

Quelques réflexions à partir de l'expérience d'un chercheur

Hervé Dumez

i3-CRG, École polytechnique, CNRS, IP Paris

CE TEXTE A ÉTÉ
PRÉSENTÉ ET
ENRICHÉ LORS
D'UN SÉMINAIRE
DU CENTRE DE
RECHERCHE EN
GESTION QUI
S'EST TENU LE 4
DÉCEMBRE 2025

Chaque nouveau doctorant entrant dans un laboratoire pratiquant la recherche de terrain (*field work*) se demande comment mener un entretien. Il existe une très abondante littérature sur le sujet, en gestion, en sociologie, en histoire du temps présent, en psychologie, etc. On pourra, entre de nombreuses autres références, consulter notamment Romelaer (2005).

L'énième traitement du sujet qui est fait ici est simplement un témoignage à l'aune de l'expérience d'un chercheur, parmi d'autres, dans une perspective héritée de l'interactionnisme symbolique.

La finalité première de l'entretien

La thèse ou l'article faits à base d'entretiens sont des travaux de recherche. Dès lors, l'entretien a-t-il pour finalité première de discuter des théories ? La réponse semble devoir être positive dans son évidence. Elle est pour moi négative, pour plusieurs raisons. Bien évidemment, le matériau recueilli lors des entretiens servira à discuter des cadres théoriques, mais dans un second temps. Dans un premier temps, la finalité des entretiens est autre. Je m'inspire ici de l'interactionnisme symbolique (Blumer, 1998/1969 ; Dumez & Toussaint, 2022). Un chercheur qui entre sur un terrain, par exemple un doctorant qui, dans le cadre d'une Cifre, rejoint une entreprise, n'a que très peu de connaissance de ce qui se passe sur ce terrain. Camille Toussaint décide un jour de faire une thèse sur la question des débris spatiaux. Elle ne dispose quasiment d'aucune connaissance, ni technique, ni économique, ni sociologique, ni juridique, ni politique, du problème. Elle est dans la situation de ce que Blumer appelle l'exploration. La finalité des entretiens est alors : « *l'exploration libre du domaine, l'entrée en contact avec les personnes impliquées, l'observation des différentes situations qu'elles rencontrent, la prise en compte de leurs problèmes et de la manière dont elles les gèrent, la participation à leurs conversations* » (Blumer, 1998, p. 37). Les entretiens participent ainsi d'une « *recherche flexible d'un contact intime avec ce qui se passe* » (*idem*). Toute mobilisation de cadres théoriques à ce stade serait artificielle : si je ne connais à peu près rien du sujet que j'ai décidé d'étudier, comment puis-je savoir quels sont les meilleurs cadres théoriques pour le comprendre ? Pire, si je me force à employer des cadres théoriques à ce stade, je vais structurer les entretiens autour d'eux, et je serai dans la circularité (Dumez, 2025) : je ne verrai dans ce que les acteurs me disent uniquement que ce qui entre dans les cadres théoriques au moyen desquels je les interroge. Si cadres théoriques il y a (et il y en a toujours, puisque, si nous prenons le cas d'un doctorant, il a rédigé un projet de thèse avec une première

revue de littérature), ils ne doivent être qu'orientant, pour reprendre le terme de Whyte (1984) : ils m'orientent dans ma recherche de manière flexible (Blumer ci-dessus) et seulement de cette manière.

Donc, les questions théoriques ne sont pas premières. Quelle est alors la finalité première des entretiens ? Elle est, on l'a vu, ce que Blumer décrit ci-dessus comme le fait, pour le chercheur, d'acquérir un « *intimate contact with what is going on* » dans le domaine que l'on a choisi d'investiguer.

Le guide d'entretien

Personnellement, je n'ai jamais construit un guide d'entretien. Encore une fois, s'il s'agit de le faire à partir de cadres théoriques, le risque de circularité est trop grand. Comme il s'agit de comprendre ce qui se passe dans le domaine étudié (une entreprise, un secteur, un problème de gestion, une profession, etc.), les questions à poser sont celles que les Anglo-saxons appellent les w-questions : *Who? What? Where? When? Why?*, ainsi que la dernière qui ne correspond pas au w, *How?* La liste de ces questions est utilisée aujourd'hui dans les écoles de journalisme, mais elle vient de la rhétorique antique (Robertson, 1946). D'entretien en entretien, l'enjeu est d'enrichir les réponses à ces différentes questions, de manière à disposer du matériau le plus riche et le plus précis possible. Dans un travail de terrain, le général doit – paradoxalement en apparence – être recherché dans le particulier, la spécificité du cas (Stake, 1995). C'est dans le spécifique, le particulier, que se trouvera le général, et non dans les généralités¹.

1. C'est l'un des principes centraux de la philosophie hégélienne que l'universel, le concept, est pleinement chez lui dans le particulier (Bourgeois, 1999, p. 173).

