

Préparer et mener un entretien

Définir le but de l'entretien, en relation avec le cahier des charges

- Relire le cahier des charges présenté dans le diaporama « entretien et soutenance PPP » sur le blog
- Se documenter sur le métier concerné (fiches REC informations sur les métiers et REC sites en infocom)
- Lire :
GUITTET, André. *L'entretien : techniques et pratiques* Paris : Armand Colin, 2008. Chapitre 1 : « Réussir un entretien », pp.9-14

Prendre rendez-vous

Vous présenter et exposer clairement le cadre et le but de votre demande d'entretien

Préparer l'entretien

Choisir le type d'entretien adapté à la situation (cadre, objectif..). Il existe trois types d'entretiens :

- L'entretien **directif** ou fermé : les questions demandent des réponses très concises, fermées, cet entretien se rapproche de l'administration d'un questionnaire

C'est le plus structuré de tous les entretiens d'enquête. Il suppose que l'interviewer ait la certitude que ses questions balisent tout le champ des possibles. C'est pourquoi un entretien directif est toujours précédé d'une phase d'entretiens non directifs ou semi directifs qui lui permettent de prouver que ses questions "saturent" le champ d'enquête. Ce type d'entretien est très peu utilisé en approche compréhensive, car il oriente trop le discours de l'interviewé ; il "hache" trop l'expression, empêche l'interviewé d'aller au fond de ce qu'il pourrait dire. Bien entendu, en entretien directif, la liste des questions que posera l'interviewé est prévue (et justifiée) à l'avance, dans un ordre précis.[...] L'entretien directif peut être distingué du questionnaire. Ce terme est utilisé quand l'interviewé répond seul à un questionnaire qui se trouve être le plus souvent sur "papier", en dehors de la présence de l'interviewer. (CORBALAN, J.A. Dossiers interviews et enquêtes. Octobre 2001)

- L'entretien ouvert, ou **non directif** : une question générale laisse libre cours au récit de la personne interrogée. Ce type d'entretien est surtout ponctué par des questions de type relance ou reformulation synthèse

C'est le moins structuré de tous les entretiens. Après avoir posé LA question d'ouverture (LA seule et unique question, celle qui ouvre un champ d'expression), l'interviewer ne posera plus aucune autre question. Son travail consistera à "suivre" l'interviewé dans le libre cheminement de ses pensées, à faciliter son expression, à l'accompagner dans son "errance". L'interviewer n'est pas passif : il doit remplir sa fonction de facilitation de l'expression de l'interviewé, sans la diriger, sans la contrôler, sans lui indiquer des domaines d'expression, sans l'orienter là où l'interviewer souhaiterait voir aller l'interview. (CORBALAN, J.A. Dossiers interviews et enquêtes. Octobre 2001)

- L'entretien **semi-directif** est un compromis entre l'entretien directif et l'entretien semi-directif

L'interviewer, parce qu'il a une connaissance du champ de l'interview, prévoit à l'avance un petit nombre de sous-thèmes (pas plus de 7) qui balisent tout le champ des possibles, compte tenu de l'objectif de l'enquête. Pour chacun de ces sous-thèmes, l'interviewer prévoit une ou plusieurs questions qu'il ne posera que si l'interviewé ne les aborde pas spontanément dans le fil

L1com REC-préparer et mener un entretien

de son discours. C'est dire que l'interviewer ne pose ses questions que vers la fin de l'interview, si et seulement si l'interviewé n'a pas abordé spontanément les sous-thèmes qui intéressent l'interviewer.(ibid)

Préparer le guide d'entretien

- Penser aux enjeux de l'entretien pour l'interviewé, il doit être écouté et reconnu, cet entretien est une occasion de confirmer son professionnalisme
- Penser à votre image aux yeux de l'interviewé
- Se présenter, rappeler le cadre et les objectifs de l'entretien,
- Vérifier le temps de disponibilité de l'interviewé
- Demander son accord en cas de prise de photo, d'enregistrement sonore ou vidéo
- Préciser les conditions de diffusion de cet entretien : article dans le blog pédagogique de la licence infocom, et exposés
- Préciser que la transcription de l'entretien sera communiquée à l'interviewé pour accord, avant toute diffusion (délais), et que ses demandes de modification seront prises en compte
- Identifier les catégories d'information à recueillir, et les types de question à poser, hiérarchiser ces questions
- Dresser une « check list » des points essentiels à aborder, et une chronologie, à titre purement indicatif (pour vous rassurer)
- Répartir les rôles : transcription, veille globale et gestion du temps, questions

Mener l'entretien

- Adopter un langage non verbal et paraverbal qui facilite l'expression de l'interviewé, tenir compte de l'aménagement spatial, être sensible aux expressions de ce langage chez l'interviewé

- Fiche REC la communication non verbale
- Lire :
GUITTET, André. *L'entretien : techniques et pratiques* Paris : Armand Colin, 2008. Chapitre 2 : « Interagir », pp.15-35

