



ATELIER #2

La conduite d'entretiens auprès des coopérant·es

06/06/2023





L'ORDRE DU JOUR

- L'entretien en évaluation : de quoi parle-t-on ?
- Nos propositions méthodologiques générales
- L'entretien pas à pas : présentation des fiches outils
- Point sur la communication

L'ENTRETIEN EN ÉVALUATION

DE QUOI PARLE-T-ON ?

À la différence d'une discussion...

- Les entretiens sont guidés **par un protocole d'évaluation** : on mobilise l'entretien pour répondre aux questions que l'on se pose, et on cherche à recueillir le même type d'informations auprès de chaque personne afin d'en réaliser une analyse transversale
- Selon la nature des questions d'évaluation, et des informations dont on dispose déjà, on peut opter **pour des questionnements plus ou moins fermés**



À la différence d'un questionnaire...

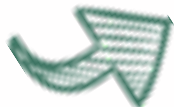
- Les entretiens laissent une place à **l'imprévu**, à des propos auxquels on ne s'attend pas, et laissent une certaine liberté aux enquêté·es. Il s'agit d'une interaction sociale : l'enquêteur/rice n'a jamais complètement la maîtrise du déroulement d'un entretien, et c'est très bien comme ça !
- Ils permettent de comprendre **pourquoi** les gens agissent comme ils le font, expriment telle ou telle opinion.
- Les entretiens laissent aussi une place importante à la **contextualisation**, puisque les personnes ont la liberté de se raconter (et délivrent souvent plus d'informations sur leur parcours personnel que ce qu'on demande habituellement dans un questionnaire).

L'ENTRETIEN EN ÉVALUATION

QUESTIONS ÉTHIQUES ET MÉTHODOLOGIQUES

L'entretien en évaluation est un **exercice qui répond aux besoins de l'enquêteur/rice**, et auquel l'enquêté·e se plie (de manière plus ou moins consentante) !

Dès lors, plusieurs **questions éthiques** (mais aussi de qualité des informations collectées) se posent !



- Comment dépasser **la position asymétrique** dans laquelle se trouve l'enquêté·e par rapport à l'enquêteur/rice, et la posture « passive » de l'enquêté·e dans cet exercice, pour en faire une expérience active et utile (voire émancipatrice) ?
- Comment éviter d'imposer à l'enquêté·e **ses représentations, son système de valeur** (mots utilisés, formulations), et **ses attentes** (sur les effets qu'on attend d'un dispositif par exemple) ?
- Comment se prémunir des **biais fréquents en entretien** (notamment biais d'acquiescement ou de désirabilité sociale) ?



Ces questions doivent être posées dans **le protocole** :

- Modalités de passation de l'entretien
- Formulation des questions
- Modalités d'analyse

CHOIX MÉTHODOLOGIQUES...

... SUR LES MODALITÉS DE PASSATION DE L'ENTRETIEN

Plutôt que d'imposer un cadre figé, nous proposons plusieurs options à expérimenter...

... En fonction de vos appétences, mais aussi du contexte (et notamment des envies des coopérant·es) !

1 Qui conduit l'entretien ?

Enquêteur/rice	Enquêté·e
Accompagnant·e	Coopérant·e
Coopérant·e	Accompagnant·e
Coopérant·e & accompagnant·e	Coopérant·e



Il peut être intéressant que les enquêté·es expérimentent aussi la position de l'enquêteur/rice !

Pourquoi ne pas alterner les fonctions ?

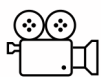


N'hésitez pas à proposer d'autres modalités (par exemple inter-KPA)



S'exercer en binôme d'enquêteurs/rices les premières fois si le/la coopérant·e est d'accord !

