



**HAL**  
open science

# Out of Sight, Out of Mind? An Exploratory Study on the Challenges and Opportunities of Remote Qualitative Research on Sensitive Issues

Maria Caiata Zufferey, Monica Aceti

## ► To cite this version:

Maria Caiata Zufferey, Monica Aceti. Out of Sight, Out of Mind? An Exploratory Study on the Challenges and Opportunities of Remote Qualitative Research on Sensitive Issues. *Socio-anthropologie*, 2022, 45, pp.249-266. 10.4000/socio-anthropologie.11762 . hal-04552518

**HAL Id: hal-04552518**

**<https://hal.science/hal-04552518>**

Submitted on 19 Apr 2024

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

# Loin des yeux, loin du cœur ?

MARIA CAIATA ZUFFEREY ET MONICA ACETI

## Résumé

Cette étude exploratoire illustre les défis et les opportunités de l'enquête qualitative à distance sur des sujets sensibles. L'analyse s'appuie sur l'expérience de quatorze chercheur·euse·s ayant vécu la bascule digitale liée à la pandémie du Covid-19 tantôt comme une contrainte, tantôt comme une ressource. À partir d'échanges en quatre *focus groups*, les participant·e·s relèvent des tensions au cœur de la recherche qualitative à distance : les données récoltées manquent d'informations proxémiques et contextuelles, tout en bénéficiant de plus de profondeur discursive ; l'interaction permet une certaine redistribution du pouvoir, mais s'accompagne d'une perte de contrôle de la part des chercheur·euse·s ; la distance virtuelle favorise l'intégrité et l'autonomie de l'enquêté·e, tout en faisant obstacle à l'empathie et à l'éthique du *care* ; l'accès facilité et le rapport coût-efficacité rendent la pratique *online* attractive, au risque de générer de nouvelles inégalités et des analyses superficielles. Ces résultats montrent que l'enquête à distance sur des sujets sensibles est une pratique scientifique paradoxale, capable d'innover comme de dénaturer le processus de recherche.

Mots-clés : *entretiens online et in situ, sujet sensible, éthique de la recherche qualitative, approche participative*

## Abstract

This exploratory study illustrates the challenges and opportunities of remote qualitative research on sensitive issues. The analysis is based on the experience of fourteen researchers who have lived the digital switchover linked to the covid-19 pandemic as both a constraint and a resource. Based on exchanges in four focus groups, the participants identified tensions at the heart of remote qualitative research: the data collected lacks proxemic and contextual information, while benefiting from more discursive depth; interaction allows for a certain redistribution of power, but is accompanied by a loss of control on the part of the researcher; virtual distance favors the integrity and autonomy of the respondent, while hindering empathy and the ethic of care. Easy access and cost-effectiveness make remote research attractive, at the risk of generating new inequalities and superficial analyses. These results show that remote investigation on sensitive subjects is a paradoxical scientific practice, capable of both innovating and distorting the research process.

Keywords : *online and in situ interviews, sensitive issue, ethics of qualitative research, participatory approach*

## Étude exploratoire sur les défis et les opportunités de l'enquête qualitative à distance autour de sujets sensibles

Lorsque la pandémie de Covid-19 s'est déployée au printemps 2020, nombre de recherches qualitatives ont été congelées, faute de pouvoir poursuivre la collecte de données en présence. La situation s'est prolongée, enjoignant la communauté des chercheur·euse·s à s'adapter bon gré mal gré. De nouvelles modalités de récolte de données par visioconférence ont été mises à l'épreuve (Zoom, Microsoft Teams, Google Meet, Bluejeans), tandis que les moyens courants de communication se sont intensifiés tant en mode synchrone (téléphone, Skype, WhatsApp, etc.) qu'asynchrone (par e-mail ou messages). Certes, la digitalisation de la société était en marche avant la crise sanitaire et le courant de l'ethnographie virtuelle utilise déjà de nombreuses données numériques (Blog, Facebook, chat, Messenger)<sup>1</sup>. Toutefois, les mesures d'isolement visant à contenir la propagation du Covid-19 ont démultiplié les solutions de recueil de données qui permettent d'éviter les interactions en personne<sup>2</sup>.

Cette étude exploratoire a pour objet les situations d'entretiens en ligne sur des sujets sensibles, à savoir des sujets ou arguments dont la discussion expose les participant·e·s à des risques sociaux ou psychologiques (par exemple en termes de stigmatisation ou de souffrance), les rendant ainsi vulnérables. L'interactivité audiovisuelle à travers les outils digitaux permet d'être en direct et en temps réel, mais aussi « en contact » à distance, tout en étant chez soi ou ailleurs. L'ambivalence de la proximité à travers le temps réel partagé, tout en étant distancé spatialement, n'est pas sans interroger la relation d'enquête, plus encore avec les populations en situation de vulnérabilité. Ces entretiens *online*, en tant que modalité d'enquête qui s'intensifie, méritent d'être pensés de manière consciente et développés au niveau méthodologique. Nous avons ainsi mobilisé des collègues en sciences sociales et de milieux académiques suisses et français autour des défis rencontrés lors de cette bascule. Tous et toutes avaient vécu des expériences d'entretiens à distance sur des sujets sensibles, de même que les autrices de cet article. Dans l'esprit d'une recherche participative en ligne, nous les avons rencontré·e·s par visioconférences afin d'échanger et partager nos pratiques en *work in progress*<sup>3</sup>. Au regard des expériences de recueil de données classique, à savoir par entretien en face-à-face et *in situ*, quel constat

1 Voir Boukala et Cercler (2020), Burns (2010) ou cet article pionnier de Héas et Poutrain (2003).

2 Voir le document « crowdsourced » de Lupton (2020).

3 Nous remercions chacun·e des participant·e·s de nous avoir accordé leur confiance et d'avoir accepté de partager leurs expériences.

peut-on retirer de ces nouvelles modalités qui se sont renforcées ou, pour nombre d'entre nous, se sont mises en place sous l'injonction du contexte sanitaire ?