- Question : *qui* ? Ai-je bien identifié les acteurs importants ? Suis-je sûr que des acteurs dont on ne m'a pas parlé n'ont pas joué un rôle dans les processus que j'étudie ? Ai-je interrogé tous les acteurs pertinents ?
- Question : *quoi* ? Ai-je identifié les événements importants, les processus routiniers et les crises ? Que faut-il que j'analyse ?
- Question : *où* ? Ai-je exploré les lieux pertinents, espace concret et espace abstrait (institutionnel, organisationnel) ?
- Question : *quand* ? Ai-je une chronologie suffisamment précise des événements importants, des changements ?
- Question : *pourquoi* ? La question pourquoi renvoie principalement à celle des intentions des acteurs (Anscombe, 2002) : suis-je capable de reconstituer les intentions des acteurs au moment où ils ont agi ? Ou n'ai-je que les souvenirs qu'ils m'en donnent, peut-être biaisés par ce qui s'est passé entre le moment où les intentions ont été formulées et la situation présente ?
- Question : *comment* ? Suis-je capable de préciser comment les acteurs ont agi ? Les auteurs classiques précisaient la question comment (*quomodo* ?) par une autre : *quibus adminiculis* ? ou *quibus auxiliis* ? : en recourant à quels moyens, à quels instruments ?

Il est possible d'ajouter d'autres questions. Becker fait remarquer que les acteurs répondent plus volontiers à la question « comment ? » qu'à la question « pourquoi ? » et note par ailleurs :

Lorsqu'il interrogeait les membres d'une organisation, [Everett Hughes] leur demandait, avec son air du Midwest le plus innocent : « Vous trouvez que les choses sont mieux ou moins bien qu'avant ici ? » C'est une question géniale : presque tout le monde a quelque chose à y répondre, elle fait sortir

les problèmes saillants de l'organisation et elle ne préjuge de rien – ni des choses qui pourraient être mieux ou moins bien qu'avant, ni de ce que l'on entend exactement par mieux ou moins bien. (Becker, 2002, p. 155)

En résumé, le point essentiel est d'être capable, une fois les entretiens terminés, d'avoir des chronologies précises, de pouvoir reconstituer minutieusement des situations, des interactions, de pouvoir décrire des routines dans le détail de leur fonctionnement concret, d'avoir bien plus de données que ce qui est nécessaire pour l'analyse. Surtout, de ne pas avoir fait remonter dans les entretiens simplement des généralités, de ne pas avoir à traiter des verbatims qui pourraient venir de n'importe quelle organisation, des banalités.

À ce stade, faut-il s'interdire d'avoir recours à des concepts, à des théories ? Non. Mais seulement dans la mesure où les concepts, les cadres théoriques, n'influencent pas (trop) les réponses des interviewés et, surtout, dans la mesure où ils génèrent des questions dont les réponses vont dans le sens de l'identification et de la précision des *faits*, des données concrètes. Si questions issues de la théorie il y a, elles doivent oublier leur statut conceptuel pour orienter l'entretien vers du concret.

Comme je l'ai dit, je n'ai donc jamais pratiqué dans mes recherches le guide d'entretien. Une seule fois, je crois, nous avons rédigé avec Magali Ayache et Laure Colin un texte de quelques lignes qui présentait de manière assez précise pour que l'entretien ne parte pas dans toutes les directions, mais quand même très ouverte et floue, le sujet de notre recherche, qui était un peu particulier : nous ne pouvions pas le formuler explicitement, mais nous devions orienter nos interlocuteurs vers le récit d'expériences personnelles sérieuses, sans qu'ils se perdent dans des voies trop lointaines.

Les expressions souvent utilisées dans la littérature sont celles d'« entretien semi-directif » ou « entretien semi-directif centré ». Elles expriment le fait qu'il faut rester flexible, éviter la circularité (directif, mais seulement directif à moitié), et en même temps structurer. En réalité, à mon avis, deux ou trois phrases suffisent, sans besoin d'un guide de plusieurs pages. Quelquefois apparaît l'idée que le guide d'entretien doit être solidifié avant le premier entretien (ou après quelques entretiens exploratoires) et ne plus changer par la suite. Sinon, explique-t-on, les comptes rendus d'entretiens ne peuvent pas être comparés les uns avec les autres. On trouve alors cette idée que si, lors du onzième entretien, l'interviewé soulève un point inattendu, très intéressant mais qui n'était pas apparu dans les dix entretiens précédents, le chercheur doit résister à la tentation d'introduire une question à propos de ce point dans son guide d'entretien pour les prochaines interviews. S'il le faisait, en effet, il fausserait sa campagne d'entretiens, les dix premiers ne pouvant plus être comparés de manière rigoureuse aux suivants puisque le protocole de recherche aurait changé. Cette idée m'a toujours paru étrange. Encore une fois, dans la tradition de Blumer, les entretiens constituent pour moi une démarche d'exploration, la plus riche et la plus complète possible, du domaine dans lequel je conduis une recherche. J'espère et souhaite que des entretiens nouveaux vont faire émerger des choses qui n'étaient pas apparues dans les entretiens précédents et dans les questions que j'avais en tête lorsque j'ai commencé l'exploration. Il relève de mon travail de recherche de comprendre pourquoi ces choses n'étaient pas apparues dans les premiers entretiens, pourquoi elles sont apparues dans d'autres et, éventuellement, de



Nuages d'orage, Pekka Halonen (1908)

retourner auprès des premiers interviewés en leur demandant pourquoi ils ne m'ont pas parlé des certaines choses que d'autres acteurs ont mentionnées. Le but est bien d'explorer un domaine empirique de la manière la plus riche possible.

