

De l'incommunicable à l'intransmissible : la gestion du silence dans l'entretien de recherche

Valérie Haas, Ph. D.

Université Lumière Lyon 2

Résumé

En sciences sociales, quand on aborde des thèmes qui impliquent intimement la personne, il arrive parfois que l'on touche à des questions sensibles pour l'individu. Le problème réside alors autant dans la difficulté à amener les individus à s'exprimer, à passer outre les tabous qui s'imposent, que dans celle de l'interprétation des silences et des moments de gêne. Nous tenterons de montrer quelles difficultés s'imposent au chercheur dans sa relation à l'autre et dans sa gestion de l'incommunicable ou de l'intransmissible, tant du point de vue du recueil des données que de leur traitement. La possibilité d'un entrecroisement méthodologique, aboutissant à une sorte de triangulation complexe des données permet éventuellement de sortir de cette impasse. L'objectif de cet article sera de montrer la pertinence du concept de triangulation dans les méthodologies qualitatives que cela soit comme variation méthodologique mais aussi comme postulat épistémologique.

Mots clés

ENTRETIEN DE RECHERCHE, SILENCE, INCOMMUNICABLE, INTRANSMISSIBLE, TRIANGULATION MÉTHODOLOGIQUE.

De l'incommunicable à l'intransmissible : la gestion du silence dans l'entretien de recherche

Quelle est celle ou celui d'entre nous qui n'a pas eu au cours de sa formation universitaire ou d'une recherche qualitative de terrain l'occasion de se confronter aux silences des personnes interrogées ? Plus spécifiquement, qu'avons-nous fait de ces silences, quelle place ont-ils pris dans notre analyse, dans notre interprétation, dans notre manière de considérer l'objet étudié ? En avons-nous fait ou dit quelque chose ? Ce silence a-t-il été interprété ou bien plutôt mis de côté et considéré comme un lieu commun dans nos recherches en sciences sociales ? Nous tenterons de revenir, dans le cadre de cet article, sur ces différents aspects en évoquant la place du silence dans l'entretien de recherche et plus spécifiquement la manière dont il est appréhendé dans nos manuels, puis après un passage vers le regard ternaire proposé par Moscovici,

nous évoquerons en quoi la triangulation méthodologique permet de pouvoir intégrer le silence comme une donnée à part entière des études de terrain.

Du passé faisons table rase : silence et secret à Vichy

Il y a quelques années de cela, dans le cadre de notre thèse, nous avons réalisé une étude monographique dans la ville de Vichy (Haas, 2002a, 2002b, 2004) afin d'étudier la trace, interprétée comme blessure identitaire par les Vichyssois, de l'installation du gouvernement de Pétain, pendant la Seconde Guerre mondiale. Cette recherche (dont nous ne développerons pas ici les résultats mais bien plutôt les difficultés qui ont surgies en cours d'étude) s'est rapidement avérée délicate à entreprendre, notamment au moment de notre arrivée sur le terrain. Très vite, des problèmes sont apparus au cours d'interaction avec les habitants quand une sorte de tabou se posait, toutes générations confondues, au moment où nous abordions dans l'entretien, la période de l'installation à Vichy du Gouvernement de Pétain. Ainsi, presque dès le début de notre enquête, nous nous sommes questionnée sur ce que pouvait signifier ce silence ou plutôt comment interpréter cette gêne dans les entretiens, ces réticences à parler, qui pouvaient parfois prendre les formes d'un secret. En effet, certains habitants préféraient « jeter le voile » considérant que « cette période était oubliée », une manière de faire table rase du passé.

Ainsi, découvrant cette réticence récurrente au moment des entretiens avec la population vichyssoise, nous avons été frappée de voir à quel point ce silence touchait toutes les générations d'habitants. Le refus de parole, les arrêts fréquents du magnétophone durant l'entretien, la remise en cause de « ce que nous allions faire avec ces données », semblaient, à mesure de notre imprégnation du terrain, être spécifiques à une catégorie de la population interviewée : les Vichyssois d'origine. Ces derniers « voulaient se taire », « devaient faire silence » car ils portaient en eux depuis plusieurs générations le stigmate de lieu, les traces de cette histoire honteuse.