Les supports des visioconférences sont devenus désormais des outils familiers dans le monde académique et également dans une grande partie de la population (semi-)confinée qui s'est approprié les outils du télétravail. En effet, la diffusion des entretiens *online* sous la contrainte du contexte sanitaire est un processus qui semblerait en passe de normalisation (Foley, 2021). Or, cet effort de transition vers l'*online* dans la recherche qualitative mérite d'être interrogé. En effet, comment tirer profit de la relation d'enquête quand celle-ci se passe à distance ? Comment obtenir une « description dense » (Geertz, 1973) quand l'interaction et l'observation de l'Autre se retrouvent confinées dans un rectangle de quelques centimètres ? Pour les chercheur·euse·s travaillant sur des sujets sensibles, le défi des entretiens qualitatifs sur des plateformes *online* est d'autant plus ardu, puisqu'il s'agit de veiller à l'intégrité éthique de la recherche et de leurs enquêté·e·s (Elmir *et al.*, 2011). Dès lors, comment « prendre soin » des enquêté·e·s vulnérables (Gagnon *et al.*, 2019) dans le cadre d'une relation à distance ? Dans cette contribution, nous interrogeons les expériences des chercheur·euse·s, les défis rencontrés et les « bonnes pratiques » à mettre en place pour obtenir des données de qualité de la part de leurs enquêté·e·s<sup>4</sup>.

La revue de littérature sur les entretiens en ligne avant la pandémie relève plusieurs avantages en termes de confort, rapport coûts-efficacité et gain de temps (Irvine, 2011 ; Maubisson et Abaidi, 2011 ; O'Connor et Madge, 2003 ; Janghorban *et al.*, 2014 ; Redlich-Amirav et Higginbottom, 2014 ; Seitz, 2016 ; Johnson *et al.*, 2019). Mentionnons l'analyse comparative de Howlett (2021) entre les entretiens en immersion qu'elle a conduits en face-à-face en Ukraine et les visioconférences organisées en raison du Covid-19. Elle relève que les données recueillies à distance sont plus riches et les entretiens plus conversationnels. Cette différence a été observée entre autres au niveau des habillements plus « confortables », passant de « *business casual to sweat pants* », avec même un participant qui s'est présenté vêtu d'un peignoir. Le caractère plus informel de l'échange a permis de créer une relation plus symétrique avec ses participant·e·s. Toutefois aucune contribution à notre connaissance n'a porté de manière systématique sur la méthode des entretiens à distance sur des sujets sensibles. Seuls quelques ouvrages généraux

<sup>4</sup> Dans le cadre de cet article il existe trois acteurs principaux : 1) les quatorze chercheur·euse·s participant·e·s (qui racontent les interactions vécues en modalité *online*) ; 2) les deux autrices de l'article (qui analysent les expériences des chercheur·euse·s participant·e·s) ; 3) les enquêté·e·s des chercheur·euse·s participant·e·s.

évoquent cet aspect, mentionnant que la modalité à distance est appréciée pour partager des expériences difficiles (Davis *et al.*, 2004 ; Sturges et Hanrahan, 2004) et que le recrutement pourrait en être facilité (Mann et Stewart, 2000 ; East *et al.*, 2008). Finalement, nous remarquons que les articles se basent surtout sur l'expérience personnelle des auteur·rice·s (Ferrante *et al.*, 2016), mais ne reportent pas les résultats d'un travail de recherche systématique auprès de chercheur·euse·s<sup>5</sup>. Cet article vise à fournir une contribution en la matière.

## Méthode

Dans cette étude, nous avons exploré les enjeux de la digitalisation de la recherche qualitative sur des sujets sensibles, en examinant les défis rencontrés par les chercheur·euse·s, les stratégies de gestion de cette modalité en ligne et les processus d'apprentissage de ces compétences méthodologiques. Pour répondre à ces questions de recherche, nous nous sommes appuyées sur les récits de quatorze chercheur·euse·s en sciences sociales ayant fait pour la plupart l'expérience de cette pratique scientifique pour la première fois durant la pandémie de Covid-19. À travers un échantillonnage en boule de neige, nous avons constitué un groupe diversifié en termes d'inscriptions géographiques, de domaines disciplinaires et niveaux d'expériences dans la recherche qualitative.

Les réflexions ont été menées lors de quatre *focus groups* organisés en fonction de la langue des participant·e·s. D'une durée de 1 h 30-2 heures, les rencontres se sont déroulées sur Zoom durant le printemps 2021. Elles ont été animées par les autrices de l'article sur la base d'une grille d'entretien préparée à partir des objectifs de l'étude. Les participant·e·s ont été invité·e·s à partager leurs expériences de recherche à distance avant la pandémie, à décrire les processus d'adhésion à cette modalité ainsi qu'à raconter des anecdotes positives et négatives à ce propos. À partir de ces récits, les autrices ont demandé aux chercheur·euse·s de développer un méta-regard sur leurs pratiques, en sollicitant donc l'intelligence collective du groupe sur la modalité des entretiens *online*. Les *focus groups* ont été vidéo-enregistrés et transcrits intégralement. L'utilisation d'une plateforme *online* a permis de discuter de l'enquête à distance *in vivo*, en mobilisant plusieurs instruments digitaux complémentaires, tels qu'un questionnaire en ligne de récolte des données standardisées, le chat pour intervenir parallèlement à la discussion,

5 Un travail de comparaison systématique des entretiens en ligne par *focus groups* ou par entretiens dyadiques a été effectué par des étudiant·e·s en master sous la direction de Lobe et Morgan (2020), mais ces entretiens ne portaient pas sur un sujet sensible.

Échantillon	14
Genre	12 F, 2 H
Âge	25-55 ans
Recherche à distance avant la pandémie	9 non, 5 oui
Inscriptions géographiques	3 France, 8 Suisse italienne, 1 Suisse française, 2 Suisse alémanique
Discipline scientifique	5 sociologie, 2 communication, 2 psycho-sociologie, 1 socio-anthropologie, 2 éthique, 1 medical humanities, 1 sciences infirmières
Expérience de recherche qualitative	4 jeunes chercheur-euse-s (moins de 3 ans), 5 chercheur-euse-s intermédiaires (entre 4 et 10 ans), 5 chercheur-euse-s expérimenté-e-s (plus de 10 ans)
Sujets d'enquête	Prédisposition génétique au cancer, abus de substances, obésité, migration/ clandestinité, maladie mentale, vieillesse, santé sexuelle, accompagnement de proches malades

Tableau 1. Caractéristiques des participant-e-s



Fig. 1. Nuage de l'ensemble des codes (n = 24 pour 227 segments codés)

ainsi qu'un tableau Excel collaboratif en ligne (*framacalc*), permettant aux enquêté-e-s de noter leurs idées principales. Ces supports de discussion ont soutenu la réflexivité des participant-e-s autour de leurs expériences de recherche à distance et les narrations ont suscité des réactions, confrontations et propositions dans un espace collaboratif de *work and reflexivity in progress*.

