

Guide Rapide Entretiens Individuels

Les entretiens individuels sont utilisés dans la majorité des enquêtes de base et finales, des évaluations des besoins, autres évaluations et études similaires. Ils impliquent généralement un enquêteur qui parle avec un répondant pendant 30 minutes à une heure. Les entretiens individuels vous permettent d'avoir une meilleure compréhension des connaissances, pratiques, expériences, émotions, croyances, opinions et idées des personnes. Les deux types d'entretiens individuels les plus couramment utilisés sont les entretiens structurés standardisés et les entretiens semi-structurés.

Entretien Structuré Standardisé

Un entretien structuré suivant un ensemble de questions prédéfinies est généralement utilisé comme base pour les enquêtes quantitatives. Les réponses des répondants sont enregistrées dans le formulaire du questionnaire (souvent en utilisant des options de réponses prédéfinies) et généralement analysées quantitativement (c'est-à-dire qu'il fournit principalement des nombres et des pourcentages). Les entretiens structurés ne permettent pas d'ajouter ou de retirer des questions, de modifier leur ordre ou d'en modifier la formulation. Une telle approche nous permet d'analyser facilement les différentes réponses d'un grand nombre de répondants et est couramment utilisée pour collecter des données pour l'enquête de base et l'enquête finale.

Entretien Semi-Structuré

Avec un entretien semi-structuré, le format est entièrement différent. Les entretiens semi-structurés sont une méthode d'enquête qualitative qui combine un ensemble prédéterminé de questions ouvertes avec la possibilité pour l'enquêteur d'explorer des thèmes ou des réponses particulières plus en détail. L'enregistrement des réponses des répondants n'est pas limité à un ensemble d'options prédéfinies. Ils sont particulièrement utiles pour évaluer les opinions, les suggestions et les expériences des répondants. Leur format permet aux répondants de discuter et de soulever des problèmes que vous n'avez peut-être pas pris en compte. Les entretiens semi-structurés (menés avant l'enquête) peuvent également vous aider à formuler et affiner les questions que vous incluez dans vos entretiens structurés.

PRÉPARATION POUR LES ENTRETIENS

Préparations Initiales

- Décrivez la méthodologie de l'enquête. Utilisez le [Guide Rapide pour Décrire la Méthodologie de l'Enquête d'IndiKit](#).
- Pour les entretiens structurés, préparez un questionnaire (utilisez le guide court et bien écrit [How to Write Awesome Survey Questions](#)). Pour les entretiens semi-structurés, préparez un guide d'entretien - une liste des principales questions (thèmes) pour l'entretien, y compris des suggestions pour d'autres « questions d'approfondissement » qui aident l'enquêteur à explorer les thèmes plus en détail.
- Si votre enquête inclut des entretiens semi-structurés, choisissez soigneusement les répondants car la collecte et surtout l'analyse des informations qualitatives peut prendre beaucoup de temps.
- Recruter les enquêteurs (et autres membres du personnel, tels que les superviseurs et les preneurs de notes, si nécessaire). Dans la mesure du possible, choisissez ceux qui savent comment mettre à l'aise les répondants, poser les questions de manière neutre, écouter correctement, quand et comment chercher plus de détails et ne suggèrent aucune réponse.

Formation des Enquêteurs

- Organisez la formation dans une langue que tout le monde comprend, en utilisant des mots simples et des exemples clairs. Si vous pensez que les gens ne comprendront pas une certaine partie de la formation, demandez-leur de vous l'expliquer ou de l'expliquer à leurs collègues.
- Assurez-vous que la formation couvre tous les sujets inclus dans la [Checklist d'Amélioration de la Qualité et de Vérification \(CAQV\) pour des Entretiens Individuels](#).

- Apportez une attention suffisante à l'explication de la méthodologie d'échantillonnage, y compris ce que les enquêteurs devraient faire lorsque le répondant prévu n'est pas disponible ou refuse de participer.
- Expliquez toutes les questions (y compris leur signification) en détail. Méfiez-vous de l'effet de la demande : il est parfois nécessaire de ne pas expliquer la motivation qui se trouve derrière chaque question, car cela pourrait influencer les résultats à cause du comportement des enquêteurs.
- Allouez environ 40% du temps de la formation pour permettre aux personnes formées de s'entraîner en tant qu'enquêteurs et répondants. L'un des meilleurs exercices est d'organiser un jeu de rôle où deux personnes simulent l'enquête pendant que les autres observent le processus et, après, fournissent leurs commentaires. Vous pouvez utiliser la [Checklist d'Amélioration de la Qualité et de Vérification \(CAQV\) pour des Entretiens Individuels](#).
- Apportez les améliorations nécessaires en fonction des observations et des commentaires fournis.

