

METHODES AU
SERVICE DE
L'EDUCATION
POUR LA SANTE

FRANÇOISE HENDRICKX
DANIELLE PIETTE

3

UNE PROPOSITION DE DIALOGUE
GUIDE PRATIQUE SUR
L'ENTRETIEN SEMI-DIRIGE EN
EDUCATION POUR LA SANTE

L'A.P.E.S.

ASSOCIATION POUR LA PROMOTION DE L'EDUCATION POUR LA SANTE

Son objectif

Promouvoir la qualité méthodologique des programmes d'actions d'éducation et de promotion de la santé dans la Communauté Française par l'assistance méthodologique, l'information et la formation des personnes et des associations.

Ses services

LA CELLULE SCIENTIFIQUE INTERUNIVERSITAIRE DE CONSEILS EN METHODOLOGIE

Vous avez des idées, des projets.

Vous réalisez déjà des activités de promotion et d'éducation pour la santé et vous désirez en évaluer les résultats.

Notre cellule est là pour vous aider à résoudre vos problèmes selon vos besoins et vos ressources.

LA COLLECTION "METHODES AU SERVICE DE L'EDUCATION POUR LA SANTE"

En collaboration avec la revue Education Santé.

Pour plus d'informations: Michel Demarteau, A.P.E.S., Sart Tilman - Bât. B 23, 4000 Liège. Tél.: 041/56 28 97.

AVERTISSEMENT

La collection "Méthodes au Service de l'Education pour la Santé" s'adresse à toutes les personnes qui sont ou qui deviennent "éducateur pour la santé": parent, enseignant, personnel de santé, travailleur social, journaliste,...

Nous voulons les aider à découvrir et utiliser des méthodes simples et concrètes pour réussir leurs projets.

Vous trouverez, dans cette collection:

- une présentation de méthodes dans un cadre théorique;
- l'utilité de ces méthodes dans le champ de l'éducation pour la santé;
- des exemples concrets d'application;
- des références pour compléter ou approfondir votre information.

ATTENTION!

Nous avons choisi volontairement de proposer des documents brefs, faciles à consulter et à lire par un public non spécialisé. Chaque brochure ne peut, dès lors, faire le tour d'une question ni l'approfondir.

C'est au fil de la collection qu'apparaîtront la diversité et la richesse des méthodes présentées.

Chaque auteur assume la responsabilité de ce qu'il écrit.

La Cellule Interuniversitaire de Conseils en méthodologie.

Copyright: Association pour la Promotion de l'Education pour la Santé, 1989.

UNE PROPOSITION DE DIALOGUE

GUIDE PRATIQUE SUR L'ENTRETIEN SEMI-DIRIGE

EN EDUCATION POUR LA SANTE

FRANÇOISE HENDRICKX
DANIELLE PIETTE

1. Pourquoi ce guide?

Une proposition de dialogue

nous : Dans votre travail journalier d'enseignant, de travailleur social, d'infirmière, de psychologue ..., nous pensons que vous êtes confrontés et attirés par la dimension d'éducation pour la santé.

Où travaillez-vous ?, et en est-ce bien ainsi ?

vous :

nous : Ah oui !, en effet, d'après ce que vous expliquez, votre travail comporte des aspects passionnants, avec tout ce que cela recouvre bien sûr, comme moments faciles et ... difficiles.

Mettre en place une action d'éducation pour la santé (la grande campagne tout comme la micro-intervention dans une classe) demande beaucoup de préparation et de moyens, je suppose?

Comment vous y prenez-vous ? Ou, comment vous y prendriez-vous?

vous :

nous : Oui en effet, tâter le terrain, connaître le groupe, les personnes avec lesquelles vous allez travailler, recueillir suffisamment d'informations est fondamental pour décupler vos chances de succès. Comment rassemblez-vous ces informations?

vous :

nous : Je vois. Durant cette phase de préparation, vous utilisez de façon plus ou moins intuitive la méthode de l'entretien semi-dirigé. Vous entamez, de ce fait-même, le processus d'éducation à la santé: les informations que vous transmettez et la réflexion que vous suscitez chez vos interlocuteurs par le dialogue, sont à la base de cette éducation.

vous :

nous : Oui et par ailleurs, utilisez-vous l'interview à d'autres moments de votre (vos) action(s) d'éducation pour la santé?

vous :

nous : **la démarche d'évaluation?** Exact! Que ce soit en cours d'action pour la réguler et l'optimiser, ou en fin d'action, pour en apprécier la portée transformatrice.