Les deux autrices de l'article ont analysé les données à travers une approche principalement inductive (Thomas, 2006). Guidées par les questions de recherche et à travers un travail de confrontation continue, elles sont parvenues à une représentation partagée des expériences récoltées et ont identifié les catégories principales. Elles ont codé les retranscriptions de manière systématique avec le logiciel d'analyse qualitative MAXQDA2018. Les citations retenues pour illustrer les propos de l'article ont finalement été traduites en français.

## Résultats

La récolte de données qualitatives à distance sur des sujets sensibles n'est pas spécifique à la pandémie de Covid-19. S'il est vrai que la plupart des participant·e·s ont découvert ces techniques suite aux injonctions sanitaires, certain·e·s les avaient déjà utilisées, soit parce que la question de recherche n'appelait pas à un traitement approfondi, soit parce que cette modalité répondait à une volonté de « contact direct » avec l'enquêté·e, par exemple en dehors des cadres institutionnels. La recherche à distance a d'ailleurs, dans ses prémices, été stigmatisée comme pratique de série B, à l'instar des sondages téléphoniques contre lesquels les sociologues se positionnaient dans les années 1980-1990. La crise sanitaire aura finalement justifié la récolte des données à distance, soutenu le processus d'apprentissage et par là sa légitimation dans le monde scientifique.

Les participant·e·s ont vécu cette bascule vers le distanciel de manière diversifiée : « les pragmatiques » l'ont envisagée comme une opportunité et ont essayé d'en tirer profit ; « les récalcitrant·e·s » l'ont subie comme une contrainte, dont elles-ils veulent se distancer au plus vite ; quant aux « habitué·e·s », elles-ils ont étoffé l'application des méthodes *online* dans la continuité de leurs expériences préalables. Dans tous les cas, l'adaptation des stratégies d'enquête aux techniques à distance et surtout le processus de normalisation de ces dernières ont suscité des questions méthodologiques et éthiques, amenant à interroger l'usage des nouveaux outils digitaux au regard de l'entretien conventionnel. En particulier quatre domaines sont apparus comme étant particulièrement affectés : la qualité des *données*, la distribution du pouvoir dans l'*interaction*, la dimension du *care* et l'*accès* aux populations d'enquête. Pour autant, ce ne sont pas que les défis qui ont émergé de l'analyse, mais également les opportunités.

## La qualité des données : entre profondeur et décontextualisation

Lors de la récolte de données à distance, les répondant·e·s ont relevé avant tout l'effacement des corps et des contextes. Ainsi, selon l'outil choisi (téléphone, plateforme *online* avec ou sans vidéo, fond d'écran

activé ou pas), la distance introduit dans la relation d'enquête une dimension d'opacité plus ou moins accentuée qui affecte la qualité des *données* produites lors de l'interaction.

Primo, les participant-e-s relèvent que l'*information perd en ampleur* dans les entretiens à distance, puisqu'il y a moins de messages en dehors de l'oralité : on accède plus difficilement – voire plus du tout – aux informations sur les styles vestimentaires, les odeurs, la posture, la relation à l'espace et à l'autre. En présence, ces données sont transmises « naturellement », sans que l'enquêté-e en contrôle nécessairement le flux ou en ait conscience. Conformément à la proposition « *all is data* » (Glaser, 2001), évoquée en lien avec la *Grounded Theory*, mais applicable à la recherche qualitative en général (Olson, 2021), ces informations nourrissent des hypothèses sur le mode de vie du sujet et sur son rapport au monde. Ce sont des données spécialement importantes dans les études autour de thématiques sensibles, car les personnes pourraient avoir des difficultés à exprimer avec des mots des émotions pesantes. Or, l'effacement du corps et du cadre de vie réduit la diversité des informations disponibles pour l'interprétation, comme l'illustre ce doctorant :

[Sur place] je pouvais analyser l'espace de vie. Il y avait ce lien-là. Par exemple, quand vous allez chez les gens, on vous offre un café. Il y a ce lien qui se crée avec la personne. Elle se confie davantage. Je peux voir les séquelles de la maladie sur la personne et comprendre davantage ce qu'elle me raconte. Ce que je n'arrivais pas à voir par visio. Par exemple, il y a une dame qui se confie à moi. Elle est assise dans son canapé et il a fallu, au bout de trente minutes d'entretien, qu'elle me dise qu'elle a une canne et qu'elle marche avec une canne, sinon je n'aurais jamais su qu'elle avait eu des ostéonécroses au niveau de la hanche [Dalmar, jeune chercheur].

L'absence de *feedback* visuel diminue la capacité de lire la situation et d'interagir selon les codes conversationnels habituels. De plus, le manque d'informations non verbales et contextuelles génère moins d'indices pour lancer la « petite conversation » grâce à laquelle la relation d'enquête se crée, se diversifie, s'humanise ou souvent se prolonge après l'entretien. Pour toutes ces raisons, la variété des informations récoltées à distance peut se révéler moindre que celle en présence.

Il est vrai que la qualité n'est pas nécessairement à mettre en lien avec la quantité, mais mes entretiens téléphoniques durent toujours moins que ceux en présence [...] l'expression des visages m'aide aussi à comprendre si une personne réfléchit, combien de temps il faut laisser avant d'insister ou reformuler la question. [...]



il y a eu des situations où la personne [après l'entretien enregistré] était peut-être en train de boire un café et elle m'a dit : « Alors cette chose m'est arrivée » et en fait, cette réponse était plus exhaustive que dans l'interview lui-même [Fabia, jeune chercheuse].

