



Guide d'entretien

Ceci est le carnet de :
Personne(s) rencontrée(s) :

Conduire un entretien

- 1 | Le guide se présente comme une **liste de thématiques à aborder**, associées à des questions. Attention à la formulation des questions, il faut recourir à un langage ordinaire et clair pour faciliter l'expression de l'interviewé.
- 2 | Commencer l'entretien par une **question d'ouverture** dans laquelle vous demandez à la personne de raconter une expérience. Lorsque la personne est lancée, gardez à l'esprit les thématiques que vous souhaitez aborder et amenez-les dans l'entretien lorsque l'échange s'y prête.
Relancer : **rebondir** mais sans inciter, ouvrir la discussion, reprendre les mots de l'interviewé.
- 3 | Soyez **bienveillant**. Vous n'êtes pas là pour juger mais pour comprendre le contexte, l'environnement dans lequel se trouve votre interlocuteur. **Soyez en empathie** avec la/les personnes que vous rencontrez.
- 4 | Poser vos questions de manière **ouverte**, sans laisser transparaître votre opinion (« Ne trouvez vous pas regrettable que... » n'est pas une bonne formulation). Ne laissez pas penser qu'il y a une bonne réponse à la question, qu'il y a une vérité à donner. **Restez neutre** et laissez pour l'instant de côté vos réflexes professionnels.
- 5 | Ayez un regard neuf. Les pistes d'amélioration peuvent être là où on ne les voit pas, **réinterrogez les évidences**.
Autorisez-vous à suivre le fil des personnes interrogées et à rebondir si vous percevez que leur récit est intéressant, revenir à votre fil si vous sentez que l'interlocuteur s'en écarte trop.
- 6 | Prenez des notes de manière **lisible et précise**. Distinguer vos écrits (descriptions, interprétations, ressentis) des paroles des enquêtés rapportées entre guillemets.

Les rôles et postures



Le journaliste

Mener l'entretien et prendre des notes en direct.

Ce que vous faites :

- Commencer par introduire l'entretien et présenter le contexte,
- Poser les questions
- Adaptez vous à l'interviewé, laissez-lui le temps de réfléchir, et de s'exprimer sur d'autres questions, même si elles ne correspondent à votre guide.
- Prendre en note le discours des interviewés,
- Noter des verbatims entre guillemets.



Le reporter

**Observer, documenter l'entretien, le contextualiser en prenant des photos.
Être maître du temps**

Ce que vous faites :

- Observer les pratiques, les lieux et les liens avec les objectifs globaux de la démarche
- Faire une prise de note globale
- Photographier le déroulement de l'entretien et les éléments montrés par l'interlocuteur
- Être attentif aux informations non verbales : le comportement, la manière de répondre
- Observer et photographier l'environnement, les indices croisés, les traces d'actions existantes, etc, apportant des informations sur le sujet que ce soit sur les lieux d'immersion ou durant les trajets entre les entretiens.

Une dernière chose...

Dans un entretien **semi-directif**, le guide d'entretien n'est pas utilisé de manière systématique ou linéaire, mais s'avère utile pour orienter et rythmer les discussions. Ce n'est pas une liste de questions à poser mais un outil qu'il faut adapter au contexte de l'entretien.

Prenez la peine de **lire, relire votre guide** d'entretien et de la mémoriser car au cours de l'entretien, vous pourrez tout au plus y jeter un coup d'œil.

Présentez vous !

Bonjour, nous sommes (prénom) et (prénom). Nous travaillons à l'Eurométropole et nous participons au programme de formation/action qu'est la Transfo (expliquer si besoin). Nous essayons de comprendre comment se passe l'accueil des usagers au centre administratif. Votre expérience et votre avis nous intéressent.

1. Comprendre à qui on parle

En quoi consiste votre travail (personnellement)?

Votre journée type, ça ressemble à ...

Depuis combien de temps travaillez-vous ici ? Qu'est-ce qui vous a amené à être à ce poste aujourd'hui?

2. Comprendre les pratiques d'accueil des usagers

Êtes-vous au contact d'usagers ?

La dernière personne que vous avez reçue (personnellement), comment ça s'est passé ?

Quels usagers viennent chez vous ? Pourquoi viennent-ils ?

2. Comprendre les pratiques d'accueil des usagers

----- SI VOUS RECEVEZ DES USAGERS RÉGULIÈREMENT ----

Est-ce que vous pourriez nous raconter concrètement les étapes que vous faites quand vous recevez quelqu'un ?

Quelles démarches sont effectuées sur place ?
Sur quels supports ? (papier ou numérique)

Quelles démarches doivent faire les personnes avant de venir chez vous ? et après ? Comment ça se passe ?

Qu'est-ce qu'on vous demande le plus souvent ?

Avez-vous eu des demandes inattendues, saugrenues ?

2. Comprendre les pratiques d'accueil des usagers

Êtes-vous amené à orienter les personnes ?

Comment cela se passe ? Vers où ?

Dans le bâtiment, et hors du bâtiment ?

Utilisez-vous des points de repères particuliers ?

Comment vous le formulez aux gens ?

3. Comprendre l'organisation et l'espace de travail

Pouvons-nous voir vos différents espaces de travail ?

Que faites-vous dans chacun de ces espaces ?

Comment fonctionnez-vous ? Et avec les autres services ?

4. Le rôle de l'accueil des usagers

Si je vous parle de “l'accueil des usagers”, qu'est-ce que cela signifie pour vous, qu'est ce que cela vous évoque?

Aujourd'hui qu'est-ce qui fonctionne, qu'est-ce qui fonctionne moins ? Est-ce qu'il y a des choses qui ont été mises en place dans ce sens ?

Selon vous, comment devrait être l'accueil au centre administratif ?

Demain, l'espace d'accueil devrait être au -1. Qu'est-ce que vous en pensez ?

À quoi faut-il être particulièrement attentif ?

Qu'est-ce qu'on devrait y trouver ?

Projections – explorations

Nous allons à présent explorer des mini-scénarios, parfois controversés, parfois utopiques pour avoir vos impressions, votre réaction.

Et si l'espace d'accueil avait des espaces salons, canapés ?

Et si l'accueil était entièrement numérique ?

Et si n'importe qui pouvait avoir un accès libre à des ordinateurs ?

Et si on pouvait faire toutes les démarches sans passer par l'accueil du centre administratif ?

Et si l'agent d'accueil n'était pas uniquement derrière un guichet ?

Et si l'entrée du centre administratif était une maison citoyenne ? Qu'est-ce qu'on y trouverait ?

Projections – explorations

Nous allons à présent explorer des mini-scénarios, parfois controversés, parfois utopiques pour avoir vos impressions, votre réaction.

Débrief à chaud

Impressions générales, ressentis, perceptions subjectives :

Ça nous a marqué, étonné !

C'était inspirant !

C'était pas totalement clair, à développer !