Qui mène l'entretien ?

Il m'est arrivé de faire des entretiens seul. Mais, durant toute ma carrière, j'ai essentiellement mené des entretiens avec un autre chercheur, Alain Jeunemaître durant des années, ou avec mes doctorants, ou d'autres chercheurs. Personnellement, mon impression est que les entretiens que l'on fait seul sont très nettement moins riches que les entretiens faits à deux. Cela vient notamment du fait qu'il est très difficile de prendre des notes et de réfléchir en même temps aux bonnes questions à poser. L'autre peut prendre le relais des questionnements, sur lesquels on peut à son tour rebondir.

De mon expérience, les chercheurs sont plus ou moins doués, ou plus ou moins efficaces, pour interviewer. Michel Crozier était, aux dires des gens qui ont fait du terrain avec lui, un questionneur d'exception. Lorsque je fais des entretiens avec Magali Ayache, je la laisse toujours mener l'entretien et je reste en retrait : j'ai en effet remarqué que Magali, de par sa personnalité, met en confiance les interviewés qui ont envie de lui parler, plus qu'ils ne l'auraient avec moi. Lorsque nous avons mené avec Étienne Minvielle la centaine d'entretiens avec les acteurs de la crise Covid dans les hôpitaux, le tandem était constitué d'un spécialiste de la gestion de la santé, Étienne, et de moi, qui ne connaissais quasiment rien de ce milieu (Dumez & Minvielle, 2021 ; 2025). Il m'a semblé qu'un tandem de ce type, un spécialiste et un non-spécialiste, fonctionnait très bien. Étienne m'expliquait énormément de choses, et de temps en temps je posais des questions naïves qui pouvaient parfois l'amener à s'interroger sur des choses qui lui paraissaient évidentes. Le phénomène s'est reproduit avec Laure Colin, qui avait une connaissance du milieu des industries de défense nettement supérieure à la mienne.

La prise de notes

Généralement, je n'enregistre pas les entretiens que je fais. Je prends des notes sur l'ordinateur. Si la personne interrogée a un débit modéré, j'arrive à prendre à peu près tout ce qu'elle dit. L'avantage est qu'au moment même où se termine l'entretien, nous disposons du compte rendu. Je l'envoie alors à celui ou celle qui a mené l'entretien avec moi, et il ou elle me le renvoie corrigé et complété. J'avais toujours pensé qu'il était difficile de demander à l'interviewé d'accepter qu'on l'enregistre, mais Magali Ayache procède de cette façon et aucun des interlocuteurs que nous avons interviewés ensemble n'a refusé. Il m'a semblé que cela ne les empêchait pas de parler librement. L'enregistrement permet alors de compléter de façon précise ma prise de note.

La retranscription manuelle d'un entretien est très lourde. Il existe des logiciels permettant d'opérer cette transcription de manière automatique, dont Whisper (Gautier, 2023) ou Noscribe. Des progrès importants ont été faits sur ce plan, même si un suivi correctif reste au moins en partie nécessaire.

La durée de l'entretien

Durant un entretien inférieur à une heure, une heure et demie même, l'interviewé parvient à maîtriser parfaitement son discours. Lorsque l'entretien dure au-delà

d'une heure et demi, surtout si l'entretien est mené à deux chercheurs, l'armure tombe. L'entretien le plus extraordinaire que j'aie jamais fait a été mené avec un doctorant. Nous étions allés interroger le manager d'un grand projet de défense. Il avait conduit le projet dans sa première phase mais le consortium auquel il appartenait avait perdu l'appel d'offres pour la phase suivante. Le bâtiment était vide, l'équipe projet ayant été dissoute, et lui bouclait ses derniers cartons dans son bureau. L'entretien avait commencé à 16h et il se termina sur le parking à 20h50, parce que le site était militaire et qu'il fallait le quitter avant 21h sous peine de plus pouvoir sortir, les portes étant condamnées la nuit. L'homme avait besoin de parler, d'expliquer tout ce qu'il avait fait, de se justifier de n'avoir pas réussi à gagner le nouvel appel d'offres. Dans tous les cas de figure, un entretien qui passe le cap de l'heure, mais plutôt l'heure et demie, a toutes les chances d'être d'une richesse exceptionnelle.

Autour de l'entretien

Lorsque les entretiens ont lieu en présentiel et que nous sommes deux à les mener, nous nous retrouvons généralement à l'avance dans un café proche du lieu de l'entretien (pas trop, toutefois : il faut éviter le café situé juste en face de l'immeuble où travaille l'interviewé, de manière à pouvoir parler plus librement...). C'est l'occasion, non pas de réviser un guide d'entretien, mais d'échanger sur ce que l'on attend de l'entretien et d'évoquer les questions à poser : des dates, le rôle exact d'un acteur, l'importance de tel événement, etc., à faire préciser. Un coup de fil avant un entretien en zoom peut aussi jouer ce rôle.

