
Cours 9 : L'entretien de recherche



Introduction

L'entretien appelé aussi l'interview désigne généralement une interaction verbale directe entre deux ou plusieurs personnes. Les types d'entretien sont multiples : entretien d'embauche, entretien de diagnostic, entretien journalistique, entretien de recherche, etc. L'entretien de recherche dans les sciences humaines et sociales ne porte pas sur la recherche d'informations comme par exemple pour le type journalistique, mais sur les pratiques et les représentations, qui sont difficiles, voire impossibles à y accéder par l'observation comme pour le choix des prénoms par les parents dans une situation de contact de langues et de cultures, de certaines personnes. (Exemple cité par Jacques BRES (2003 : 61-62)).

I Définition de l'entretien de recherche

Blanchet et al. définissent l'entretien comme suit :

Nous définissons empiriquement l'entretien de recherche comme un entretien entre deux personnes, un interviewer et un interviewé, conduit et enregistré par l'interviewer ; ce dernier ayant pour objectif de favoriser la production d'un discours linéaire de l'interviewé sur un thème défini dans le cadre d'une recherche. L'entretien de recherche est donc utilisé pour étudier les faits dont la parole est le vecteur :

-
- études d'actions passées (approche biographique, constitution d'archives orales, analyse rétrospective de l'action, etc.) ;
 - étude des représentations sociales (systèmes de normes et de valeurs, savoir sociaux, représentations d'objet, etc.) :
 - étude du fonctionnement et de l'organisation psychique (diagnostic, recherche clinique, etc.).

L'entretien de recherche peut également être utilisé, pour étudier le fait de parole lui-même (mécanisme de persuasion, d'argumentation, de modulation, etc.) (BLANCHET et Al. Cité par ALBARELLO 2003 : 64)

Ainsi, l'entretien de recherche renvoie à une technique, un outil de collecte de données où l'interviewer suscite une interactions verbale avec un interviewé sur un thème défini dans le cadre d'une recherche dans le but d'apprendre davantage sur ses représentations, ses pratiques langagières, etc. S'il appartient au même titre que la conversation au type dialogal des interactions verbales, il s'en distingue par cinq traits comme l'explique Bres : « sa plus grande formalité ; son caractère finalisé ; l'organisation des participants en deux parties (au sens que ce terme à un droit civique, par ex. dans partie adverse) ; intervieweur(s)/interviewé(s) ; l'asymétrie des rôles » (BRES 2003 : 63). Le matériau recueilli doit être approprié à la problématique, aux hypothèses et à l'objectif de recherche, mais aussi original, nouveau afin de ne pas tomber dans la saturation. Cette dernière correspond à un :

phénomène qui apparaît au bout d'un certain temps dans la recherche qualitative lorsque les données que l'on recueille ne sont pas nouvelles. Tous les efforts de collecte d'informations nouvelles sont donc rendus inutiles. Ce que l'on récolte alors rentrant dans des cadres déjà connus, on peut arrêter la recherche. (MUCCHIELLI, 1991 : 116 cité par ALBARELLO, 2003 : 65).

II Les types d'entretien

On peut distinguer trois types d'entretien : l'entretien directif, non directif et semi-directif.

II-1 L'entretien directif

L'entretien directif dit aussi l'entretien-questionnaire est une interview où les questions sont formulées à l'avance et posées dans un ordre préétabli, dans le but de comparer objectivement les différentes réponses. Ce type d'entretien, dont le cadre de référence est le béhaviorisme, a soulevé plusieurs critiques dont le thème pivot est son caractère standard. En effet, cette standardisation dénature l'essence même de l'entretien en tant que produit d'une interaction verbale. Si la standardisation des questions et leur ordre assure théoriquement l'objectivité scientifique, elle nuit au bon déroulement de l'entretien en faisant abstraction de la spécificité de chacun. De la sorte, l'interviewer est contraint de poser les questions déjà formulées dans l'ordre préétabli même si l'un des pôles de l'interaction n'a pas saisi ou a mal saisi le discours de l'autre, ou encore si l'interviewé oriente l'entretien vers un ordre différent de celui déjà établi. Bref, la standardisation de l'entretien-questionnaire annule le caractère spontané et la cohérence de toute interaction verbale.

