés et favoriser la rencontre du plus grand nombre possible d'individus. Au surplus, le chercheur doit observer des formes dans ses rencontres avec les informateurs et dans les sujets qu'il aborde en guise d'introduction. En bref, le chercheur doit se débarrasser de ses valeurs et de ses conduites ethnocentriques.¹⁴

4° *Éviter d'exprimer des idées, des croyances ou d'afficher des attitudes susceptibles de blesser l'informateur* parce que contraires aux siennes. La neutralité est un principe toujours valable. Il faut se tenir à l'écart des affiliations partisans dans un groupe socialement différencié et s'interdire de s'identifier trop exclusivement à un segment social (clique, clan, etc.). Ce principe vaut pour les projets de recherche qui portent sur la totalité.

5° *Gagner la confiance et l'admiration des informateurs* par sa discrétion et ses connaissances. On ne raconte jamais, en les nommant, ce qu'ont dit d'autres informateurs. On évite même, en certaines circonstances, de révéler les sujets discutés au cours d'entrevues précédentes. Les informateurs auront ainsi l'assurance que le chercheur est fiable et qu'il utilise avec discernement les informations et matériaux déjà recueillis. La discrétion n'est cependant pas synonyme d'une ignorance simulée. Nous croyons, au contraire, que les informateurs se révéleront plus productifs si le chercheur démontre une certaine compétence dans le sujet à l'étude.

6° *Se comporter envers tous les informateurs avec le même respect de leur personne*, quels que soient leur niveau de scolarité, la couleur de leur peau, leurs croyances religieuses, leur statut économique, leur degré de coopération, etc.¹⁵

7° *Si le chercheur travaille en équipe, il doit protéger – et non pas ternir – la réputation personnelle et professionnelle de ses collègues*. Il doit, de plus, ménager son équilibre émotif en s'accordant le repos dont il a besoin, des loisirs réguliers et des sorties hors du milieu d'étude.

b – Relations durant l'entrevue

1° *S'entretenir avec l'informateur à un moment qui lui convient et à l'endroit de son choix*. Il ne faut pas oublier que c'est le chercheur qui a besoin d'aide et que l'informateur lui rend service. Celui-ci doit non seulement se sentir important et nécessaire, mais il peut imposer certaines conditions de temps, de lieu et de durée. Nous ne pouvons pas ici discuter à fond la question de la rémunération. En principe, le chercheur doit éviter de payer en argent les services de l'informateur. Autrement, il s'imposerait des contraintes financières, qui risqueraient de devenir excessives, sans s'assurer pour cela une meilleure productivité ou une meilleure qualité des données. Il devra, évidemment, assumer les dépenses de son informateur, mais trouvera des moyens de témoigner sa reconnaissance (cadeaux, services particuliers, etc.).

2° *Garder la neutralité durant l'entrevue*. Cela veut dire de ne prendre parti ni pour l'informateur ni contre lui. Il s'agit de bien lui faire comprendre que vous respectez son

¹⁴ Qui sont reliées à son ethnie ou groupe d'origine.

¹⁵ Ces divers principes sont intégrés dans le code d'éthique de la profession.

point de vue et ses opinions et que ceux-ci sont importants pour vous et votre recherche. La préoccupation du chercheur est de comprendre les attitudes de l'informateur aussi complètement et exactement que possible. Celui-ci se livrera à condition que le chercheur pose au bon moment les sous-questions appropriées. Si l'observé veut connaître les attitudes du chercheur, ce dernier devra alors, en toute sincérité, les lui révéler.

3° *Un des éléments positifs de la relation interpersonnelle est lié, chez l'informateur, à la perception de son rôle.* S'il peut aborder les sujets qu'il désire dans l'ordre qu'il préfère, s'il peut en discuter à sa guise aussi longuement qu'il le veut, s'il sent que le chercheur s'intéresse au plus haut point à ce qu'il dit, il aura l'impression d'apporter une contribution importante à la recherche. Le chercheur doit donc savoir écouter et n'intervenir qu'aux moments propices, afin d'accorder une certaine liberté d'élocution à l'informateur. Il profitera de ces interventions pour ouvrir de nouveaux champs d'interrogation, pour poser des sous-questions à l'intérieur du même champ, ou encore pour livrer à l'informateur ses propres expériences dans le même domaine. Ces confidences tendront à créer un dénominateur commun et à resserrer les liens entre les deux interlocuteurs. Le climat de confiance permettra de véritables échanges qui pourront se poursuivre à l'occasion de rencontres ultérieures. Il sera facile d'ajourner l'entrevue sans froisser l'informateur et de la reprendre à un autre moment.

B. Aptitude du chercheur à récolter des informations

Le maintien de relations interpersonnelles satisfaisantes durant l'entrevue est une condition nécessaire mais insuffisante pour récolter des données essentielles de qualité. Ce n'est pas tout de se justifier soi-même et d'entretenir des relations amicales avec un groupe d'individus. Il faut encore que les rencontres soient productives et fiables. Nous touchons ici à l'aspect technique de la communication entre l'informateur et le chercheur. Les aptitudes techniques de ce dernier se traduisent par une série d'attitudes appropriées durant la transmission des messages et son habileté à alimenter et à animer les échanges. L'influence de certains de ces aspects techniques sur la qualité des relations interpersonnelles a déjà été discutée. Ce sont leurs répercussions durant le processus de communication qui nous préoccuperont davantage ici. Nous sommes conscients d'effectuer là un découpage heuristique, visant à mieux représenter les éléments en cause, vus sous divers angles.

a – Attitudes du chercheur durant le processus de communication

L'attitude du chercheur durant le processus de communication est dictée par les objectifs scientifiques qu'il s'est fixés. Il doit plaire à son informateur et lui inspirer confiance, mais il doit aussi être efficace et accumuler les informations qui expliquent le phénomène étudié. L'attitude du chercheur, au moment de l'entrevue, se compose de trois éléments : ouverture d'esprit, appréciation des champs de connaissance de l'informateur, et refus de considérer toute réponse comme définitive.