Mais le plus important est l'échange *après* l'entretien. C'est ce dispositif qui montre le mieux la richesse d'un entretien mené à deux chercheurs : on peut échanger des impressions, des faits qui ont marqué l'un ou l'autre, des surprises, des données qu'il faudrait préciser lors des prochaines interviews, etc. On débat de ce que l'on a compris.

Ce qui se passe avant et après un entretien est donc essentiel.

La fin d'un entretien peut également être importante. Je me souviens d'un entretien mené dans une centrale nucléaire ; nous étions allés prendre un café à la machine à l'issue de l'interview (elles sont gratuites dans les centrales) et nous commencions à échanger lorsque nos deux interviewés sont sortis de leur bureau pour nous rattraper et nous dire des choses qu'ils ne nous avaient pas dites durant l'entretien, pourtant très long. Je me souviens également d'un entretien mené avec Alain Jeunemaître, l'interviewé ayant commencé à nous dire des choses sensibles en nous raccompagnant, à l'issue de l'échange, dans le couloir sur lequel donnait son bureau.

Exercice

Si l'on a fait l'entretien seul, pour remplacer l'échange qui a lieu après l'entretien quand on est deux chercheurs à l'avoir mené, un exercice intéressant consiste à noter dans un journal de recherche ou journal de pensée, le soir, ce que l'on retient de l'entretien que l'on a mené dans la journée, sans se reporter à ses notes : ses impressions, ce que l'on en a retenu.

Lorsque l'on traitera son matériau (codage, attention flottante), il sera intéressant de traiter dans un premier temps, indépendamment l'une de l'autre, les deux séries, celle des comptes rendus eux-mêmes, celle des notes du journal. Puis, dans un second temps, de traiter les deux en relation l'une avec l'autre : pourquoi tel fait qui est

apparu important lors du codage du compte rendu d'entretien, n'apparaissait pas dans les notes du journal ? Pourquoi, à l'inverse, telle donnée du journal, considérée comme suffisamment marquante et importante pour y figurer, n'apparaît pas si importante dans le travail de codage ?

Combien d'entretiens ?

Il est *a priori* possible de construire une théorie sur un entretien. Mais on sent bien qu'il s'agit d'un cas limite. Combien faut-il alors d'entretiens ? 10 ? 20 ? 50 ? 100 ? À ma connaissance, personne n'est capable de donner une réponse précise à cette question. Le concept généralement utilisé est celui de saturation. Il repose sur un vécu du chercheur : les premiers entretiens apportent une masse de connaissances nouvelles (phase d'exploration). Puis, progressivement, les entretiens suivants continuent d'apporter des connaissances, mais moins. Enfin arrive le sentiment que continuer à faire des entretiens n'apporte vraiment plus grand-chose. On peut alors considérer qu'il y a saturation. Nous avons publié avec Magali Ayache un article sur le coaching fondé sur dix entretiens. Il nous semblait que continuer à interviewer des coachs ne nous apprendrait plus grand-chose. Nous nous en sommes expliqués de la manière suivante dans l'encadré méthodologique :

Analyser dix entretiens peut paraître peu. Mais les chercheurs ont expérimenté un phénomène de saturation propre à la recherche qualitative au bout de dix entretiens, phénomène lié à l'un des traits centraux de la pratique : parce qu'elle est très réglée ou standardisée, les descriptions qui en sont faites par les différents acteurs sont toujours à peu près les mêmes. (Ayache & Dumez, 2021, p. 47)

Il faut noter qu'en parallèle des entretiens, nous avons complété l'investigation du coaching par de nombreuses lectures.

L'impression de saturation peut néanmoins être trompeuse. Les organisations, les métiers, les professions, sont marquées par ce que Yin (2012, p. 13) appelle des mantras, ce que Hannah Arendt (2005, p. 186) appelle des clichés. Tous les interviewés appartenant à un même groupe tendent à dire la même chose du fonctionnement du

groupe. En réalité, il n'y a pas saturation dans ce cas, il faut reprendre la question « qui ? » (voir plus haut), et chercher à interviewer des individus extérieurs au groupe en contact avec lui qui, eux, pourront avoir une vision différente (des clients, des consultants, etc.). Dans la recherche menée avec Étienne Minvielle sur le système hospitalier, nous avons mené 104 entretiens sans jamais avoir le sentiment d'une saturation (Dumez & Minvielle, 2021). Le phénomène est sans doute dû au fait que les différents acteurs du système de santé (médecins, infirmières, aides-soignants, kinés, directeurs d'hôpitaux, fonctionnaires des ARS, des ministères, etc.) ont vécu la crise chacun dans un contexte particulier. La notion de saturation reste donc difficile à manier mais repose sur une réalité : après un certain nombre d'entretiens, il existe bien une impression de saturation, c'est-à-dire de diminution nette de connaissances nouvelles acquises. Il est



Nature morte, Pekka Halonen (1894)

difficile par contre d'aller plus loin que cette formulation vague : « après un certain nombre d'entretiens ».