II-2 L'entretien non-directif

L'entretien non-directif est conçu dans le cadre du courant psychosociologique des années 40 en contrepied de l'entretien-questionnaire. Il consiste à laisser libre cours à

l'interviewé d'orienter l'entretien dans n'importe quelle direction en abordant tel aspect du sujet que tel autre. L'interviewer lance l'entretien par une question initiale, la moins contraignante et la moins orientée possible, et s'abstient d'intervenir que pour inviter l'interviewé à poursuivre sa réflexion par : « des régulateurs (mm, oui, hochement de tête, etc.) et des relances (lorsque l'interviewé marque une pause de fin de tour, reprise de ses derniers mots sur un ton non conclusif l'engageant à poursuivre) » (BRES 2003 :65). Ainsi, ce type de technique a l'avantage d'assurer à l'interviewé de dévoiler sa pensée, l'approfondir, la développer, susciter ses questionnements sur le thème abordé sans aucune contrainte sociale ou autre ; bref, d'accéder à sa parole authentique. Néanmoins, l'abstention de l'interviewer d'intervenir dans l'entretien pourrait constituer un risque pour l'authenticité recherchée comme l'explique BRES :

L'alternance des tours de parole est d'autre part définitoire de la conversation. En refusant qu'elle se produise, l'entretien non directif place le locuteur dans une situation d'extrême contrainte, faultrice de malaise interactif : devoir parler à quelqu'un sans que celui-ci réponde apparaît artificiel, au plus loin de l'authenticité recherchée qui présuppose la réciprocité de la parole adressée : que je te parle et que tu me parles. (66-67)

II-3 L'entretien semi-directif

L'entretien semi-directif nommé aussi interactif, dont le cadre de référence est le courant interactionniste (BAKHTINE, GOFFMAN, etc.), est élaboré en réaction au

principe de base commun aux entretiens directif et non-directif selon lequel il convient de : «neutraliser l'interaction pour obtenir de la parole authentique » (BRES 2003 : 68). Cette notion de parole authentique semble posée problème pour deux raisons. Première raison : tout simplement parce qu'il n'y a pas de parole authentique sans interaction comme dans tout dialogue par essence interactif. Autre raison : le caractère formel de l'entretien. En effet, le recueil de la parole authentique ne peut se faire par l'entretien qui garde son caractère formel quel que soit son type. L'observation participante permet mieux de recueillir ce type de données.

L'entretien semi-directif renvoie à un entretien où le chercheur tout en assumant son rôle d'interviewer, participe activement à l'entretien. Il formule ses questions et les pose relativement aux aspects du sujet abordés par l'interviewé comme dans une conversation ordinaire sans pour autant se confondre avec elle comme l'explique BRES : « Par cette dimension, l'entretien voit son caractère formel diminué, sans pour autant se confondre avec une conversation : l'enquêteur a pour visée non de parler mais de faire parler ; il subordonne sa parole à la parole de l'autre et à l'écoute minutieuse qu'il en fait. » (68).

III La structure et l'ambiance de l'entretien

L'entretien, technique de la recherche qualitative, est utilisé généralement pour connaître le point de vue des enquêtés sur un thème donné. L'interviewer doit installer une ambiance propice à faire parler l'interviewé tout en suivant une certaine structure.

III- 1 La structure de l'entretien

Un entretien de recherche se passe généralement en quatre étapes. La première étape renvoie à la première rencontre de l'interviewé et de l'interviewer lors de laquelle ce dernier doit se présenter, présenter brièvement son projet de recherche, expliquer l'importance de son entretien avec lui et la nécessité d'en faire l'enregistrement. Il doit laisser une bonne impression chez le premier et surtout le mettre à l'aise. La courtoisie et la spontanéité y jouent un rôle très important. Ce climat s'installe notamment lorsque l'interviewer le rassure qu'il n'est pas un sujet à évaluer ou à juger (il n'existe pas de bonnes ou de mauvaises réponses), lui garantit l'anonymat et la confidentialité de ses propos, et ce par le langage verbal et le langage non verbal. Une discordance entre les deux langages peut susciter la méfiance de l'interviewé et du coup pourrait l'inciter à refuser l'entretien ou encore fausser ses réponses.

La deuxième étape correspond au démarrage de l'entretien. L'interviewer doit prendre l'initiative de démarrer l'entretien en posant la question initiale sur le sujet de discussion dans le but d'inciter l'interviewé à exposer son point de vue et non pas à évaluer ses connaissances. Elle doit être claire et ouverte, parce que une question fermée à laquelle on répond par oui ou non ne permet pas d'inciter l'enquêté à développer son point de vue.

La troisième étape, celle du corps de l'entretien, correspond à l'étape où l'interviewer aborde tous les aspects du sujet de discussion dans un ordre qui respecte autant que possible l'orientation de discours de l'interviewé, à l'aide de son guide d'entretien,

conçu préalablement relativement à la problématique et aux hypothèses de recherche. Il ne passe d'un point à un autre que lorsqu'il soit convaincu que l'interviewé lui a répondu de manière assez claire et détaillée. Aussi, l'interviewer doit être discret quant à la consultation de son guide afin de ne pas perturber le cours de l'entretien.