La volonté d'oublier s'exerçait comme un refus de parole comme en témoigne cet extrait d'entretien mené avec un sujet, Vichyssois d'origine, de soixante et onze ans :

Interviewé : Avant la dernière guerre il y avait encore à Vichy une ambiance tout à fait exceptionnelle, une ambiance de luxe, de plein emploi, c'était une ville très florissante et qu'on nous raconte pas qu'on a dû sa chute à l'Etat français, c'est pas vrai du tout ça, c'est une plaisanterie, c'est loin, c'est oublié. Et si je vous posais des questions sur le Vichy de quarante à quarante quatre, vous ne me répondriez pas et vous auriez raison.

L'interviewé refuse ici toute possibilité de dialogue sur la guerre, implicitement il pose un interdit dans l'interaction : celui non seulement de ne pas vouloir en parler, mais aussi de nous demander implicitement de ne pas le questionner à ce propos.

Ces habitants représentaient donc dans nos échanges l'histoire et l'identité vichyssoise ou pensaient la représenter (Haas, 2002b). Notre présence comme témoin de leur discours dans l'entretien, les enregistrements, n'ont fait que rendre plus saillantes des questions qui s'avèrent essentielles lors de la passation d'entretiens, comme celle de la *normativité* (ce que l'on a le droit de dire ou pas devant l'autre, l'interviewer), celle de la *confiance* (qui est ou non attribuée au chercheur) ou encore de l'*ouverture de soi* face à un objet extrêmement sensible à cette époque.

En effet, notre recherche débute en 1994 mais c'est en fait à partir des années 90 que la période de Vichy va occuper en France une place démesurée et prendre, comme l'écrit Rouso, des allures de syndrome (1997, 1990). Vichy est partout, perpétuellement rappelé à notre souvenir. Conan et Rouso (1994) dans un ouvrage polémique considèrent que « *Vichy est un passé qui ne passe pas* ». Pas une semaine où l'actualité n'éclaire un nouveau visage de cette France au passé douteux ou douloureux : les affaires, les patrons, les juges, les femmes, le sport, la musique, voire le mobilier sous Vichy. La ville de part le caractère polysémique du terme est de ce fait, perpétuellement ramenée sous les feux de l'actualité et symbolisée comme le symbole de cette période trouble de notre histoire.

Ainsi, (et nous aurions pu prendre de multiples exemples issus du terrain car Vichy n'est pas un cas à part) certains de nos objets d'étude, saisis sous tous leurs aspects, révèlent parfois à travers la parole du sujet, des tensions, des sensibilités, des conflits latents que le chercheur aura pour tâche de mettre à jour, de révéler, d'expliquer tout en tentant de ne pas modifier, transformer ce qu'il est en train d'étudier. Dans ce sens, le recueil de l'information verbale par entretien constitue, une démarche nécessaire et riche mais délicate et souvent sujette au contexte dans lequel elle se produit et aux interactions sous-jacentes avec les sujets. Le but du recueil verbal sera alors d'appréhender ce que les sujets nous disent mais aussi ce qu'ils taisent, ce qu'ils cherchent à mettre de côté, à effacer voire à dissimuler et surtout tenter d'en comprendre les raisons.

En outre, dans le cadre de nos enseignements, une bonne partie de l'apprentissage de la pratique d'entretien réside dans cette forme de « *gestion du silence* » que nous nous devons de transmettre aux étudiants. Apprendre la technique d'entretien c'est donc aussi savoir « *apprivoiser* » cet instant, ce

moment tant redouté, qui est en fait une respiration nécessaire dans l'interaction et constitue parfois le squelette, la matière première sur laquelle le chercheur basera une part essentielle de son interprétation par la suite. Ainsi, dans le cadre de la retranscription des entretiens, les étudiants apprennent à noter les silences avec leur durée, matière essentielle à l'analyse de contenu qui suivra.

Les sciences sociales et le silence

Que dit la littérature des sciences sociales à ce propos et quelle place est donnée dans ce cadre à la relation interviewer/interviewé(e) ? Ce silence qui se noue, se crée dans l'entretien est envisagé de manière très disparate dans les ouvrages consacrés aux méthodes d'enquête. Interviewers et interviewés y sont étudiés toujours alternativement, mais jamais conjointement.