1° *L'ouverture d'esprit.* Même s'il possède un schéma d'entrevue qu'il doit couvrir dans un temps limité (entrevue centrée), le chercheur ne doit pas s'enfermer exclusivement dans cet univers, mais plutôt laisser libre-cours à la verve de son informateur. À ce compte seulement pourront apparaître des données inattendues, mais pertinentes. L'ouverture d'esprit est d'une valeur inestimable dans l'exploration où il s'agit, entre autres, d'obtenir tous les éléments devant concourir à la définition du problème. Ce n'est pas un simple état de réceptivité, c'est aussi le désir de ne point se fixer prématurément dans un schème d'explication et de ne point influencer les perceptions et les explications de l'informateur. En somme, c'est une attitude scientifique, une attitude raisonnée et contrôlée qui vise à accroître la productivité et la validité de l'entrevue.

2° *L'appréciation des champs de connaissance de l'informateur.* Il est important également que l'homme de recherche repère et apprécie les champs particuliers de connaissance de l'informateur, afin d'y orienter les échanges et de bénéficier pleinement de ses expériences. Certains informateurs sont peu enclins à parler abondamment des sujets qu'ils connaissent le mieux, surtout si le chercheur est directif et passe d'un sujet à l'autre. En principe, l'entrevue est une situation privilégiée où le chercheur doit tirer avantage des connaissances et expériences de l'informateur.

3° *Le refus de considérer toute réponse comme définitive.* Le chercheur expérimenté est méfiant ; il examine d'un œil critique les informations qu'il récolte. Ce doute nécessaire à l'égard des faits d'observation est un élément essentiel de la recherche. Aussi le chercheur doit-il prévoir des modes de vérification interne et externe lorsque cela est possible. Cela l'amènera à poser des sous-questions, à demander des explications à certaines réponses (vérification interne) et à effectuer des observations sur les lieux et dans le milieu plus large (vérification externe).

Les expériences conduites dans des conditions très variées ont clairement démontré que l'informateur s'identifie au chercheur. Il essaie de lui fournir le genre d'informations que celui-ci recherche afin de lui plaire et de se conformer à son attente, telle qu'il la perçoit.

b – Les manières de conduire une entrevue

La technique de l'entrevue est changeante. Les personnalités des informateurs et des chercheurs se distribuent sur toute l'échelle des types humains ; les situations de recherche sont elles-mêmes extrêmement complexes et variables, de telle sorte qu'il n'existe point de méthode normalisée pour conduire une entrevue, ni d'ensemble de règles techniques applicables dans la plupart des circonstances. C'est ainsi que l'on en vient à concevoir la conduite de l'entrevue comme un art difficile, qui ne s'acquiert jamais complètement. Le principe de l'expérience est de créer un climat naturel qui favorise la confiance mutuelle, la sincérité, et la reconstitution d'univers de vie significatifs. Cela suppose une communication dans les deux sens, l'élimination des brouillages techniques, la réduction des distances socio-économiques et des barrières psychologiques, une véritable *expérience sociale* partagée.

Ce n'est pas ici le lieu de définir les manières précises de poser des questions et sous-questions et de soutenir la communication proprement dite. Ces aspects techniques sont développés dans des ouvrages spécialisés sur l'entrevue.

3- Le questionnaire ou « l'entrevue sur échantillon » (TD3)

- **Objectif** : Saisir la technique du questionnaire, ses caractéristiques ainsi que ses principes.
- **Support** : Tremblay, M. A,(1968). *Initiation à la recherche dans les sciences humaines*. Montréal : McGraw-Hill, Éditeurs.

1- Le questionnaire, définition et caractéristiques (Extrait 1, pp.359-362)

- Qu'est-ce qu'un questionnaire ou « une entrevue sur échantillon » ?
- À quel type de recherche relève la technique du questionnaire ?
- Quelles sont les principales enquêtes par questionnaire ?
- Quelles sont les caractéristiques fondamentales du questionnaire ? Expliquez chacune d'elle ?

(Extrait 1, pp.359-362)

II. – Les caractéristiques du questionnaire

1. Les types d'enquête globale

L'entrevue sur échantillon comporte habituellement l'utilisation d'un questionnaire ou d'un formulaire. Celui-ci sert à interroger un certain nombre d'individus choisis, à un moment donné, selon des critères préalablement définis dans un modèle d'échantillonnage, et il est construit en fonction de thèmes particuliers. C'est la technique du questionnaire, le prototype des études transversales. Contrairement aux autres types d'entrevue, qui permettent des études qualitatives (en profondeur), le questionnaire fournit le cadre des études quantitatives portant sur plusieurs segments sociaux à la fois. Il existe deux types d'enquêtes globales¹⁶ : descriptive, et explicative ou d'expérimentation.

A. L'enquête globale descriptive

L'enquête globale descriptive vise à recueillir des données numériques comparables en mesurant une ou plusieurs variables dans un univers donné. Essentiellement, elle recueille des constatations très précises sans être en mesure de les replacer dans leur contexte plus large ou de les expliquer. Comme l'indique le qualificatif, elle décrit une situation en y introduisant des précisions uniformes. Bien que ce type d'enquête ne permette pas d'établir des relations entre variables, il doit s'appuyer sur une conceptualisation adéquate et sur une analyse conceptuelle élaborée. Dans ses études sur questionnaire du comportement sexuel, Kinsey utilisait jusqu'à trois cents indicateurs différents représentant diverses dimensions.

B. L'enquête globale explicative

L'enquête globale explicative permet d'établir des relations entre variables et d'élaborer des schémas d'explication. Ce type d'enquête est possible lorsque le problème est conceptuellement bien défini, et que ces définitions ont déjà été expérimentées dans des situations concrètes. On se sert habituellement des résultats d'une enquête descriptive ou d'entrevues d'exploration pour construire le questionnaire. On y utilise le modèle expérimental en essayant, toutefois, de le reproduire dans un contexte naturel (*natural setting*). Au lieu d'identifier les variables antécédentes ou indépendantes (les *causes*) et de

¹⁶ H. Hyman, *Survey design and analysis*, p. 60-83.

les isoler complètement en laboratoire pour établir la nature de leurs influences respectives, le chercheur doit les étudier *in vivo*.