La quatrième étape correspond à la clôture de l'entretien. Arrivé à la fin du temps imparti pour l'entretien, l'interviewer doit clore l'entretien avec des mots courtois tout en remerciant l'interviewé de sa participation.

III-2 L'ambiance de l'entretien

Pour un entretien réussi où l'interviewé dévoile ses pensées sans se sentir mal vu ou jugé, l'interviewer doit installer un « climat de confiance empreint de sincérité » (GIROUX ET TREMPLOY 2002 : 157), bref, il doit faire preuve d'empathie comme l'explique MUCCHIELLI (1991 : 36) cité par ALBARELLO (2004 : 72) :

C'est dans les années 50 que Carl ROGERS donnera au mot empathie son acception moderne. Il fait de l'empathie l'essence de l'attitude non directive de compréhension d'autrui. L'empathie qui est la compréhension intellectuelle du vécu du client est différente de la sympathie qui est une identification quasi émotionnelle. Le terme empathie, dit Carl Rogers, indique la capacité de s'immerger dans le monde subjectif d'autrui, de participer à son expérience dans toute la mesure de la communication verbale ou non verbale le permet..., de capter la signification personnelle des paroles de l'autre bien plus que de répondre à leur contenu intellectuel...il s'agit d'une

sensibilité altérocentrique... d'une sensibilité sociale... d'une réceptivité aux réactions d'autrui... d'une participation à l'expérience d'autrui sans se limiter aux aspects purement émotionnels d'une appréhension de l'expérience à partir de la personne qui l'éprouve... tout en demeurant émotionnellement indépendant.

Autrement dit, le chercheur doit garder son objectivité tout en essayant de comprendre l'interviewé et de se mettre à sa place. L'écoute active et les relances sont considérées comme des stratégies qui favorisent une communication empathique. BLANCHET définit les relances comme suit : « des paraphrases plus ou moins fidèles de ce que vient d'énoncer l'interviewer du discours énoncé précédemment par l'interviewé. » (BLANCHET 2003 : 153). Il en distingue six catégories qui sont classées selon trois actes, réitératif, déclaratif et interrogatif, et deux registres, référentiel qui « représente les objets et faits qui font la matière du propos discursif de l'interviewé » (BLANCHET 2003 : 86) et modal qui : « représente un certain état psychologique de l'interviewé (ou « intentionnalité » selon SEARLE (op.cit.) ; il implique nécessairement un acte interlocutoire d'adresse à l'interviewé du genre « vous pensez que... ») (BLANCHET, ibid.).

Les réitérations sont présentées comme des reprises fidèles des propos de l'interviewé comme :

- écho : « Vous m'avez dit (p), je vous dis que vous m'avez dit (p) »

-
- reflet : « Vous m'avez dit (p), je vous dis que vous m'avez dit X (p) » (où X= croyance)

Les déclarations sont des conclusions déduites par l'interviewer des propos de l'interviewé selon les modèles suivants :

- complémentation : « Vous m'avez dit (p), je vous dis que j'en déduis (q) »
- interprétation : « Vous m'avez dit (p), je vous dis que j'en déduis que vous avez les propriétés-qualités (X) » (où X= opinion, sentiment ou attitude, etc.)

Les interrogations sont des questions par lesquelles l'interviewer cherche à approuver ce qu'il a déduit du discours de l'interviewé selon deux modèles :

- interrogations référentielles : « Vous m'avez dit (p), je vous dis que j'en déduis (q), est-ce que (p) est vrai ? »
- interrogations modales : « Vous m'avez dit (p), je vous dis que j'en déduis que vous avez les propriétés-qualités (X), est-ce que (X) est vrai ? »

N.B.

Les exemples ci-dessus sont repris de BLANCHET (2003 : 84-85).

Entretien d'embauche¹

¹ <https://www.regionsjob.com/conseils/entretien-dembauche-comment-dejouer-les-questions-pieges.html> site consulté 19/01/2021

Tout le monde est déjà passé par ce moment d'hésitation où il est possible de briller comme de paniquer. Voici quelques exemples de réponses idéales aux questions les plus délicates, susceptibles d'être posées lors de votre prochain entretien d'embauche.

Avant toute chose, il est bon de rappeler que "l'entretien de recrutement demeure un passage obligé pour tous les candidats à un poste. Bien souvent, il est jalonné de questions susceptibles de mettre à rude épreuve les capacités de raisonnement et de communication du candidat" explique Fabrice Coudray, Directeur chez Robert Half International France. Ainsi,

loin de vouloir piéger pour piéger, c'est avant tout l'occasion pour le recruteur de tester votre répartie, votre motivation et votre écoute.