Test

- Pré-testez le questionnaire (et tous les autres outils que vous utiliserez) avec 5-10 répondants choisis au hasard qui ont des caractéristiques similaires à la population cible de l'enquête (ex : ne pas prendre vos collègues). Incluez des personnes de différents groupes d'âge, genres et milieux socio-économiques.
- Identifiez les questions que les personnes ont du mal à comprendre ou qui donnent des réponses confuses ou irréalistes. Renseignez-vous sur les principales raisons et apportez les changements nécessaires (y compris formez, de nouveau, les enquêteurs).
- Bien que le pré-test soit souvent effectué après la formation des enquêteurs, vous pouvez envisager de faire un pré-test rapide avant la formation, afin que le questionnaire utilisé lors de la formation aient le moins d'erreurs possible. Après la formation, les enquêteurs peuvent ensuite effectuer un bref pré-test, chacun d'entre eux interrogeant 2-3 répondants et vous fournissant leurs commentaires finaux et des suggestions d'amélioration.
- N'incluez pas les questionnaires remplis du pré-test dans votre analyse de données.

MENER LES ENTRETIENS

Calendrier : Prenez en compte l'horaire quotidien, les habitudes de travail et les activités saisonnières des répondants.

Langue : Utilisez toujours la langue avec laquelle le répondant est le plus à l'aise, y compris l'utilisation de mots locaux pour le temps, les mesures, les coutumes et les caractéristiques socio-économiques. Si possible, évitez d'utiliser un interprète.

Atmosphère : Il pourrait être utile que l'enquêteur minimise le fait qu'il souhaite mener une entrevue « formelle ». Les répondants sont susceptibles de se sentir plus à l'aise s'ils perçoivent la réunion davantage comme une conversation plutôt que comme une « interrogation ». Les enquêteurs devraient également faire en sorte que les répondants se sentent importants, en montrant clairement qu'ils sont particulièrement intéressés par ses opinions, car ils / elles sont ceux qui savent ce qui est important.

Introduction : L'introduction à un entretien est cruciale. Une bonne introduction peut gagner de manière efficace la confiance du répondant et sa volonté de fournir des réponses véridiques, mais une mauvaise introduction peut entraîner un refus de coopérer ou des réponses biaisées. Assurez-vous que les enquêteurs expliquent en termes simples pourquoi ils veulent parler aux répondants, comment l'information sera utilisée et pourquoi l'enquête est importante (aidez-les à le faire en incluant une brève description du contexte et du but de l'enquête dans la première partie du questionnaire). Il est également nécessaire de préciser que l'information fournie par le répondant n'apportera ni avantage personnel, ni perte d'aucun avantage.

Durée de l'Entretien : Les enquêteurs devraient informer les répondants de la durée prévue de l'entretien (être réaliste). Cela devrait durer moins de 40 minutes, car des entretiens plus longs peuvent fatiguer les répondants et les démotiver à fournir des réponses précises.

Confidentialité : Les enquêteurs doivent garantir aux répondants que ni eux ni leur organisation ne partageront les informations personnelles avec d'autres personnes ou institutions (autrement que sous une forme agrégée).

Consentement : Après que les enquêteurs aient présenté le sondage aux répondants, ils doivent s'assurer de demander leur consentement pour participer à l'enquête. Aucun répondant ne devrait subir de pression pour participer. Si un répondant refuse de participer, l'enquêteur devra les remercier de leur temps et se rendre chez le prochain répondant (en suivant les conseils décrits dans la méthodologie de l'enquête).

Enregistrement de l'Entretien : Comme il n'est pas facile de mener un entretien et de noter toutes les réponses fournies, il est recommandé de travailler en binôme où une personne pose une question et la seconde note les réponses (surtout si vous avez beaucoup de questions ouvertes). Ces rôles peuvent être attribués pendant la formation, en fonction des points forts de chaque personne. Dans certains cas, une alternative consiste à utiliser des enregistreurs vocaux (à condition que le répondant accepte). Cependant, la réécriture des informations enregistrées prend généralement beaucoup de temps.

