Réalisation des entretiens

Les entretiens sont tout un art et à ce titre, ne doivent pas être traités comme un processus automatique. Chaque entretien est une nouvelle source d’informations : faites en sorte qu’ils soient intéressants et agréables. S’il est vrai que l’art de l’entretien s’acquiert avec la pratique, il existe des principes de base à suivre pour une expérience réussie. Cette partie vous donne plusieurs recommandations générales pour établir un lien avec les répondants et mener avec succès vos entretiens.

# A. Établir un lien avec les répondants

Le chef de groupe charge l’un des investigateurs d’établir le premier contact avec chacun des ménages sélectionnés dans le cadre de l’enquête. Tout membre adulte du ménage peut répondre à cette enquête.

En tant qu’investigateur, votre première tâche consiste à établir un bon rapport avec le répondant. Au début de l’entretien, le répondant et vous-même êtes des étrangers l’un pour l’autre. Sachez qu’en fonction de sa première impression, le répondant sera plus ou moins disposé à coopérer. Par conséquent, veillez à bien être aimable lorsque vous vous présentez. Avant le travail de terrain, le chef de groupe prévient les chefs locaux, qui informent eux-mêmes les ménages sélectionnés de votre venue pour mener ces entretiens. Par ailleurs, vous allez recevoir un badge indiquant votre identité et confirmant que vous travaillez pour [partenaire de mise en œuvre].

## 1. Faites bonne impression

Quand vous arrivez au niveau du logement sélectionné, commencez par vérifier si un ou plusieurs ménages vivent dans cette habitation. Si le logement abrite plusieurs ménages, vous devrez interroger chacun d’eux. Faites votre possible pour mettre à l’aise le répondant. À l’aide de mots choisis avec soin, vous saurez placer le répondant dans le bon état d’esprit pour l’entretien. Commencez l’entretien par un sourire et une salutation, par exemple « Bonjour », puis passez à l’introduction. Pour établir un lien avec le répondant, vous pouvez lui parler brièvement de ses inquiétudes, mais faites bien attention à ne pas y consacrer la majeure partie de l’entretien.

## 2. Obtenez le consentement du/des répondant(s) pour l’entretien

Avant de commencer l’entretien à proprement parler, vous devez impérativement obtenir le consentement éclairé du répondant quant à sa participation à l’étude. Le texte à utiliser est fourni au début du questionnaire. Ces phrases expliquent l’objectif de l’enquête. Elles confirment également aux répondants que la participation à l’étude se fait à titre totalement volontaire, qu’ils ont le droit de refuser de répondre à des questions, quelles qu’elles soient, ou d’interrompre l’entretien à tout moment. Veillez à bien lire mot pour mot ce texte de consentement, y compris dans la langue locale, avant de demander au répondant de participer à l’entretien.

## 3. Adoptez toujours une approche positive

Ne donnez jamais l’impression de vous excuser et n’utilisez pas des phrases comme : « Vous n’êtes pas trop occupé(e) ? » En effet, ce type de question appelle un refus avant même d’avoir commencé. Dites plutôt au répondant : « J’aimerais vous poser quelques questions » ou « J’aimerais vous parler un instant. »

## 4. Rappelez la confidentialité des réponses quand nécessaire

Si le répondant hésite à participer à l’entretien ou demande à quoi serviront les données, expliquez-lui que les informations que vous allez recueillir resteront confidentielles, que son nom ne sera cité en aucun cas et que toutes les réponses seront regroupées dans un compte rendu.

En outre, ne parlez jamais des autres entretiens ni ne montrez jamais les questionnaires remplis au chef de groupe ou à la personne chargée de saisir les données devant le répondant ni devant toute autre personne.

## 5. Répondez en toute franchise aux questions du répondant

Avant d’accepter l’entretien, le répondant aura peut-être des questions concernant l’enquête et la manière dont il a été sélectionné. Répondez de manière directe et aimable.