1. Pouvez-vous me parler de vous ?

Souvent posée en début d'entretien, cette question déroute bien des candidats. Pourquoi ? Pour la simple raison qu'elle est tellement vaste qu'il est souvent difficile de savoir si le recruteur cherche à engager la conversation ou à connaître les grands traits du parcours professionnel présenté. Dans ce cas, il est plus sûr de s'en tenir à ses compétences professionnelles et à ses connaissances.

La réponse idéale doit être concise, mais contenir suffisamment d'informations sur votre expérience et vos aptitudes, pour que le recruteur puisse cerner ce que vous pouvez apporter à l'entreprise. Autrement dit, parlez de votre parcours, de ce qui vous a poussé à vous tenir devant le recruteur aujourd'hui. C'est le job de vos rêves ? Cela fait-il partie de votre projet professionnel ?

Une réponse trop vague dépourvue d'exemples concrets pourrait amener l'employeur potentiel à se demander si vous correspondez bien au profil recherché. Le recruteur a avant tout besoin d'être rassuré, avec un discours clair et fluide et une réponse concise, telle que : "J'ai exercé ma carrière en entreprises puis dans le conseil. J'ai toujours été attiré par la culture de la réussite combinée à une prise de risques intelligemment calculée. Je suis offensif et curieux. Comme mon relationnel est aisé, je suis rapidement devenu manager, une mission (le management, ndlr) qui me tient particulièrement à cœur."

2. En quoi le poste à pourvoir vous intéresse-t-il ?

En posant cette question, le recruteur cherche à s'assurer que votre démarche ne s'inscrit pas dans le court terme. Il recherche des personnes motivées par le poste à pourvoir et par la société qui le propose. Par conséquent, vous devez faire comprendre dans votre réponse que vous avez effectué des recherches pour mieux connaître l'entreprise et que vos compétences ainsi que votre parcours font écho à ce qui est demandé dans la fiche de poste.

Une stratégie complémentaire pour répondre à cette question ? Celle "d'ouvrir" le sujet en expliquant à votre interlocuteur que vous vous intéressez non seulement à l'entreprise et au contenu du poste, mais aussi aux produits, aux hommes, à la culture d'entreprise et aux valeurs... Dans cette démarche, vous serez ainsi amené à poser des questions au recruteur, prouvant ainsi votre réel intérêt. Sans oublier également d'expliquer que vos réalisations et expériences passées correspondent à la fonction !

3. Quel est votre principal défaut ?

En règle générale, les demandeurs d'emploi cherchent à déguiser un point positif en point négatif. "Je suis un bourreau de travail", "je suis trop perfectionniste" sont parmi les exemples les plus classiques. Mauvaise stratégie : ce type de réponses peut donner l'impression d'avoir été préparée à l'avance et sonne souvent faux... Une stratégie possible pour répondre au mieux à cette question ? Parler plutôt de vos "points de vigilance" ou de vos "points d'amélioration", telles que des carences techniques et/ou relationnelles sur lesquelles on cherche à se perfectionner. Il s'agit là de faire une autocritique honnête et d'expliquer en toute humilité comment l'on travaille sur ces points pour les améliorer, ce qui montre une capacité de rebond ! Par ailleurs, n'hésitez pas à souligner que vous avez su tirer des leçons des difficultés rencontrées auparavant.

À l'inverse, ne vous lancez pas dans un inventaire exhaustif de vos défauts, vous passeriez pour un candidat à problèmes. À ce moment de l'échange, pensez à manier l'humour et l'auto-dérision, voire la provocation avec parcimonie.

4. Pourquoi devrais-je vous choisir plutôt qu'un autre candidat ?

Si le recruteur vous pose cette question, c'est que vous êtes déjà bien positionné parmi les candidats susceptibles de correspondre au poste. Il cherche à valider votre bonne

compréhension des missions et des enjeux qui vous attendent. Insistez sur votre capacité à vous adapter, et mettez en avant votre personnalité caméléon qui vous a toujours permis de vous adapter aux nouvelles situations, aux nouveaux challenges. Le recruteur attend du concret de votre part, c'est pourquoi vous devez reprendre le texte de l'annonce avant l'entretien et trouver une réponse pour chacune des qualités, compétences ou connaissances demandées, tout en étant factuel et en illustrant vos propos par des résultats, des projets et des réalisations concrètes.