3 Comment conduit-on l'entretien ?



Quelle que soit l'option adoptée, veuillez bien à prendre des notes manuscrites

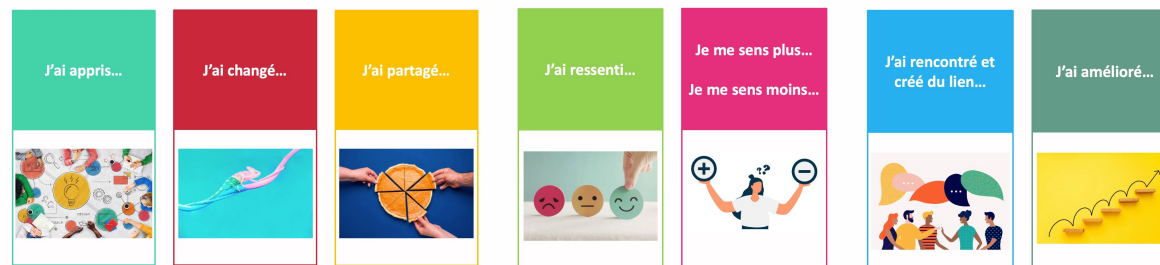
CHOIX MÉTHODOLOGIQUES...

... SUR LE GUIDE D'ENTRETIEN

Nous vous proposons un questionnaire centré sur les effets de KpaCité sur les coopérant·es...

... Mais qui laisse aux enquêté·es une liberté dans le choix de ce qu'ils/elles souhaitent exprimer, et dans quel ordre.

- 1 Des **cartes thématiques**, qui couvrent les catégories d'effets potentiels que KpaCité produit sur les coopérant·es, sans imposer de formulations fermées.

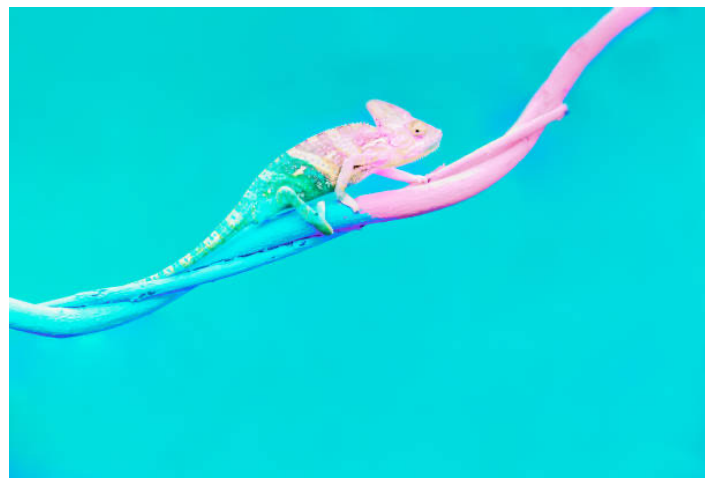


- 2 Un nombre limité de questions (à adapter en fonction de la prise de parole)
 - Les coopérant·es choisissent les thématiques dont ils/elles ont envie de parler. Ça permet d'éviter de « plaquer » nos attentes, mais aussi de les laisser dire ce qui est vraiment important pour eux/elles.
 - Vous n'allez pas couvrir tou·tes le même nombre de cartes, ce n'est pas grave ! Ça va dépendre de leur facilité à s'exprimer longtemps sur une thématique. On peut quand-même essayer de couvrir 3 cartes.
 - Si le/la coopérant·e ne parvient pas à faire son choix, vous pouvez l'orienter vers : **j'ai appris, j'ai été utile, j'ai rencontré et créé des liens...**

J'ai appris...



J'ai changé...



J'ai partagé...





LES FICHES OUTILS

1. Présenter la démarche et programmer les entretiens
2. Se préparer à l'entretien
3. Le guide d'entretien
4. Conduire l'entretien
5. Prendre des notes et faire le compte-rendu d'entretien
6. La structure du compte-rendu

