

## Fiche *méthodo*

### Préparer et mener des entretiens

#### Ce que ça permet

L'entretien peut aider à rendre intelligibles des phénomènes complexes, à retracer concrètement des processus/des pratiques, à comprendre des représentations/des croyances/des opinions...

#### Points d'attention

L'entretien ne sert pas qu'à vérifier/à valider une théorie mais il sert aussi à élaborer des hypothèses et à identifier des questions de recherche (c'est souvent la 1<sup>ère</sup> phase de l'enquête).

Si la représentativité de l'échantillon des personnes interrogées n'est pas un critère, la variété est nécessaire => il faut veiller à recueillir les témoignages de personnes se trouvant dans des situations différentes (du point de vue des expériences, des pratiques, des représentations...).

#### Comment faire ?

1. Lister les **types de profils** qui devraient a minima et dans l'idéal être entendus en entretiens (types d'usagers, genre, catégories d'âges...). Estimer également les nombres minimal et idéal d'entretiens qui devraient/pourraient être menés. Souvent, une douzaine/quinzaine d'entretiens est un minimum, une trentaine commence à être satisfaisante. Mieux vaut peu d'entretiens que pas d'entretiens du tout... Cependant, gardez en tête que plus le nombre d'entretiens est petit, moins les réponses collectées seront représentatives !
2. Préparer à l'avance une ou des **trames semi-directives** d'entretien incluant :
  - a. une petite introduction à lire aux personnes interrogées pour poser le cadre et le contexte, rappeler la durée et expliquer le déroulé de l'entretien, rassurer la personne entendue (le format de l'entretien peut être intimidant !),
  - b. un rappel que les propos pourront uniquement être utilisés de façon anonyme (si tel est le cas !),
  - c. une ouverture pour des questions : "avant que nous rentrions dans le vif du sujet, avez-vous des questions ?",

- d. la liste de questions à poser,
- e. un temps de parole libre à la fin de l'entretien pour que les personnes interrogées puissent revenir sur certains points ou poser leurs questions,
- f. un temps de clôture pour (ré-)expliquer à quoi ces entretiens vont servir, quelles sont les prochaines étapes, sans oublier de remercier la personne entendue pour son temps !

Préparer une trame d'entretien par "profil" d'utilisateurs envisagé (pour poser uniquement les questions adaptées qui s'appliquent à leur profil).

3. Pour élaborer la **liste des questions** à poser :

- a. estimer une durée maximale d'entretien : si les entretiens ne sont pas dédommagés financièrement ~~ou n'ouvrent aucun droit~~, éviter de dépasser 1h (viser plutôt 45 min et annoncer aux personnes à recruter une durée maximale d'1h, à ne pas dépasser),
- b. lister toutes les questions qui devraient idéalement être posées,
- c. regrouper les éventuelles questions qui se recoupent, qui abordent une même thématique ou une même étape temporelle,
- d. organiser ces groupes de questions dans un ordre logique (du plus large au plus spécifique, dans l'ordre chronologique...), et préparer une phrase d'introduction à mentionner aux personnes entendues pour les prévenir du début de chaque groupe de questions ("nous allons maintenant parler de la façon dont vous avez vécu la phase 2 de la démarche administrative"),
- e. penser à adapter le format des questions pour collecter des réponses qui vous seront les plus utiles possibles, en fonction de vos objectifs : il existe de nombreuses façons de poser une même question, de la question très ouverte à la question "à choix" (pour/contre, pas du tout d'accord > tout à fait d'accord...) plus guidées,
- f. formuler les questions avec des phrases courtes et un langage simple (mieux vaut plusieurs phrases/questions courtes avec des synonymes pour être certain qu'elles sont bien comprises qu'une longue phrase complète mais alambiquée), utiliser des formulations neutres pour éviter d'influencer les réponses des personnes entendues,
- g. étudier le risque que certaines questions posées influencent les réponses données à des questions ultérieures, et réorganiser l'ordre des questions si nécessaire pour minimiser ces biais.

4. **Faire relire** la trame d'entretien complète (y compris l'introduction) par quelques collègues, dont certains extérieurs au projet pour vérifier que les questions sont claires et compréhensibles pour des personnes qui ne connaissent pas le contexte du projet, ajuster si nécessaire. Tester la trame d'entretien sur au moins 2 autres collègues en simulant une situation réelle, et demander à ces collègues de reformuler chaque question pour vérifier qu'elles sont comprises de la même façon dont elles ont été pensées.

Chronométrer les essais pour vérifier que la durée réelle ne dépasse pas celle annoncée, ajuster le nombre de questions si nécessaire.

5. Préparer un **message-type de recrutement** qui mentionne :
  - a. en une ou deux phrases le contexte dans lequel cette campagne d'entretiens s'insère (qui porte le projet, quels sont les objectifs),
  - b. la raison pour laquelle il serait bénéfique pour le projet de connaître l'expérience spécifique de la personne contactée,
  - c. une assurance que les propos de la personne pourront uniquement être utilisés de façon anonyme (si tel est le cas !),
  - d. le choix de la modalité : en présentiel, par téléphone, en visio...
  - e. la durée maximale de l'entretien (attention : il vaut mieux annoncer une durée qui s'avérera plus courte en réalité que l'inverse !),
  - f. la procédure précise à suivre si les personnes contactées sont volontaires pour un entretien : qui contacter, que préciser dans la prise de contact (informations concernant le profil de la personne, jours et/ou horaires de disponibilité...). Il peut être efficace d'ajouter au message de contact un moyen pour les personnes contactées de s'inscrire directement à certains créneaux préalablement définis.
6. Prévoir d'être systématiquement **au moins 2 personnes pour faire passer les entretiens** : l'une pose les questions et l'autre prend en note les réponses de la personne entendue pour chaque question posée.
7. **Tester** l'intégralité du processus (message et procédure de recrutement + entretien avec trame) avec quelques usagers familiers (recrutés dans l'entourage, par exemple). Leur demander leurs retours à l'issue de l'entretien, et effectuer des corrections (formulation de questions, durée annoncée de l'entretien, procédure de recrutement...) si nécessaire.
8. Identifier le ou les **canaux de diffusion** (réseaux internes, réseaux sociaux, locaux physiques ou sites internet d'institutions,...) à utiliser pour le recrutement des personnes à entendre en entretiens, en veillant à toucher les différents types de profils et à éviter les biais de sélection qui pourraient émerger si les canaux utilisés ne permettent de contacter que certains profils d'usagers (avec les canaux numériques, on peut passer à côté de certains profils, certaines tranches d'âges, ou catégories sociales, par exemple). Éviter de ne contacter que des usagers habitués ou "experts" (même si ce sont les plus faciles à recruter !).
9. Organiser le **recrutement** des personnes au regard du nombre de type de profils à entendre en entretiens et du nombre minimal/idéal d'entretiens à mener (cf point 1.), de manière à avoir des entretiens avec des profils diversifiés et pertinents de personnes tout en respectant les contraintes du projet.

10. Préparer une **matrice d'entretien** afin de renseigner les réponses de chaque personne entendue à chacune des questions dans un même tableau : une question posée par colonne (organisées par groupe), une personne entendue par ligne. Cela permet d'analyser les résultats plus facilement, en identifiant les verbatims les plus emblématiques, les réponses les plus représentatives, les mots les plus prononcés...