2. Les principales caractéristiques

A. Un instrument de mesure

C'est un instrument de mesure dans un schème de vérification. Il définit les dimensions d'une variable indépendante afin d'analyser ses influences sur la variable dépendante. Le questionnaire bien construit essaie de reproduire les conditions de l'expérimentation en contrôlant l'ensemble des facteurs en présence afin de les étudier séparément.

Toute expérience construite en vue de vérifier l'hypothèse d'une relation causale entre un facteur X et un phénomène P comprend les éléments suivants :

- Deux situations ou deux groupes.
- Le facteur causal X est retracé ou introduit dans le groupe expérimental tandis qu'il est absent dans le groupe-contrôle.
- Présence ou absence du phénomène P prédit.

Le phénomène P est observé dans le groupe expérimental et dans le groupe-contrôle (S'il est présent) de la façon suivante :

- 1° Dans le groupe expérimental, l'observateur vérifie si l'hypothèse est valable à l'aide de la méthode des différences. Le principe s'exprime ainsi : si le phénomène n'apparaît pas lorsque sa cause présumée apparaît, on ne peut affirmer que celle-ci est sa cause véritable.
- 2° Dans le groupe-contrôle, l'hypothèse est vérifiée à l'aide de la méthode de la concordance. Ce principe s'exprime ainsi : si la cause présumée d'un phénomène n'apparaît pas chaque fois qu'apparaît le phénomène, on ne peut affirmer qu'elle est la cause véritable.

B. Un instrument normalisé¹⁷

Tout instrument normalisé est le résultat d'une systématisation de l'observation.

- a) Les questions sont déterminées d'avance. Les réponses obtenues seront comparables parce qu'elles proviendront des mêmes *stimuli*. Autrement, les différences individuelles pourraient être dues à des différences de la sensibilité instrumentale.
- b) Les questions posées aux interrogés possédant les mêmes caractéristiques sont identiques. Cela aussi favorise la rigueur des comparaisons interindividuelles.
- c) Ces questions sont toujours posées dans le même ordre.

C. Un instrument calibré

C'est un instrument qui a été mis à l'essai, c'est-à-dire qu'il a été utilisé en vue d'évaluer s'il mesure bien ce pour quoi il a été construit et s'il produit invariablement le genre d'associations verbales que l'on veut mesurer.

D. Un instrument qui mesure à la fois les données objectives et les données subjectives

Par données subjectives, on entend les états affectifs tels que les attitudes, les aspirations, les privations, les tensions, les émotions, etc. Les données objectives sont notamment celles sur l'âge, le sexe, l'affiliation religieuse, la profession et le revenu.

E. Le double aspect de la mesure

a – Aspect individuel

Chaque questionnaire représente une unité d'observation qui peut être analysée pour elle-même. Ainsi, on peut reconstituer le profil des attitudes d'un individu.

¹⁷ Pour étudier l'historique de cette technique, voir Pauline Young, *Scientific Social Survey and Research*, New York, Prentice-Hall, 1949, p. 1-76.

b – Aspect collectif

Il se rapporte au genre d'analyse que l'on entreprend sur un ensemble de questionnaires. On regroupe les réponses afin d'obtenir les tendances moyennes. Ces dernières peuvent être obtenues pour l'échantillon tout entier en tenant compte ou non du milieu de résidence de l'interrogé.

F. Utilisation d'un échantillon quantitatif

Comme nous l'avons affirmé plus tôt, le questionnaire s'adresse à un segment de la population dont les caractéristiques sont préalablement définies. L'enquête globale s'est améliorée surtout avec les progrès dans le domaine de l'échantillonnage. Il est maintenant possible, à condition de respecter certaines méthodes, d'extraire d'un univers donné un nombre restreint d'unités avec la certitude qu'elles représentent l'ensemble des caractéristiques de l'univers.

G. Tout questionnaire est construit en fonction de l'analyse

Il tient compte des échelles, indices, typologies, analyse corrélative, ainsi que des types d'explication retenus.

L'examen de ces différentes caractéristiques souligne bien les conditions préalables à l'utilisation d'un questionnaire. Il faut que le sujet à l'étude soit parfaitement connu. Cela nécessite aussi l'élaboration d'un appareil opératoire compliqué. Ce sont les mécanismes même de cette élaboration que nous allons considérer maintenant en examinant systématiquement les principes à respecter dans la construction d'un questionnaire.

2- Les critères d'élaboration du questionnaire, (Extrait 2, p.362)

- Quels sont les critères à prendre en considération lors de l'élaboration d'un questionnaire?

(Extrait 2, p.362)

III. – La construction du questionnaire

Dans cette section, nous nous proposons de traiter sommairement des aspects suivants : les objectifs de l'enquête globale ; le genre d'informations à recueillir ; la formulation des questions ; la formulation des réponses ; la codification des réponses ; la mise à l'épreuve du questionnaire ; (...) l'exemple d'une variable du *Family Life Survey*.

3.1. Les critères d'élaboration du questionnaire, (Extrait 3, pp.363-364)

- Quels sont les éléments associés à la définition des objectifs de l'enquête ?
Expliquez la relation qui existe entre eux ?
- Illustrez cette association à partir de l'exemple cité dans l'extrait 3

(Extrait 3, pp.363-364)

1. Définition des objectifs de l'enquête globale

Dans nos études sur la santé mentale en Nouvelle-Écosse, nous avons utilisé plusieurs instruments de travail, dont le questionnaire. En 1952, l'équipe sociologique administra l'un de ces questionnaires, le *F.L.S. (Family Life Survey)*, à 2 000 familles. Nous nous en servons pour illustrer les principes exposés ici. Dans le cas du *F.L.S.*, les objectifs étaient les suivants :

A. Mesurer l'intensité de la désintégration sociale dans le comté de Stirling par l'utilisation de sept variables (pauvreté-richesse, acculturation-marginalité, sécularisation, désastre, migration, changements sociaux rapides et santé physique). Établir des estimations statistiques sur la distribution de ces sept variables sociologiques dans les différentes unités sociales fonctionnelles du comté.