Le traitement des entretiens

Le traitement des comptes-rendus d'entretiens peut se faire en employant diverses méthodes, dont le codage et l'attention flottante (Ayache & Dumez, 2011). Il existe différentes méthodes de codage, dont certaines, qui se sont popularisées, comme la « méthode Gioia », apparaissent de nature plus rhétorique que réelle (Dumez, 2025).

Le recueil de matériel complémentaire

Il est dans tous les cas intéressant de compléter le matériel recueilli par entretiens par d'autres types de données. Ce peuvent être des articles de presse, des rapports publics, des comptes rendus de réunion, des e-mails, des analyses de sites Internet, etc. Si l'on étudie un projet, par exemple, la campagne d'entretiens auprès des membres de l'équipe projet, peut être complétée par l'étude des comptes rendus des réunions qui ont ponctué le projet, par tous les documents qui composent le rendu de compte (*accountability*) du projet. Le traitement des documents est de de nature un peu différente du codage (Asdal & Reinertsen, 2022 ; Dumez, 2024). Là encore, il est fécond de traiter chaque série de matériel (comptes rendus d'entretiens, articles de presse, notes de réunion, etc.) de manière indépendante, pour ensuite confronter le traitement issu de chaque série. Il est possible que, par exemple, il apparaisse dans les entretiens qu'un acteur a joué un rôle décisif dans un projet de changement – c'est le souvenir qu'en ont les acteurs –, mais que l'étude de comptes rendus de réunions montre qu'avant que cet acteur ne rejoigne l'organisation, le changement avait été envisagé. De même, les chronologies partagées dans le souvenir des acteurs peuvent être contredites par l'étude de documents. Le principe est donc, dans un premier temps, de traiter chaque série de matériel de manière indépendante, pour mener ensuite un travail de comparaison approfondie des séries entre elles (Dumez, 2025).

Où se situe la rencontre avec la théorie

Blumer répondrait que la recherche de théorie se produit *après* l'exploration. C'est ce qu'il appelle la phase d'inspection, mot un peu étrange mais qui se comprend par la métaphore qu'il emploie. Vous avez exploré un domaine nouveau, sans vous servir réellement de théories. Vous êtes face à lui comme quand on vous présente un objet que vous n'avez jamais vu auparavant. Dans une situation de ce type, vous prenez l'objet, vous le tournez et retournez, vous le manipulez, vous le regardez sous des angles différents, pour essayer de comprendre ce qu'il est et à quoi il peut servir. Après avoir exploré votre nouveau domaine de recherche, vous allez essayer de le regarder sous tous les angles possibles et chercher les cadres théoriques qui peuvent l'éclairer et qu'il peut permettre de discuter.

En réalité, les deux phases ne sont pas aussi marquées et différenciées que cette métaphore semble le suggérer. On part généralement avec des théories qui orientent la recherche. Lors des entretiens, certaines questions peuvent être suggérées par des lectures théoriques. Durant le traitement du matériel, par exemple le codage, il faut être attentif aux surprises, et toute surprise suppose une théorie d'arrière-plan (Aliseda, 2006).

Il n'en reste pas moins que la qualité de la discussion théorique dépendra de la richesse et de la précision du matériau recueilli par les entretiens. Si les bonnes questions n'ont pas été posées, si le matériau est très lacunaire, s'il ne permet pas de reconstituer des situations concrètes, le fonctionnement des routines, le déroulement des crises, la manière dont les projets se sont déroulés, si on est incapable de reconstituer les interactions entre les acteurs, les chronologies exactes, la discussion théorique sera superficielle. Le recueil du matériau est moins chargé en théorie (*theory-laden*) qu'il ne doit être chargé en questions (*question-laden*) (Hintikka & Hintikka, 2015).

Les entretiens à visée théorique

Il existe un autre type d'entretien, qui peut se pratiquer à l'issue du travail de recueil de matériau, de son traitement, et de sa première interprétation en confrontation avec des cadres théoriques : il s'agit des entretiens visant à tester cette interprétation (Piore, 2006 ; Dumez, 2022). Comme l'a noté Camille Toussaint², la différence entre les deux types d'entretien n'est pas forcément très nette : au fur et à mesure du développement de l'exploration, les entretiens de recueil de matériau se teintent d'essais pour tester de premières interprétations. Néanmoins, une campagne limitée d'entretiens (cinq à dix) spécifiquement à visée de test des interprétations élaborées peut être menée avant de fixer l'interprétation théorique du matériau.

2. On trouvera le dialogue avec Camille Toussaint à la fin de Dumez (2022).

Annexe : le cadre institutionnel

Les recherches qui utilisent le recueil de données par entretien se font dans un cadre institutionnel dont le premier volet est une obligation légale (le respect du RGPD) et le second qui pourrait le devenir (l'accord d'un comité d'éthique).

