

PAROLE DES ACTEURS

# L'entretien individuel



# Licence & conditions d'utilisation.



Cette ressource pédagogique est protégée par la licence ouverte. Cette licence publique vous permet d'utiliser librement les contenus à condition que vous en mentionniez la paternité :

**[www.diagnostic-territoire.org](http://www.diagnostic-territoire.org), 2016**

Cette production est le fruit d'un travail d'acteurs du développement local et de l'action sociale.

Elle est destinée à améliorer la réalisation de diagnostics de territoire par les acteurs de terrain. Si vous consultez ou utilisez ce support, merci de nous envoyer un mail à **[secretariat@apsn-prev.fr](mailto:secretariat@apsn-prev.fr)**

En nous informant de la manière dont vous l'avez mobilisé, en nous en nous faisant part de vos retours, idées, suggestions, vous participerez ainsi à d'éventuelles améliorations.

Bonne lecture !



# Objectifs & limites de l'entretien individuel

L'entretien individuel peut être :

- > UTILISÉ COMME POINT DE DÉPART DU DIAGNOSTIC DE TERRITOIRE. IL EST ALORS UTILE :
  - pour découvrir, explorer le territoire ;
  - affiner vos questionnements et hypothèses ;
  - permettre l'émergence de premières propositions d'actions par les acteurs.
  
- > UTILISÉ EN MILIEU DE PARCOURS, L'ENTRETIEN INDIVIDUEL EST UTILE :
  - pour approfondir, consolider ;
  - clarifier une incompréhension ou des contradictions ;
  - étayer, tester les propositions d'actions et de coopération.





➔ L'utilisation de l'entretien est adaptée si vous souhaitez comprendre le sens que les personnes donnent aux faits, aux opinions, aux attitudes.

**Exemple :** le sentiment d'appartenance des personnes à leur quartier, les freins à la mobilité ou le manque de lien social sont des sujets pertinents à aborder en entretien.

➔ Lors de l'entretien, au-delà des termes employés par les interviewés, les temps d'hésitation, le ton de la voix, les gestes, les expressions du visage, enrichissent l'échange. La dimension relationnelle donne autant de clés de compréhension que les mots.

➔ L'entretien ne permet pas :

- de travailler à grande échelle.
- de recueillir des informations destinées à un traitement quantitatif.

### Avant de vous lancer :

L'enregistrement est fortement recommandé. Il permet de se concentrer sur la conduite de l'entretien, de disposer des propos exacts de la personne pour l'analyse.

Prévoyez quatre à six heures de travail de retranscription pour une heure d'enregistrement. Veillez donc à disposer des moyens humains et en temps nécessaires.



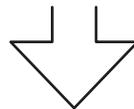
# Les étapes de l'entretien individuel

## CONSTRUCTION DE L'ENTRETIEN INDIVIDUEL

DÉFINIR À QUI S'ADRESSE L'ENTRETIEN

CHOISIR LE TYPE D'ENTRETIEN

CONSTRUIRE LE GUIDE D'ENTRETIEN



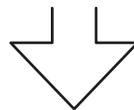
## CONDUITE DE L'ENTRETIEN INDIVIDUEL

PRENDRE CONTACT

INTRODUIRE L'ENTRETIEN

MENER L'ENTRETIEN

CONCLURE L'ENTRETIEN



## EXPLOITATION ET ANALYSE DES RÉSULTATS

RÉALISER UNE «LECTURE FLOTTANTE»

RÉALISER UNE LECTURE THÉMATIQUE

SYNTHÉTISER LES ÉLÉMENTS MARQUANTS

PROPOSER DES PISTES D'AMÉLIORATION



# Construire l'entretien individuel



## > DÉFINIR À QUI S'ADRESSE L'ENTRETIEN INDIVIDUEL.

Il s'agit de :

- déterminer le nombre de personnes à interroger ;
- stabiliser le profil de ces personnes ;

➔ C'est-à-dire le genre, la profession, l'âge,...

### Exemples :

- Vous pouvez interroger une dizaine d'habitants investis dans le comité de quartier pour recueillir leur avis sur l'animation du quartier.
- Vous pouvez interroger les jeunes de 12 à 18 ans qui fréquentent le Centre Social pour recueillir leur avis sur les équipements de proximité.



## > CHOISIR LE TYPE D'ENTRETIEN INDIVIDUEL.

- L'entretien individuel peut être directif - avec des questions fixes et plutôt fermées.