B. Mesurer la fréquence des désordres psychiatriques par le dépistage systématique d'individus manifestant des symptômes d'ordre ou d'intérêt psychiatrique.

C. Vérifier et compléter les résultats du travail anthropologique.

Au moment où le questionnaire fut construit, nous nous sommes rendu compte de l'importance des travaux anthropologiques préliminaires à travers le comté (entrevues d'exploration, informateurs-clés, observation-participante, monographies de villages et de villes). Cela valait autant pour l'opérationnalisation des variables à l'étude (par le choix d'indicateurs valables) que pour la formulation des questions à un niveau d'abstraction compréhensible par la majorité des individus du milieu et pour le choix des mots et des phrases.

Les objectifs du *F.L.S.* s'insèrent dans d'autres beaucoup plus vastes, à savoir l'exploration des relations qui existent entre les désordres psychiatriques et le milieu social avec l'intention d'évaluer la proposition générale que les facteurs sociaux et culturels sont des causes dans l'étiologie du déséquilibre émotif. De plus, ces objectifs devaient être atteints par l'utilisation d'instruments multiples tels que la psychothérapie, les tests psychologiques, les entrevues, quelques histoires de vie, l'observation-participante et les forums de discussion. En dernier lieu, ces objectifs particuliers du questionnaire découlent d'un schéma conceptuel qui confère une orientation théorique générale à tout le travail de recherche y compris à l'enquête globale. Sans ce modèle théorique, il est tout à fait impensable de construire un modèle opératoire duquel découlera un questionnaire adéquat.

Pour fins d'orientation, mentionnons quelques-uns des éléments sur lesquels repose ce cadre conceptuel¹⁸. L'hypothèse primordiale est la suivante : le milieu est un facteur important dans la genèse et l'évolution des désordres psychologiques. À l'intérieur de ce milieu, il faut distinguer deux catégories de facteurs socioculturels :

- a) ceux qui engendrent des troubles psychologiques ;
- b) ceux qui favorisent la maturité affective.

Parmi ceux qui engendrent les troubles psychologiques, les facteurs de désintégration sociale semblent jouer un rôle capital.

Cette hypothèse fondamentale s'appuie sur les trois postulats suivants

- Chez l'enfant, un milieu désorganisé gêne le développement normal.
- Chez l'adulte, un milieu désorganisé entrave la satisfaction des besoins essentiels et des tendances les plus élémentaires comme la sociabilité.
- Chez le malade, un milieu désorganisé réduit sensiblement les chances de guérison.

¹⁸ Cf. Alexander H. Leighton, *Name is Legion: Foundation for a Theory of Man in Relation to Culture*, New York, Basic Books Inc., 1959.

De plus, cette hypothèse fondamentale exige une double vérification :

- au niveau du groupe où l'intégration et la désintégration sont étudiées (perspective écologique) ;
- au niveau de l'individu – expériences personnelles de chacun des individus avec les variables de désorganisation.

3.2. Les critères d'élaboration du questionnaire, (Extrait 4, p.365)

- Quels sont les éléments associés au genre d'information à recueillir au moyen du questionnaire ? Expliquez la relation qui existe entre eux ?
- Illustrez ces éléments ainsi que leur association à partir de l'exemple cité dans l'extrait 4

(Extrait 4, p.365)

2. Le genre d'informations à recueillir

Après avoir déterminé les variables auxquelles on s'intéresse et les relations qui existent entre elles, il s'agit, par la suite, de définir le genre d'observations qu'il faudra recueillir. Chacune des variables choisies devra donc être analysée, c'est-à-dire traduite par des dimensions et des indicateurs. Ces derniers devront permettre l'observation directe du concept. Comme nous l'avons déjà vu, des variables comme la pauvreté, la marginalité culturelle, la sécularisation, ne peuvent être observées directement. Il faudra choisir des secteurs du comportement humain dans lesquels se traduisent des privations de toutes sortes, l'ambiguïté dans l'identification ethnique et l'affaiblissement du sentiment religieux. Cette traduction des variables dans des indices capables de les représenter adéquatement établit une liaison entre les objectifs de l'enquête et le genre de questions à formuler.

Utilisons, comme exemple, la variable pauvreté-prospérité.

Six dimensions mesureront le degré de pauvreté et de prospérité d'une famille :

- a) *La profession* – genre d'emploi, niveau professionnel, genre d'industrie, une seule ou plusieurs occupations, stabilité ou mobilité professionnelle.
- b) *Le niveau de revenu disponible* – salaire, revenus provenant d'autres sources, épargne, endettement.
- c) *La stabilité de l'emploi et du revenu* – chômage ou emploi stable, durée du chômage, compensations (assurance-chômage).
- d) *Le niveau de vie* – déterminer le niveau de vie des familles par la présence ou l'absence de possessions matérielles et « culturelles ».
- e) *Le niveau des aspirations.*
- f) *L'attitude face aux conditions de vie* – image des conditions de vie, attitude vis-à-vis du travail, du salaire.

3.3. Les critères d'élaboration du questionnaire, (Extrait 5, p.366-374)

- Quels sont les objectifs à fixer lors de la formulation des questions du questionnaire ?
- Quels sont les différents aspects techniques à prendre en considération lors de la formulation des questions de « l'entrevue sur échantillon » ? Détaillez chacun d'eux
- Quels sont les critères à utiliser dans la formulation des questions ?

(Extrait 5, p.366-374)

3. La formulation des questions

(...)