Le RGPD (règlement général sur la protection des données)

L'Union Européenne a adopté un règlement sur la protection des données personnelles. Le règlement s'applique à la recherche, et tout chercheur se doit de le respecter sous peine de poursuites. La CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté) détaille sur son site les obligations des chercheurs (hors domaine de la santé) en matière de RGPD et de loi Informatique et libertés :

- <https://www.cnil.fr/fr/thematiques/recherche-scientifique-hors-sante>

Quelques rappels sur l'essentiel (étudier le détail sur le site de la CNIL) :

- Le chercheur doit faire signer, au début de l'entretien, un formulaire de consentement à la personne qu'il va interviewer
- Les données doivent être anonymisées et pseudonymisées. Le nom de la personne interrogée ne doit être mentionné ni dans le compte rendu, ni non plus dans le nom de fichier. Aucun élément du compte rendu ne doit permettre d'identifier la personne (« Je suis devenu DRH de l'entreprise Machpro en 2021 »)
- La correspondance entre le nom de fichier (un code) et le nom de la personne interrogée doit être conservée à part, pas sur l'ordinateur qui conserve les comptes rendus (un cahier, par exemple, gardé sous clef)
- Les comptes rendus sont conservés sur un support protégé uniquement accessible au(x) chercheur(s) de l'enquête (un ordinateur protégé par un code conservé dans un placard sous clef)

- Les comptes rendus doivent être détruits (3 ans par exemple après la publication scientifique à laquelle ils ont donné lieu)

Le comité d'éthique

L'Europe impose à toutes les recherches qui impliquent des êtres humains financées par elle qu'elles aient reçu l'aval d'un comité d'éthique. Certains pays font de même. En Irlande, par exemple, les thèses et mêmes les mémoires de master qui procèdent par entretiens doivent être passés devant un comité d'éthique. Il est possible que l'obligation se généralise (Schrage, 2010 ; Dumez, 2019).

Le dossier peut varier, mais il devra comporter le modèle du formulaire de consentement, le guide d'entretien, et, plus généralement, une autoévaluation des risques potentiels pour les personnes interrogées.

i3-CRG dépend par exemple du Comité d'Éthique pour la Recherche de l'IP Paris (CoER) :

- <https://coer.r2.enst.fr/>

Références

- Aliseda Atocha (2006) "What is abduction ? Overview and Proposal for Investigation" in Aliseda Atocha *Abductive Reasoning. Logical Investigation into Discovery and Explanation*, Dordrecht, Springer, pp. 27-50.
- Anscombe Gertrude Elizabeth Margaret (2002/1957) *L'intention*, Paris, Gallimard.
- Arendt Hannah (2005) *Responsabilité et jugement*, Paris, Payot.
- Ayache Magali & Dumez Hervé (2011) "Le codage dans la recherche qualitative : une nouvelle perspective ?", *Le Libellio d'Aegis*, vol. 7, n° 2, pp. 33-46.
- Ayache Magali & Dumez Hervé (2011) "Réflexions en forme de réponses : à propos du codage dans la recherche qualitative", *Le Libellio d'Aegis*, vol. 7, n° 3, pp. 29-34.
- Ayache Magali & Dumez Hervé (2021) "Le coaching : exploration d'une pratique", *Gérer et Comprendre*, n° 145, septembre, pp. 46-54 [english version :]
- Ayache Magali & Dumez Hervé (2021) "Exploring the practice of coaching", *Gérer et Comprendre English Language Online Selection*, n° 7, pp. 23-30.
- Becker Howard (2002/1998) *Les ficelles du métier*. Paris, la Découverte.
- Blumer Herbert (1998/1969) *Symbolic Interactionism. Perspective and Method*, Berkeley, University of California Press.
- Bourgeois Bernard (1982) "Dialectique et structure dans la philosophie de Hegel", *Revue internationale de philosophie*, vol. 36, n° 139/140 (1/2), pp. 163-182.
- Dumez Hervé (2019) "Sciences sociales et comités d'éthique. À propos de Ethical Imperialism de Zachary M. Schrage". *Le Libellio d'Aegis*, vol. 15, n° 2, pp. 5-14.
- Dumez Hervé (2022) "Une note sur l'entretien à visée théorique en complément des entretiens (ou de l'observation) à visée exploratoire", *Le Libellio d'Aegis*, vol. 18, n° 1, pp. 73-79.
- Dumez Hervé (2022) "Research interviews to discuss and enrich theory", *Le Libellio d'Aegis*, vol. 18, n° 1, pp. 73-79.
- Dumez Hervé (2024) "L'analyse de documents dans une recherche qualitative. À propos de Doing Document Analysis de Kristin Asdal & Hilde Reinertsen." *Le Libellio d'Aegis*, vol. 20, n° 1, pp. 5-14.
- Dumez Hervé (2025) "La "méthode" Gioia: codage réel ou simple rhétorique ?" *Le Libellio d'Aegis*, vol. 21, n° 2, pp. 5-13.
- Dumez Hervé (2025) "The Gioia 'method': real coding or mere rhetoric?" *Le Libellio d'Aegis*, vol. 21, n° 2, pp. 5-12.