Si l'ensemble des participant·e·s ont déploré la perte d'ampleur par la diminution du nombre de canaux de prise d'informations, plusieurs constatent qu'à distance *l'information gagne en profondeur*. C'est comme si la relation d'enquête se déroulait dans une sorte de « bulle », un lieu commun virtuel en dehors du temps et de l'espace dans lequel la disponibilité à l'écoute et au récit semble être maximale. Les données non verbales ou contextuelles sont alors même ressenties comme des interférences, pouvant donner lieu à des préjugés, voire à des représentations stigmatisantes, sans compter que toutes ces informations récoltées peuvent être difficiles à gérer et créer une surcharge informative (Caiata-Zufferey, 2018). Ainsi, les informations proxémiques de l'entretien en face-à-face sont associées pour certaines à du « *noise* », alors que l'entretien à distance leur permet de se focaliser davantage sur les éléments essentiels de l'expérience du participant :

Il n'y a que la personne interrogée, l'enquêteur et la communication entre eux. Il n'y a pas de communication non verbale, il n'y a pas d'éléments de contour [...] il n'y a pas d'interférences extérieures, et c'est comme si tous les sens disponibles pour saisir cet événement communicatif étaient amplifiés au maximum. [...] Comme les malvoyants [qui] ont une ouïe beaucoup plus fine, plus raffinée [...]. Ne devant pas me concentrer à regarder la personne dans les yeux, à hocher la tête, à regarder ce qu'il y a autour [...] c'est une bénédiction pour moi d'avoir pu faire une seule chose à la fois : écouter [Mia, chercheuse intermédiaire].

Si la « bulle virtuelle » caractérisée par l'effacement des corps et du contexte soutient l'ouverture des chercheur·euse·s vers l'Autre, il semble qu'il en est de même du côté de leurs enquêté·e·s :

J'ai vraiment eu cette perception : il s'est senti protégé par le fait de ne pas se voir [...], [ce qui] lui a permis de s'ouvrir beaucoup plus et de me dire des choses que, peut-être, si on s'était vus en présence, n'auraient pas émergé [Perla, chercheuse expérimentée].

Il semble donc qu'en distanciel, certain·e·s enquêté·e·s se sentent mieux, se dévoilent plus, ce qui amène à plus de profondeur dans les échanges discursifs. Cet aspect est particulièrement important dans le cadre d'études autour de thématiques sensibles.

## L'interaction : entre redistribution du pouvoir et perte de contrôle

La suspension de l'espace social par la relation en ligne « dématérialisée » a des conséquences non seulement sur la qualité des données recueillies, mais aussi sur l'*interaction* dans la relation d'enquête. La biodiversité sociale et matérielle en résulte diminuée, ce qui pourrait estomper les asymétries entre les interlocuteur·trice·s et engendrer des rôles moins codifiés.

Il est clair qu'il y a des lieux qui sont de l'un ou de l'autre ou de personne, donc les différents *settings*. Peut-être que le Web est l'endroit le plus neutre, non ? Là, nous sommes tous des invités du Net comparé à [si on doit] aller chez la personne, où vous êtes son invité [Giulia, chercheuse expérimentée].

Cette reconfiguration horizontale de la relation d'enquête a l'avantage, selon certain·e·s chercheur·euse·s, d'opérer une *redistribution du pouvoir*, en mettant en particulier l'enquêté·e en condition d'exercer plus de contrôle sur l'interaction qui porte sur des thèmes sensibles. À distance, le sujet aurait plus de liberté pour s'en aller en un « clic », ce qui lui donne plus d'autonomie.

Si la personne, elle est en face-à-face, elle a moins d'échappatoires. Si elle veut arrêter, c'est difficile pour elle de s'en aller. Peut-être qu'elle a envie de mettre fin à la conversation, [mais] moi je l'encastre [*incastro*] plus [en présentiel]. Tandis qu'au téléphone, c'est un peu plus respectueux pour moi [Giulia, chercheuse expérimentée].

La prise de contrôle de l'enquêté·e *via* la relation digitale, perçue comme plus friable, modulable, voire exploitable, pourrait dans certains cas même être excessive. En tant que chercheur expérimenté, Samuel a longtemps utilisé les entretiens par téléphone pour ses recherches, en considérant qu'ils offraient un espace d'échange décontextualisé et dès lors plus équitable. Aujourd'hui, toutefois, il estime que « l'âge d'or » des visioconférences pour la recherche qualitative est passé.

C'est devenu beaucoup moins intéressant de faire des entretiens à distance, parce que c'est devenu une activité autocontrôlée. L'exemple typique, ce sont les influenceurs et les influenceuses. C'est tout sauf de la réalité. C'est que du montage, il y a même des *scénarii* qui sont écrits précisément. Là, on n'est pas du tout sur la réalité. On est sur une mise en scène de soi. Actuellement,

moi, je serais d'avis, si j'étais honnête avec moi-même, d'arrêter les enquêtes à distance. Parce que là, maintenant, tout le monde a une compétence de gestion de fonds d'écran, de machin, de truc qui fait qu'on est ... dans une mise en scène classique à la Goffman. On ne contrôle plus grand-chose, en fait, maintenant [Samuel, chercheur expérimenté].

La diffusion des enquêtes à distance durant la crise sanitaire a engendré un apprentissage accéléré de l'utilisation des instruments digitaux : certaines personnes sont devenues des expertes de ces outils et les utilisent de manière avertie. Dans ce contexte, elles pourraient « sagement » ne montrer que ce qu'elles veulent bien montrer. Comme remarqué plus haut, une reconfiguration des pouvoirs serait à l'œuvre et se manifesterait par l'impossibilité pour les chercheur·euse·s de maîtriser les conditions de l'interaction. C'est ce qui se passe lorsque l'entretien est interrompu à la suite de l'intervention d'un proche, des enfants ou d'un appel téléphonique intempestif, comme dans le cas raconté par Leila :

On était vers la fin de l'entretien et cette personne, elle reçoit un coup de fil, elle décroche, commence à parler. Et moi j'étais là devant l'écran. C'était en kurde, donc, en l'occurrence je ne comprenais pas ce qu'elle disait. Mais je me suis aussi posé la question, est-ce que cette personne aurait décroché le coup de fil si on était en présentiel, alors voilà, c'est aussi un signe qu'elle était tellement à l'aise. Elle était chez elle, chez soi, donc elle était tellement à l'aise qu'elle a décroché, commencé à parler, parler... Je vous garantis que ça a duré dix minutes. Et moi, j'étais là devant mon écran, à dépoussiérer mon clavier... [Leila, chercheuse expérimentée.]