Ainsi, pour la psychologie sociale, (notre discipline de référence) du côté de l'interviewé(e), le silence est perçu d'une part comme « *un mécanisme de défense* », offrant une interprétation très clinique de la situation (Pinto & Grawitz, 1964 ; MacAdams, 1998) ou au contraire, à l'opposé, comme un trouble du langage apparenté au *débit verbal*, aux *hésitations*, aux *pauses* ou *tremblements de la voix*... (Nils & Rimé, 2003, p. 169)

Paradoxalement, le silence de l'interviewer est envisagé d'une tout autre manière. Blanchet par exemple, offre dans plusieurs de ses ouvrages et articles (1982, 1983, 1985, 1991, 1992) des résultats de travaux où il étudie les effets de différents types d'intervention de l'interviewer sur le contenu et la forme du discours de l'interviewé. Dans le cadre de ce type d'expérimentation, l'auteur évoque par exemple la technique du *stress interview* qui vise à repérer l'effet des silences amplifiés artificiellement de l'interviewer « *non directif* » sur l'interviewé (Blanchet, 1985, p. 65). Ici, les effets du silence sont apparentés à une forme de prise de pouvoir sur l'enquêté(e), une volonté de domination largement relayée par une vision dissymétrique de l'entretien, où l'interviewer a toujours le dessus.

La majorité de ces études, laisse entrevoir qu'en réalité, il est toujours question de l'interviewé à travers ces axes d'analyse. Ainsi, on étudie, soit les effets du silence de l'interviewer *sur* l'interviewé : soit, les causes ou raisons du silence *de* l'interviewé. Il n'est jamais fait mention, ni de l'interaction qui se joue dans le cadre de l'entretien entre les deux protagonistes, ni même des effets et implications de ce silence sur le chercheur lui-même. Cette grille de lecture offre une vision binaire de l'interaction interviewer-interviewé(e), à sens unique.

Parallèlement, dans les sciences sociales, une bonne partie de la littérature (qui reste cela dit encore mineure à ce propos) est consacrée à la

question des non-réponses considérée comme « *une part de silence en soi* » imposée au chercheur : silence sur les questions posées et de fait, silence sur les données. Cet aspect est développé de manière relativement indifférenciée selon les techniques utilisées : que l'on parle du questionnaire ou de l'entretien proprement dit, les « *non réponses* » sont plus ou moins appréhendées de la même manière.

Déjà en 1982, De Singly faisait le point à ce propos dans un article très complet consacré à la « *gestion sociale des silences* ». Le silence est clairement associé à la « *non-réponse* », puisque seule, cette modalité est étudiée sur l'ensemble de l'article, malgré un titre clairement évocateur. Ces « *sortes de silence* » sont souvent apparentées à une « *anomalie* » intrinsèque au questionnaire ou encore à une sorte d'incompétence du sujet sur certaines thématiques ; empêchant de fait le chercheur de pouvoir en dire plus sur ses données. De Singly explique que l'on peut aussi analyser ces non-réponses comme une forme de « *silence volontaire* » qui traduirait « *l'intériorisation d'une domination sociale qui chasse du terrain politique les femmes davantage que les hommes, les ouvriers davantage que les cadres supérieurs, les personnes d'un niveau scolaire primaire davantage que les personnes d'un niveau scolaire secondaire ou universitaire* » (op. cit., p. 38). Ce type d'interprétation est récurrent en sociologie et les études ne manquent pas à ce propos. Mais pour l'auteur, il faut aussi pouvoir dépasser cette question de la domination car l'on peut aussi bien « *se taire non pas parce que l'on ne sait pas ou qu'on croit ne pas savoir mais parce que l'on ne veut pas dire* » (op. cit., p. 38). Certains silences pourraient donc venir révéler une résistance à la publication de pensées, de comportements, de savoirs privés qui doivent le rester. Les psychologues sociaux utilisent d'ailleurs des axes d'analyses assez similaires à ceux de la sociologie (voir Bauer & Joffe, 1996).

Ainsi, dans ces travaux, il est fait très peu cas de l'interviewer qui n'apparaît jamais comme la raison du silence en soi, l'objet d'étude encore moins. Chaque pièce du puzzle de l'entretien semble totalement indépendante des autres.

La relation à l'autre dans l'entretien

Pourtant, on pourrait d'emblée penser que la présence (physique, imaginaire, symbolique) de l'interviewer, celle de son magnétophone toujours « *planté là comme un témoin de ce qui se dit* » ou l'enregistrement des réponses du sujet ne sont absolument pas anodines *dans et pour* l'interaction. Nous pouvons aussi pointer du doigt le fait que dans l'entretien, l'interviewé sait aussi parfaitement que les données qu'il fournit sont amenées à être publiques bien que l'on tente de lui prouver le contraire (en lui ayant pourtant expliqué par

avance le principe de la confidentialité et de l'anonymat !). Toutes ces raisons au moins, peuvent nous amener à penser que l'interviewé(e) peut -à certains moments de l'entretien- préférer faire silence, se taire, au regard du monde extérieur, symbolisé ici par le chercheur.

