

Préparé par M. Easwaramoorthy & Fataneh Zarinpoush, Imagine Canada

## Qu'est-ce qu'une entrevue?

Une entrevue est un entretien destiné à obtenir des renseignements. Dans une entrevue de recherche, il y a un intervieweur, la personne qui coordonne le déroulement de la conversation et pose les questions, et l'interviewé, la personne qui y répond. Les entrevues peuvent se dérouler en personne ou par téléphone. Internet est un autre outil d'entrevue de plus en plus utilisé.

## Quand l'entrevue représente-t-elle une méthode de recherche pertinente?

L'entrevue constitue une méthode de recherche pertinente lorsqu'on cherche à obtenir une information détaillée sur l'opinion, les pensées, les expériences et les sentiments des gens. Elle s'avère utile si le sujet de la recherche comporte des points qui exigent une interrogation complexe et plus poussée. L'entrevue en personne convient davantage lorsque la population visée communique plus aisément dans le cadre d'une rencontre personnelle que par écrit ou par téléphone (comme les enfants, les personnes âgées ou handicapées).

## Types d'entrevues

Il existe différents types d'entrevues selon les besoins à combler et l'information à recueillir. On peut les regrouper en trois types :

**Les entrevues structurées :** Dans une entrevue structurée, l'intervieweur pose une série de questions déterminées à l'avance sur des sujets particuliers, dans un ordre précis. Les répondants choisissent les réponses parmi une liste d'options. L'intervieweur peut clarifier certaines questions. On a habituellement recours à les entrevues structurées lors de sondages (voir la fiche-conseil sur les « Méthodes de recherche par sondages » pour en savoir davantage).

**Les entrevues semi-structurées :** Dans une entrevue semi-structurée, l'intervieweur pose une série de questions déterminées à l'avance auxquelles les gens répondent dans leurs propres mots. Certains intervieweurs utilisent un guide qui leur sert de liste de contrôle pour veiller à ce que tous les répondants fournissent des renseignements sur les mêmes sujets. L'intervieweur peut approfondir certains points ou poser des questions supplémentaires dans le but de clarifier les réponses. Les entrevues semi-structurées sont utilisées dans l'optique de recueillir une information détaillée de manière systématique auprès

de nombreux répondants ou interviewés (comme des enseignants ou des dirigeants communautaires).

**Les entrevues non structurées :** Dans une entrevue non structurée, l'intervieweur n'a aucune directive, restriction, question déterminée à l'avance ou liste d'options à sa disposition. L'intervieweur pose quelques questions de nature générale pour engager une discussion ouverte, informelle et spontanée avec le répondant. Il peut poser des questions supplémentaires pour approfondir certains sujets et (ou) explorer les contradictions afin de recueillir des renseignements plus détaillés. Les entrevues non structurées sont particulièrement utiles pour obtenir des faits sur les expériences vécues par les répondants ou lorsqu'il existe très peu d'information sur un sujet.

## Les étapes d'une entrevue :

### Avant l'entrevue

1. Fixez vos objectifs → dressez la liste de ce que vous voulez réaliser et de l'information que vous devez recueillir. Assurez-vous que l'entrevue est la méthode qui convient pour atteindre vos objectifs.
2. Choisissez le type d'entrevue → Déterminez l'information dont vous avez besoin, votre budget, vos délais et les répondants à viser, puis décidez s'il convient de mener une entrevue structurée, semi-structurée ou non structurée.
3. Choisissez les répondants qui conviennent → Selon le type d'entrevue, décidez des caractéristiques à rechercher chez les interviewés et du nombre d'entrevues requises.
4. Décidez de la façon de mener les entrevues → Songez à mener une entrevue par téléphone ou en personne. Dans le cas d'un sondage de grande envergure, optez pour une entrevue enregistrée ou assistée par ordinateur.
5. Décidez comment recruter vos répondants → Obtenez les coordonnées d'un nombre de gens supérieur à celui des entrevues à mener, car certains ne répondront peut-être pas. Communiquez avec eux directement par téléphone, par courriel ou par la poste; présentez-vous, puis décrivez votre organisme et votre projet. Expliquez le but de l'entrevue, l'importance de leur participation, et fixez un rendez-vous.
6. Décidez comment consigner l'information → Selon le type d'entrevue, vous pouvez remplir un formulaire préparé à cette fin, vous servir de notes, d'une enregistreuse ou d'outils informatisés.