Anke raconte une autre situation délicate : durant un entretien de groupe qu'elle a mené par visioconférence, une enquêtée s'est jointe aux deux autres en affirmant qu'elle n'avait pas de vidéo :

La dynamique du groupe était étrange à cause de ce problème technique et les deux personnes qui avaient la caméra parlaient beaucoup plus et contribuaient davantage à la discussion [...] parce qu'elles pouvaient se voir et avaient aussi cet aspect de communication non verbale, comme sourire ou lever les yeux au ciel parce que l'autre disait quelque chose sur le médecin qui ne se comportait pas comme elle le voulait. Et peut-être qu'elles ont aussi oublié qu'il y avait une autre personne, car l'écran était juste noir. [...] Comme modératrice, je devais toujours activer l'écran noir : voulez-vous ajouter votre expérience aussi ? [Anke, chercheuse intermédiaire.]

Dans cet exemple, l'équilibre des échanges a été clairement impacté par la situation d'inégalité visuelle, projetant « l'autre dame derrière l'écran noir » à un rôle effacé au sens propre et figuré.

Dans un registre encore différent, Miriam raconte qu'après une heure d'entretien sur le thème des proches aidants avec une dame à peine sortie de l'hôpital psychiatrique, elle a découvert que la sœur de l'enquêtée se trouvait dans la même pièce en train de cuisiner.

À la toute fin de l'entretien, la caméra s'est déplacée un peu et j'ai aperçu la sœur. Et je ne m'en étais pas rendu compte ! C'est-à-dire : elle a fait tout l'entretien en présence de ce proche ! Et si la caméra n'avait pas été déplacée accidentellement, je ne l'aurais pas su. Et cela m'a beaucoup frappée, parce qu'évidemment la présence de la sœur a changé ma façon d'analyser ce contenu [Miriam, chercheuse expérimentée].

Les « petits bugs » d'interaction reportés illustrent les paradoxes de l'interaction *online* en tant qu'outil capable de révolutionner, en bien et en mal, les équilibres de la relation d'enquête. Dépositaire d'un nouveau pouvoir, l'enquêtée·e gagne en autonomie. Inversement, l'enquêteur·trice est mis·e dans la condition de ne pas pouvoir contrôler les conditions de l'interaction. Dans les recherches sur des thématiques sensibles, le gain d'autonomie de l'enquêtée·e est un élément certainement positif, alors que la perte de contrôle des chercheur·euse·s n'est pas sans poser de problèmes, puisqu'il leur revient, au fond, la responsabilité du déroulement de l'interaction dans les meilleures conditions possibles.

## Le *care* : entre prendre soin et être loin

Accueillir la parole des enquêtée·e·s en respectant leur intégrité et leur sécurité est l'enjeu majeur de la relation d'enquête sur des sujets sensibles et par conséquent avec des personnes vulnérables. En référence à l'éthique du *care* selon la philosophe Sandra Laugier « C'est en redonnant sa voix (différente) au particulier, à l'intime, que l'on peut assurer l'entretien – tant au sens d'une conversation que d'une conservation – d'un monde humain<sup>6</sup>. » Or si, comme nous l'avons relevé précédemment, l'opacité de l'interaction peut rendre les enquêtée·e·s plus libres de s'exposer et de raconter leur histoire, elle permet également aux chercheur·euse·s d'approfondir certains sujets : « Je ne m'interdis aucune question, d'autant plus que je suis à distance », nous dit Simon (chercheur expérimenté), tout en ajoutant qu'au long de sa carrière, il a « eu droit entre guillemets à

<sup>6</sup> Laugier S. (2009), « L'éthique comme politique de l'ordinaire », *Multitudes*, 2/3, p. 80-88, ici p. 81.

des confessions de viols, de violences [...] [qui m'ont valu] quelques cauchemars, quelques nuits un peu perturbées ». Ces confidences suscitent non seulement un bouleversement personnel face à de tels drames humains, mais également un sentiment d'insuffisance éprouvé par rapport à l'enquêté·e.

À l'instar de Simon, la plupart des participant·e·s vivent le poids émotionnel de la parole reçue en modalité à distance avec plus de difficultés qu'en présence :

Et lorsqu'elle [femme ayant été emprisonnée dans son pays d'origine et ayant subi des violences] me parlait, je me souviens que je me suis fait cette réflexion : il y a cet écran entre elle et moi. Qu'est-ce que ça me fait ? Est-ce que ça filtre les émotions ou pas ? Moi, je ne suis pas persuadée et je l'ai même vécu de manière plus difficile, parce que c'est comme si je ne pouvais pas la... Je ne dis pas qu'on touche les personnes, surtout en temps de Covid, mais il y avait cette distance et elle me parlait de choses affreuses qu'elle a vécues et moi, j'étais là dans le confort de mon bureau à écouter ce qu'elle avait à me raconter. Alors moi, j'ai très mal vécu cet entretien. J'aurais vraiment souhaité pouvoir l'avoir en face [Leila, chercheuse expérimentée].

La gestion de l'entretien est, dans ce cas, vécue comme « inconfortable, car je ne pouvais pas *rendre* à la personne qui se mettait à nu devant moi » (Leila, chercheuse expérimentée). Assurer l'éthique du *care* en présence passe souvent par des gestes d'attention, tels que « chercher un mouchoir [...] un verre d'eau, comme une sorte d'attention que vous pourriez avoir pour améliorer la situation », souligne Anke (chercheuse intermédiaire). Or, comment faire preuve d'empathie en mode digital ? « La seule façon de s'en sortir [*to cope*] passe par *dire* quelque chose », rajoute Anke. Et pourtant, l'oralité a des limites : « avec une dame âgée qui s'est mise à pleurer durant l'entretien à distance, j'aurais voulu être là pour la serrer dans mes bras [...] je n'ai pas pu le faire et les mots ne peuvent que reconforter jusqu'à un certain point » (Mia, chercheuse intermédiaire). Pour les jeunes chercheur·euse·s qui ont participé à l'étude, cette difficulté peut être ressentie de plein fouet :

Par exemple, quelqu'un qui me dit qu'il a envie par moments de se foutre en l'air, de se donner la mort à cause des douleurs qu'il ressent. Sur le coup, en distanciel, je ne sais pas quoi lui répondre. Je me retrouve face à un mur parce que c'est lourd ce qu'il me dit. Comme le disait Leila, en présentiel vous pouvez lui tenir la main, lui dire : non ça va aller, il y a ce rapport-là [Dalmar, jeune chercheur].