Seul écueil à éviter : pécher par excès de confiance. Même si on ne doute pas de vos compétences et de vos capacités, vous ne devez pas "en faire trop", au risque de passer pour un charlatan. Inversement, ne tombez pas dans le pathos en tentant d'émouvoir votre auditoire avec des arguments personnels, aussi justifiés soient-ils, et en implorant le recruteur de vous donner le poste car vous en avez besoin.

5. Comment expliquez-vous votre longue période sans emploi ?

N'essayez pas de dissimuler les périodes d'inactivité sur votre CV en "trafiqueant" les dates. L'entreprise auprès de laquelle vous postulez risque fort de le remarquer et vous passeriez pour une personne malhonnête. Expliquez plutôt pourquoi vous n'avez pas été retenu lors de vos précédents entretiens, valorisez les démarches effectuées, les points sur lesquels vous avez travaillé... L'entretien d'embauche est justement le moment idéal pour faire toute la lumière sur ces périodes d'inactivité et tourner la question à votre avantage en montrant que vous restez actif et positif face aux difficultés. Des qualités humaines appréciées des recruteurs.

Comment justifier une longue période de chômage face au recruteur ?

6. Quelles sont vos prétentions salariales ?

Si cette question n'est pas réellement un "piège", elle est toutefois redoutée par la majorité des candidats. Tentation de se sous-évaluer, peur de négocier, ne pas prendre en compte les avantages annexes, etc. Les erreurs et les écueils peuvent coûter un poste et les attentes des recruteurs en matière de négociations ne sont pas forcément ce que vous supposiez. Indiquez franchement votre salaire fixe actuel ou celui de

vosre poste précédent. Pour ceux que cela concerne, mentionnez également le montant de votre part variable, sans oublier les avantages type télétravail, flexibilité, titres-restaurant... N'hésitez pas à déclarer que vous ne descendrez pas en-deçà de X euros, du fait du marché, de vos compétences, de votre expérience et de votre profil (à adapter selon chaque candidat et chaque offre d'emploi).

En revanche, ne tentez pas de gonfler votre salaire, au risque de vous trouver au-dessus des prix du marché et de braquer le recruteur qui se fera une mauvaise opinion de vous.

La question du salaire : comment bien y répondre en entretien ?

7. Combien de fois par jour les aiguilles d'une montre se chevauchent-elles ?

Face à ce type de questions déconcertantes, un seul mot d'ordre : ne pas se laisser envahir par le stress. Le recruteur cherche simplement à tester le sens de l'analyse critique, et attend avant tout une réponse sincère et construite. Selon l'interlocuteur rencontré dans l'entreprise, on pourra jouer sur l'humour ou retourner la question sans y répondre en disant par exemple, "Le temps n'est pas une obsession. Je ne regarde pas assez ma montre pour le savoir car je ne m'ennuie jamais."

En tout état de cause, il s'agit de prendre le temps d'analyser le problème, sans crainte de penser tout haut pour formuler une réponse logique. Même si l'on se trompe, les capacités de raisonnement qui transparaîtront pourront faire bonne impression sur le recruteur... "Dans ce cas, c'est la capacité d'improvisation qui est testée car celle-ci est souvent précieuse dans un contexte professionnel...", souligne Fabrice Coudray.

8. Où vous voyez-vous dans 5 ans ?

C'est une vraie question piège car il faut à la fois paraître ambitieux, mais aussi terre à terre, humble, et rester cohérent dans vos propos par rapport au poste que vous visez. Il ne faut pas non plus donner au recruteur l'impression que vous allez le quitter au bout de 6 mois !

Fabrice Coudray de chez Robert Half International conseille de « sortir des sentiers battus » en évoquant votre parcours professionnel et votre carrière "comme la courbe de vie d'un produit. 2 ans « to learn », donc pour apprendre et contribuer au développement de l'entreprise. 2 ans « to make » autrement dit pour capitaliser sur ce

que vous avez appris. Et ensuite, vous verrez s'il est possible d'évoluer aussi bien verticalement dans l'entreprise que de manière plus transverse. Ne vous bloquez pas en fermant des portes inutilement. Mais dites bien que sans perspective au bout de 4 ans, vous aviserez ".

9. Avez-vous des questions ?

Et vous devez en avoir ! La bonne stratégie ici est de poser quelques question(s) ciblée(s) au recruteur, véritable signe d'intérêt pour le poste à pourvoir. À savoir des questions, par exemple, sur la culture d'entreprise, sur les critères choisis pour juger le collaborateur durant la période d'essai, sur le type de management ou bien sur l'ambiance générale... Et pourquoi ne pas demander également au manager rencontré les raisons qui l'ont poussé à rejoindre l'entreprise ?