FICHE OUTIL #1

PRÉSENTER LA DÉMARCHE, TROUVER DES CANDIDAT·ES, PROGRAMMER L'ENTRETIEN




PRÉSENTER LA DÉMARCHE GÉNÉRALE AUX COOPÉRANT·ES

- 1 « Notre KPA est impliqué dans une étude qu'on conduit avec 10 autres KPA. Elle vise à valoriser le travail qu'on conduit ensemble grâce à des **témoignages de participant·es**. »
- 2 « Dans le cadre de ce travail, on souhaite recueillir le témoignage de coopérant·es **dans les 11 KPA**. »
- 3 « On va **tester** avec vous des formats d'interviews permettant de discuter de votre expérience. C'est un exercice qui est nouveau pour nous ! On va être interviewer et vous interviewé·es, mais vous pourrez aussi **tester le rôle d'interviewer** si vous le souhaitez. »

RECRUTER DES COOPÉRANT·ES

- 1 Identifier des « ambassadeurs »
 - Des coopérant·es moteurs dans le groupe...
 - ...qui seront à l'aise avec l'exercice...
 - ...et pourront **donner envie à d'autres !**
- 2 Expliquer comment l'entretien va se passer :
 - « C'est un échange où tu vas pouvoir me raconter ce que t'apporte KPA
 - Comme si **on ne se connaissait pas**
 - Je te poserai quelques questions **très simples**, auxquelles tu pourras répondre **librement !**
 - Tout ce que tu me diras peut être **anonyme** si tu le souhaites »

PRENDRE RENDEZ-VOUS

- 1 Définir **où** : le/la coopérant·e serait le/la plus à l'aise
- 2 Définir **qui** : avec quel·le accompagnant·e ? En présence d'un·e autre coopérant·e ?
- 3 Définir **comment** :
 -  Filmé
 -  Enregistré
 -  Seulement une prise de notes (manuscrites ou ordinateur)

➡ En précisant qu'il est toujours possible de changer d'avis à tout moment, que c'est le/la coopérant·e qui choisit avec qui c'est partagé (et qu'il est possible de re-visionner la vidéo avant de donner son avis)
- 4 Définir **quand et combien de temps** : fixer une date et un temps (minimum 1h si possible)

FICHE OUTIL #2

SE PRÉPARER À L'ENTRETIEN

S'APPROPRIER LE GUIDE ET PRÉPARER SON MATÉRIEL

- 1 Imprimer a minima les cartes et la fiche outil « guide d'entretien », voire l'ensemble des fiches outils
- 2 Se préparer des « anti-sèches » : une petite phrase d'introduction, la première question, des questions de relance, des notes, etc.
 - Pas besoin d'apprendre les questions par cœur, il faut les adapter avec vos propres mots, et avoir en tête les objectifs de l'entretien (« ce qu'on veut savoir »)
- 3 Préparer son matériel, réserver un lieu



S'ADAPTER AUX IMPRÉVUS

- 1 Rappeler à la personne quelque temps avant qu'on a rendez-vous !
- 2 Anticiper les difficultés (pour se rendre sur le lieu de rendez-vous, être disponible...)
- 3 Re-vérifier qu'on est d'accord sur les modalités dont on a convenu (où, qui, comment, quand) ?

CRÉER UN CLIMAT PROPICE À L'ÉCHANGE

Un lieu convivial, un café...



FICHE OUTIL #3

LE GUIDE D'ENTRETIEN

Il s'agit de formulations indicatives, que vous pouvez (et devez) adapter avec vos propres mots (pour être à l'aise), et pour vous faire bien comprendre des personnes que vous interrogez



INTRODUCTION ET QUESTIONS

« BRISE GLACE »

1 « On se connaît déjà, mais l'objectif c'est que **quelqu'un qui ne te connaît pas** puisse comprendre ce que tu vas me raconter. Je te propose de faire comme si j'étais un·e 'journaliste' ! »

« Les questions sont **très simples**, tu peux répondre **librement**, il n'y a pas de jugement. Tout ce que tu me dis peut être **anonyme** si tu le souhaites, on en reparle à la fin. »

« Est-ce que tu es toujours **d'accord** pour que je filme et/ou que j'enregistre ? On en reparle aussi à la fin ! »

« Ok, maintenant **on commence l'entretien** »