Si faire preuve d'empathie dans le digital peut être difficile, Mia relève que la distance a du moins l'avantage de la protéger des émotions bouleversantes, car en présence elle se sent « plus envahie et moins protégée » (Mia, chercheuse intermédiaire). Cette expérience n'est pas partagée par l'ensemble du groupe. Selon Leila (chercheuse expérimentée), l'instrument médiatisé n'a pas joué de manière à la protéger des émotions, « mais j'ai envie de dire, tant mieux, parce que je pense que c'est juste pas possible de ne pas ressentir des émotions lorsqu'on entend certains récits de vie ». Dès lors, intervient la réflexion suivante de Simon (chercheur expérimenté) : « Moi, je ne suis pas psychologue. C'est-à-dire que ces confessions-là, j'en fais quoi ? [...] Une fois qu'on a ce bébé, ce paquet, comme disent les psychologues, qu'est-ce qu'on fait avec ce petit fardeau ? »

En plus de cette problématique éthique de l'enquête à distance, une autre a émergé clairement dans les discussions, à savoir celle de l'anonymat et de la sécurisation des données d'entretiens lorsqu'elles sont déposées sur des plateformes en ligne. Bien que quelques articles fassent l'effort d'analyser les avantages et les niveaux de sécurité de différentes applications et plateformes digitales (Lobe *et al.*, 2020), la gestion sécurisée des données issues des populations précaires ou vulnérables demeure non résolue.

## L'accès aux populations : entre confort et danger de la productivité

Si les participant·e·s ont remarqué l'existence tant d'ombres que de lumières dans l'enquête à distance sur des sujets sensibles, notamment pour ce qui est de son impact sur la qualité des données, sur la redistribution du pouvoir dans l'interaction et sur le *care* offert aux participants, une certaine unanimité a été exprimée par rapport aux avantages de l'*online* en termes de confort organisationnel, de rentabilité, de moindre coût ou de solution de rencontre efficace pour des personnes éloignées géographiquement ou peu disponibles à s'exposer outre mesure. L'*accès* à la population d'enquête se trouve ainsi non seulement très facilité, mais aussi fortement élargi, puisqu'on a toutes les chances d'inclure des personnes qu'on aurait difficilement atteintes en présentiel.

J'avais prévu de passer par les institutions pour recruter mes enquêté·e·s. Avec l'avènement du virus, les hôpitaux étaient très chargés, ils n'avaient pas le temps. J'ai envoyé plusieurs mails, je n'avais pas de réponse. Donc j'ai pris [contact] par les réseaux sociaux, parce que j'ai constaté que sur Instagram et sur Facebook, il y avait une grande communauté de drépanocytaires qui s'encourageaient. Ils s'appelaient les *Warriors*, enfin, les combattants,

parce que c'est un combat de vivre avec cette pathologie qui laisse de lourdes séquelles sur la personne [...] J'ai lancé un appel à entretien [digital] avec mes critères de recrutement et j'ai eu beaucoup de bons retours [avec des patient-e-s éparpillés au niveau géographique] [Dalmar, jeune chercheur.]

La capacité du digital à réunir des individus éloignés spatialement est particulièrement précieuse dans le cas de personnes affectées par des symptômes rares, tels que des prédispositions génétiques au cancer du sein et des ovaires. À ce propos, Anke (chercheuse intermédiaire) remarque que les rencontres en ligne ont bénéficié d'un taux de participation plus élevé par rapport à celles en présentiel qui étaient organisées avant la pandémie. Si la démocratisation de l'usage de la visioconférence parmi la population générale est indéniable et joue en faveur d'un recrutement élargi, n'en demeurent pas moins des différences en termes d'accès technologique et de socialisation à l'outil. Le manque de littératie digitale amènera par exemple telle participante à ne pas savoir « comment régler le profil afin d'anonymiser son nom » (Leila, chercheuse experte). S'ajoutent ensuite les soucis de bande passante et les aspects techniques qui peuvent interférer dans les échanges et les enregistrements.

La part plus sombre cependant de cet accès facilité est à rechercher dans son succès : parfois, les entretiens individuels ou de groupe à distance sont tellement plus faciles à organiser qu'ils sont enchaînés le même jour et donnent lieu à un phénomène qu'on pourrait appeler le *zapping d'entretiens*. L'usage des entretiens « en série » illustre le « cycle de l'accélération » proposé par Rosa dans lequel la vitesse technologique produit des changements sociaux et une accélération du « rythme de vie » qui appellent à de nouvelles demandes d'accélération technique. Pour l'auteur, cette accélération aliénante agit « sans relâche, silencieusement, au point de nous faire sentir comme Sisyphe. [...] Finalement, de nouvelles formes d'accélération technique seront nécessaires pour accélérer les processus de la vie productive et quotidienne. Ainsi le « cycle de l'accélération » est devenu un « système fermé et autopropulsé »<sup>7</sup>. Les entretiens digitaux recueillis « à la chaîne » s'inscrivent dans ce processus, mais cette productivité risque de diminuer la qualité de l'écoute et l'attention envers l'enquêté-e, de contrarier la qualité de la prise de note « à chaud » et par conséquent de l'analyse. Au contraire, en allant à la rencontre d'un-e participant-e sur place, il y a un temps de déplacements incompressibles qui est reconnu comme étant nécessaire pour « digérer » l'information. Comme le relève Olivier de Sardan, « il

<sup>7</sup> Rosa H. (2014 [2012]), *Aliénation et accélération. Vers une théorie critique de la modernité tardive*, Paris, La Découverte (Théorie critique), p. 43.

faut sur le terrain avoir perdu du temps, beaucoup de temps, énormément de temps. Pour comprendre que ces temps morts étaient des temps nécessaires<sup>8</sup> ».