Même si nous pratiquons l'entretien semi-dirigé d'une manière habituelle, nous pouvons encore en perfectionner les techniques pour mieux atteindre nos objectifs.

Nous vous proposons de faire ce chemin ensemble.

2. Pourquoi interviewer?

2.1. Une définition préalable

Interviewer, consiste:

- à **rencontrer** et à **interroger** une personne ou un groupe restreint,
- pour **découvrir** d'une manière souple et vivante (interactive),
- des aspects de cette personne ou de ce groupe que l'intervieweur cherche plus à **comprendre** (aspirations, attitudes, opinions, besoins, projets, ...) qu'à identifier.

C'est pourquoi ces informations gagnent à être **racontées et expliquées** plutôt qu'à être signalées sans face à face, via un questionnaire.

L'entretien semi-dirigé est donc un "entretien prémédité", c'est-à-dire que l'interviewer poursuit un double objectif:

- 1) recueillir des informations sur des questions précises qu'il se pose.
- 2) être à l'écoute de son interlocuteur afin de développer et de réajuster la connaissance qu'on a de lui (connaissance objective et présupposée).

Il est donc évident que tout interviewer prépare avant la rencontre un Guide structuré de questions et/ou de thèmes, et que durant la rencontre, il dirige en partie les échanges. Ces échanges varient en fonction des réponses. L'entretien semi-structuré constitue donc un schéma de rencontre souple, différent du questionnaire (liste de questions invariables, quelle que soit la situation).

Pour alléger le texte, nous parlerons dorénavant d'entretien plutôt que d'"entretien semi-dirigé".

2.2. Les 4 usages de l'entretien semi-dirigé

Notre définition vient de nous donner les deux apports les plus connus de l'entretien:

1. **obtenir l'information** qui réponde à des questions spécifiques posées lors de la planification, la préparation ou l'évaluation d'une action.
2. **élargir** globalement son **champ de connaissance** et de compréhension.

Mais il en est deux autres:

3. **influencer et agir** sur la personne ou le groupe et même sur l'interviewer.

Tout entretien est une méthode de transformation.

En effet, comprendre et expliquer nécessitent un travail de réflexion et de raisonnement qui peut entraîner un remaniement - plus ou moins étendu - des savoirs, des opinions, des attitudes et des comportements.

4. favoriser l'**auto-évaluation** puisque parler de soi contribue à façonner, renforcer, redéfinir des facettes de sa Personne. Ainsi, en même temps que l'on se "dit" à l'autre, on se "dit" à soi-même (processus réflexif). Ceci est surtout vrai pour l'interlocuteur mais peut l'être aussi pour celui qui prend l'initiative de l'entretien.

L'entretien remplit en même temps ces 4 fonctions, même si l'interviewer y recourt pour n'en atteindre que l'une ou l'autre prioritairement et consciemment.

L'entretien semi-dirigé s'inscrit dans une démarche plutôt inductive et/ou qualitative que déductive et/ou quantitative. Dans ce dernier cas, une enquête par questionnaire est pertinente car elle permet la collecte d'informations standardisées chez un grand nombre de sujets (échantillon) représentatifs de la population d'étude.

2.3. Comment sélectionner les personnes à interroger?

Vous êtes instituteur et vous voulez avoir des informations sur le mode d'alimentation en relation avec les rythmes de vie. Il vous est possible d'interroger tous les élèves de votre classe. Dans ce cas, vous interviewez toute la population cible de l'enquête.

Si vous travaillez dans un centre IMS ou PMS et si vous voulez rassembler la même information, il est difficile d'interroger les élèves de chaque classe dans toutes les écoles. Vous allez seulement rencontrer une partie des élèves de la population: c'est l'échantillon.

