



Conduite d'entretien individuel

Mise à jour : Juin 2005

1

De quoi s'agit-il ?

L'entretien individuel ou collectif permet de collecter de l'information dans un but précis, ce qui sous-entend :

- De définir de ce qui est recherché,
- De choisir les personnes les plus pertinentes à rencontrer par rapport au but.

L'entretien individuel peut être conduit soit de manière directive à partir d'un conducteur d'entretien précis, soit de manière semi directive à partir de quelques questions ouvertes, soit de manière non directive en posant une question de départ et en utilisant l'écoute active et la reformulation. De ces trois approches, Kaléinove a privilégié les deux dernières :

- **L'approche directive** : « *Je sais pour vous / vous écoutez, vous répondez aux questions posées* ». Cette écoute sécurise car le cadre donné est précis, mais elle limite la spontanéité, la créativité et l'expression. On risque de trouver uniquement ce que l'on cherche,
- **L'approche semi directive** : « *Je vous pose quelques questions, vous parlez, je vous écoute* ». Il s'agit d'une situation d'échanges partiellement canalisés,
- **L'approche non directive** : « *Je sais, vous savez* ». Les protagonistes sont tous reconnus comme experts. Une qualité d'échanges, de confrontations peut construire un savoir commun partagé.

Quand l'utiliser ?

L'entretien est un outil pour l'analyse des besoins approfondie ou légère, pour vérifier des hypothèses, finaliser une formation, mobiliser un public particulier.

C'est aussi un outil de suivi des personnes en formation ; par exemple, lors de positionnement en amont de la formation afin d'adapter un parcours de formation à une personne, ou lors d'entretiens d'aide à la formulation de projet, de bilan d'une formation...

Les résultats attendus

Au-delà de l'information collectée, l'entretien individuel crée une relation privilégiée entre l'enquêteur et l'interviewé, et peut contribuer à sa mobilisation.

Méthodes et outils

Des points fondamentaux :

- **Enquêter une personne inconnue** pour éviter une trop forte identification à la personne,
- **Rédiger un argumentaire** pour présenter l'objet de l'entretien,
- **Poser les principes du déroulement** de l'enquête :
 - Principes pratiques : horaire, magnétophone, lieu...
 - Principes éthiques : anonymat, modalités de restitution...
- **Respecter l'attitude d'écoute active** : confrontation bienveillante, tolérance, écoute...



Conduite d'entretien individuel

2

Trois étapes dans un entretien :

Etape 1	Poser un cadre	<ul style="list-style-type: none">- Règles de fonctionnement : respect de la confidentialité, horaires...- Rôle de l'enquêteur
	Présenter l'objet de la problématique	<ul style="list-style-type: none">- Argumentaire de présentation
Etape 2	Créer les conditions de l'écoute	<ul style="list-style-type: none">- Questionnement- Reformulation rassurante et validante- Synthèse avant changement de thème
Etape 3	Conclure l'entretien	

Les outils :

1 Le guide de questionnement :

Ce guide est un aide-mémoire et les questions préparées peuvent être abordées dans un autre ordre ; il faut savoir se détacher du guide pour y revenir plus tard dans l'entretien.

Dans la conduite du questionnement, il s'agit de :

- Démarrer sur une question ouverte ; reformuler pour recentrer l'entretien,
- Prendre de la distance par rapport à un thème technique, le risque notamment pour des techniciens spécialisés étant de proposer implicitement des réponses,
- Pour éviter de créer de faux échos par excès d'empathie, privilégier des questions d'éclairage,
- Relancer en rebondissant sur un terme propre à l'interlocuteur,
- Eviter les questions fermées qui limitent le choix (dont les réponses sont « oui » ou « non », ou questions contenant une seule alternative),
- Privilégier des questions ouvertes laissant le temps de réfléchir, par exemple : « *Parlez-moi de vos pratiques, Comment travaillez-vous ?, Qu'est-ce que vous faites par goût ?, Ça vous apporte quoi de faire ceci, cela... ?, Comment allez-vous vous adapter à l'avenir ?* »,
- Encourager la réflexion projective : le questionnement incite à la réflexion. Valoriser cet état en l'orientant sur des recherches de solutions : « *Le GIE, vous le verriez comment ?* ».

2 La reformulation :

- Redire ce qui a été exprimé partiellement ou complètement par la personne en utilisant son vocabulaire. La reformulation permet de rassurer les deux protagonistes : l'écouter et l'écouté, sur le fait de se comprendre,
- La reformulation est aussi une technique à utiliser pour mettre fin à des flots de paroles, révélateurs d'une insistance à être entendu,
- Tenir compte des récurrences dans le discours : elles sont révélatrices d'une inquiétude ; reformuler la difficulté entendue, la reconnaître, faire preuve d'empathie (qu'est-ce que j'ai compris en tant qu'enquêteur ?) ; reprendre le ton ou des expressions de la personne,
- Repérer les dates symboliques ou anniversaires : elles sont révélatrices d'une situation-clef.

3 La synthèse :

Elle est utilisée souvent pour marquer une fin de séquence thématique. Ce résumé permet aussi de valider et de s'accorder sur les idées principales échangées et les contradictions constatées. C'est aussi un temps à prendre pour conclure l'entretien.

4 Tester les questions sur soi :

Cela permet de s'appropriier les questions. Les tester avec un collègue contribue à se préparer à l'entretien et à affiner le questionnement.



Conduite d'entretien individuel

3

Conditions de réussite

- Bien délimiter le champ de l'entretien et son objectif,
- Choisir les personnes à rencontrer s'il s'agit d'une analyse des besoins,
- Préparer un guide d'entretien adapté,
- Montrer son intérêt pour ce qui est dit,
- Valider une hypothèse auprès de l'écouté, à partir des liens établis entre différentes paroles ou moments de l'entretien.

Ressources complémentaires à la lecture de cette fiche :

- Fiche Méthodes Kaléinove : « Analyse des besoins »
- Fiche Méthodes Kaléinove : « Ecoute active »

Fiche réalisée à partir des séminaires Kaléinove animés par Véronique Soriano.

méthodes

Fiche