## Discussion et conclusion

Bloqué·e·s dans leurs études de terrain par les injonctions sanitaires dues à la pandémie de Covid-19, quatorze chercheur·euse·s en sciences sociales travaillant avec les méthodes qualitatives sur des sujets sensibles ont expérimenté les outils à distance pour continuer à récolter leurs données. L'analyse des entretiens de groupes effectués avec ces chercheur·euse·s a permis de thématiser leurs expériences et de réfléchir aux défis et aux opportunités rencontrés durant leurs enquêtes qualitatives au cours de l'année 2020, caractérisées en partie par la dématérialisation des corps et l'effacement des contextes.

Les résultats montrent que l'enquête à distance, quand elle est menée sur des sujets sensibles, impacte en particulier quatre dimensions de la recherche : la qualité des données, marquée par l'absence d'informations proxémiques et situationnelles, mais bénéficiant de plus de profondeur dans les échanges discursifs ; l'interaction d'enquête, vivifiée par la redistribution du pouvoir, mais rendue plus compliquée à gérer à cause de la perte de contrôle de la part des chercheur·euse·s ; l'intégrité et la sécurité de l'enquêté·e (*care*), renforcées par l'octroi de plus d'autonomie, mais fragilisées par les obstacles à l'empathie dans la relation d'enquête et par les vulnérabilités du Web ; et l'accès aux populations d'enquête, plus élargi et inclusif, mais avec le risque de générer de nouvelles inégalités et des analyses superficielles.

Si certains éléments avantageux en termes de confort, de rentabilité, d'accès aux populations et de richesse des données ont déjà été relevés dans la littérature scientifique, notre analyse permet une lecture des défis et des opportunités dans le cas spécifique des sujets d'étude sensibles. La recherche à distance apparaît dans ce cas comme une *pratique scientifique paradoxale*, virtuellement génératrice d'enquêtes plus approfondies, équilibrées, respectueuses et inclusives, d'une part, et en même temps potentiellement décontextualisées, factices, déshumanisées ou encore superficielles, de l'autre.

Ces résultats sont à lire à la lumière du processus de recherche que nous avons adopté : il s'agit d'un *work in progress* qui a ses limites, la réflexion des chercheur·euse·s que nous avons rencontré·e·s n'étant pas entièrement aboutie et ne bénéficiant pas de recul. Ainsi, nous n'avons pas pu approfondir le processus d'apprentissage des outils digitaux et les conséquences de l'enquête à distance sur les résultats finaux de leurs différentes recherches. Nous n'avons pas non plus différencié

<sup>8</sup> Olivier de Sardan J.-P. (1995), « La politique du terrain. Sur la production des données en anthropologie », *Enquête*, 1, p. 71-109, ici p. 3.



l'impact de l'enquête à distance sur les différents types d'étude, par exemple en fonction du *design* (*grounded theory*, étude phénoménologique, etc.) ou de la discipline (sociologie, communication, etc.).

Malgré ces limites, cette étude exploratoire a l'avantage d'aller au-delà de la pratique autoréflexive d'un·e seul·e chercheur·euse, en sollicitant l'intelligence collective d'un groupe, mis en condition de s'exprimer presque « in vivo », leurs enquêtes à distance étant encore en cours et les *focus groups* s'étant déroulés précisément *online*.

À partir de ces résultats, il est possible d'effectuer un certain nombre de recommandations à l'égard des chercheur·euse·s qui s'interrogent sur ces évolutions et surtout des plus jeunes qui se lancent dans cette modalité. Pour réduire les limites des outils à distance et en exploiter au maximum les potentialités, il paraît important de *dépasser les résistances idéologiques* : l'enquête à distance devrait être considérée comme un élargissement de la gamme du possible qui encourage à faire des choix méthodologiques informés et conscients sur la base de la population d'étude et de la question de recherche. Avant de se lancer dans l'entretien à distance, il s'agit de *créer les conditions de l'interaction* en construisant un consensus procédural avec le sujet (usage de la vidéo, caractéristiques de l'espace physique occupé par les deux interlocuteurs, gestion des interruptions, etc.) et en anticipant les spécificités de ce type de rencontre (sens des éventuels silences, etc.). Durant l'entretien, il est utile de *maximiser la transmission d'informations*, par exemple en valorisant les outils de la digitalisation (utilisation de programmes en ligne comme le chat ou le *framacalc* pour encourager l'interaction), mais aussi en explicitant la métacommunication. Bien sûr, il importe de *gérer la sécurité des données*. Il s'agit là d'un impératif qui appelle à des développements informatiques adaptés aux règles éthiques de la protection des données et qui exigera des solutions plus institutionnelles qu'individuelles. Dans une logique d'apprentissage par le faire et les « tours de main », il vaut la peine d'*entretenir la réflexivité méthodologique* – par l'auto-observation, en assistant un collègue ou en organisant des espaces de *débriefing* – de manière à s'interroger sur les conditions de production des données et à créer collectivement un patrimoine expérientiel de bonnes pratiques. Pour conclure, il importe plus que tout de *résister aux risques de dérives*. Il est fondamental de ne pas céder à l'économie et au pragmatisme : la diffusion des méthodes à distance pourrait se transformer en commodité d'usage choisie par les chercheur·euse·s avec leurs enquêt·e·s en raison du confort de leur application, ainsi qu'en norme imposée par les institutions de financement, sensibles à la rentabilité. Or, la recherche qualitative a des temps lents et des exigences incompressibles en termes de réflexion. Une nouvelle route en mode digital a été indiquée avec la pandémie : il faudra lutter pour maintenir ouverte aussi l'ancienne.