Le répondant s’inquiètera peut-être également de la durée de l’entretien. Si c’est le cas, répondez-lui que l’entretien dure généralement une trentaine de minutes. Précisez que vous pouvez revenir à un moment où le répondant aura plus de temps pour répondre.

Puis pendant l’entretien, le répondant souhaitera peut-être parler davantage des sujets abordés, par exemple de la campagne de distribution des moustiquaires. Cependant, il est important de ne pas interrompre l’enchaînement des questions. Par conséquent, expliquez que vous répondrez volontiers à ces questions ou que vous prolongerez cette discussion après l’entretien.

## 6. Veillez à ce que le répondant soit seul pendant l’entretien

La présence d’une tierce personne pendant l’entretien peut être un obstacle à des réponses franches et sincères. C’est pourquoi il est important que les questions soient posées en privé et que les réponses soient uniquement fournies par le répondant.

Si d’autres personnes sont présentes dans le logement, expliquez au répondant que certaines questions sont privées et demandez à l’interroger dans un endroit isolé. Parfois, le fait de réclamer un entretien privé peut attiser la curiosité des autres, qui auront encore plus envie d’écouter. Préparez-vous à faire preuve d’inventivité. Par ailleurs, en mettant en place un environnement privé dès le début, vous ferez en sorte que le répondant soit plus attentif aux questions.

Si toutefois ce n’est pas possible, vous serez contraint de mener l’entretien en présence d’autres personnes. Si tel est le cas, n’oubliez pas les principes suivants :

• si le ménage compte plusieurs répondants éligibles, ne les interrogez jamais l’un en présence de l’autre ;

• vous devrez omettre certaines questions, pour lesquelles le questionnaire vous indique de les poser uniquement si le répondant est seul.

Quoi qu’il arrive, lorsque d’autres personnes sont présentes, essayez de vous éloigner le plus possible, le répondant et vous-même.

# B. Conseils pour l’entretien

## 1. Soyez neutre et objectif pendant toute la durée de l’entretien

La plupart des gens sont polis et ont tendance à donner les réponses que vous attendez, selon eux. C’est pourquoi il est très important de rester totalement neutre et objectif lorsque vous posez les questions. Que ce soit par l’expression de votre visage ou le ton de votre voix, ne donnez jamais au répondant l’impression qu’il a fourni la « bonne » ou la « mauvaise » réponse. Ne semblez jamais approuver ou désapprouver ses réponses.

À noter que les questions sont formulées spécifiquement de manière à rester neutres : elles ne suggèrent pas qu’une réponse en particulier est plus probable ou préférable. Or si vous ne lisez pas la totalité de la question, vous risquez de nuire à cette neutralité.

Si le répondant fournit une réponse ambiguë, essayez d’obtenir plus de précisions en restant neutre, par exemple en posant les questions suivantes :

 « Pouvez-vous me donner plus de précisions ? »

 « J’ai mal entendu votre réponse ; pourriez-vous me la répéter ? »

 « Nous ne sommes pas pressés. Prenez le temps de réfléchir. »

##  2. Ne suggérez jamais les réponses au répondant

Si la réponse d’un répondant n’est pas pertinente en ce qui concerne la question, pour obtenir une autre réponse, ne dites pas : « ***Je suppose que vous vouliez dire cela. . . N’est-ce pas ?***» Bien souvent, le répondant confirmera votre interprétation, même si ce n’était pas réellement le sens de sa réponse. Au contraire, reposez la question de manière à ce que le répondant trouve lui-même une réponse pertinente. Ne lisez jamais les réponses fournies dans le questionnaire, même si le répondant à du mal à répondre.

## 3. Ne modifiez pas le texte ni l’enchaînement des questions

Vous devez impérativement respecter le texte et l’enchaînement du questionnaire. Si le répondant ne comprend pas une question, répétez-la lentement en articulant bien. Si le problème persiste, vous pouvez reformuler la question, mais en faisant bien attention à ne pas changer le sens. Fournissez uniquement les informations strictement nécessaires pour obtenir une réponse pertinente.