Lors de la formulation des questions, on doit viser deux objectifs principaux :

- Traduire les indicateurs (d'une dimension et variable) dans une forme apte à être communiquée et saisie par l'interrogé.
- Créer, par le type de questions posées et par l'ordre dans lequel elles le sont, un climat psychologique favorable entre le chercheur et l'interrogé, afin d'obtenir sa franche collaboration. Il faut, en outre, tenir compte de trois éléments : le langage et le vocabulaire, le niveau d'information de l'interrogé, et l'agencement des questions.

Ces considérations nous amènent à discuter séparément les aspects techniques de la formulation des questions.

A. La forme de la question

a – La clarté de l'expression

« Êtes-vous favorable ou défavorable à la grève des étudiants ? »

et non

« Avez-vous approuvé la façon dont les étudiants se sont comportés lorsque le Premier Ministre n'a pas voulu les recevoir ? »

b – Une seule idée à la fois

« Êtes-vous favorable ou défavorable à la grève des étudiants (1958) et à l'éducation gratuite pour tous à tous les niveaux de l'enseignement ? »

FAVORABLE

DÉFAVORABLE

Que l'interrogé réponde « Favorable » ou « Défavorable », vous ne saurez pas de façon certaine s'il l'est à la grève, à l'éducation gratuite pour tous, à l'instruction gratuite à tous les niveaux, ou à plusieurs de ces propositions. Il y a trois idées qu'il faut dissocier et exprimer dans trois questions différentes.

1) « Êtes-vous favorable ou défavorable à la grève des étudiants ? »

2) « Êtes-vous favorable ou défavorable à l'instruction gratuite généralisée ? »

Si la réponse est « Favorable »

3) « Est-ce que l'instruction gratuite généralisée devrait ou non exister à tous les paliers de l'enseignement ? »

Au primaire seulement ;

Au primaire et au secondaire seulement ;

- Au primaire, secondaire et universitaire ;
- Ne sais pas.

c – Le caractère facilement compréhensible de la question

1° Éviter les termes techniques comme :

- « Quel est votre background ethnique ? »
- « Est-ce que vous croyez qu'il existe une certaine stratification sociale dans la ville de Québec ? »
- « Est-ce qu'il y a beaucoup ou peu de mobilité sociale dans la ville de Québec ? »

Il faut donc choisir les mots que les interrogés les moins instruits pourront comprendre (niveau d'abstraction). Si l'interrogé ne saisit pas la question, il se sentira inférieur et accordera difficilement sa coopération. Même s'il persiste à coopérer, il répondra mal et diminuera la validité du questionnaire, qui ne recueillera plus les informations désirées.

2° Utiliser les expressions régionales

- « Jusqu'à quel grade ¹⁹ êtes-vous allé à l'école ? »

B. La pertinence des questions

a – L'importance de la continuité

De façon générale, il faut regrouper toutes les questions qui se rapportent au même sujet afin que l'interrogé puisse se concentrer sur un aspect du problème plutôt que de voyager superficiellement d'un sujet à l'autre. Supposons que nous désirions étudier la mobilité géographique d'un individu ; nous lui poserons, en un bloc, toutes les questions qui se rapportent :

1° au lieu de naissance ; 2° au nombre d'années vécues sur place ; 3° à l'histoire des déménagements successifs ; 4° à ses attitudes concernant les milieux de résidence.

b – Nécessité d'une transition entre les séries de questions

Il faut une transition entre un type de questions et un autre. Celle-ci prend la forme d'une explication sommaire. Ainsi, si nous venons de poser une série de questions sur l'occupation, et si nous voulons maintenant passer à des questions sur les *désastres*, il faudra une transition comme celle-ci :

- « Nous nous intéressons également aux graves problèmes que les familles de votre village ont connus depuis quelques années. »

Si cette explication n'est pas fournie, il y a risque que l'interrogé interprète mal les intentions du chercheur ou rejette ces nouvelles questions parce qu'à son point de vue elles n'ont point de rapport évident avec l'objectif. S'il nourrit déjà des soupçons, il est possible qu'il réduise sa collaboration.

C. Le niveau d'information de l'interrogé

Il ne faut pas préjuger du niveau d'information de l'interrogé. On ne doit pas le considérer, *a priori*, comme un spécialiste de la question étudiée, tels les problèmes internationaux, et lui demander :

- « Croyez-vous que l'occupation des enclaves portugaises de l'Inde par le gouvernement indien a diminué, sur la scène internationale, le prestige de Nehru comme pacifiste ? »

L'interrogé pourra fournir une réponse qui décèlera une certaine connaissance de la politique internationale. Pourtant, le plus souvent, il ne saura pas ce dont vous parlez et pourra faire un commentaire du genre :

- « Je ne savais pas que le Portugal avait des possessions en Inde. »
- « Je ne savais pas que les Indiens avaient occupé les possessions portugaises de leur territoire. »

¹⁹ Expression utilisée en Acadie.

Nous venons de choisir un exemple un peu inhabituel. Cependant, dans le même ordre d'idée, il ne faudra pas considérer l'interrogé comme un spécialiste des questions ouvrières et lui demander à brûle-pourpoint :

« Est-ce que les ouvriers de Murdochville avaient ou n'avaient pas de raison de se mettre en grève ? »

Avaient raison N'avaient pas raison

Je ne sais pas

Ce genre de questions dépasse les expériences immédiates d'un grand nombre de gens. Il s'agit d'éviter de les embarrasser en leur posant des questions qu'ils ne connaissent que peu ou pas du tout.

Par ailleurs, il faut donner à l'interrogé l'impression que l'on cherche à connaître son opinion, et que celle-ci équivaut à celle des autres. Quelques interrogés hésiteront à donner leur opinion, par humilité (« Je ne pense pas vous apprendre grand-chose »), ou par orgueil (« tout le monde connaît ça »).

