

L'ENTRETIEN ET LE SONDAGE

Elaboration du TIP-TP-TMSOP
par Emmanuelle Es-Borrat,
légèrement modifié par AC et CF
ECCG Monthey 21-22

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:
(complémentaires)

L'entretien
Le sondage

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

L'ENTRETIEN

Utilisé principalement pour obtenir l'avis **d'expert.e.s** de la question, donc du domaine choisi, ou de personnes concernées de près par la problématique.

LE SONDAGE

Utilisé principalement pour faire un **état des lieux**, déterminer une tendance ou les **représentations** au sein d'un groupe déterminé.

Pertinent pour certains sujets bien précis. **Exemples?**

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

AVANT...
SE POSER LES
BONNES
QUESTIONS!



Comment faire en sorte d'avoir assez de matériel pour les 4-5 pages de partie analytique?



Il faut rédiger un faisceau de questions qui permettent de répondre à la QDR de manière détaillée.

Mettre chaque question en perspective avec la QDR



Est-ce que la personne interviewée ou le groupe sondé sont les bonnes personnes ?

L'ENTRETIEN

EN GUISE
D'INTRODUCTION...



MODALITÉS

Rencontre (idéal)

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

Par téléphone (possible)

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

Par courriel (à éviter)

- ✓ informations précises
- ⚠ pas de relances, compléments, risque de confusion de sens
- ⚠ à éviter si possible: risque de rester superficiel / gros travail pour la personne questionnée

AVANT L'ENTRETIEN...



Choisir le bon interlocuteur



Se documenter 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? »



Questions principales et sous-questions



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 et regarder son interlocuteur, adapter ses questions suivantes à ce qui a été dit



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 toutes 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 ne donne pas un avis d'expert, mais les **représentations** d'un groupe ou **l'état d'une situation!**

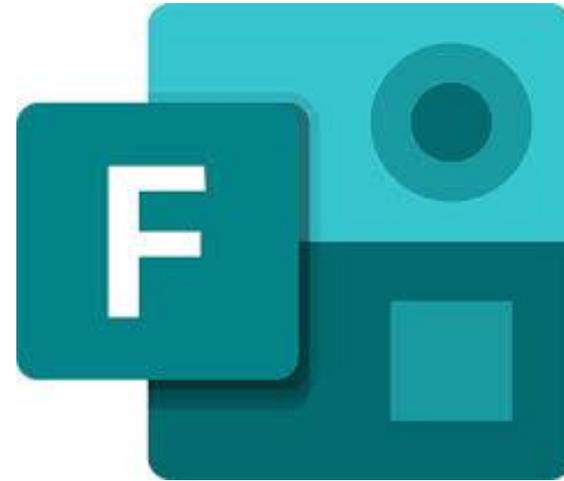


En dessous de 20 personnes, préférer des interviews croisées de quelques personnes.



Les mêmes règles de formulation des questions s'appliquent
Attention à éviter de biaiser les questions. Privilégier les réponses courtes et ouvertes

L'OUTIL



Microsoft Forms

Questions

Réponses

Questionnaire sans titre

+ Ajouter...

Ajouter une question

Questions

Réponses

Questionnaire sans titre

+ Choix Texte Évaluation Date

Choix

Ajouter une question avec propositions de réponse

Ajouter une question avec réponse libre

Questions

Réponses

L'aperçu permet de tester le sondage en cours de réalisation

Les codes vestimentaires

1. Comment faut-il s'habiller pour un mariage?

Entrez votre réponse

2. Comment faut-il s'habiller pour un enterrement?

Formel

Décontracté

+ Ajouter une option

Points:

Plusieurs réponses

Obligatoire

...

En rendant la question obligatoire, impossible de renvoyer le formulaire si les questions obligatoires n'ont pas obtenu de réponses.

+ Ajouter...

Questions

Réponses

Les codes vestimentaires



Entrer une description

+ Ajouter...

1. Comment faut-il s'habiller pour un mariage?

Entrez votre réponse

2. Comment faut-il s'habiller pour un enterrement?

Formel

Décontracté

Questions

Réponses

Sélectionner: « Tout le monde peut répondre » pour
envoyer le sondage à d'autres adresses que @edu.vs.ch

Les codes vestimentaires

Copier le lien de partage et
l'envoyer via votre mail professionnel

1. Comment faut-il s'habiller pour un mariage?

2. Comment faut-il s'habiller pour un enterrement

formel

décontracté

+ Ajouter...

Envoyer et recueillir les réponses

Seuls les membres de mon organisation peuvent ...

<https://forms.office.com/Pages/Respon>

Copier

Raccourcir l'URL



Partager sous forme de modèle

+ Obtenir un lien permettant de
dupliquer le formulaire

Partager pour collaborer

+ Obtenir un lien de consultation et
modification

Aperçu Thème Partager

Questions Réponses 1

Les codes vestimentaires

1. Comment faut-il s'habiller pour un mariage?

Entrez votre réponse

2. Comment faut-il s'habiller pour un enterrement

formel

décontracté

+ Ajouter...

- Paramètres
- Imprimer le formulaire
- Commentaires
- Conditions

Pour anonymiser le sondage, cliquer sur « ... » puis sur « Paramètres »

Questions

Réponses 3

Les codes vestimentaires

1. Comment faut-il s'habiller pour un mariage?

2. Comment faut-il s'habiller pour un enterrement

- formel
- décontracté

+ Ajouter...

Pour anonymiser le sondage,
choisir l'option « Tout le
monde peut répondre »

Paramètres

Option de questionnaire

Afficher automatiquement les résultats

Les répondants verront leurs résultats et les bonnes réponses immédiatement après l'envoi du questionnaire.

Qui peut remplir ce formulaire ?

- Tout le monde peut répondre
- Seuls les membres de mon organisation peuvent répondre
- Certains membres de mon organisation peuvent répondre

Options pour les réponses

- Accepter les réponses
- Date de début
- Date de fin
- Mélanger les questions
- Afficher la barre de progression ⓘ
- Personnaliser le message de remerciement

Reçus de réponse

- Autoriser la réception des réponses après la soumission
- Recevoir une notification par courrier de chaque réponse

Pour accéder aux réponses

Aperçu

Thème

Partager

Questions

Réponses 1

1

Réponses

00:08

Durée moyenne de remplissage

Actif

État

...

Examiner les réponses

Publier les notes



Ouvrir dans Excel

1. Comment faut-il s'habiller pour un mariage?

[Plus de détails](#)

Pour développer les réponses

1

Réponses

Dernières réponses

"bien"

2. Comment faut-il s'habiller pour un enterrement

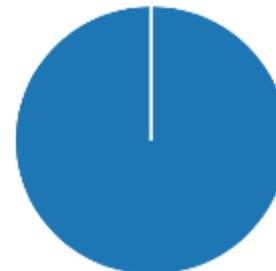
[Plus de détails](#)

● formel

1

● décontracté

0



Pour créer un fichier excel dans lequel figure toutes les réponses

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

METTRE TOUT ÇA EN
PRATIQUE

POUR VOTRE TM

Bon travail! 😊