C'est en quelque sorte un questionnaire parlé : les questions sont fixes, dans un ordre prédéfini et les réponses attendues précises.

**Exemple :**

- « Que pouvez-vous me dire des jeunes du quartier ?
- C'est quoi pour vous le principal problème pour les jeunes du quartier ?
- Si besoin, sur qui et sur quoi peuvent-ils s'appuyer ?
- D'après vous, quelles associations et services leur manquent ? »

Les avantages	Les limites
<p>L'enquêteur obtient l'ensemble des réponses visées.</p> <p>La formule est plus adaptable que le questionnaire papier car les explications et les reformulations sont possibles.</p>	<p>La forme peut être frustrante pour l'interviewé qui ne peut pas développer sa pensée ou ses idées.</p>

- L'entretien individuel peut être semi-directif - à partir d'une grille d'entretien thématique.

Vous avez identifié ce dont vous avez besoin mais les moyens pour obtenir ces informations sont souples et des portes sont laissées ouvertes pour d'autres pistes. L'entretien est mené à partir de thèmes, de sous thèmes, de questions introductives et de relances.

**Exemple :**

- « Pouvez-vous me parler de l'offre de service sur le quartier ? »,
- « Pouvez-vous me parler de la jeunesse du quartier ? »

Les avantages	Les limites
<p>La relation instaurée permet d'obtenir des informations ciblées tout en étant détaillées et argumentées.</p>	<p>La quantité d'informations recueillies ne garantit pas qu'elles seront de qualité et exploitables.</p>



- L'entretien individuel peut être non-directif - ouvert à partir d'un thème général.

À partir d'un thème général ou d'une question de départ, l'interviewé parle librement. Il est indispensable de fixer conjointement avec l'interviewé une durée d'entretien.

**Exemple :**

- « Que pouvez-vous me dire de votre quartier ? »

Les avantages	Les limites
<p>Il permet d'explorer une question nouvelle, de découvrir des thématiques que vous n'aviez pas envisagées.</p> <p>Il permet de s'exprimer librement et d'aller en profondeur dans les questions posées.</p>	<p>Il présente le risque de se perdre dans les digressions.</p> <p>Il existe une tentation, pour les deux interlocuteurs, de s'orienter vers une confession, un entretien thérapeutique.</p> <p>Il peut être difficile à traiter/analyser.</p>

**Conseil pour choisir le type d'entretien :**

- Plus la connaissance que vous avez du sujet étudié est fine, plus vous serez en mesure de mener un entretien directif.
- Privilégiez l'entretien semi-directif, plus facile à mener et à analyser que l'entretien non-directif.

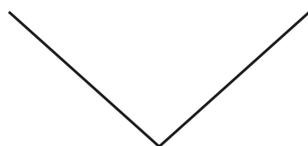


## > CONSTRUIRE LE GUIDE D'ENTRETIEN

Une fois le type d'entretien choisi, vous devez construire le guide d'entretien, ou grille d'entretien, ou conducteur d'entretien. Il s'agit :

- De délimiter les thèmes de l'entretien ;
- De déterminer pour chaque thème, les informations à recueillir et les points à aborder ;
- De classer les thèmes selon l'ordre dans lequel vous souhaitez les évoquer.

**Conseil :** Commencez par les thématiques les moins sensibles afin de mettre en confiance la personne interrogée.



### TESTER L'ENTRETIEN

Le guide d'entretien doit d'abord être testé à petite échelle. Par exemple : auprès de votre collègue, d'un proche. Vous serez amené à affiner vos thèmes, à en inclure de nouveaux ou à en éliminer d'autres qui s'avèrent non pertinents. L'entretien peut ensuite être conduit auprès de l'ensemble des participants ciblés.



# Conduire l'entretien individuel

## > PRENDRE CONTACT.

Le lieu et l'horaire de l'entretien doivent être choisis à la convenance de la personne qui se rend disponible. Evitez le style «convocation» qui peut transformer le climat de l'entretien en interrogatoire. Le lieu choisi doit être calme et accueillant (pas de téléphone qui sonne, de collègues qui vont et viennent dans le bureau, etc.) et offrir des garanties de confidentialité lors de l'échange.

| La prise de contact peut se faire par courrier, courriel ou, de préférence, par téléphone.