S'il faut éliminer les questions trop techniques et celles qui présupposent certaines expériences, il faut éviter aussi de poser des questions banales. Nous le verrons un peu plus tard, il est habile de chercher à savoir d'avance si les informations que l'on désire obtenir ont été accessibles à celui que l'on interroge.

D. Critères à utiliser dans la formulation des questions

a – La neutralité

Il faut s'arranger pour ne pas biaiser les réponses dans un sens ou dans un autre par la manière de formuler la question. Il existe au moins trois façons de provoquer des biais : 1° en ne présentant dans la question qu'une seule des options possibles ; 2° en valorisant un genre de réponse au détriment d'un autre ; 3° en posant un jugement de valeur dans la question. Voyons comment cela se produit dans des exemples concrets.

1° *Présentation d'une seule option.* Si l'on veut poser une question sur une attitude, on inscrira dans la question l'attitude positive et l'attitude négative. Ainsi, les possibilités d'avoir une réponse véridique sont accrues puisque chaque proposition a une chance égale d'apparaître dans la réponse.

On ne dira pas

« Vous êtes en faveur de la cessation des expériences nucléaires, n'est-ce pas ? »

OUI

NON

Dans ce cas, la réponse « oui » sera nécessairement la plus fréquente, parce que l'interrogé voudra être d'accord avec la réponse que vous apportez par votre question. Vous aurez influencé son jugement, biaisé sa réponse – par un vice de l'instrument.

Mais on dira :

« Êtes-vous favorable ou défavorable à la cessation des expériences nucléaires ? »

FAVORABLE

DÉFAVORABLE

Ou encore :

« Choisissez la proposition qui ressemble le plus à votre opinion actuelle au sujet des expériences nucléaires »

– Je suis d'avis que les essais nucléaires

a) devraient cesser immédiatement

b) devraient continuer pour certaines fins

c) devraient continuer sans limitations.

2° *La valorisation d'une réponse par la manière de poser la question.* On peut aussi biaiser la réponse d'un interrogé en valorisant (charge émotionnelle) une proposition au

détriment d'une autre, soit par un jugement de valeur, soit encore par un acte approuvateur ou réprobateur.

On ne dira pas

« Avez-vous exercé votre droit de citoyen aux dernières élections provinciales en votant ? »

OUI

NON

Mais on dira :

« Avez-vous voté aux dernières élections ? »

OUI

NON

Il est bien certain que la première version trouvera beaucoup plus de votants que la deuxième.

On ne dira pas

« En tant qu'ouvrier à salaire modeste, êtes-vous favorable à l'instruction gratuite à tous les niveaux ? »

OUI

NON

INDÉCIS

Mais on dira :

« Êtes-vous favorable ou défavorable à l'instruction gratuite à tous les niveaux ? »

3° *Le jugement de valeur*, dans une question, influencera l'interrogé.

On ne dira pas :

« Êtes-vous favorable ou défavorable à l'idée de donner le surplus de blé canadien aux peuples qui meurent de faim ? »

L'interrogé sera nécessairement favorable puisque lui non plus ne voudra pas laisser les gens mourir de faim.

b – L'utilisation des questions-filtre

Avant de poser une question à un interrogé, il faut être assuré qu'elle s'applique à lui, ou que l'interrogé possède l'information désirée.

On ne commencera pas un questionnaire par la question suivante « Combien avez-vous d'enfants vivant avec vous dans cette maison ? »

Il faudra auparavant connaître l'état matrimonial de l'interrogé (marié, célibataire, veuf, séparé).

S'il est marié, on pourra chercher à savoir s'il a des enfants. Dans l'affirmative, on lui demandera alors : « Combien d'enfants vivent avec vous dans cette maison ? »

E. L'utilisation des questions d'explication

Il existe une logique interne dans la construction d'un questionnaire. On doit passer des questions les plus générales aux plus particulières, en procédant par élimination. C'est une erreur fréquente que de poser des questions qui ne s'appliquent pas à l'interrogé. De plus, l'instrument doit incorporer des éléments de vérification interne ; autrement dit, l'interrogateur doit être capable de juger par les réponses (les mêmes questions peuvent revenir à des intervalles différents). Si l'interrogé est sincère, s'il est franc et répond au mieux de ses connaissances, il doit y avoir concordance entre les réponses aux questions semblables ou analogues.

De plus, les questions doivent être posées de façon à demander des explications à l'interrogé au sujet de ses attitudes et de ses jugements. Ainsi, si l'interrogé est favorable à la gratuité des études à l'Université, il faut lui demander pourquoi. C'est par la médiation de ces sous-questions que le chercheur pourra connaître les raisons qui motivent les choix de l'interrogé. Ce sont ces données qualitatives qui enrichissent un questionnaire.

F. Genres de questions

Il existe deux types de données auxquelles correspondent deux types de questions : les *données objectives* et les *données subjectives*. Les premières doivent précéder les secondes dans le formulaire. De la même manière, les données subjectives doivent s'appliquer à des faits, des situations et des conduites révélés par l'instrument. Les questions portant sur l'âge, le sexe, le niveau professionnel, l'affiliation religieuse, le degré de scolarité, sont du type *objectif*, tandis que celles sur les états affectifs, les attitudes, les valeurs, les croyances sont du type *subjectif*.

G. Le nombre des questions

Le nombre des questions contenues dans un formulaire varie en fonction : a) du nombre et de la complexité des variables étudiées ; b) des caractéristiques de la population sous observation ; c) du personnel de recherche ; d) des modes d'administration : un questionnaire distribué par le courrier devra être court, tandis que celui qu'utilise directement le chercheur auprès de son interrogé pourra durer jusqu'à une heure et demie.