2 Q1 « Depuis combien de temps es-tu dans le KPA ? »

Q2 « Peux-tu me dire pourquoi tu es venu·e ? »

UTILISER LES CARTES POUR CONDUIRE L'ENTRETIEN

« Il y a plusieurs cartes devant toi qui peuvent décrire ce que t'apporte le KPA. »

[lire les cartes en les prenant à la main]

« Je te propose de sélectionner une carte, celle qui te fait le plus penser à KPA. »

[attendre que la personne choisisse une carte]

« Pourquoi as-tu choisi cette carte ? À quoi ça te fait penser ? » ou « Peux-tu m'en parler ? Me donner des exemples ? »

[quand la personne semble avoir fini]

« Merci beaucoup, c'est très intéressant. Est-ce que maintenant une autre carte t'inspire / te parle ? »

FINALISER L'ENTRETIEN

« On a beaucoup discuté, c'est très intéressant, et on arrive au bout du temps qu'on s'est donné. »

« Pour finir, qu'est-ce que tu trouves dans ton KPA que tu ne trouves pas ailleurs ? »

« Qu'as-tu pensé de l'exercice ? Est-ce que tu as envie d'ajouter des choses ? »



« **C'est fini, je ne prends plus de notes / j'arrête l'enregistrement.** »

- Est-ce que tu souhaites dire autre chose « hors » entretien ?
- Est-ce que tu souhaites regarder les notes que j'ai prises / visionner la vidéo avec moi ?
- Est-ce que tu veux essayer d'être l'interviewer (avec moi, ou un·e coopérant·e) ? »

FICHE OUTIL #4

CONDUIRE L'ENTRETIEN

LA POSTURE

Un entretien ne se passe jamais complètement comme on l'a prévu, et c'est normal ! 😊

Quelques astuces :

- ✓ Être à l'écoute, et laisser parler en évitant d'interrompre, sans conseiller ni donner son avis.
- ✓ Les moments de silence sont importants, car ils permettent à la personne de réfléchir.
 - ➡ La prise de note manuelle peut permettre d'installer un moment de silence sans qu'il semble artificiel.
- ✓ Installer un format discussionnel, la personne ne doit pas avoir l'impression que c'est un questionnaire formaté : il faut faire des liens entre ce qu'elle dit et la question suivante !
- ✓ Encourager en relançant avec des questions simples ou en demandant des exemples, en valorisant l'intérêt de ce qui a déjà été dit.

Si la personne ne parle pas beaucoup

Prendre des **initiatives**, par exemple en choisissant soi-même une des cartes, avec plusieurs options :

- Revenir à un format de **récit chronologique** : « Sur la carte [j'ai appris...], est-ce que tu peux me raconter ce que tu as appris depuis ton entrée dans le KPA ? »
- S'appuyer sur **ce qu'on sait** : « En vrai je te connais, je sais que tu t'es investi-e en tant que [...] et que c'est important pour toi. Je me dis que ça rentrerait bien dans la carte [j'ai créé], qu'est-ce que tu en penses ? »
- **Repartir de ce qui a déjà été dit** et demander des approfondissements ou exemples concrets : « Tu m'as parlé de [...], je trouve que c'est très intéressant, est-ce que tu peux m'en dire plus, me donner des exemples ? »

Prolonger un peu la phase « **brise-glace** », par exemple :

- « Qu'est-ce qui t'a le plus étonné-e par rapport à ce que tu imaginais ? »
- « Qu'est-ce qui te donne le plus envie de venir tous les jours ? »
- « Qu'est-ce qui te rend le/la plus fier/ère ? »



Et embrayer sur une carte : « ah ce que tu viens de dire, ça me fait penser à cette carte, tu en penses quoi ? »

Si la personne parle beaucoup

(et pas forcément des sujets qui nous intéressent ...)

Écouter dans un premier temps : c'est peut-être important, et nécessaire de pouvoir en parler avant de parler d'autre chose.

