

# ECOUTE ET CONDUITE D'ENTRETIEN

Du thème à la problématisation

Séance 2

## 2 – Définir sa problématique

### DECOULE DU PREMIER TRAVAIL DE RECHERCHE

A permis de développer une compréhension suffisante du sujet et identifier l'aspect du problème auquel vous allez répondre.



### LA PROBLEMATIQUE

=> donne un cadre et un angle d'attaque sur un sujet vaste.

- Interrogez le sujet : QQOQCCP
- **Mettez en évidence les questions pour lesquelles vous n'avez pas les réponses ou que vous souhaitez creuser**

=> Formuler la problématique

# Définir sa problématique

QQOQCCP	Description	Questions à se poser	Cibles
<b>Quoi ?</b>	Description de la problématique, de la tâche, de l'activité	De quoi s'agit-il ? Que s'est-il passé ? Qu'observe-t-on ?	Objet, actions, procédés, phase, opération, machine...
<b>Qui ?</b>	Description des personnes concernées, des parties prenantes, des intervenants	Qui est concerné ? Qui a détecté le problème ?	Personnel, clients, fournisseurs...
<b>Où ?</b>	Description des lieux	Où cela s'est-il produit ? Où cela se passe-t-il ? Sur quel poste ? Quelle machine ?	Lieux, atelier, poste, machines...
<b>Quand ?</b>	Description du moment, de la durée, de la fréquence	Quel moment ? Combien de fois par cycle ? Depuis quand ?	Mois, jour, heure, durée, fréquence, planning, délais...
<b>Comment ?</b>	Description des méthodes, des modes opératoires, des manières	De quelle manière ? Dans quelles circonstances ?	Moyens, fournitures, procédures, mode opératoire...
<b>Combien ?</b>	Description des moyens, du matériel, des équipements	Quel coût ? Quels moyens ? Quelles ressources ?	Budget, pertes, nombre de ressources...
<b>Pourquoi ?</b>	Description des raisons, des causes, des objectifs	Dans quel but ? Quelle finalité ?	Action correctives, préventives, former, atteindre les objectifs...

- La préparation de l'entretien commence avec une analyse du thème souhaité et se continue avec la problématisation
- La problématisation émerge d'une **création de liens spécifiques** entre les notions envisagées (= catégories)
- Identifier les facteurs contextuels :
  - personnes ressources
  - contextes sociaux
  - faisabilité du projet
  - données spatio-temporelles

- Une problématique est l' « ensemble des questions, des problèmes concernant un domaine de connaissances ou qui sont posés par une situation. »
- Une problématique est donc un ensemble de questions qui s'applique à un domaine particulier.
- Une bonne problématique **met en lien différents concepts.**

- Elle nécessite une **hypothèse** (réponse possible à la problématique) sous-jacente, **qui sera confirmée/infirmée grâce aux données recueillies**
- Problématiser = **faire ressortir les nuances/tensions/conflits possibles entre les notions importantes de la thématique**
- Au travers du guide d'entretien, elle est soutenue initialement par une réflexion liée à la recherche sur le DD, puis par la constitution de questions cohérentes
- **Le recueil des informations pourra permettre de répondre – partiellement – à la problématique initiale**

- Une bonne problématique doit être **simple, précise, concise et cohérente**. Il ne s'agit pas de faire une phrase de dix lignes. Les concepts doivent être clairement posés dans la problématique mais seront définis dans l'introduction.
- Une bonne problématique doit être **originale sans être insolvable**. En effet, il faut trouver le juste milieu entre banalité, généralité et innovation, originalité.

# Exercice en classe par groupe -20/ 30 minutes

Je m'intéresse à la thématique suivante : la place des femmes en entreprise à dominante scientifique

Quelles idées trouvez-vous sur le sujet dans la littérature (recherches sourcées) ?

Quelle problématique pouvez-vous dégager ?

Quelle hypothèse dégagez-vous de vos recherches ?



- Je m'intéresse à la **thématique** suivante : la place des femmes en entreprise à dominante scientifique
- Je trouve dans la **littérature** les idées suivantes : 1) il y a peu de femmes ingénieures dans les entreprises, 2) elles peuvent être déconsidérées au travail, 3) elles privilégient davantage leur vie de famille par rapport à leur carrière, 4) elles subissent davantage de violences psychologiques que leurs collègues masculins, 5) des efforts sociétaux sont réalisés pour encourager les femmes à faire des sciences
- Après quelques mises en lien et réflexions, je décide d'une orientation pour ma **problématique** : « la place paradoxale des femmes ingénieures en entreprise : dissonance entre attentes **sociétales** d'égalité et considération de la place de la femme dans les entreprises à dominante scientifique
- **Hypothèse** : être une femme ingénieure en entreprise est désavantageux car il existe des conflits entre la perception du rôle des femmes dans la société et les idéaux d'égalité.

- En quoi la perception des femmes dans le monde du travail à dominante scientifique est-elle un frein à la parité dans les entreprises ?

