

### Mener l'enquête

#### 1 - Le guide d'entretien (exploratoire)

##### **Description :**

Au démarrage de l'immersion, il est recommandé de mener des entretiens dits « exploratoires », afin de vérifier les premières hypothèses liées à votre problématique. Un guide d'entretien est un outil pouvant aider à structurer l'échange tout en laissant la place à une parole très libre, s'incarnant à travers des récits, des expériences, des ressentis. Contrairement à un questionnaire, il n'impose pas une trame rigide mais propose des points d'appui pour relancer l'échange ou creuser davantage certains points qui vous semblent importants.

##### **Mode d'emploi :**

Avant de vous lancer, l'idée est de - quelle que soit la personne interrogée - considérer son temps en prenant rendez-vous avec elle et de lui transmettre une invitation en bonne et due forme (électronique ou papier). L'entretien peut se tenir, selon votre organisation, en présentiel ou en visio. Au début de l'entretien : présentez-vous, expliquez l'objet de la démarche, rassurez-la sur l'anonymat des paroles que vous recueillerez (« non, ce ne sera pas transmis directement à la direction »). Prévoyez 30 à 60 minutes au minimum. Si c'est en présentiel, favorisez un endroit calme.

Il est recommandé, pour ce type de format, de privilégier l'écoute active c'est-à-dire d'écouter sans interrompre, de questionner régulièrement, de reformuler si besoin et de confirmer ce que vous avez compris.

##### **Le guide peut inclure :**

- Une introduction pour mettre en confiance avec une présentation de la personne interrogée (son parcours, sa journée type, etc.) ;
- Des thématiques liées à la problématique explorée (ex. : le parcours d'emménagement, les relations avec les professionnels de la structure, la participation et l'expression,...) ;
- Des questions ouvertes, simples, parfois imagées (« Et si je vous donnais une baguette magique... »).

Ne vous inquiétez pas si vous avez le sentiment de vous éloigner parfois du sujet. Les digressions peuvent vous apprendre beaucoup. Prenez le temps. Creusez. Reformulez. Relancez. Écoutez. Et prenez en note les citations précises et marquantes de votre interlocuteur ; ces *verbatim* vous seront très utiles lors de la mise à plat de l'immersion.

Après l'entretien, n'hésitez pas à prendre un moment pour relire vos notes, compléter à chaud, échanger avec votre binôme si vous êtes deux à mener l'entretien. *Il est conseillé de ne jamais être plus de deux pour mener l'entretien face à une seule personne pour ne pas être dans un rapport numérique intimidant.*

### **Matériel nécessaire :**

- Un guide d'entretien imprimé (ou électronique) ou une trame souple en tête ;
- Du papier, des stylos, un carnet ou un ordinateur ;
- Un téléphone ou un dictaphone (avec accord pour enregistrer) ;
- En option : des objets supports (cartes, images, petits objets pour médiation).

### **Exemple de trame**

#### **1. Briser la glace – Instaurer un cadre bienveillant**

- Est-ce que vous pouvez me dire quelques mots sur vous ?
- À quoi ressemble une journée « type » pour vous ?
- Qu'est-ce que vous aimez faire au quotidien ?

#### **2. Explorer la problématique (à adapter selon le thème)**

- On va parler de [thématique]. Est-ce que vous pouvez me dire spontanément ce que cela évoque pour vous ?
- Avez-vous vécu une expérience marquante à ce sujet ?
- Est-ce qu'il y a quelque chose que vous aimeriez changer ou améliorer à ce propos ?

*Exemple si le thème est « l'emménagement » :*

- *Comment s'est passée votre arrivée ici ?*
- *Qu'est-ce que vous auriez aimé qu'on vous dise ou qu'on fasse à ce moment-là ?*
- *Est-ce qu'il y a quelque chose que vous referiez autrement ?*

#### **3. Aller dans le sensible – questionner les ressentis, les aspirations, les besoins...**

- Qu'est-ce qui vous rend fier/heureux ici ?
- Qu'est-ce qui est difficile ?
- Si vous aviez une baguette magique ou un super pouvoir, que changeriez-vous en priorité ?

#### **4. Conclure**

- Est-ce que vous souhaitez ajouter quelque chose au sujet duquel nous n'aurions pas échangé ?
- Un message que vous aimeriez transmettre à l'équipe, à d'autres personnes ?