H. Agencement et continuité des questions

a – Utilisation de plusieurs questions

Il est nécessaire d'utiliser plusieurs questions afin de bien saisir les différents aspects d'un problème : impossible de tout saisir en une seule question si le sujet est complexe. Une question suffira pour les informations de type factuel (âge, sexe, éducation), alors que des informations sur l'occupation (genre d'emploi, niveau professionnel, genre d'industrie, stabilité, sécurité) en exigeront une série. Si l'on s'intéresse aux attitudes et aux aspirations, il faudra plusieurs questions bien formulées pour les caractériser d'une manière satisfaisante.

b – L'ordre des questions

L'ordre dans lequel apparaissent les questions est un des éléments structuraux importants du questionnaire. Il faut connaître dès le départ l'orientation générale de l'interrogé afin de l'amener graduellement à préciser sa pensée. De plus, on évitera de biaiser ses réponses dans les questions suivantes, et l'on cherchera à éveiller et à soutenir l'intérêt de l'interrogé. En application de ces considérations générales, les questions iront, dans la plupart des cas, du général au particulier, du facile au difficile, et de l'impersonnel au personnel.

Exemple :

Imaginons que nous voulons interroger un individu sur sa forte mobilité géographique et sur les attitudes ou états d'esprit associés à ces migrations successives. Selon notre approche, les questions se suivront dans l'ordre que voici :

1) « Pourquoi êtes-vous venu demeurer (retourné) ici ? »

2) « Avez-vous déjà désiré retourner dans d'autres endroits où vous avez vécu ? »

OUI, BEAUCOUP

OUI, UN PEU

NON

Si oui :

2 a) « À quel endroit ? »

2 b) « Pourquoi-là plutôt qu'ailleurs ? »

3) « Lorsque vous vous êtes installé ici (ou que vous y êtes retourné), vous a-t-il été facile ou difficile de faire connaissance avec les gens ? »

TRÈS FACILE

DIFFICILE

MOYENNEMENT FACILE

AUTRE (PRÉCISER)

4) « Quelle fut votre impression de la manière dont les gens vous ont reçu lorsque vous êtes venu vous installer ici ? »

TRÈS BONNE

MAUVAISE

<input type="checkbox"/>	ASSEZ BONNE	<input type="checkbox"/>	TRÈS MAUVAISE
<input type="checkbox"/>	PAS DE DIFFÉRENCE		

5) « Est-ce que le fait de déménager ici fait beaucoup ou peu de différence dans votre vie ? »

<input type="checkbox"/>	BEAUCOUP	<input type="checkbox"/>	TRÈS PEU
<input type="checkbox"/>	UN PEU	<input type="checkbox"/>	PAS DU TOUT

Si beaucoup ou un peu :

5a) « Quelle sorte de différence cela vous a-t-il fait ? »

6) « Avez-vous déjà voulu partir d'ici pour aller vivre ailleurs sans pouvoir le faire ? »

OUI NON

Si oui :

6a) « Quand ? »

« Pourquoi ? »

« Qu'en pensez-vous maintenant ? »

3.4. Les critères d'élaboration du questionnaire, (Extrait 6, p.374-379)

- Quels sont les différents types de réponses citées dans l'extrait 6 ?
- Quelles sont les particularités de chacune ?

(Extrait 6, p.374-379)

4. La formulation des réponses

Il faut distinguer quatre types de réponse : la réponse dichotomique, la réponse à possibilités fixes, la réponse libre, et la réponse projective.

A. La réponse dichotomique

a) L'interrogé doit prendre position et exprimer son accord ou son désaccord avec la question posée quand il s'agit d'une attitude.

« Êtes-vous favorable ou défavorable à l'abolissement de la peine de mort ? »

FAVORABLE DÉFAVORABLE

« Avez-vous déjà été obligé de changer d'emploi pour cause de maladie ? »

OUI NON

B. La réponse à possibilités fixes

a) *Les catégories ne sont pas exhaustives ou mutuellement exclusives* les unes des autres. Aussi, l'interrogé peut choisir la catégorie « autres », ou même indiquer que plusieurs réponses correspondent à sa situation.

Supposons que nous voulions savoir dans quelles circonstances les canadiens français ont des contacts avec leurs meilleurs amis d'origine anglaise. Nous poserons alors la question suivante :

« Considérant votre meilleur ami parmi les Anglais, dans quelles circonstances le rencontrez-vous ? »

- À L'ÉGLISE OU DANS LES ORGANISATIONS PAROISSIALES ?
- DANS LE VOISINAGE ?
- AU TRAVAIL ?
- DANS DES ORGANISATIONS SOCIALES ?

DANS LES LOISIRS ? AUTRES (PRÉCISER) ?

Si nous désirons connaître l'intensité de ce contact interculturel, il faudra ajouter une question de cette nature :

« Environ combien de fois le rencontrez-vous ? »

- PLUSIEURS FOIS PAR SEMAINE
- À PEU PRÈS UNE FOIS PAR SEMAINE
- PLUSIEURS FOIS PAR MOIS
- PEU PRÈS UNE FOIS PAR MOIS
- MOINS D'UNE FOIS PAR MOIS

b) Les catégories sont exhaustives et mutuellement exclusives

L'interrogé ne peut choisir qu'une seule catégorie parmi celles qui lui sont offertes.

Si nous voulons établir une comparaison entre le niveau de vie de l'interrogé et celui des autres, nous pourrions demander :

« Comment votre manière de vivre se compare-t-elle à celle des autres ? »

- BEAUCOUP MIEUX QUE LA PLUPART
- MIEUX QUE LA MOYENNE
- PAS TOUT À FAIT DANS LA MOYENNE
- NETTEMENT EN DESSOUS DE LA MOYENNE
- SANS OPINION

c) Les difficultés de ce genre de réponses

1° Il est parfois difficile d'établir une liste exhaustive et de s'assurer que le choix d'une catégorie entraîne le rejet de toutes les autres. Plusieurs techniques d'analyse (Échelle Guttman, par exemple) s'appuient sur ce postulat.

2° Puisqu'une question comme la précédente exige de porter un jugement sur les conditions de vie des autres, il y aura tendance chez certains à choisir la catégorie *sans opinion*. Tout dépendra des connaissances de l'interrogé et de son aptitude à établir ce genre de comparaison. Dans un questionnaire bien fait, il faudra éviter d'avoir trop d'individus dans les catégories *indécis*, *sans opinion*, *je ne sais pas*, parce que le caractère représentatif de l'échantillon risque d'en souffrir.