## > INTRODUIRE L'ENTRETIEN INDIVIDUEL.

Débutez l'entretien en informant la personne interrogée de :

- Qui vous êtes ;
- L'objectif de ce travail ;
- Ce qui sera fait des informations recueillies ;
- L'anonymat des propos ;
- La confidentialité de l'échange ;
- Les conditions de réalisation de l'entretien. A savoir, la durée, et le principe : vous posez des questions et l'interviewé formule ses réponses.

### AVANT DE VOUS LANCER

Demandez à l'interviewé s'il a des questions.



## > MENER L'ENTRETIEN INDIVIDUEL.

- Gérez les digressions : recentrez les propos afin de recueillir les informations que vous recherchez.
- Ne prenez pas position sur ce qui est dit : restez neutre ; ne débattiez pas ;
- Adoptez une écoute attentive et active (posture empathique) ;
- Adaptez-vous à votre interlocuteur : on n'utilise pas le même vocabulaire lorsque l'on s'adresse à des habitants, à des professionnels, à des partenaires, etc.
- Formuler des relances. Les relances sont indispensables à l'entretien. Elles sont des moyens d'amener la personne à développer son propos sans pour autant l'orienter. Elles permettent de reformuler les propos pour s'assurer de leur bonne compréhension, et/ou de les préciser.

### Exemples de relances :

- **Les relances visant à synthétiser les propos :**

- « Si je comprends bien ce que vous venez d'évoquer, vous pensez que... »
  - « Vous me dites que... Est-ce que je dois en conclure que ...? »
- Les relances visant à reformuler les propos :
- Par exemple, l'interviewé déclarant que seul les jeunes issus de milieux favorisés ont accès aux options prestigieuses, l'intervieweur reformulera « D'après vous, les jeunes issus de milieux non favorisés n'ont aucune chance d'accéder à ce type d'options ? »

- **Les relances visant à obtenir des détails supplémentaires sur les propos :**

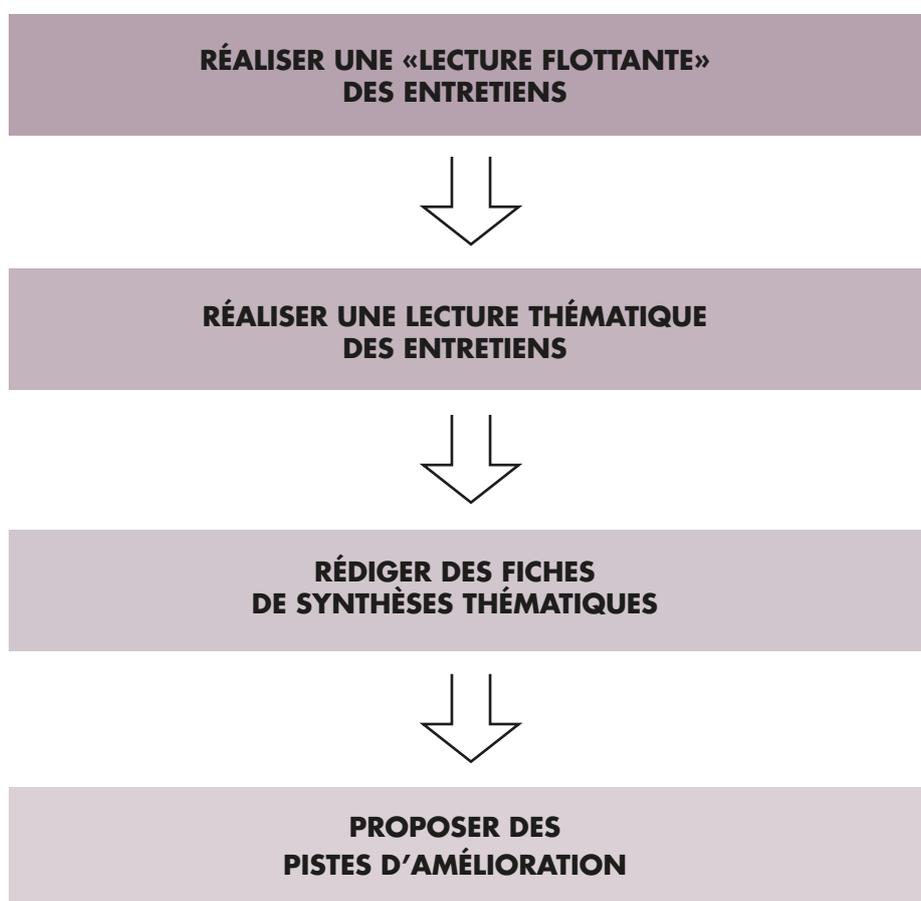
- « Pourriez-vous m'en dire plus à ce sujet ? »,
- « Que voulez-vous dire exactement ? »,
- « Pourriez-vous préciser ce que vous entendez par...? »