L'échantillon peut être:

1. un groupe réel, dans le cas d'une classe, des travailleurs d'un atelier, des résidents d'un home.
2. un groupe construit sur base d'une ou de caractéristique(s) commune(s). Par exemple : on peut rassembler les fumeurs de l'institution "X" ou les habitués de 40 à 60 ans du café "Y".
3. un groupe de type accidentel : les 10 premières personnes qui consultent le médecin "Z" un jour donné.
4. un ensemble d'individus choisis strictement au hasard dans la population. Ce peut être par exemple, un élève sur dix dans la liste des jeunes inscrits dans une école.

Il faut choisir le type d'échantillon en fonction des objectifs et des moyens dont vous disposez. Chaque type d'échantillon a des avantages, des inconvénients et des pièges à éviter. (Voir le fascicule sur le questionnaire ou l'enquête, à paraître dans la même collection).

2.4. Entretien de groupe ou individuel ?

Pour répondre à cette question, il faudrait ici aussi en savoir plus sur vos objectifs, vos moyens et sur le thème traité.

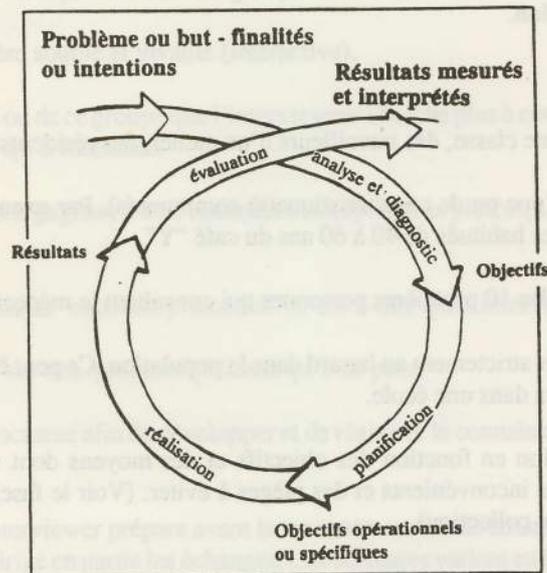
Si la prise de conscience de valeurs communes est nécessaire, il est indiqué de mener un entretien de groupe. Si le sujet abordé fait appel à des prises de position individuelle ou appartient à une sphère plus privée, l'entretien individuel paraît plus pertinent.

Dans le cas de l'entretien de groupe comme de l'entretien individuel, un échantillon de 20 personnes peut être adéquat si l'objectif prioritaire est le recueil d'informations ou l'évaluation. Il sera d'environ 15 personnes si le but visé est la transformation. Ces chiffres ne sont qu'une indication : il n'y a pas de règles strictes.

3. Quand utiliser l'entretien en éducation pour la santé?

L'éducation pour la santé est un processus qui vise à faciliter l'adoption et le maintien d'attitudes, et de comportements favorables à la santé aux niveaux individuel, collectif et de l'environnement.

L'action éducative peut se schématiser comme dans la figure ci-dessous.



D. Plette, 1983 (adapté de Blum, 1978)

L'interview semi-structuré peut être utile à chacune des étapes :

3.1. Analyse et diagnostic de la situation

Pour mieux cerner un problème, pour définir des hypothèses, pour comprendre des comportements, pour connaître des valeurs, des opinions, le langage ou le discours de la population.

3.2. Planification et préparation des actions

Pour tester un matériel éducatif, pour vérifier la compréhension d'un texte ou la faisabilité de conseils.

3.3. Réalisation des actions

Pour sensibiliser à un thème, pour amorcer une réflexion. En effet, pour "l'apprenant", développer ou modifier ses comportements santé est le fruit d'un processus dans lequel la modification d'attitudes, d'opinions, l'accès à des choix et des options jouent un grand rôle.

Pendant l'entretien, l'engagement, la prise de conscience et l'identification sont fortement sollicités. S'exprimer librement sur des thèmes santé proposés peut remplir des fonctions essentielles dans le processus éducatif, par exemple:

- permettre la prise de conscience et l'expression de valeurs, de peurs et de désirs liés aux changements d'attitudes et de comportements,
- constituer un espace d'essai et d'erreur où, tout en restant sur un plan hypothétique, on peut, par la parole, apprivoiser une autre réalité.