- Dumez Hervé & Minvielle Étienne (2021) *Voyage au cœur du système de santé. 100 témoignages pour apprendre à gérer avec la crise*, Paris Eska.
- Dumez Hervé & Minvielle Étienne (2025) "From reliability to pragmatism: Hospital management in the context of radical uncertainty", *European Management Review*, vol. 22, n° 3, pp. 587-603.
- Dumez Hervé & Toussaint Camille (2022) "Le grand oubli des sciences de gestion et de la théorie des organisations : Herbert Blumer et l'interactionnisme symbolique", *Le Libellio d'Aegis*, vol. 18, n° 1, pp. 7-19.
- Gautier Arthur (2023) "Whisper : un outil de transcription automatique open source et sacrement efficace", *Le Libellio d'Aegis*, vol. vol. 19, n° 3, p. 4.
- Hintikka Jaakko & Hintikka Merrill B. (2015) "Sherlock Holmes affronte la logique moderne. Vers une théorie de la recherche d'information par le questionnement", in Eco Umberto & Sebeok Thomas A. [eds] *Le signe des trois. Dupin, Holmes, Peirce*, Liège, Presses Universitaires de Liège, pp. 177-194.
- Piore Michael (2006) "Qualitative Research: Does it fit in Economics?", *European Management Review*, vol. 3, n° 1, pp. 17-23.
- Robertson Jr D. W. (1946) "A Note on the Classical Origin of 'Circumstances' in the Medieval Confessional", *Studies in Philology*, vol. 43, n° 1, pp. 6-14.
- Romelaer Pierre (2005) "L'entretien de recherche" in Roussel Patrice & Wacheux Frédéric [eds], *Management des Ressources Humaines : méthodes de recherche en sciences humaines et sociales*, Bruxelles, De Boeck, pp. 102-137.
- Saunders Benjamin, Sim Julius, Kingstone Tom, Baker Shula, Waterfield Jackie, Bartlam Bernadette, Burroughs Heather & Jinks Clare (2018) "Saturation in qualitative research: exploring its conceptualization and operationalization", *Quality & Quantity*, vol. 52, n° 4, pp. 1893-1907.
- Schrag Zachary M. (2010) *Ethical Imperialism. Institutional Review Boards and the Social Sciences, 1965-2009*, Baltimore, the Johns Hopkins University Press.
- Stake Robert E. (1995) *The Art of Case Study*, Research. London, Sage.
- Toussaint Camille (2022) "Gérer en commun un problème complexe d'échelle planétaire ? Le cas des débris spatiaux" Thèse de doctorat en gestion. Palaiseau, IP-Paris, École polytechnique.
- Whyte William Foote (1984) *Learning from the field: a Guide from Experience*, Thousand Oaks, Sage.
- Yin Robert K. (2012, 3rd ed) *Applications of Case Study Research*, LA, Sage.

DÉBAT

Question : Les interviewés peuvent-ils demander un guide d'entretien à l'avance ?

Réponse : de mon expérience, cela arrive rarement. Quand nous avons mené la recherche sur Renault-Nissan avec Magali Ayache, les interlocuteurs japonais ont demandé que les questions leur soient envoyées par mail (et ils souhaitaient répondre par écrit, ne voyant du coup plus trop l'intérêt d'un entretien). Mais, dans le cas le plus général, la présentation du sujet de la recherche suffit.

Question : Prendre des notes détaillées plutôt qu'enregistrer un entretien pose-t-il problème pour la citation de verbatims, et cela implique-t-il une approche différente du codage ?

Réponse : Ce n'est pas un problème si les notes sont suffisamment détaillées. Le travail à deux augmente la fiabilité, car le compte rendu est relu et complété par un second chercheur, et un enregistrement éventuel offre un niveau supplémentaire

de vérification. Il est également possible d'envoyer le compte rendu aux personnes interrogées : leurs réactions révèlent parfois des zones sensibles ou des malentendus, utiles pour interpréter le matériau, même si les éléments contestés ne sont pas directement cités.

Question : Quel équilibre trouver entre donner des précisions – le point de vue d'un interviewé pouvant être biaisé par sa fonction au sein de l'organisation – et respecter la pseudonymisation ?

Réponse : La question est délicate : le statut d'un acteur est souvent indispensable pour comprendre son discours et situer sa perspective, mais il peut permettre de l'identifier. L'équilibre consiste à donner une information suffisante pour interpréter le matériau, telles que des catégories hiérarchiques (top manager, manager, etc.) ou géographiques, tout en conservant un degré de généralité suffisant pour protéger les acteurs.

Il y a une tension entre le RGPD, qui est fait pour le commercial, et la recherche. Il est par exemple difficile de détruire des entretiens. Sur le plan de l'histoire de la science, il est intéressant de retrouver des matériaux sur lesquels la recherche a été menée il y a 15 ans. En outre, il est parfois utile d'analyser à nouveau certains entretiens avec un œil neuf, des années plus tard. Le régime des archives scientifiques permet une conservation, mais celle-ci doit être sécurisée, anonymisée et pseudonymisée.