Pour étayer cette place du chercheur dans la relation à l'autre ainsi créée dans l'entretien, nous avons avec Estelle Masson utilisé le schéma ternaire de Moscovici (1984), regard qu'il propose pour analyser la spécificité de la psychologie sociale (Cf. Figure 1, ci-dessous). Pour ce chercheur, le regard psychosocial existe. Il se traduit par une lecture ternaire des faits et des relations. Sa particularité est de substituer à la relation à deux termes du sujet et de l'objet, héritée de la philosophie classique, une relation à trois termes : Sujet individuel –sujet social- Objet. Ou, pour s'exprimer différemment, Ego, Alter, Objet. Ce qui présuppose d'après Moscovici, une médiation constante entre ces trois pôles (Moscovici, op.cit., p. 9).

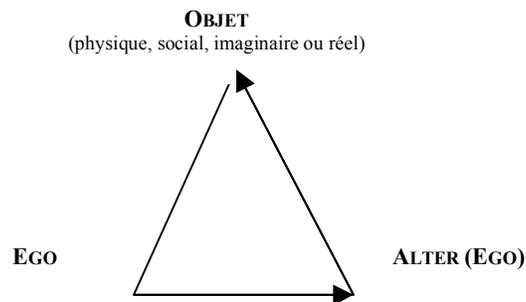


Figure 1 : Le regard psychosocial (Moscovici, 1984).

Si nous projetons ce schéma sur la relation d'entretien (Cf. Figure 2) nous pouvons nous demander quel type d'autre incarne l'interviewer pour le sujet, quel sorte d'Alter constitue le chercheur pour l'interviewé ? Dans la représentation que s'en fait le sujet, le chercheur est-il un *alter strict* (par exemple à Vichy est-il perçu comme un historien ou un expert qui connaîtrait parfaitement l'histoire de la période et de la ville ?), ou comme un *alter ego* (par exemple perçu comme un habitant comme l'interviewé ?). Ou bien, n'est-il qu'une sorte de médiateur entre le sujet et les autres, une sorte de colporteur d'un témoignage singulier qui dès lors qu'il a été recueilli aurait pour vocation à devenir public ? En d'autres termes, à qui s'adresse le sujet durant un entretien, pour qui construit-il son discours, pour qui fait-il silence, pourquoi fait-il silence ? (à ce propos voir Haas & Masson, 2006).

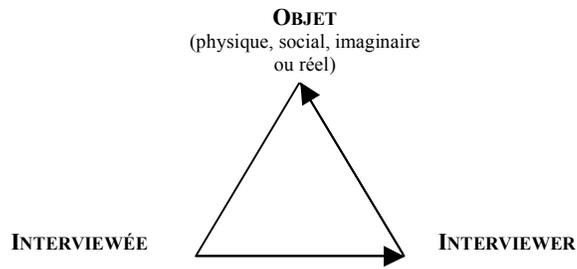


Figure 2 : La relation à l'autre dans l'entretien (Haas & Masson, 2006)

Rejoignant nos propos, Le Breton (1997) consacrant un ouvrage entier à la thématique du silence, fait une distinction pour le moins éclairante entre les verbes *sigân* et *siôpan*. En effet, l'étymologie de la langue grecque révèle que l'on peut distinguer *sigân* (être en silence), verbe qui renverrait à la possibilité pour un individu « d'être silencieux ». On peut penser par exemple au fait de « reprendre son souffle », de « réfléchir », qui sont des formes de respiration inhérente à la situation d'échange, que l'on pourrait apparenter à un comportement non verbal. Alors que le verbe *siôpân* (se taire) serait un acte volontaire et adressé à l'autre qui viendrait donc marquer une réticence à livrer quelque chose que le chercheur ne doit pas savoir sur l'objet, en partie pour la place qu'il prend dans l'interaction, où il serait apparenté dans ces cas précis à un « alter strict », un autre extérieur.