3.4. Evaluation

Pour estimer la satisfaction, pour comprendre un résultat positif ou un échec, pour interpréter un résultat surprenant, pour inclure le point de vue de la population dans le processus évaluatif. Cette évaluation peut être menée seule ou en complément d'une évaluation quantitative. Il est conseillé de lire la brochure "évaluation" (même collection) pour situer l'entretien semi-dirigé parmi les autres méthodes d'évaluation.

4. Comment utiliser l'interview?

Vous cherchez à recueillir de l'information pour préparer ou pour évaluer une action. Par exemple: votre intention est de revaloriser et de promouvoir, auprès des élèves de la fin du primaire de votre école, les déplacements à pied entre l'école et le domicile.

Vous y voyez des avantages certains sur le plan santé au sens large (hygiène et détente physique, diminution de la dépendance aux parents qui conduisent la voiture, diminution de la pollution sonore et atmosphérique aux abords de l'école, développement de la connaissance du quartier, de ses ressources et de l'autonomie, etc.).

4.1. Si vous préparez une action éducative:

Outre l'étude de l'aménagement urbain pour les piétons dans le quartier de l'école, etc., plusieurs autres questions vous préoccupent et l'interview peut vous aider à y apporter réponse. Par exemple :

- où habitent les enfants par rapport à l'école?
- comment y viennent-ils actuellement ?

mais surtout :

- comment apprécient-ils (avantages/inconvénients) leur(s) moyen(s) actuel(s) de déplacement?
- que pensent-ils des autres moyens de déplacement en général; des déplacements à pied en particulier? Et leurs parents?
- etc ...

Selon votre connaissance préalable du public, selon vos intuitions et hypothèses, votre exploration pourra être **globale** (chercher à en savoir le plus possible) et/ou **comparative** (chercher à déceler à priori ou à postériori des caractéristiques spécifiques dans votre population d'élèves fin de primaire).

Par exemple:

- y a-t-il des différences d'attitudes et de comportement selon le sexe, la pratique sportive, la grandeur de la fratrie, etc.

En effet, vous cherchez à savoir par exemple :

- si la campagne doit d'abord viser les élèves ou les parents,
- s'il faut s'y prendre différemment avec les garçons et avec les filles,
- si les résistances au changement peuvent être dépassées et comment?

4.2. Si vous évaluez votre action:

vous voudrez savoir, par exemple:

- quelles sont les caractéristiques des enfants qui ont modifié leur mode de déplacement et grâce à quoi?
- qui sont ceux qui continuent à être conduits en voiture; pourquoi?

Vos entretiens individuels ou de groupe peuvent être formels (un moment précis est prévu pour cela) ou informels (se faire à la faveur de "n'importe" quelle rencontre et discussion). Dans ce dernier cas, il faut rester conscient des conditions spécifiques dans lesquelles l'entretien se déroule (ex. : influence de la fatigue en fin de journée).

4.3. Si l'entretien constitue l'outil central de votre action, vous serez très proche d'un enseignement par question/réponse.

Qu'il s'agisse donc de préparation, d'évaluation ou de phase d'action, vos hypothèses de travail et vos objectifs doivent être clarifiés. Ils proviennent tant de vos expériences, intuition et convictions que de l'état scientifique de la question étudiée (voir les fascicules sur les questionnaires, consulter les revues et organismes spécialisés).

5. La crédibilité des informations recueillies par l'interview?

La parole constitue un espace symbolique pour exprimer le monde imaginaire et le "réel". Comme tout système de traduction, comme toutes techniques de mesures (qualitatives comme quantitatives), l'interview a ses limites.

L'interviewé et l'interviewer peuvent être sources de "biais"; citons pour le premier: les besoins de sécurité, de cohérence et de conformité aux normes sociales du groupe interviewé ou de l'interviewer. Par exemple, il est difficile de critiquer la faculté d'écoute de son médecin généraliste dans un entretien mené par l'infirmière dans la salle d'attente, juste avant une consultation.