Clôture de l'Entretien : Une fois que tous les sujets pertinents ont été couverts (et que l'enquêteur a vérifié qu'aucune question n'avait été oubliée) ou que le répondant n'a plus de temps, l'entretien devrait prendre fin. Il faut remercier le répondant pour son temps et de le saluer de manière appropriée au contexte.

SOURCES D'ERREUR ET DE BIAIS

Une question est présente dans tous les travaux d'enquête : « *A quel point pouvons-nous faire confiance aux informations que les gens nous donnent ?* ». Les réponses des répondants et le comportement des enquêteurs sont influencés par divers facteurs qui peuvent affectés négativement la qualité des données recueillies. Le texte suivant vous fournit les types d'erreurs et de biais les plus courants et vous fournit des conseils pratiques pour les mitiger.

Biais Induit par le Répondant

Biais d'Auto-Evaluation : Les utilisateurs peuvent fournir des réponses incorrectes car ils s'attendent à des avantages; ils disent ce qu'ils pensent que vous voulez entendre; ils veulent être polis; ils ont peur des implications; ou se sentent mal à l'aise. Un type particulier de biais d'auto-évaluation est le « **biais de désirabilité sociale** » lorsque les personnes parlent de sujets sensibles souvent de manière inexacte afin de se présenter sous le meilleur jour possible.

→ Formez vos enquêteurs en utilisant les **principes suivants lors d'un entretien sur des sujets sensibles** :

- ✓ *être amical* – si les gens se sentent à l'aise, ils pourraient avoir moins peur de fournir des informations véridiques
- ✓ *expliquer l'importance des réponses correctes* – expliquer aux gens pourquoi il est si important que les informations que nous recevons soient correctes
- ✓ *établir la norme sociale* – le cas échéant, dire au répondant que d'autres personnes ont déclarées des informations à la fois positives et négatives et que ce serait formidable si le répondant était **aussi honnête que les autres**
- ✓ *utiliser des options de réponse à choix forcé* où les personnes doivent sélectionner l'une des options de réponse prédéfinies sans avoir la possibilité de fournir une réponse neutre ou de dire « je ne sais pas »
- ✓ *clarifier les attentes* – expliquer que la réponse fournie par le répondant n'entraînera pas l'obtention ou la perte d'un soutien matériel ou d'autre nature (si c'est le cas)
- ✓ *assurer la confidentialité* – assurer aux répondants que leurs réponses ne seront partagées avec personne d'autre
- ✓ *en utilisant des questions indirectes* (par exemple, « *Si je demandais à l'établissement de santé combien de fois vous êtes venu pour une visite prénatale, que me diraient-ils ?* »)
- ✓ *recouper* les réponses avec d'autres membres de la famille
- ✓ *vérifier les réponses* en utilisant d'autres types de questions (en grande partie indirectes)
- ✓ *essayer d'éviter de poser directement des questions sensibles* (par exemple, les gens hésitent souvent à donner leur véritable revenu)

Erreur de Mémoire : Les gens fournissent parfois des réponses incorrectes simplement parce qu'ils ne se souviennent pas exactement des informations (par exemple, « *Combien de poulets sont morts l'année dernière?* » ou « *Combien d'argent avez-vous dépensé au cours des derniers mois?* »)

→ Minimisez l'erreur de mémoire en ayant une période de rappel plus raisonnable; divisez la question en plusieurs sous-questions (par exemple, « *Combien d'argent avez-vous dépensé la semaine dernière pour la nourriture ?* », « *Combien d'argent avez-vous dépensé la semaine dernière pour le transport ?* », etc); posez des questions d'une manière qui aide les répondants à se souvenir de leurs actions passées; et sachez que les données de ce type sont généralement plutôt sous-déclarées que sur-déclarées.

Télescopage: En revanche, les gens ont tendance à sur-déclarer les larges achats qu'ils font dans une période donnée. Si nous demandons à un répondant s'il a acheté un téléphone mobile au cours des 12 derniers mois, et qu'il l'ait acheté 13 mois plus tôt, il pourrait se souvenir de l'achat, mais pas de sa date exacte. Il indiquera alors à tort qu'il a acheté un téléphone portable « au cours des 12 derniers mois ».

→ Minimisez l'erreur en utilisant des points de référence connus, tels que « depuis la dernière fête de l'Aïd » au lieu de la période plutôt vague de « au cours des 12 derniers mois ».