Pour se préparer à cette question, un mot d'ordre avant l'entretien : penser à 10 choses que l'on aimerait savoir à propos de l'entreprise et sur des aspects de la fonction qui paraissent "obscur". Il sera ainsi plus facile de demander : "Qui sera mon responsable ? Quel est son parcours ?" ou "Que pensez-vous de l'acquisition de la société X par le principal concurrent de votre entreprise ?". Il est bien sûr possible que des réponses à certaines de ces questions aient été apportées au cours de l'entretien, mais il y aura aussi de fortes chances qu'il en reste quelques-unes à poser à la fin.

Une autre consigne ? Attention aux questions qui sont en revanche à différer... Il est totalement inutile et même risqué de chercher à obtenir dans l'immédiat des informations sur le salaire, les avantages ou les congés proposés avant qu'une proposition d'embauche n'ait été faite. Dans le cas contraire, le recruteur risque de croire que seuls ces éléments intéressent le candidat.

"Les entretiens constituent une étape nécessaire du processus de recrutement, mais ne doivent pas vous intimider pour autant. Il est essentiel de se préparer à l'avance à certains casse-tête et de penser à demander un temps de réflexion pour répondre aux questions les plus épineuses. Rester calme et posé(e) en situation de stress ne fera que mettre en valeur votre professionnalisme tout en vous différenciant des autres candidats", ajoute Fabrice Coudray.

. Savez-vous dire non ?

Dire non n'est pas aisé. Souvent, c'est une question de ton : trop brutal, trop sec, trop mielleux ! Savoir dire non devrait, au contraire, signifier que vous respectez votre interlocuteur. Vous lui indiquez ainsi que vous n'avez pas le temps de répondre à sa

demande mais avec amabilité, gentillesse et bienveillance. Il est difficile de dire non car on craint de ne pas faire plaisir mais dire oui et ne pas aller au bout de son engagement est bien pire. Il faut accepter que votre non puisse créer un conflit ou, au minimum, entraîner une discussion. Quand vous dites non, votre interlocuteur attend en effet une explication. Il faut justifier son non et surtout l'assumer ! Dire non est le signe que vous êtes une personne de conviction, qui fait des choix, tranche et assume ses décisions. Une personnalité pas soumise mais qui est à l'écoute des autres. Dire non, c'est aussi montrer que vous savez prioriser vos tâches. Dire non, ce n'est pas refuser de travailler, c'est refuser de mal faire. Dire non n'est pas une fin en soi, c'est un oui mais plus tard...

Activités :

Une enquête qualitative, par entretiens semi-directifs auprès de la population d'une grande agglomération française, vient d'être réalisée concernant les pratiques de tri sélectif des déchets ménagers. Vous êtes chargé de l'analyse de ces entretiens.

Commencez par lire attentivement un extrait de l'un d'entre eux, puis :

1. *Effectuez le codage thématique de cet extrait, dans une démarche inductive.*

Vous le présenterez sous la forme d'un tableau.

2. *Rédigez les grandes conclusions qui en découlent.*

EXTRAIT :

Date : 06.12.2008 ; lieu : Domicile de l'enquêté ; durée : 52 minutes

« (E1) : Qu'est-ce que vous pensez du tri des déchets ménagers ?

(e1) : Je vois pas l'intérêt de trier si c'est pour pas en faire quelque chose. Et ce quelque chose à part recycler... je vois pas. Mais si euh ça peut faire partie des questions que je peux poser, que je veux poser. Pourquoi on trie ? Si besoin il y a. Donc à part recyclage ça m'évoque rien... Si ça m'évoque autre chose : contrainte

(E2) : Contrainte. Contrainte c'est-à-dire ?

(e2) : C'est-à-dire que trier est une contrainte. On va commencer très simplement : moi je ne trie pas mes déchets. Et typiquement j'ai eu l'occasion de vivre avec certaines personnes qui eux triaient leurs déchets, et ce que j'ai constaté, c'est que déjà il faut trois poubelles à la place d'une seule, et euh en plus c'est ... enfin, même la personne en question qui triait qui est peut être plus écolo que moi euh... savait pas

forcément comment répartir ses ordures ménagères. En tout cas il y a des cas où il y avait des doutes quoi. Donc c'est une contrainte.

(E3) : Donc vous vous ne trie pas ?