## Bibliographie

- Boukala M., Cercler D. (2020), « L'enquête ethnographique face aux enjeux théoriques et méthodologiques du numérique », *Parcours anthropologiques*, 15. DOI : 10.4000/pa.861
- Burns E. (2010), « Developing Email Interview Practices in Qualitative Research », *Sociological Research Online*, 15/4, p. 24-35. DOI : 10.5153/sro.2232
- Caiata-Zufferey M. (2018), « The Abductive Art of Discovery: Insights From a Qualitative Study on Unaffected Women Managing Genetic Risk of Breast and Ovarian Cancer », *International Journal of Qualitative Methods*, 17/1. DOI : 10.1177/2F1609406917750973
- Davis M., Bolding G., Hart G. *et al.* (2004), « Reflecting on the Experience of Interviewing Online: Perspectives from the Internet and HIV Study in London », *AIDS Care*, 16/8, p. 944-952. DOI : 10.1080/09540120412331292499
- East L., Jackson D., O'Brien L. *et al.* (2008), « The Benefits of Computer-Mediated Communication in Nursing Research », *Contemporary Nurse*, 30/1, p. 83-88. DOI : 10.5172/conu.673.30.1.83
- Elmir R., Schmied V., Jackson D., Wilkes, L. (2011), « Interviewing People about Potentially Sensitive Topics », *Nurse Researcher*, 19/1. DOI : 10.7748/nr2011.10.19.1.12.c8766
- Ferrante J. M., Friedman A., Shaw E. K., Howard J., Cohen D. J., Shahidi L. (2016), « "Lessons" learned designing and using an Online Discussion Forum for Care Coordinators in Primary Care », *Qualitative Health Research*, 26/13, p. 1851-186. DOI : 10.1177/1049732315609567
- Foley G. (2021), « Video-Based online Interviews for Palliative Care Research: A New Normal in COVID-19? », *Palliative Medicine*. DOI : 10.1177/0269216321989571
- Gagnon M., Beaudry C., Deschenaux F. (2019), « "Prendre soin" des participants lors d'entretiens réalisés en contexte de recherches sensibles », *Recherches qualitatives*, 38/2, p. 71-92. DOI : 10.7202/1064931ar
- Geertz C. (1973), *The Interpretations of Cultures: Selected Essays*, New York, Basic Books.
- Héas S., Poutrain V. (2003), « Les méthodes d'enquête qualitative sur Internet », *ethnographiques.org*, 4. URL : [www.ethnographiques.org/2003/Heas-Poutrain](http://www.ethnographiques.org/2003/Heas-Poutrain)
- Howlett M. (2021), « Looking at the "Field" Through a Zoom Lens : Methodological Reflections on Conducting Online Research during a Global Pandemic », *Qualitative Research*, p. 1-16. DOI : 10.1177/2F1468794120985691
- Irvine A. (2011), « Duration, Dominance and Depth in Telephone and Face-to-Face Interviews: A Comparative Exploration », *International Journal of Qualitative Methods*, p. 202-220. DOI : 10.1177/160940691101000302
- Janghorban R., Latifnejad Roudsari R., Taghipour A. (2014), « Skype Interviewing: The New Generation of Online Synchronous Interview in Qualitative Research », *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*, 9/1. DOI : 10.3402/qhw.v9.24152

- Johnson D. R., Scheitle C. P., Ecklund E. H. (2019), « Beyond the In-Person Interview? How Interview Quality Varies Across In-person, Telephone, and Skype Interviews », *Social Science Computer Review*. DOI : 10.1177/2F0894439319893612
- Lobe B., Morgan D. L. (2020), « Assessing the Effectiveness of Video-based Interviewing: a Systematic Comparison of Video-Conferencing based Dyadic Interviews and Focus Groups », *International Journal of Social Research Methodology*, 24/3, p. 301-312. DOI : 10.1080/13645579.2020.1785763
- Lobe B., Morgan D., Hoffman K. A. (2020), « Qualitative Data Collection in an Era of Social Distancing », *International Journal of Qualitative Methods*, 19, p. 1-8. DOI : 10.1177/2F1609406920937875
- Lupton D. (dir.) (2020), « Doing Fieldwork in a Pandemic » (crowd-sourced document). URL : docs.google.com/document/d/1c1GjGAB-B2h2qdbuTgfqribHmog9B6PoNvMgVuiHZCl8/edit?ts=5e88ae0a
- Mann C., Stewart F. (2000), *Internet Communication and Qualitative Research: A Handbook for Researching Online*, Londres, Sage.
- Maubisson L., Abaidi I., (2011), « E-terview & interview : étude comparative de recueil de données online & offline », *Management & avenir*, 4/44, p. 165-186. DOI : 10.3917/mav.044.0165
- O'Connor H., Madge C. (2003), « "Focus Groups in Cyberspace": using the Internet for Qualitative Research », *Qualitative Market Research*, 6/2, p. 133-143. DOI : 10.1108/13522750310470190
- Olivier de Sardan J.-P. (1995), « La politique du terrain. Sur la production des données en anthropologie », *Enquête*, 1, p. 71-109. DOI : 10.4000/enquete.263
- Olson K. (2021), « What are data », *Qualitative Health Research*, 31/9, p. 1567-1569. DOI: 10.1177/10497323211015960
- Redlich-Amirav D., Higginbottom G. (2014), « New Emerging Technologies in Qualitative Research », *The Qualitative Report*, 19/26, p. 1-14. DOI : 10.46743/2160-3715/2014.1212
- Rosa H. (2014 [2012]), *Aliénation et accélération. Vers une théorie critique de la modernité tardive*, Paris, La Découverte (Théorie critique).
- Seitz S. (2016), « Pixilated Partnerships, overcoming Obstacles in Qualitative Interviews via Skype: a Research Note », *Qualitative Research*, 16/2, p. 229-235. DOI : 10.1177/2F1468794115577011
- Sivell S., Prout H., Hopewell-Kelly N. et al. (2019), *BMJ Supportive & Palliative Care*, 9:e14. URL : spcare.bmj.com/content/9/1/e14
- Sturges J. E., Hanrahan K. J. (2004), « Comparing Telephone and Face-to-Face Qualitative Interviewing: A Research Note », *Qualitative Research*, 4/1, p. 107-118. DOI : 10.1177/1468794104041110
- Thomas D. R. (2006), « A General Inductive Approach for Analyzing Qualitative Evaluation Data », *American Journal of Evaluation*, 27/2, p. 237-246. DOI : 10.1177/2F1098214005283748
- Villani F., Mileti P., Mellini L., Sulstarova B., Singy P. (2014), « Les émotions au travail (scientifique) : enjeux éthiques et stratégies méthodologiques d'une enquête en terrain intime », *Genre, sexualité & société*, 12, automne. DOI : 10.4000/gss.3333