Réorienter doucement : « J'ai bien compris ce que tu voulais me dire. Si tu veux on prend le temps d'en reparler plus tard ! Je te propose qu'on revienne aux questions de l'entretien ? »

Si la personne ne semble vraiment pas à l'aise

Ne pas hésiter à proposer d'arrêter l'entretien, en dédramatisant l'exercice !

« C'est pas grave, je sens bien que tu n'es pas en forme aujourd'hui. »

FICHE OUTIL #5

PRENDRE DES NOTES ET FAIRE LE COMPTE-RENDU D'ENTRETIEN

PENDANT L'ENTRETIEN

Prendre des notes est important :

- Ça montre qu'on prend en compte, et ça donne de l'importance à ce que la personne dit.
- Ça aide à suivre l'entretien, à faire des relances pertinentes.
- Retranscrire un enregistrement (audio ou vidéo) c'est très long !! Prendre des notes sert à se noter les éléments (ou propos) marquants.

Structurer sa prise de note :

- Introduction
- Carte 1
- Carte 2
- ...

JUSTE APRÈS L'ENTRETIEN

- 1 Re-définir avec la personne la manière dont on va utiliser son témoignage :
 - Accepte-t-elle que ce soit partagé avec l'équipe projet ?
 - Préciser que ce n'est pas diffusé à d'autres personnes, et nécessiterait son accord.
- 2 Prendre des notes « à chaud » :
 - Modalités de passation de l'entretien : **où, qui, comment, quand**
 - Notre ressenti sur la manière dont la personne a vécu l'expérience
 - Lister rapidement les cartes sélectionnées et leur ordre

LE COMPTE-RENDU

Le compte-rendu permet de structurer ses notes, pour pouvoir les partager avec d'autres, et comparer les différents entretiens. **Le compte-rendu doit être compréhensible pour quelqu'un d'autre, qui n'a pas participé à l'entretien et ne connaît pas la personne.**

Il faut donc que ce soit un peu standardisé et homogénéisé (mais simple d'utilisation !).

FICHE OUTIL #6
STRUCTURE DU COMPTE-RENDU



FICHE OUTIL #6

LA STRUCTURE DU COMPTE-RENDU

Les informations sur la personne

Age :

Genre :

Depuis quand est-elle au KPA :

Le déroulement de l'entretien

La manière dont la personne a vécu l'expérience (ce qu'elle a dit et notre ressenti/observations) :


Les modalités de passation : où, qui, comment, quand :

L'ordre de sélection des cartes

1^{ère} carte :

2^{ème} carte :

3^{ème} carte :

 Ne pas hésiter à prendre en note les éléments qui nous ont paru particulièrement importants pour la personne, sur lesquels elle s'est exprimée le plus longtemps

La première carte

Insérer les notes



La deuxième carte

Il se peut que la personne ait parlé d'une thématique (par exemple « j'ai rencontré ») en ayant sélectionné une autre carte (« j'ai appris »). Ne pas hésiter à réorganiser les propos dans le compte-rendu.

LES CARTES



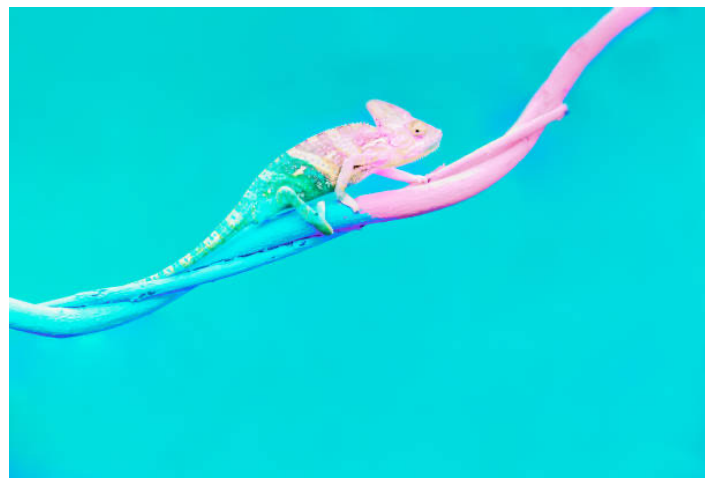
Vous pouvez les imprimer, ou les créer vous-mêmes !