- Contexte d'entretien : entretien avec une femme ingénieure en entreprise, pouvant apporter des informations en lien avec les thématiques envisagées (difficultés plus ou moins masquées en entreprise, attentes sociétales d'égalité). Profil possible : une femme informaticienne expérimentée.
- Méthodologie du guide d'entretien : 2 catégories (**places attendues et places réelles**), avec des questions orientées vers les attentes sociétales (place de la femme, parcours de formation et/ou professionnel), puis focus sur son expérience personnelle et la place réelle qu'on lui accorde

# ECOUTE ET CONDUITE D'ENTRETIEN

## Le guide d'entretien

### Séance 3

## Le guide = protocole de questions ordonnées

La création des **questions semi-directives** s'appuie sur des **catégories** identifiées (= questions délimitées dans un cadre)

Réflexion sur l'ordre des questions :

- Du général au particulier
- Par chronologie d'événements
- Certaine logique (problème/effet/solution)
- ...

Anticiper les transitions (passage d'un thème à l'autre)



/!\ Certaines stratégies permettent de faire passer la prise de parole et l'interaction avant la cohérence de l'objet traité. Exemple : commencer par du particulier et de l'expérience vécue, pour ensuite tendre vers des réflexions générales.

Les **questions ouvertes** permettent des réponses longues et invitent l'interlocuteur à structurer sa réponse selon sa propre logique : « *pourriez-vous me parler de...* », « *qu'est-ce qui...* », « *que pouvez-vous dire...* », « *comment...* », etc.



Les **questions fermées** donnent des réponses courtes (simples, sans nuances) et enferment l'interlocuteur dans une logique dichotomique : **ce n'est pas la bonne formulation** pour la construction des questions de l'entretien semi-directif





/! Les **questions biaisées** inductrices d'orientation :

- utilisation d'une **question interro-négative**

« *Vous n'allez quand même pas me dire que vous n'aimez pas ça ?* »

« *Ne pensez-vous pas que ce serait quand même plus efficace d'utiliser cet outil ?* »

- ajout d'informations centrées **favorisant une orientation**

« *Que pensez-vous des voitures électriques, sachant que ce type de véhicule émet deux fois moins de CO2 et réduit vos dépenses énergétiques ?* »

- utilisation d'une **sémantique spécifique**

« *Est-ce que l'acte abominable de ce monsieur vous paraît juste ?* »

« *Que pensez-vous de l'éducation violente parentale contre leurs pauvres enfants ?* »

- utilisation du **visage** et de la **voix**

Il faut éviter toute formulation qui obscurcit la compréhension de la question ou qui donne à voir votre préférence.

L'excès de questions induit notre interlocuteur à la **passivité** : il n'a plus vraiment à réfléchir, à développer ses idées, à prendre position, il se contente de répondre de plus en plus brièvement aux questions posées en attendant la suivante.



Contrairement à nos idées reçues, la question n'est pas la seule manière, ni la meilleure, d'aller chercher des informations



Je m'intéresse à la **thématique** suivante : la place des femmes en entreprise à dominante scientifique

Je trouve dans la **littérature** les idées suivantes : 1) il y a peu de femmes ingénieures dans les entreprises, 2) elles rencontrent davantage de difficultés interpersonnelles, 3) elles sont souvent déconsidérées au travail, 4) elles privilégient davantage leur vie de famille par rapport à leur carrière, 5) elles subissent davantage de violences psychologiques que leurs collègues masculins, 6) des efforts sociétaux sont réalisés pour encourager les femmes à faire des sciences

Après quelques mises en lien et réflexions, je décide d'une orientation pour ma **problématique** : « la place paradoxale des femmes ingénieures en entreprise : une dissonance entre des attentes sociétales d'égalité et ..... »

**Hypothèse** : être une femme ingénieure en entreprise est désavantageux car il existe des conflits entre la perception du rôle des femmes dans la société et les idéaux d'égalité.

**Contexte** : entretien avec une femme ingénieure en entreprise, pouvant apporter des informations en lien avec les thématiques envisagées (difficultés plus ou moins masquées en entreprise, attentes sociétales d'égalité). Profil possible : une femme informaticienne expérimentée.

**Méthodologie du guide d'entretien** : 2 catégories (places attendues et places réelles), avec des questions orientées vers les attentes sociétales (place de la femme, parcours de formation et/ou professionnel), puis focus sur son expérience personnelle et la place réelle qu'on lui accorde

- Catégorie 1 (place attendues) : questions pertinentes liées aux places attendues
- Transition vers la catégorie 2
- Catégorie 2 (places réelles) : questions pertinentes liées aux places réelles
- Confrontation des données recueillies avec la problématique : confirmation/infirmation de l'hypothèse ?

 Exercice 1

Catégorie 1 (*personnalités*) : vos caractéristiques en tant que femme

« Combien il y a-t-il de femmes dans l'entreprise ? »

« Avez-vous déjà échangé avec des collègues sur cette thématique ? »

« Que pouvez-vous me dire sur vous\* ? » (\*fonction, rôle, expérience...)

« Comment gérez-vous votre vie professionnelle et votre vie personnelle ? »

***Toutes questions liées à la personnalité des femmes informaticiennes***

Catégorie 2 (*place*) : l'entrée dans l'entreprise

QF « Depuis combien de temps travaillez-vous pour cette entreprise ? »

« Comment s'est déroulé votre recrutement ? »

« Comment s'est déroulée votre intégration ? »

« Pouvez-vous me parler de vos premiers mois d'expérience au sein de l'entreprise ? »

***Toutes questions liées à la place des femmes informaticiennes dans l'entreprise***

Confrontation des données recueillies avec la problématique :  
confirmation/infirmation de l'hypothèse ?