Effet Prestige: Alors que les gens sous-déclarent généralement leurs revenus et actifs (en raison de leurs attentes, craintes ou réticences à montrer leur richesse), dans certains cas, ils ont tendance à sur-déclarer pour éviter les embarras causés par le fait d'admettre la pauvreté, une consommation faible ou certains problèmes sociaux.

→ Assurez les personnes de la confidentialité de leurs réponses, dites-leur que les autres répondants ont fournis des réponses honnêtes (établissant une norme sociale), et expliquez pourquoi il est important que des réponses correctes soient fournies.

Biais Induit par l'Enquêteur

Les données de votre enquête peuvent également être compromises par le comportement des enquêteurs. Les exemples les plus courants sont :

Effet d'Observateur : La personne posant les questions a un effet direct sur la façon dont elles sont répondues.

→ La première manière de prévenir cet effet est d'investir suffisamment de temps dans la formation des enquêteurs, en veillant à ce qu'ils posent les questions de la manière recommandée et uniforme.

→ La deuxième mesure consiste à suivre le rendement des enquêteurs en utilisant des [Checklists CAQV pour des Entretiens Individuels](#). Utilisez-les uniquement après avoir suivi la [courte formation vidéo](#) sur leur utilisation et après avoir formé les enquêteurs sur les points contrôlés par la checklist.

→ En outre, choisissez au hasard quels enquêteurs mènent les entretiens avec qui, de sorte que les effets négatifs soient répartis entre différents répondants (par exemple, évitez de laisser une personne mener des entretiens uniquement avec les personnes du groupe de traitement et une autre personne uniquement avec le groupe de contrôle).

Désir d'Aider le Répondant : L'enquêteur peut devenir trop compatissant aux problèmes et aux conditions du répondant, ce qui pourraient affecter la conduite de l'entretien et les résultats obtenus.

→ Expliquez à tous les répondants (y compris en utilisant différents exemples) l'importance d'obtenir des données correctes. Montrez-leur à quel point les réponses biaisées peuvent nuire aux personnes que vous voulez aider.

Manque de Respect des Instructions : Il est souvent tentant pour l'enquêteur de changer le libellé des questions. Cela peut amener différents répondants à comprendre la question différemment et à fournir des réponses qui ne sont pas comparables (car tout le monde avait des choses différentes en tête). Des problèmes peuvent survenir si le répondant ne comprend pas la question telle qu'elle est énoncée et que l'enquêteur essaie de simplifier la question, car la formulation ainsi modifiée peut avoir un sens différent.

→ Accordez le maximum d'attention au pré-test de votre questionnaire, afin de limiter les situations où les personnes ne comprennent pas (ou comprennent de manière incorrecte) les questions posées par les enquêteurs.

- Soulignez, lors de la formation des enquêteurs, l'importance de ne pas modifier la formulation de la question. La première étape devrait toujours être de clairement répéter la question originale.
- Attribuez un nombre suffisant de superviseurs pour suivre le rendement des enquêteurs en utilisant les [Checklists CAQV pour des Entretien Individuels](#) et en leur apportant des commentaires et des suggestions d'amélioration nécessaires.

Réactions aux Réponses: Lorsque les répondants donnent une réponse, les enquêteurs montrent parfois leur réaction émotionnelle, telles que la surprise, l'incrédulité ou la désapprobation. Une telle réaction peut facilement biaiser les réponses ultérieures des répondants.

- Soulignez, et pratiquez, pendant la formation que l'enquêteur doit toujours réagir de manière neutre, en évitant toute expression d'approbation ou de négation.
- Surveillez et améliorer le rendement des enquêteurs en utilisant les [Checklists CAQV pour des Entretien Individuels](#).

> Avez-vous une suggestion pour améliorer le contenu de ce Guide Rapide? [Envoyez-la nous, s'il vous plait !](#)

> Voulez-vous que ce Guide Rapide soit disponible dans une autre langue ? [Contactez-nous !](#)

Publié par: **People in Need (2017)** | Auteur: Petr Schmied | indikit@peopleinneed.cz | www.indikit.cz

RESSOURCES UTILISEES POUR PREPARER CE GUIDE :

- PIN (2014) Data Collection Manual
- Tools4Dev (2014) [How to Do Great Semi-Structured Interviews](#)
- Tools4Dev (2014) [How to Pre-Test and Pilot a Survey Questionnaire](#)
- FAO, [Personal Interviews](#)
- Evaluation Toolbox, [Semi-Structured Interviews](#)