Pour plus d'informations concernant le RGPD d'un entretien, vous pouvez consulter le site de la CNIL qui aborde plusieurs éléments à avoir en tête (formulaire de consentement signé, destruction des comptes rendus 3 ans après la publication...).

Question : Les entretiens exploratoires du début d'une recherche, qui visent à comprendre les pratiques de façon large, doivent-ils être intégrés au corpus général des entretiens ou bien est-il préférable de les catégoriser comme entretiens exploratoires ?

Réponse : Il n'y a pas de règle universelle. Les entretiens s'enrichissent avec le déroulé de la recherche. Selon la vision de certains chercheurs, il faudrait que le guide d'entretien restât le même pendant toute la recherche. Si, au onzième entretien, un acteur dit des choses très intéressantes, nouvelles, jamais évoquées lors des entretiens précédents, il faudrait résister à la tentation d'ajouter une question sur le sujet dans les entretiens suivants : sinon, les entretiens ne seraient plus comparables. Ce n'est pas ma position. Je considère que les entretiens évoluent selon la dynamique de la recherche et des connaissances qu'elle fait naître.

Dans un corpus, les premiers entretiens sont très exploratoires et ils peuvent ne pas être marquants pour la recherche. *A contrario*, certains peuvent révéler des choses intéressantes, auquel cas pourquoi faudrait-il les exclure ? Selon les cas, l'inclusion se justifie ou non (si la différence de qualité est très forte entre les tout premiers entretiens et les suivants). L'important est, dans l'exposé de la méthodologie, d'expliquer les choix qui ont été faits.

Question : Comment traiter un second entretien « en off » avec la même personne ?

Réponse : Lorsque plusieurs échanges ont lieu avec un même interlocuteur dans un laps de temps court, on peut considérer qu'ils font partie du même entretien. On parle généralement de plusieurs entretiens lorsqu'ils sont espacés dans le temps et constituent des interactions distinctes. Les propos tenus « en off » doivent être

retranscrits rapidement et intégrés dans le compte rendu, mais traités de manière particulière : la règle est de protéger l'interviewé.

***Question :** Nous parlons ici d'entretiens sans rapport à la théorie afin d'éviter toute circularité et d'entretiens pré-tests, afin de tester nos résultats auprès des acteurs. N'y a-t-il pas une approche plus itérative par rapport à la théorie ? Il est important de conserver la phase exploratoire au début, sans rapport à la théorie. Mais entre la phase exploratoire et la phase de pré-test, les théories sont de plus en plus présentes à l'esprit. Il y a une stratégie d'entonnoir : les premiers entretiens sont neutres tandis que ceux qui suivent sont plus ciblés sur un sujet, du fait de la théorie qui apparaît en toile de fond.*

Réponse : Il y a effectivement un glissement (progressif) au fil des entretiens car on sait mieux où on va.

J'ai proposé, en fin de recherche, quand les entretiens et les observations ont été traités, que des idées et interprétations sont apparues, de les tester au cours d'une nouvelle série d'entretiens (Dumez, 2022). Ceux-là sont de nature en partie différente. Dans une première partie, il est possible de mener un entretien très ouvert (proche des entretiens de recueil de matériau) et, dans une seconde partie, il est intéressant de tester les idées et interprétations que le chercheur a isolées à partir du traitement de son matériau, par exemple sous une forme projective (faire réagir l'interviewé sur des schémas, ou des citations).

Lors de la phase intermédiaire, il me semble qu'il peut y avoir deux façons de resserrer sa recherche :

- À travers un objet plus précis. Prenons l'exemple d'une recherche qui porte sur le parcours de soin du grand blessé et les phénomènes de coordination. Le chercheur se rend compte au fil de la recherche que la question de coordination est différente entre la phase où le blessé est sur le champ de guerre, où tout va très vite, et la rééducation qui est plus lente. La deuxième partie est souvent un angle mort. Après une phase exploratoire, la recherche se concentre alors davantage sur cet objet spécifique qu'est la rééducation.
- Avec une arrière-pensée théorique tout en évitant la circularité.

Les entretiens débutent tout de même avec des questions très ouvertes, mais progressivement, ils peuvent comporter des questions plus précises, qui proviennent des entretiens précédents. Un autre cas de figure possible est de refaire des entretiens plus précis avec certaines personnes déjà interrogées auparavant.

***Question :** Comment rendre compte de tout cela dans des articles ou appels d'offres ? Un guide d'entretien est souvent demandé.*

Réponse : On peut éventuellement le faire *a posteriori*. Ce n'est pas difficile car on sait quelles questions ont été posées.

Si l'on demande l'aval d'un comité d'éthique, fournir un guide d'entretien est nécessaire.

***Question :** Combien de temps doit durer un entretien ?*

Réponse : On note une vraie différence quant à la richesse du matériau entre un échange d'une heure et de plus d'une heure. À partir de cette durée, les intervenants en disent plus et la parole se libère ■

Notes du débat prises par Axelle Guers et Alice Rivas