(e3) : Moi je ne trie pas, non, je ne trie pas du tout. Parce que pour moi c'est contraignant. Après j'ai d'autres raisons, qui sont que le euh... ramassage des ordures est quelque chose qui est facturé, d'accord. C'est payant. La ville fait payer le ramassage des ordures. Enfin à ma connaissance en tout cas. Et il me semble que c'est quelque chose qui a drastiquement augmenté c'est dernières années. Je suppose, en partie, peut-être à cause de justement du fait que ben trier c'est probablement beaucoup plus compliqué que ne pas trier, ça demande peut être des usines un peu plus spécialisées à la sortie, que ça demande peut être des ... je sais pas plus de containers, plus de enfin plus de logistique au passage. Et euh j'ai une vague façon d'agir qui est qu'en général quand on paye plus cher un service, le service, enfin... j'ai pas forcément envie de me fatiguer moi pour quelque chose que je paye plus cher à faire faire quoi. Voilà tout ce que ça m'évoque. Mais sinon sur la thématique du triage, pourquoi, c'est le recyclage qui me viendrait en premier.

(E4) : Parce que c'est contraignant et ça coute cher...

(e4) : Bah je sais pas si... je suppose qu'il y a un surcout supplémentaire derrière. Mais c'est surtout que moi à titre personnel quand on me fait payer le ramassage des ordures et qu'on me double le prix, j'attends qu'il y ait un service qui soit rendu. Pas qu'on me demande en plus moi de travailler pour ça.

(E5) : Et quels sont les enjeux du tri pour vous ?

(e5) : Ben si on recycle, on évite de consommer des ressources nouvelles. Donc limiter la consommation de ressources nouvelles. Par le biais du recyclage.

(E6) : Mais si par exemple dans notre société tout le monde triait parfaitement ses déchets, vous pensez que ça aurait un vrai impact sur la collectivité ?

(e6) : A si tout le monde à l'échelle de la planète, probablement.

(E7) : A l'échelle de la planète ?

(e7) : Et ouais. C'est tout ou rien. C'est-à-dire que ça sert à rien de se fatiguer si euh... Tu vois ce que c'est le protocole de Kyoto ? Tu vois que les deux plus gros pollueurs du monde ne l'appliquent pas ? Donc c'est inutile

(E8) : Donc les déchets c'est pareil... ?

(e8) : Donc soit tout le monde trie, partout sur terre, et on limite la consommation de ressources afférentes. Soit ça ne sert à rien de se fatiguer pour les autres. Cela dit là on quitte le domaine du tri pour rentrer dans des perspectives très personnelles sur la façon d'agir en termes de politique. »

Signalétique : Homme, 31 ans, informaticien, vit seul, sans enfant, locataire de son logement, agglomération grenobloise.

TABLEAU DES CATÉGORIES

Enquête 2008 sur le tri des déchets ménagers

Extrait1- homme-31a-célibataire-locataire

Opinion sur le tri **Sans intérêt :** (e1) Je vois pas l'intérêt de trier si c'est pour pas en faire quelque chose

Contraignant : (e1) Si ça m'évoque autre chose : contrainte. (e2) C'est-à-dire que trier est une contrainte. (e2) ce que j'ai constaté, c'est que déjà il faut trois poubelles à la place d'une seule, et euh en plus c'est ... enfin, même la personne en question qui triait qui est peut-être plus écolo que moi euh... savait pas forcément comment répartir ses ordures ménagères. En tout cas il y a des cas où il y avait des doutes quoi. Donc c'est une contrainte.

Difficile : (e2) c'est que déjà il faut trois poubelles à la place d'une seule, et euh en plus c'est ... enfin, même la personne en question qui triait qui est peut-être plus écolo que moi euh... savait pas forcément comment répartir ses ordures ménagères. En tout cas il y a des cas où il y avait des doutes quoi.

Onéreux : (e3) le euh... ramassage des ordures est quelque chose qui est facturé, d'accord. C'est payant. La ville fait payer le ramassage des ordures. Enfin à ma connaissance en tout cas. Et il me semble que c'est quelque chose qui a drastiquement augmenté c'est dernières années. (e3) Je suppose, en partie, peut-être à cause de justement du fait que ben trier c'est probablement beaucoup plus compliqué que ne pas trier, ça demande peut être des usines un peu plus spécialisées à la sortie, que ça demande peut être des ... je sais pas plus de containers, plus de enfin plus de logistique au passage. (e3) Et euh j'ai une vague façon d'agir qui est qu'en général quand on paye plus cher un service, le service

Fatigant : (e3) j'ai pas forcément envie de me fatiguer moi pour quelque chose que je paye plus cher à faire faire quoi. Voilà tout ce que ça m'évoque.

Politique : (e8) Donc soit tout le monde trie, partout sur terre, et on limite la consommation de ressources afférentes. Soit ça ne sert à rien de se fatiguer

pour les autres. Cela dit là on quitte le domaine du tri pour rentrer dans des perspectives très personnelles sur la façon d'agir en termes de politique.

