

L'entretien et le sondage

TP (ECG) – TIP (MPC) – TMSOP

EE/ECCG Monthey 18-19

- Partie analytique du travail
- Pour résoudre une problématique, il s'agit d'aller chercher des informations dans les livres, articles, sur le Net...
- Mais aussi, selon les sujets choisis, auprès d'experts de la question, d'utilisateurs, de groupes sociaux.
- Deux outils à disposition :
 - ✓ L'entretien
 - ✓ Le sondage

Contexte

L'entretien

- Utilisé principalement pour obtenir l'avis d'un-e expert-e de la question, donc du domaine choisi.

Le sondage

- Utilisé principalement pour déterminer une tendance au sein d'un groupe déterminé

- ✓ **Dans les deux cas, il s'agit d'obtenir des informations ciblées par rapport à sa problématique**
-

**L'ENTRETIEN COMME LE
SONDAGE EXIGENT D'ÊTRE
PRÉPARÉS!**

1. Quel(s) point(s) de mon travail est-ce que je cherche à éclairer grâce à l'entretien/sondage?
2. Lesquels de ces points sont prioritaires? (hiérarchie)
3. Est-ce que la personne interviewée ou le groupe sondé que j'ai choisis sont les personnes cibles?

Avant...

Se poser les bonnes questions!



L'ENTRETIEN

1. Rencontre

- ☺ expliciter, relancer, approfondir.
- ☺ Ambiance informative: le regard, par exemple.
- ☹ grande attention, prise de note, enregistrement

2. Par téléphone

- ☺ expliciter, relancer, approfondir
- ☹ donnée technique: téléphone, stylo, magnéto

➤ Alternative possible: Skype, FaceTime

3. Par courriel

- ☺ informations précises
- ☹ pas de relances, compléments, risque de confusion de sens

Modalités

- Choisir le bon interlocuteur
- Se documenter un minimum sur la personne en question
- Prise de contact : se présenter, expliquer son objectif et communiquer la durée de l'entretien
- Préparer les questions en avance
- Ne pas oublier de quoi noter
- Si l'entretien est enregistré, toujours demander l'autorisation au préalable!

Avant l'entretien...

1. **Carte d'identité de l'interlocuteur** : nom, prénom, fonction, parcours et les spécifier dans le travail! (**sauf si demande de confidentialité**)
2. Choisir un ordre de questions en fonction des points de votre travail
3. Eviter les questions fermées qui ne demandent qu'un « oui » ou un « non »
4. Privilégier les « Pourquoi? », « Comment? »
5. Rédiger des questions courtes et précises : éviter les longues questions qui en contiennent plusieurs!
6. Si plusieurs interlocuteurs du même domaine: garder le même schéma de questions afin de pouvoir comparer les réponses.

Formuler les questions

- Durant les premières minutes, essayer de rendre l'ambiance sympathique et rappeler le sujet de l'entretien
- Ecouter, noter et regarder son interlocuteur
- Eviter de débattre ou donner son opinion sur le moment
- Laisser la personne s'exprimer sans trop l'interrompre: elle a peut-être des informations auxquelles vous n'aviez pas pensé 😊
- Ne pas hésiter à demander des précisions sur un chiffre, un nom, une orthographe, etc.
- Si l'interlocuteur a mal compris la question et répond à côté, reformulez-la

Pendant...

- Relire ses notes le plus tôt possible pour rajouter des éléments
- Il n'est pas nécessaire de retranscrire mot à mot les paroles, par contre, il faut en garder le sens!
- Lors de la rédaction, ne pas remettre l'interview in extenso dans le corps de travail mais en annexe.
- Choisir par contre des citations et les commenter, les mettre en perspective avec d'autres avis afin d'appuyer votre réflexion.

Après...



LE SONDAGE

✓ Les mêmes règles de formulation des questions s'appliquent

✓ Un sondage doit être représentatif : inutile de tirer des conclusions sur un panel de 8 personnes...

➤ En dessous de 20 personnes interrogées, préférer des interviews croisées sur le même thème (choisir 2 – 3 personnes cibles)

Avant...



Vide

Vos coordonnées

Invitation - Formulaire de ...

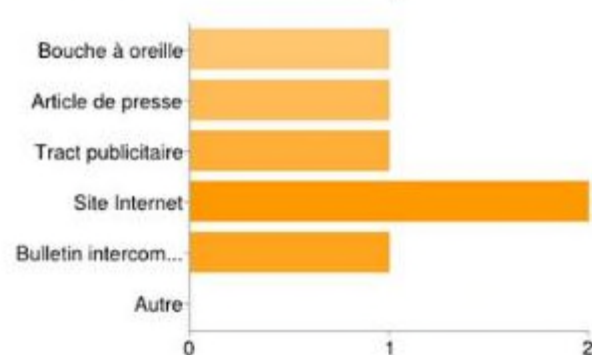
forms.google.com

L'outil pratique!



Spécifier les questions...

Comment avez-vous connu l'Espace Multimédia ?



Source	Count	Percentage
Bouche à oreille	1	17 %
Article de presse	1	17 %
Tract publicitaire	1	17 %
Site Internet	2	33 %
Bulletin intercommunal	1	17 %
Autre	0	0 %

Quelle est votre commune ?




Commune	Count	Percentage
L'Herbergement	1	33 %
Mormaison	0	0 %
Rocheservière	0	0 %
Saint André Treize Voies	1	33 %
Saint Philbert de Bouaine	1	33 %
Saint Sulpice le Verdon	0	0 %

Récolter les données...

EN RÉSUMÉ...

3 CLÉS

SOUS FORME DE QUESTIONS!

- 
1. Qu'est-ce que je veux savoir?
 2. A qui poser la question (expert ou groupe)?
 3. Comment rédiger mes questions?
-

**PLUS LES AVIS SERONT DIVERS,
PLUS VOTRE TRAVAIL SERA
RICHE!**

Bon travail! 😊