J'ai appris...



J'ai changé...



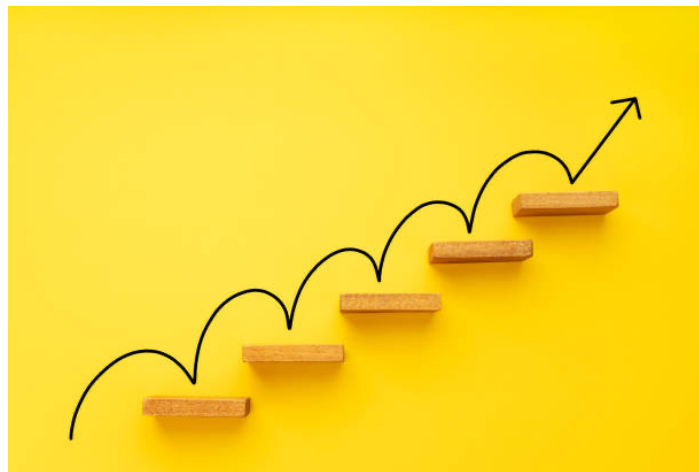
J'ai partagé...



J'ai rencontré...
J'ai créé un lien...



J'ai amélioré...



J'ai été utile...



J'ai ressenti...



J'ai créé...



J'ai testé...

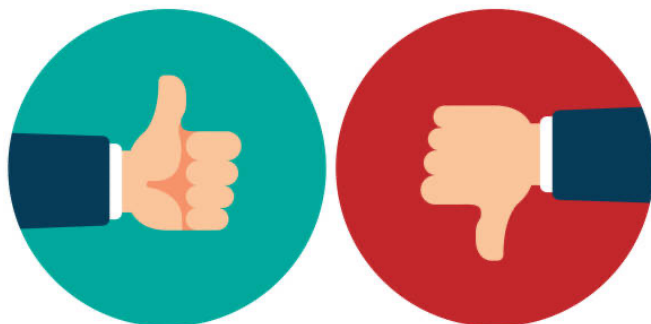


Je me suis senti(e)...

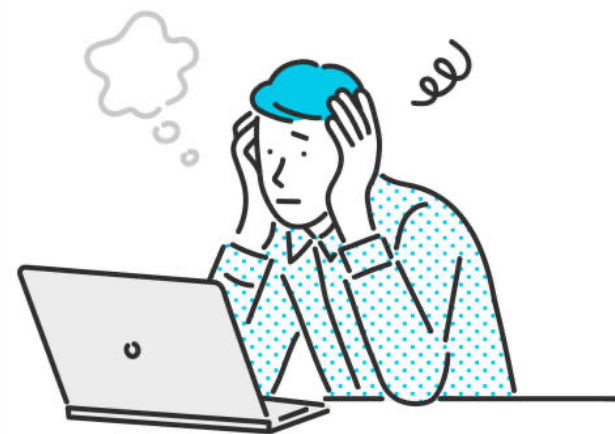


J'ai aimé...

Je n'ai pas aimé...



J'ai trouvé difficile...



JOKER



JOKER



JOKER



ORGANISATION ET COMMUNICATION SUR L'AVANCÉE DES ENTRETIENS

- Dans le [Google Drive](#), vous trouverez ([ici](#)) :
 - Un fichier Excel permettant de faire un suivi de vos prises de rendez-vous
 - Un dossier pour chaque KPA, vous permettant de ranger vos compte-rendus
- Rendez-vous **le 26 juin à 14h** pour faire un point d'avancement. Le lien vers la réunion : [ici](#).
- **Objectif pour mi-juillet** : avoir conduit au moins un entretien dans chaque KPA.
- Si vous avez besoin d'un rattrapage, contactez-nous : pjoly@quadrant-conseil.fr et edeplau@quadrant-conseil.fr