Opinion sur le traitement des déchets ménagers

Recyclage mieux que le tri : (e1) Je vois pas l'intérêt de trier si c'est pour pas en faire quelque chose. Et ce quelque chose à part recycler... je vois pas. (e1) Pourquoi on trie ? Si besoin il y a. Donc à part recyclage ça m'évoque rien... (e3) Mais sinon sur la thématique du triage, pourquoi, c'est le recyclage qui me viendrait en premier. (e5) Ben si on recycle, on évite de consommer des ressources nouvelles. Donc limiter la consommation de ressources nouvelles. Par le biais du recyclage.

Le ramassage des ordures : (e4) moi à titre personnel quand on me fait payer le ramassage des ordures et qu'on me double le prix, j'attends qu'il y ait un service qui soit rendu. Pas qu'on me demande en plus moi de travailler pour ça.

Pratique du tri

Ne trie pas : (e2) On va commencer très simplement : moi je ne trie pas mes déchets. (e3) Moi je ne trie pas, non, je ne trie pas du tout. Parce que pour moi c'est contraignant.

Les trieurs : (e2) j'ai eu l'occasion de vivre avec certaines personnes qui eux triaient leurs déchets, et ce que j'ai constaté, c'est que déjà il faut trois poubelles à la place d'une seule, et euh en plus c'est ... enfin, même la personne en question qui triait qui est peut-être plus écolo que moi euh... savait pas forcément comment répartir ses ordures ménagères. En tout cas il y a des cas où il y avait des doutes quoi.

Acteurs du tri

La ville : (e3) le euh... ramassage des ordures est quelque chose qui est facturé, d'accord. C'est payant. La ville fait payer le ramassage des ordures. Enfin à ma connaissance en tout cas. Et il me semble que c'est quelque chose qui a drastiquement augmenté c'est dernières années.

La planète : (e6) A si tout le monde à l'échelle de la planète, probablement. (e7) Et ouais. C'est tout ou rien. C'est-à-dire que ça sert à rien de se fatiguer si euh... Tu vois ce que c'est le protocole de Kyoto ? Tu vois que les deux plus gros pollueurs du monde ne l'appliquent pas ? Donc c'est inutile. (e8) Donc soit tout le monde trie, partout sur terre, et on limite la consommation de ressources afférentes. Soit ça ne sert à rien de se fatiguer pour les autres.

LES PRINCIPALES CONCLUSIONS :

- **Un refus clair du tri sélectif.** La consigne de départ porte très explicitement sur le tri sélectif des ordures ménagères et invite l'enquêté à donner son opinion sur le sujet. D'entrée de jeu, on comprend que le jeune homme d'une trentaine d'années, informaticien, célibataire, sans enfant et locataire de son logement a un point de vue assez négatif sur le tri sélectif des déchets ménagers. Il n'est pas concerné par cette pratique et dit très clairement qu'il ne trie pas. C'est un choix assumé.

- **Les contraintes du tri sélectif.** Pour lui, le tri est inutile, contraignant, fatigant, compliqué et coûte cher. Il répète à plusieurs reprises que « trier est une contrainte » et qu'il ne voit pas « l'intérêt ». Il évoque les difficultés liées au geste même du tri (avoir plusieurs poubelles chez soi) et aux consignes à suivre (comment être sûr de répartir correctement les ordures dans les poubelles). Il explique également qu'à partir du moment où il contribue financièrement au ramassage des déchets (en payant les taxes afférentes), il ne voit pas pourquoi il aurait lui à fournir un « service » qu'il paie déjà.

- **Un rapport coûts-bénéfices défavorable aux trieurs.** Sa position individualiste est assez peu atténuée par la vision qu'il a de l'utilité potentielle du tri à « l'échelle de la planète ». Certes, le tri – dès lors qu'il est pratiqué partout – peut « probablement » contribuer à améliorer la qualité environnementale de la planète mais l'enquêté reste très sceptique sur les intentions réelles des acteurs institutionnels restant les plus « gros pollueurs du monde ».

- **Agir en amont plutôt qu'en aval.** A défaut de valoriser le tri, l'enquêté porte un regard plus positif sur la pratique du recyclage et sur l'idée qu'un déchet peut contribuer à éviter de « consommer des ressources nouvelles ». Il insiste finalement beaucoup sur l'importance qu'il y a plutôt à « limiter la consommation de ressources nouvelles ».

Stéphanie Abrial et Séverine Louvel²

² <http://www.enquetesqualiquanti.fr/exercice-4/>