Ce type spécifique de « silence choisi » est bien sûr à distinguer de l'impossibilité de dire, de l'indicible ou de l'intransmissible caractéristique lui aussi de certaines situations d'entretien. On pourrait penser par exemple à des entretiens menés avec des rescapés des camps de la mort, des rescapés de génocides par exemple qui sont particulièrement difficiles à mener, tant le fait de parler sur l'événement pose la douloureuse question de « mettre en mots » cet événement traumatique. Ainsi, « *je ne peux pas vous dire* » qui témoignerait d'une impossibilité de parole adressée au chercheur, de l'intransmissible est à distinguer de « *je ne veux pas vous dire* », pour le cas qui nous occupe dans ce présent article, qui se rapprocherait davantage de l'incommunicable.

Ainsi, ce que nous pourrions nommer « silence-sensible » dans les entretiens pourrait être caractérisé par ce qui est tu volontairement par le sujet au cours de l'interaction. Se taire, serait donc une forme de silence adressé au

chercheur face à un objet qui semble problématique dans l'*ici et maintenant* de la relation. Silence que le chercheur aura pour tâche de déchiffrer, d'interpréter pour rendre à l'objet d'étude tout son sens.

La triangulation méthodologique comme manière d'interpréter les silences *dans et de* l'entretien

Enfin, quelle peut être la richesse de ces silences dans une étude de terrain ? En quoi sont-ils bien souvent révélateurs d'un savoir particulier sur l'objet qu'il nous faut appréhender ?

La triangulation méthodologique peut être perçue comme une forme de posture du chercheur sur le terrain. C'est Denzin qui le premier, introduit cette idée dans les études qualitatives comme « combinaison des méthodologies dans l'étude d'un même phénomène » (1978, p. 291). Celle-ci est conçue essentiellement comme une stratégie de validation où une hypothèse est confrontée à plusieurs procédures empiriques ou/et de résultats. Plus tard, Flick (1992) s'interrogeant sur la possibilité d'appliquer les critères de validité des méthodes expérimentales aux méthodes qualitatives préfère introduire le critère de triangulation. Actuellement, les sciences sociales l'envisagent davantage comme la possibilité d'un entrecroisement méthodologique, aboutissant à une sorte de triangulation complexe :

La triangulation complexe entend faire varier les informations en fonction du problème traité. Elle veut croiser des points de vue dont elle pense que la différence fait sens. Il ne s'agit donc plus de « recouper » ou de « vérifier » des informations pour arriver à une « version véridique », mais bien de rechercher des discours contrastés, de faire de l'hétérogénéité des propos un objet d'étude, de s'appuyer sur les variations plutôt que de vouloir les gommer ou les aplatir, en un mot bâtir une stratégie de recherche sur la quête de différences significatives (De Sardan, 1995, p. 93).

Ainsi, à Vichy à mesure de la mise en lumière de ces difficultés méthodologiques dans les entretiens et à la manière de la *grounded theory* dans une sorte de va-et-vient entre les problèmes posés sur le terrain et nos axes théoriques, nous avons choisi de créer un outil qui nous permettrait d'aborder l'identité et le passé de la ville, sans avoir directement à affronter le silence de nos sujets. Il fallait le dépasser, (auquel cas la recherche aurait été vide de sens et l'étude était mise en péril), afin de pouvoir « *faire parler* » nos données. Ce refus de parole n'était pas un vide, un creux, un espace dénué de sens dans l'entretien, mais constituait au contraire le cœur même de l'étude.

Nous avons opté pour un nouveau choix méthodologique qui consistait à proposer notamment aux habitants un panel de photographies. Nous leur demandions alors, de se prononcer sur une série de photos de monuments liés à l'histoire de leur ville, sans pour autant devoir s'en justifier uniquement lors d'une interaction verbale. Cela nous a permis de recueillir une somme de données concernant la connaissance et les valeurs qu'ils accordaient à certains lieux de mémoire. Ainsi, sur les monuments symbolisant l'installation du Maréchal Pétain à Vichy, ils pouvaient alors projeter à leur guise leurs connaissances, leurs attraits ou rejets sans pour autant avoir le sentiment de s'impliquer personnellement. Les mots (maux ?) sur la ville et son histoire étaient parlés, évoqués, racontés sans la moindre difficulté et *l'alter strict* que nous représentions n'était plus un danger en soi pour leur identité de Vichysois. Parallèlement, la mise en place d'une observation participante dans la cité ainsi que des cartes cognitives ont permis de cerner dans le moindre détails la particularité de cette mémoire collective douloureuse (Haas, 2004).

