

ECOUTE ET CONDUITE d'ENTRETIEN

GUIDE D'ENTRETIEN ET ANALYSE D'ENTRETIEN

Séance 4/ 1h30

OBJECTIFS

Être opérationnellement prêt à mener son entretien



SOMMAIRE

- 1° Définir son thème d'enquête
- 2° Établir son guide d'entretien
- 3° Savoir se présenter formellement
- 4° Analyse de l'entretien
- 5° Synthèse
- 6° Rappel des consignes de validation



1° DÉFINIR SON THÈME D'ENQUÊTE : thématique et catégories

- Le choix du thème : la RSE et/ou le DD
- Choisir une **thématique générale** puis la classer en **plusieurs catégories/thèmes**
- Identifier les facteurs contextuels :
 - personnes ressources
 - contextes sociaux
 - faisabilité du projet
 - données spatio-temporelles



Rappel : utilisation de la méthode Lasswell (5W1H)

2° ETABLIR SON GUIDE D'ENTRETIEN : le guide = fil directeur

Le guide = protocole de questions ordonnées

- La création des questions (semi-directives) s'appuient sur les catégories identifiées
- Méthode de l'entonnoir ou du sablier = réflexion sur l'ordre des questions
 - du général au particulier
 - chronologie d'événements
 - problème/effet/solution
- Anticiper les transitions (passage d'un thème à l'autre)



Rappel : les questions ouvertes augmentent la validité des réponses

3° SAVOIR SE PRESENTER FORMELLEMENT = soi et le contexte

Se présenter en intégrant les éléments contextuels :

- Présentation et rappel de la caution institutionnelle et de l'objectif
- Poser les conditions humaines et matérielles de l'entretien (cadre)
- Créer une situation relationnelle favorable



4° ANALYSE DE L'ENTRETIEN

Retranscrire, analyser, synthétiser



Ne pas sous-estimer la retranscription: pour un entretien enregistré d'1H il faut compter 4H de travail!

Plusieurs façon de faire :

- Utilisation d'un logiciel de retranscription qui fera le travail à votre place!
- Retranscription littérale : Mot à mot ce qui est dit dans son intégralité
- Retranscription en synthèse : résumé l'essentiel et l'illustrer par VERBATIM

Le plus important est de ne PAS INTERPRETER NI JUGER! Etre le plus OBJECTIF POSSIBLE

Règles générales de retranscription littérale :

- ☐ Situation contextuelle et événements à inclure (*en italique*)
- ☐ Dialogue visible (nom des personnes, tiret, mise en valeur)
- ☐ Aucun réajustement : les événements, paroles, mouvements = « sic »
- ☐ Temps de silence indiqué par des crochets (exemple : *[3s]* = 3 secondes sans paroles)

(La pluie tombe fortement)

Léo : « pourriez-vous me parler de votre travail? »

Jean : « Euh oui. Par où commencer? [3s] Par où commencer? [5s] *(pose sa main gauche sous son menton)* Ca fait déjà une dizaine d'année que je fais ce travail [3s] Euh [3s] Euh [3s] Ouais alors mon travail *(fait des grimaces avec son visage)* est un peu compliqué [4s] »

Léo : « que pourriez-vous dire à une personne qui ne connaît pas du tout votre travail? »

(Il se concentre et fronce les sourcils)

Jean : « Bah je lui dirais que je fais de l'analyse de données informatiques »

4° L'ANALYSE DE L'ENTRETIEN

A large green arrow pointing to the right, containing the word 'ANALYSER' in white capital letters.

ANALYSER

Une fois votre entretien retranscrit votre analyse peut commencer

L'analyse se fait à différent niveau:

- La forme
- Le fond
- Le contexte

Le plus important est de ne PAS INTERPRETER NI JUGER! Etre le plus OBJECTIF POSSIBLE

L'analyse se fait à 3 niveaux :

- **La forme**
 - influences verbales et non-verbales
 - la gestion des questions/relances/silences
 - les émotions et l'affectif
 - la mise en place d'une relation satisfaisante

L'analyse se fait à 3 niveaux :

- **Le fond**

- la présentation et la conclusion de l'entretien
- les réponses de l'interviewé(e)
- l'impact des reformulations (écho, clarification, synthèse)
- les transitions et les validations d'idées

4° ANALYSE DE L'ENTRETIEN

 ANALYSER

L'analyse se fait à 3 niveaux :

- **Le contexte**

- tous les éléments extérieurs (contexte, situation, changements)

Synthétiser l'analyse

Décrire le contexte et l'environnement, présenter l'objectif

Mettre en lumière les éléments importants pour comprendre les tenants et aboutissants de l'entretien

Avoir un regard objectif sur la façon dont l'entretien a été mené

Le plus important est de ne PAS INTERPRETER NI JUGER! Etre le plus OBJECTIF POSSIBLE

- Décrire le contexte et l'environnement
- Mettre en lumière les éléments importants pour comprendre cet entretien
- Avoir un regard objectif (pas d'interprétation ni de jugements)
- Réaliser une synthèse fidèle aux paroles de l'interviewé(e)
- Donner une réponse partielle à l'objectif principal grâce à l'entretien

5° SYNTHÈSE

❖ Préparation de l'entretien

- ☐ Définir l'objectif
- ☐ Création du guide d'entretien (catégoriser et ordonner les questions)
- ☐ Contextualiser la rencontre (caution institutionnelle, explication)

❖ Réalisation de l'entretien

- ☐ Accueillir, se présenter, poser le cadre, établir une relation propice à l'échange
- ☐ Utilisation du guide d'entretien (thématique et catégories, transitions)
- ☐ Se baser sur les techniques d'écoute (attitudes, interventions, types de feedback)

❖ Après l'entretien

- ☐ Retranscrire, analyser, synthétiser
- ☐ Rédaction pour l'évaluation



VALIDATION DU MODULE

REDACTION D'UN 1^{er} RAPPORT CONTENANT :

- Synthèse référencée sur un domaine choisi de RSE/DD
- L'identification d'une problématique liée au thème choisi
- Le guide d'entretien



DIMANCHE 17 OCTOBRE 2021 SUR TEAMS AU FORMAT PDF



VALIDATION DU MODULE

REDACTION D'UN 2^{ième} RAPPORT CONTENANT :

- La contextualisation concrète
- La transcription de l'entretien
- L'analyse des interactions en référence à Porter
- L'analyse du contenu en réponse à la problématique



VENDREDI 10 DECEMBRE 2021 SUR TEAMS AU FORMAT PDF