7. Préparez une liste de questions et faites-en l'essai auprès d'un échantillon de répondants → les questions doivent être compatibles avec le type d'entrevue choisi. Si vous menez des entrevues structurées, consultez nos fiches-conseils « Concevoir un questionnaire » et « Méthodes de recherche par sondages » pour obtenir plus d'information à ce sujet.
8. Décidez qui mènera les entrevues → Élaborez une trousse d'information qui comprendra une introduction sur le sujet de la recherche et les consignes à suivre. Si vous optez pour un modèle d'entrevue non structurée, il serait conseillé de recruter des intervieweurs spécialisés.
2. Organisez les données recueillies → les réponses des entrevues non structurées et semi-structurées doivent être transcrites. Celles des entrevues structurées doivent être entrées dans un programme d'analyse de données.
3. Préparez-vous à analyser les données → consultez des ressources utiles à l'analyse de données qualitatives et (ou) quantitatives.

### Pendant l'entrevue

1. Présentez-vous et engagez la conversation sur un ton amical tout en demeurant professionnel.
2. Expliquez le but de votre projet, l'importance de leur participation et le temps prévu pour l'entrevue.
3. Soyez prêt à reporter l'entrevue si le moment ne convient pas à un répondant.
4. Expliquez le déroulement de l'entrevue.
5. Dites comment l'entrevue sera enregistrée et comment sera utilisée l'information recueillie → Dans la mesure du possible, obtenez leur consentement à participer par écrit.
6. Demandez aux répondants s'ils ont des questions.
7. Contrôlez votre ton de voix et votre langage → restez le plus neutre possible lorsque vous posez des questions ou que vous demandez à un répondant d'approfondir le sujet abordé.
8. Demeurez centré sur le sujet de l'enquête et achevez l'entrevue dans les délais convenus.
9. Veillez à ce que l'enregistrement se déroule bien → sans distraire le répondant, vérifiez vos notes et l'enregistreur vocal régulièrement.
10. Mettez fin à la séance → Assurez-vous d'avoir posé toutes les questions prévues, expliquez à nouveau comment seront utilisées les données, remerciez les répondants et demandez-leur s'ils ont des questions.

### Après l'entrevue

1. Vérifiez si l'entrevue a été enregistrée comme il se doit → prenez des notes supplémentaires, au besoin.

### Liste de contrôle pour mener une entrevue

- Avez-vous cerné les questions qui pourront être traitées adéquatement par le biais d'une entrevue?
- Avez-vous choisi le type d'entrevue qui convient?
- Avez-vous recruté un intervieweur?
- Avez-vous préparé la liste de questions?
- Les avez-vous mises à l'essai?
- Avez-vous convenu des modalités d'entrevue et de la manière dont les réponses seront consignées?
- Avez-vous communiqué avec les répondants et pris des rendez-vous?
- Avez-vous obtenu suffisamment de données aux fins d'analyse?

### Pour plus de renseignements :

- Gubrium, J.F & Holstein, J.A. (2001). *Handbook of interview research: context and method*. Thousand Oaks, California: Sage.
- Crawford, I.M. (1997). *Marketing Research and Information Systems, Food and Agriculture Organization of the United Nations*, [www.fao.org/docrep/W3241E/w3241e06.htm#types%20of%20personal%20interview](http://www.fao.org/docrep/W3241E/w3241e06.htm#types%20of%20personal%20interview)
- McNamara, C. (1999). *General Guidelines for Conducting Interviews*, Authenticity Consulting, LLC, [www.managementhelp.org/evaluatn/intview.htm](http://www.managementhelp.org/evaluatn/intview.htm)



VOLUNTEER  
BÉNÉVOLES  
C A N A D A

© 2006 Imagine Canada  
425 avenue University,  
bureau 900  
Toronto ON, M5G 1T6  
[www.imaginecanada.ca](http://www.imaginecanada.ca)

Imagine Canada  
Give. Volunteer. Engage.  
Donner. S'engager. Agir.

Financé dans le cadre de la Direction de la participation dans les communautés du ministère du Patrimoine canadien, au titre de l'Initiative canadienne sur le bénévolat. Les opinions exprimées dans cette publication ne reflètent pas nécessairement celles du ministère du Patrimoine canadien.

Canada