

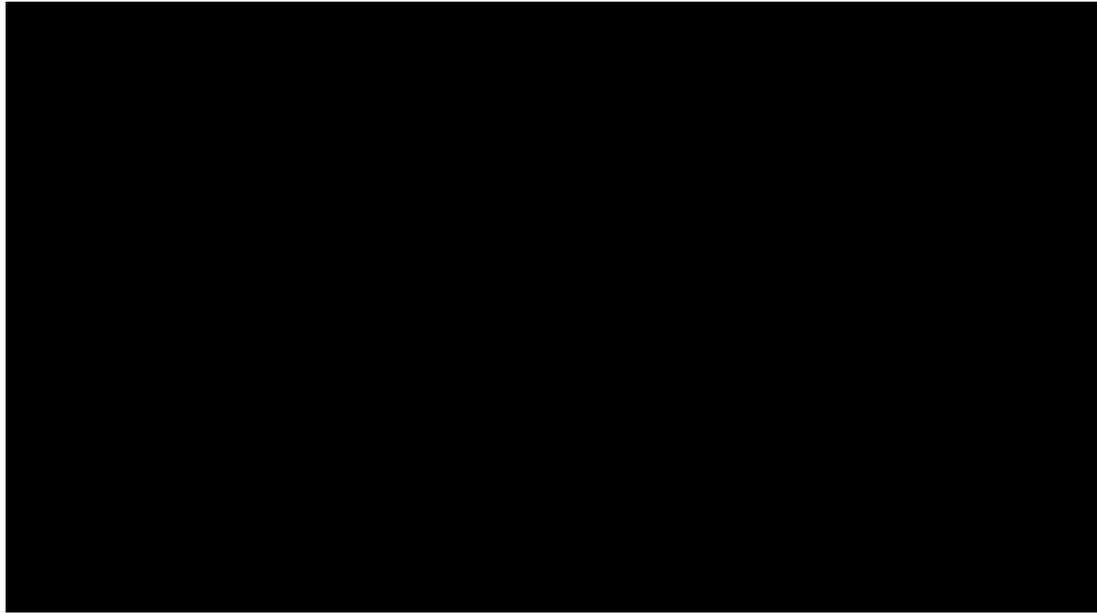


L'ENTRETIEN ET LE SONDAGE

Elaboration du TIP-TP-TMSOP

Emmanuelle Es-Borrat/ECCG Monthey

EN GUISE D'APÉRO...





CONTEXTE



Développement 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

**DANS LES DEUX CAS, IL S'AGIT
D'OBTENIR DES INFORMATIONS
CIBLÉES PAR RAPPORT À SA
PROBLÉMATIQUE**

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



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



AVANT...
SE POSER LES
BONNES
QUESTIONS!



Quel(s) point(s) de mon travail est-ce que je cherche à éclairer grâce à l'entretien/sondage?



Lesquels de ces points sont prioritaires? (hiérarchie)



Est-ce que la personne interviewée ou le groupe sondé que j'ai choisis sont les personnes cibles?



L'ENTRETIEN



MODALITÉS

Rencontre

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

Par téléphone

- ✓ expliciter, relancer, approfondir
- !! donnée technique: téléphone, stylo, magnéto
 - Alternative possible: Skype, FaceTime

Par courriel

- ✓ informations précises
- !! pas de relances, compléments, risque de confusion de sens



AVANT L'ENTRETIEN...



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!

FORMULER LES QUESTIONS



Carte d'identité de l'interlocuteur : nom, prénom, fonction, parcours et les spécifier dans le travail! (sauf si demande de confidentialité)



Choisir un ordre de questions en fonction des points de votre travail



Eviter les questions fermées qui ne demandent qu'un « oui » ou un « non »



Privilégier les « Pourquoi? », « Comment? »



Rédiger des questions courtes et précises : éviter les longues questions qui en contiennent plusieurs!



Si plusieurs interlocuteurs du même domaine: garder le même schéma de questions afin de pouvoir comparer les réponses.

PENDANT...



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

APRÈS...



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.

LE SONDAGE



AVANT...



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)



Les mêmes règles de de formulation des questions s'appliquent



Vide



Vos coordonnées



Invitation - Formulaire de ...

L'OUTIL PRATIQUE!

forms.google.com



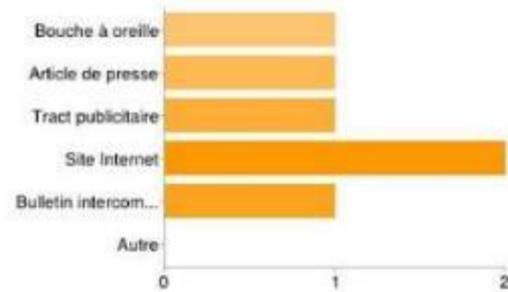
SPÉCIFIER LES QUESTIONS...

Ajouter un élément ▾

SIMPLE	COMPLEXE	MISE EN PAGE
 Texte	 Échelle	 En-tête de section
 Texte de paragraphe	 Grille	 Saut de page
<input type="radio"/> Choix multiples	 Date	 Image
<input checked="" type="checkbox"/> Cases à cocher	 Heure	 Vidéo
<input type="checkbox"/> Sélectionner dans une liste		

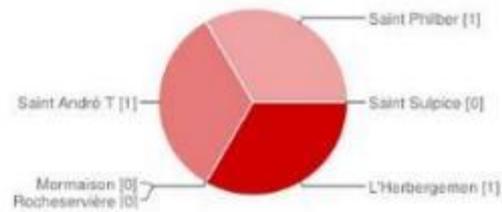


Comment avez-vous connu l'Espace Multimédia ?



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 ?



L'Herbergement	1	33 %
Mormaison	0	0 %
Rocheservière	0	0 %
Saint André Tretze 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!

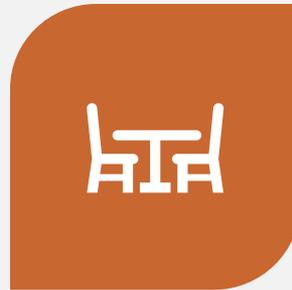


EN RÉSUMÉ...

3 QUESTIONS A GARDER À L'ESPRIT



QU'EST-CE QUE JE VEUX
SAVOIR?



A QUI POSER LA
QUESTION (EXPERT OU
GROUPE)?



COMMENT RÉDIGER
MES QUESTIONS?

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

Bon travail! 😊