## > CLÔTURER L'ENTRETIEN INDIVIDUEL.

- Faites une synthèse et demandez si la personne souhaite modifier ou ajouter quelque chose à ses propos.
- Concluez par des remerciements.
- Souvent, la fin officielle de l'entretien peut déclencher de nouveaux propos intéressants, demandez l'autorisation de les prendre en compte...



# Exploiter & analyser les résultats de l'entretien individuel



## ➔ Réaliser une « lecture flottante » des entretiens.

Après la phase de retranscription ; c'est une première lecture de l'ensemble des entretiens qui permet de prendre connaissance des éléments marquants (prévus ou imprévus) issus des échanges. De cette lecture, de nouveaux thèmes (non pensés lors de la construction de la grille d'entretien) pourront apparaître.



## Réaliser une lecture thématique des entretiens.

Lire les entretiens de manière thématique consiste à :

- découper les entretiens en fragments de discours significatifs ;
- affecter ces fragments de discours aux thèmes.

### Exemple :

THÈME 1 : L'OFFRE DE SERVICE DU QUARTIER		
Entretien 1	Entretien 2	Entretien 3
« Il y a beaucoup de commerces et d'associations : la poste, la mairie de quartier, la Mission Locale, le club de Prévention »	« Tout est à proximité. C'est pratique. Il y a un supermarché juste derrière »	« C'est vrai qu'il manque des structures pour les tous petits et des aires de jeux »
THÈME 2 : VIE DE QUARTIER		
Entretien 1	Entretien 2	Entretien 3
« Le quartier ? C'est calme, tranquille, et plutôt propre »  « Il y a une bonne ambiance entre les personnes qui vivent dans la rue »	« On fait souvent des fêtes des voisins, on voit du monde, on discute. »  « On a pas d'endroit pour se retrouver, on fait ça au parc »	« Il y a un barbecue l'été. Il est organisé par le centre social. On devrait en faire plus souvent »  « Ici, il y a plein de gens de cultures différentes »
THÈME 3 : LES DIFFICULTÉS DE LA JEUNESSE		
Entretien 1	Entretien 2	Entretien 3
« Les jeunes ... Ils se regroupent souvent près du parc... Je n'ose pas trop m'y rendre »  « Après, ils ne m'embêtent pas, ils sont respectueux. Ils vivent leur vie »	« Y'en a beaucoup qui ne travaillent pas. Ils cherchent, mais... Y'a pas assez de boulot pour tout le monde »	« Les jeunes... On dirai des chauves-souris, ils vivent la nuit et dorment le jour »



## ➔ Synthétiser les éléments marquants.

Suite à la lecture thématique des entretiens, les propos doivent être synthétisés et classés selon : « Les ressources du quartier », « Les faiblesses du quartier ».

« Les ressources du quartier »	« Les faiblesses du quartier »
<p>L'offre de services de proximité et commerciale est satisfaisante. Le quartier est plutôt agréable à vivre : la convivialité et la mixité sont mises en avant.</p> <p>La cohabitation entre les adultes et les plus jeunes se fait dans le respect. Les animations de quartier sont plébiscitées.</p>	<p>Les structures et équipements en direction des plus jeunes ne sont pas assez nombreux.</p> <p>Les pratiques et conduites des jeunes peuvent parfois insécuriser.</p> <p>Le chômage est une difficulté citée de manière récurrente sur le territoire.</p>



## ➔ Des pistes d'amélioration sont à penser pour répondre aux faiblesses du quartier.

Par exemple :

- Développer/ouvrir les structures et équipements en direction des plus jeunes.
- Mettre en place des actions intergénérationnelles.
- Développer des projets permettant de travailler sur les représentations de la jeunesse.
- Développer des projets de mise à l'emploi des jeunes en mobilisant les partenaires locaux.
- Soutenir les initiatives locales permettant aux jeunes de participer bénévolement.