L'interviewer quant à lui est confronté aux difficultés de l'écoute et aux tentations de l'induction (interprétation subjective, sur base de ses propres valeurs et opinions). Par exemple, un fumeur vous dit qu'il n'a pas apprécié les conseils "comment arrêter de fumer" contenus dans la brochure que vous évaluez. Vous en déduisez que, malgré ces déclarations, cette personne ne désire pas cesser de fumer (ce qui est votre cas). En fait, cette personne est au chômage et est séparée de sa femme; dès lors, elle ne peut suivre les conseils basés sur l'aide de l'entourage familial et professionnel.

6. Entamer un entretien

6.1. La première étape consiste à assurer un climat favorable à votre intervention.

Pour vous faire accepter des personnes à interviewer, vous pourrez vous introduire auprès d'elles soit:

- par l'intermédiaire d'un membre influent et apprécié de leur groupe/entourage. Il vous fera bénéficier, par transfert, des sentiments positifs qu'on lui porte;
- par une phase d'observation ou même de participation directe à la vie des individus du groupe; certains interviewés préfèrent taire leur identité et leurs objectifs durant cette phase, d'autres demandent ouvertement leur admission mais sans toujours annoncer l'objectif ultérieur d'interview;
- par une présentation de vous-même ouverte au groupe de l'enquête. Se jouent ici très vite toutes les dynamiques d'à priori ou au contraire, d'empathie (écouter en montrant que l'on comprend ce que dit et exprime l'interlocuteur).

6.2. Dans un deuxième temps, il pourra être utile de préparer psychologiquement les personnes à interviewer.

De plus amples informations sur votre projet, ses finalités, ses conséquences pour l'interviewer, sur vous-même seront assurées par un échange préalable.

Dans certains cas, les personnes pourront se préparer à l'interview par une lecture ou un support audio-visuel si vous désirez évaluer ce type de document.

Nous vous renvoyons ici aux recommandations faites pour préparer des réunions de travail.

6.3. Enfin, juste au début d'un entretien, il est bon de rappeler brièvement ce qui a été dit et convenu précédemment (durée, confidentialité, objectifs, conséquences et suites).

Les conditions matérielles seront assurées par un lieu tranquille, permettant le face à face (disposition du groupe en cercle, en ovale ou en polygone) par un moment bien choisi (disponibilité) et une durée appropriée, (1 h à 1 1/2 h en individuel; 1 1/2 h à 2 1/2 h en groupe).

7. Conduire l'entretien

Votre rôle est double : gérer et garantir la dynamique du groupe ou des entretiens individuels d'une part, et le/les faire progresser vers les objectifs d'autre part.

Dans le premier registre, vous serez donc sensible aux besoins affectif et social des interviewés et vous saurez susciter leur participation.

Votre vigilance, votre vivacité et votre spontanéité seront largement sollicitées.

Dans le deuxième registre, vous veillerez à maintenir le cap sur la trame et les objectifs de votre interview.

Dans un entretien de groupe, des phases d'évolution sont prévisibles; dégel, affrontement et résolution. Vous serez donc d'autant plus attentif à assurer tantôt un climat de sécurité (personnel, relationnel et vis-à-vis du thème abordé), tantôt, une répartition et une prise en compte démocratique de la parole; tantôt encore, une clarification et une intégration constructive des tensions et divergences d'opinions. Dans l'entretien de groupe, il faut éviter que le groupe ne suive un leader d'opinion et donc, il faut s'assurer que tous peuvent s'exprimer sans crainte (voir la brochure: conduite de réunion).

Vos maîtres-outils seront **les reformulations, les synthèses, les procédés de relance et d'enregistrement.**

La reformulation consiste à "redire avec d'autres mots" pour assurer une compréhension mutuelle. Le seul critère de bonne **reformulation** est l'accord du/des participant(s) qui ont parlé; si la reformulation est inexacte, le (les) auteur(s) de l'opinion la rectifieront pourvu bien sûr qu'ils se sentent encouragés à le faire et y trouvent eux-mêmes un intérêt.

Vous avez recours à diverses formes de reformulations: par reflet pur et simple; par résumé de l'essentiel; par une nouvelle formulation moins équivoque; ou encore par l'élucidation et l'interprétation subjective de positions encore trop latentes.