C. La réponse libre

a) L'interrogé traduit, dans ses propres mots, son opinion concernant un problème.

« Que pensez-vous de l'instruction gratuite à tous les niveaux ? »

Cela suppose non seulement que l'interrogé connaisse le problème mais aussi qu'il se soit formé une opinion à son sujet.

b) L'interrogé explicite une attitude générale exprimée auparavant. Vous savez, par exemple, qu'il est favorable à la cessation des expériences nucléaires, et vous poursuivez l'interrogation en lui demandant pour quelles raisons,

Par ses réponses explicites, l'interrogé permet d'élaborer, au moment de l'analyse, les schèmes d'interprétation.

D. La réponse projective

Quand un sujet est particulièrement délicat et que le chercheur risque de blesser l'interrogé, il vaut mieux utiliser une approche indirecte. Pour ce faire, on crée une situation fictive et l'on demande à l'interrogé de s'identifier à l'une ou l'autre des situations décrites. Ainsi, pour mesurer l'attachement d'un individu à son village, on peut lui poser la question projective suivante :

« Si le chef de famille pouvait obtenir un emploi qui paie mieux à 200 milles d'ici, que pensez-vous qu'il devrait faire ? »

- ACCEPTER L'EMPLOI ET DÉMÉNAGER LA FAMILLE ;
- ACCEPTER L'EMPLOI ET LAISSER LA FAMILLE ICI ;
- REFUSER CE NOUVEL EMPLOI.

De même, pour mesurer la solidité du sentiment religieux :

« Si vous aviez un ami intime de la même religion que vous, et qu'il l'abandonnait, que feriez-vous ? »

- JE SERAIS MOINS AMI AVEC LUI ;
- JE RESTERAI SON AMI, MAIS J'ESSAIERAI DE LE RAMENER À L'ÉGLISE ;
- JE CONSIDÉRERAI QUE SON CHANGEMENT DE RELIGION NE ME CONCERNE PAS.

4.1. Les critères d'élaboration du questionnaire, (Extrait 7, p.380-382)

- Quels sont les objectifs de la codification des réponses ?
- En quoi consiste la codification ?
- Quels sont les buts de la mise à l'épreuve du questionnaire ?
- Quels sont les critères auxquels a recours le chercheur pour évaluer les réponses des répondants ?

(Extrait 7, p.380-382)

5. La codification des réponses

C'est un aspect technique très important dont nous énoncerons ici les objectifs.

Dans le cas de la codification *a priori*, les catégories sont déterminées par avance et correspondent à chacune des possibilités inscrites dans la réponse. Cela suppose une bonne connaissance du sujet étudié.

La codification *a posteriori* est plus compliquée. Elle consiste à élaborer des catégories à partir d'une analyse du contenu des diverses réponses.

Les catégories (*a priori* comme *a posteriori*) servent par la suite à construire les instruments d'analyse.

6. La mise à l'épreuve du questionnaire

Prenons pour acquis que l'on respecte toutes les règles de la construction du questionnaire et que l'on utilise bien les informations possédées sur le sujet de l'étude. Tout cela n'empêche pas qu'il est impossible de construire, du premier coup, l'instrument parfait, c'est-à-dire celui qui refléterait également bien les connaissances préalables du chercheur sur le sujet, les niveaux d'information de l'interrogé, et les différentes variables à l'étude. C'est pourquoi il faudra le mettre à l'épreuve sur un groupe restreint avant de l'utiliser à tout l'univers. On étudiera successivement les objectifs de cette mise à l'essai et les critères à utiliser dans l'examen critique des réponses recueillies.

A. Les objectifs de l'essai

- a) Vérifier le degré de compréhension des questions en surveillant le niveau d'abstraction de la question et la terminologie. Il s'agira de savoir si les questions ont les mêmes significations pour tous les interrogés et si elles sont facilement compréhensibles.
- b) Vérifier si les réponses obtenues se prêtent à l'établissement des relations que l'on veut étudier.

- c) Vérifier l'ordre des questions. S'assurer que cet ordre n'influence pas les réponses. S'assurer aussi qu'il n'y a pas de discontinuité entre les questions et que le passage d'un sujet à l'autre se fait sans heurt, presque naturellement.
- d) Rechercher les variables négligées. Lorsque l'interrogé dévoile ses expériences, ses attitudes, il peut suggérer de nouvelles variables, jusque-là ignorées ou jugées inappropriées.
- e) Évaluer le degré de coopération des interrogés. Dépister les questions trop délicates, celles qui suscitent des réactions émotives.

B. Les critères de la qualité des questions

- a) Les réponses manquent de cohérence et d'ordre.
- b) Les réponses sont identiques et ne divisent pas l'univers à l'étude en sous-groupes. La question manque donc de *pouvoir discriminatoire* et n'a aucune utilité telle quelle. Les réponses peuvent aussi être stéréotypées. Au lieu de traduire les attitudes véritables de l'interrogé elles reflètent l'attitude générale, couramment admise.
- c) Un grand nombre d'interrogés sont indécis : *Je ne sais pas – Je ne peux choisir – Indécis*, etc. Cela peut signifier que la question est trop vague ou trop complexe. Il faudra la poser différemment, établir d'autres catégories de réponses, etc.
- d) La question suscite un très grand nombre de nuances, de réserves et de commentaires.
- e) Le refus de répondre. Trop d'interrogés refusent de répondre à la question :
 - « Je n'ai pas de réponse à vous donner. »
 - « Je ne veux pas me compromettre. »
 - « Je crains que vous répétiez ce que je dirais »
 - « Ça ne vous regarde pas. »
 - « Il m'est impossible de vous répondre. »

Il faudra donc évaluer la qualité de l'instrument en tenant compte des critères énumérés ici.