## 4. Faites preuve de tact face aux répondants qui hésitent

Dans certains cas, le répondant dit qu’il ne sait pas, donne une réponse inadaptée, semble en avoir assez ou être désintéressé, ou encore contredit une réponse précédente. Face à cette situation, efforcez-vous de susciter à nouveau son intérêt. Par exemple, si vous vous rendez compte que le répondant est timide ou a peur de répondre, essayez de résoudre ce problème avant de passer à la question suivante. Pour ce faire, pendant quelques instants, parlez de choses qui n’ont aucun rapport avec l’entretien (son village, la météo, ses activités quotidiennes, etc., en prenant garde à ne pas aller trop loin).

Si le répondant fournit des réponses inadaptées ou trop élaborées, ne l’interrompez pas soudainement ou de manière impolie ; au contraire, écoutez ce qu’il a à dire. Puis lorsqu’il a terminé, ramenez-le délicatement à la question initiale. Veillez à maintenir une atmosphère positive pendant toute la durée de l’entretien. Dans le cadre des entretiens, l’ambiance optimale est la suivante : le répondant considère l’investigateur comme une personne aimable, bienveillante et réactive, qui ne l’intimide pas et à qui il peut tout dire sans inhibition ni gêne. Comme indiqué précédemment, le fait de pouvoir s’isoler peut être un atout majeur lorsqu’il s’agit de mettre le répondant en confiance. Vous échapperez à ce problème si vous obtenez un espace privé dans lequel mener l’entretien.

Si le répondant ne souhaite pas répondre à une question, expliquez-lui que cette question est posée à toutes les femmes et tous les hommes de la zone et que les réponses seront toutes compilées. Si le répondant reste réticent, inscrivez la réponse REFUS en face de la question et continuez normalement. N’oubliez pas : vous ne devez en aucun cas obliger un répondant à répondre.

## 5. N’ayez pas d’attentes

N’attendez pas certaines capacités ou connaissances de la part du répondant.

## 6. Ne précipitez pas l’entretien

Posez les questions lentement afin que le répondant les comprenne bien. Après avoir posé la question, marquez une pause et laissez au répondant le temps de réfléchir. En effet, si le répondant se sent pressé ou n’a pas le temps de formuler sa propre opinion, il risque de répondre qu’il ne sait pas ou fournir une réponse inadaptée. Si vous avez l’impression que le répondant répond sans réfléchir pour essayer d’accélérer l’entretien, dites-lui : « Nous ne sommes pas pressés. Votre avis est très important, alors réfléchissez bien à ces questions. »

# C. La langue de l’entretien

Le questionnaire est en français, à l’exception de la partie concernant le consentement (dialecte local). Quand vous entrez en contact avec un ménage pour l’entretien, vous devez commencer par déterminer les langues parlées. Si le répondant parle couramment français, ce sera la langue de l’entretien. Sinon, l’entretien sera réalisé dans la langue maternelle du répondant, auquel cas vous devez veiller à bien traduire correctement les questions.

Il est possible que le répondant et vous-même ne parliez pas les mêmes langues. Si tel est le cas, tâchez de savoir si le répondant parle une langue qui est également parlée par un autre membre de votre équipe ou par votre chef de groupe. Puis prévenez le chef de groupe qu’il peut attribuer cet entretien à l’investigateur en question.

Si possible, évitez de faire appel à un interprète : non seulement cela met en péril la qualité de l’entretien, mais cela rallonge également le temps nécessaire. Ceci dit, si le répondant ne parle aucune langue commune à un membre de votre équipe, vous devrez effectivement charger une tierce personne d’effectuer la traduction. Étant donné la nature délicate de certains sujets, si le répondant est une femme, mieux vaut que l’interprète soit aussi une femme. Ne demandez en aucun cas au mari de la répondante d’assurer la traduction. Les enfants non plus ne sont pas des interprètes adaptés.