Cette technique confirme aux participants votre attitude générale d'écoute active et accroît cette attitude chez eux. De plus, cette technique introduit la relativisation et la clarification progressive des valeurs et idées de l'interviewé.

Les synthèses permettent de faire le point sur l'avancement de la question, d'afficher les points de convergence et de divergences; en cours d'interview, elles ouvrent à de nouvelles dimensions d'exploitation; elles redynamisent les énergies.

Les procédés de relance (question-test, - écho, - relais, - rappel, - miroir) sont des techniques utilisées pour que les interviewés progressent vers une conscience réfléchie du problème traité grâce à une méthode de questions-réponses d'approfondissement (plutôt que par une discussion informelle).

Les procédés d'enregistrement recouvrent les moyens de prendre et de garder trace de ce qui se dit durant l'interview. L'enregistrement audio, voire audio-visuel garantit beaucoup d'informations mais il est lourd à dépouiller et nécessite une bonne relation de confiance avec les personnes interviewées.

La prise de notes sélectives, en rapport avec les objectifs, introduit d'avantage l'analyse de contenu pendant l'interview; elle permet un gain de temps, mais nécessite une disponibilité de l'intervieweur et une prise de conscience du filtrage des informations. (Est-ce que je note en fonction de mon intérêt, des objectifs ou de l'importance accordée par l'interviewé?). Afin de diminuer le biais du filtrage, il est pertinent de demander à 2 ou 3 personnes de prendre note.

Certains encore fonctionnent surtout à l'écoute avec peu de notes, construisant progressivement pendant l'entretien une vision globale et intégrative des aspects abordés. Cette méthode est particulièrement difficile: l'interviewer doit à la fois conduire l'entretien, analyser et mémoriser. Dans ce cas, il est très difficile de contrôler aussi les sources de biais (filtrage, interprétation subjective, etc.).

L'intervieweur débutant peut craindre les tensions, les conflits entre les membres du groupe et plus encore entre eux et lui. Par peur de perdre son prestige, son contrôle, son pouvoir, ou encore par simple ignorance, il étouffe les tensions sans savoir les exploiter.

En effet, c'est la spontanéité des interventions et leur caractère contrasté qui suscitent participation et avancement. Votre talent d'intervieweur sera d'utiliser les reformulations, les synthèses de contenus pour que l'insécurité et l'agressivité ne prennent pas le pas sur le créatif.

Aussi, vous serez très tôt sensible aux tensions mais n'interviendrez pas précocement (effet stérilisant).

Vous veillerez à disposer du temps nécessaire et à faire participer les interviewés à la résolution des tensions. Attention toutefois aux diagnostics sauvages et à la psychanalyse non contrôlée d'amateur.

Face aux bavards, aux muets, aux opposants, là aussi votre attitude cherchera à concilier, à permettre une circulation démocratique de la parole, une prise en compte et le respect des individus, une progression vers les objectifs de l'interview.

9. Après l'interview

Il existe beaucoup de possibilités tant liées à votre déontologie, aux conventions et accords pris avec les interviewés qu'à vos perspectives de recherche et d'action. De toute manière, il est souvent utile d'assurer un suivi des résultats d'une interview: les informations structurées redeviennent la propriété des interviewés et augmentent donc leur savoir. De plus, l'interview de personnes n'est pas un moment ponctuel et isolé mais s'inscrit dans la dimension temps. Faire part des résultats de l'analyse permet de relier l'avant-interview à l'après, que cette suite soit la préparation, la réalisation, l'évaluation d'une action éducative ou même un nouveau programme d'activités.

Bibliographie

Collection : les séminaires de Roger Mucchielli:

- l'interview de groupe (1968)
- l'entretien de face à face dans la relation d'aide (8e éd. 1980)
- la conduite de réunion (8e éd. 1980)
- la dynamique des groupes (9e éd. 1980)
- l'analyse de contenu (3e éd. 1979).

Librairies Techniques/Editions Sociales françaises.

INFORMATIONS :

aps

MICHEL DEMARTEAU
SART-TILMAN
BÂTIMENT B23
4000 LIEGE
041/56.28.97

CONCEPTION : AGENCE A3 / LIEGE