Ainsi, *ce silence-sensible* dans nos entretiens, ce silence récurrent, ce silence emplit de tensions avait non seulement été un détonateur, une prise de conscience réelle quant à notre objet d'étude mais il venait aussi constituer une donnée à part entière dans notre recherche que nous allions pouvoir lire, valider au regard d'autres techniques de recherche offrant alors un regard plus complexe sur notre objet.

C'est donc en replaçant le chercheur dans la relation qui se crée dans *l'ici et maintenant* de l'entretien et en prenant le silence comme une donnée à part entière de sa recherche, combiné à d'autres outils méthodologiques que les chercheurs des sciences du social affineront leur regard sur l'objet d'étude, en découvriront plusieurs facettes et en donneront une interprétation plus fine, plus en adéquation avec la réalité vécue sur le terrain.

Références

- Bauer, M. & Joffe, H. (1996). Meanings of self-attributed ignorance : an introduction to the symposium. Dans Symposium on « self-attributed ignorance ». *Social science, Information sur les sciences sociales*. 35, 1, mars, 5-13.
- Blanchet, A. (1982). L'entretien, à l'interface du psychologique et du social. *Bulletin de psychologie*, Tome XXXVI, 360, 565-570.
- Blanchet, A. (1983). Epistémologie critique de l'entretien d'enquête de style non directif. Ses éventuelles distorsions dans le champ des Sciences humaines, *Bulletin de psychologie*, Tome XXXVI, 358, 197-194.
- Blanchet, A., et al. (1985). *L'entretien dans les sciences sociales. L'écoute, la parole et le sens*. Paris : Dunod.

- Blanchet, A. (1991) (1997). *Dire et faire dire. L'entretien*. Paris : Armand Colin.
- Blanchet, A. (1992). *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*. Paris : Nathan université.
- Conan, E. & Rouso, H. (1994). *Vichy un passé qui ne passe pas. Pour une histoire du XXème siècle*. Paris : Fayard.
- De Sardan, O. (1995). La politique de terrain. *Enquête*, I, 71-109.
- De Singly, F. (1982). La gestion sociale des silences. *Consommation, Revue de socio-économie*, 4, 37-63.
- Denzin, N., (1970)(1978). *The research act*. Chicago : Aldine.
- Flick, U. (1992). Triangulation revisited: strategy of validation or alternative? *Journal for the theory of social behavior*, 22, 2, juin, 175-197.
- Haas, V. (2002a). Approche psychosociale d'une reconstruction historique. Le cas vichyssois. *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 53, 32-45.
- Haas, V. (2002b). La face cachée d'une ville. Dans T. Ferenczi (Ed.), *Devoir de mémoire, droit à l'oubli ?* (pp. 59-71). Paris : Editions Complexe,.
- Haas, V. (2004). Les cartes cognitives : un outil pour étudier la ville sous ses dimensions socio-historiques et affectives. *Bulletin de Psychologie*, nov-déc, 474, 621-633.
- Haas, V. & Masson, E. (2006). La relation à l'autre comme condition à l'entretien. *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 71, 77-88.
- Le Breton, D. (1997). *Du silence*. Paris : Métailié.
- MacAdams, D. P. (1998). The Role of defense in the Life Story. *Journal of personality*, 66, 6, décembre, 1125-1146.
- Moscovici, S. (1984). Introduction, le domaine de la psychologie sociale. Dans S. Moscovici (Ed.), *Psychologie sociale* (pp. 5-20). Paris : Presses universitaires de France.
- Nils, F. et Rimé, B. (2003). L'interview. Dans S. Moscovici & F. Buschini (Eds.), *Les méthodes des sciences humaines* (pp. 165-186). Paris : Presses universitaires de France.
- Pinto, R. & Grawitz, M. (1964). *Méthodes des sciences sociales. Tome II*. Paris : Précis Dalloz.
- Rouso, H. (1987, 1990). *Le syndrome de Vichy de 1944 à nos jours*. Paris : Points.

Valérie Haas est docteure en psychologie sociale de l'École des hautes études en sciences sociales (Paris) et actuellement maître de conférences à l'Institut de Psychologie de l'Université Lumière Lyon 2, en France. Ses intérêts de recherche et publications portent sur la pensée sociale sous l'angle de la mémoire collective et historique, les phénomènes de transmission et de commémoration. Elle est notamment

l'auteure d'un ouvrage publié aux Presses Universitaires de Rennes en 2006 : « Les savoirs du quotidien : Transmissions, Appropriations, Représentations ». Depuis plusieurs années, elle enseigne la technique d'entretien et les méthodologies qualitatives à ses étudiant-e-s.