

Introduction aux méthodes d'entretien:

Mesurer des besoins avec l'entretien

1. Les objectifs

- L'entretien permet de connaître et de cerner les expériences, les attentes et les besoins des interviewés. Dans un entretien, ceux-ci ont l'occasion de s'exprimer de manière plus fine que dans un questionnaire. Ils peuvent parler des défis auxquels ils sont confrontés au quotidien, et des types de réponses qu'ils attendent. De plus, l'entretien comprend une dimension humaine d'échange, qui facilite le témoignage, contrairement au questionnaire.
- Les méthodes de l'entretien et du questionnaire sont complémentaires: réaliser quelques entretiens peut constituer une étape nécessaire à l'élaboration d'un questionnaire pertinent et adapté.

2. La préparation.

- Tout entretien doit se préparer à l'aide d'une liste de questions, le « guide d'entretien ». Ce guide porte bien son nom, car il s'agit d'avoir dans les mains un support à la discussion, et non un outil de travail figé. Le guide permet de suivre un fil conducteur, afin que l'échange reste dans le cadre de la thématique abordée, tout en laissant aux deux interlocuteurs une marge de manœuvre. En effet, les questions les plus pertinentes surgissent souvent au cours de l'entretien.
- L'élaboration du guide d'entretien permet à l'enquêteur de se préparer à l'échange à venir et de réfléchir en amont au type de contenu qu'il a besoin de récolter: « qu'ai-je besoin de savoir et de comprendre grâce à cet entretien? ».
- Le guide d'entretien sert également de cadre de référence, afin d'éviter de réaliser des entretiens trop différents les uns des autres, rendant leur traitement difficile. Si vous réalisez cinq entretiens avec le même guide, vous vous assurez d'obtenir des réponses aux mêmes questions.

3. La prise de contact.

- Lorsque vous abordez les enquêtés, prenez soin de leur expliquer clairement votre démarche, vos objectifs, ainsi que la manière dont va se dérouler l'entretien (où, quand, combien de temps).
- Les enquêtés ont souvent besoin d'être rassurés. Il est impératif d'insister sur le caractère totalement confidentiel de tout entretien. N'hésitez pas à leur expliquer que leur avis compte et qu'ils ont quelque chose d'intéressant à dire. L'objectif est que vos enquêtés puissent s'exprimer en toute confiance.

4. La réalisation

- L'entretien doit être mené dans un endroit calme et à l'abri des oreilles et des regards des collègues. L'enquêté doit se sentir à l'aise et libre de s'exprimer. Ce critère nécessite de prévoir le lieu et le moment de l'entretien. Un lieu public peut également être investi, comme un café à une heure de basse fréquentation. Les confidences sont parfois plus faciles dans un contexte familier, avec une tasse entre les mains, que dans un cadre trop formel.
- Pendant l'entretien, l'enquêteur doit prendre des notes. A chacun de trouver sa méthode: par exemple, on peut dessiner des schémas, un tableau, un graphique, noter des mots clés etc. L'objectif est de ne pas perdre trop de temps à la rédaction de phrases, afin de garder le contact avec l'enquêté sans être trop « plongé » dans la prise de notes.

Exemple de tableau

Fabienne

Expérience +	Expérience -	Attentes	Besoins en formation
Les élèves sont très à l'aise avec les TIC	Ils utilisent le portable en classe	Directives claires concernant le téléphone à l'école	Formation sur tel ou tel logiciel.
Ils font de bonnes recherches sur le net	Facebook est à l'origine de conflits entre élèves	Temps scolaire consacré à la discussion en lien avec les SRS.	Formation continue sur les usages adolescents de FB.

5. Le traitement

- !!! Il est impératif de compléter et de mettre au propre vos notes juste après l'entretien!!! Au sortir de votre rendez-vous, vous avez encore toute la discussion en tête, vous vous rendez service en prenant le temps de travailler un moment vos notes, car les informations s'oublient très vite. Réfléchissez par exemple aux points saillants sur lesquels l'enquêté a mis l'accent, ou sur les éléments récurrents dans son discours, et soulignez-les.
- Ensuite, vous pouvez construire une grille d'analyse qui vous permettra de compiler tous les entretiens et d'en avoir une vision d'ensemble.

Exemple de grille d'analyse.

	Expérience +	Expérience -	Attentes	Besoin en formation
Fabienne				Case à remplir peut-être vous-même
Georges				
Pascal				
Bilan				

Merci !