- Ne pas oublier la présentation, le rappel du cadre et des objectifs, le contrat « déontologique » (accord de l'interviewé et conditions de diffusion). Ceci doit figurer dans le guide d'entretien
- Vérifier le temps disponible, et retenir les questions les plus importantes en cas de manque de temps, ne pas dépasser le temps imparti
- Poser de préférence une question ouverte en commençant l'entrevue, pour mettre à l'aise l'interviewé

- Fiche REC stratégie de questionnement

- Savoir s'adapter à l'interviewé, lui laisser le temps de réfléchir, le laisser s'exprimer sur d'autres questions, même si elles ne correspondent pas à l'ordre chronologique prévu (reformulation en écho ou en miroir), écouter activement votre interlocuteur

- Lire :
GUITTET, André. *L'entretien : techniques et pratiques* Paris : Armand Colin, 2008.
Chapitre 5 : « Ecouter », pp.79-94

- Poser des questions de type relance pour approfondir, et reformulations synthèses pour vérifier que vous avez bien compris les propos de l'interviewé
- Limiter le nombre de questions fermées
- Synthétiser les principaux points de l'interview
- Remercier, préciser les délais d'envoi de la transcription (vérifier les coordonnées téléphoniques et e-mail), prendre congé

- Fiche REC attitude compréhensive
- Fiche REC stratégie de questionnement
- Fiche REC attitudes et réactions
- Fiche REC orienter la verbalisation
- Lire :
GUITTET, André. *L'entretien : techniques et pratiques* Paris : Armand Colin, 2008. Chapitre 3 : « Enquêter » pp.36-60 » et chapitre 4 « Réguler », pp.61-78

Entraînement

L'entretien suivant a été publié sur le blog par des étudiants en Infocom. Vous analyserez sa forme (syntaxe, orthographe, présentation) ainsi que les attitudes, méthodes et techniques utilisées (pertinence des questions posées, facilitation de l'expression de l'interviewé, gestion de l'entretien...)

Interview Marie MARTIN, Pierre Dupond, Sophie DURAND

Mercredi 25 novembre 2009

Nous avons interviewé **Robert Vidal**, le directeur d'une agence de communication .
Avant d'entamer l'entretien nous lui avons présenté le but de notre intervention.

Bonjour monsieur, tout d'abord, depuis quand existe votre entreprise?

Mon agence existe depuis mai 2000. A la base, nous étions 2. Moi et mon associé, Michel Martinez avons pu ensuite acquérir une certaine notoriété, et désormais nous sommes une dizaine à travailler à Com'andco.

Quelle a été votre parcours scolaire pour en être là aujourd'hui ?

J'ai fait des études en droit, j'ai eu une licence. Puis j'ai fait une maîtrise en droit des entreprises, dans le cadre de ses études, j'ai pu faire un stage dans une banque. Pendant ce long stage, j'ai travaillé un mois avec le service communication qui avait besoin d'un stagiaire. C'est là que m'est venu le goût pour la communication. Mais pour moi je n'ai pas acquis les capacités d'un pro de la com grâce à mes études. Elles m'ont été utiles mais pour moi, la communication, ça s'apprend sur place, ce n'est pas quelque chose que l'on apprend en cours. Pour être un bon communicant, les cours sont importants mais l'expérience s'acquiert sur le terrain, c'est pourquoi il faut vraiment faire des stages pendant votre cursus.

D'accord, et quelle est la mission de Com'andco exactement ?

On crée des supports de communication pour les entreprises (sites , plaquettes). On fait de la communication pour les autres entreprises en fait. On est chargé à la fois de faire le rédactionnel mais également de faire la mise en page. C'est par exemple, Com'andco qui était chargé de faire les supports de communication pour la dernière fête des vignes. On a dû faire les affiches, les plaquettes. Et tout

L1com REC-préparer et mener un entretien

cela, en un temps record. Le plus difficile dans cette profession est de gérer les contraintes de temps. Nous travaillons souvent dans l'urgence. C'est très difficile de gérer les imprévus. Si il y a une qualité qu'il faut mettre en avant dans ce boulot, c'est bien la gestion du stress due aux nombreux imprévus. Il ne faut pas compter ces heures ni se laisser dépasser rapidement. Donc si ce métier vous intéresse, je conseille cette profession aux personnes qui ne comptent pas leurs heures et qui savent gérer le stress. Si vous devez rendre un projet le lendemain et que vous avez pris du retard, il faut rester au bureau jusqu'à ce qu'il soit terminé. Il ne faut pas compter ces heures.

Avez-vous des projets internationaux ?

Euh .. Non , on travaille que sur la France.

Est ce que vous travaillez avec d'autres agence de communication?

C'est assez rare...

Vous ne faites pas de sous-traitance avec d'autres agences ?

Ca a du arriver une ou deux fois mais parce que c'était des projets assez particuliers, mais c'est rare quand même, on travaille généralement seuls.

Quel est pour vous la principale qualité que l'on doit avoir pour travaillé dans une agence de communication ?

Je vous disais juste avant surtout la réactivité et la disponibilité car beaucoup de travaux doivent être gérés aux derniers moments. Lorsque les clients nous donne un texte a mettre en page et des plaquettes a produire, cela ne plait pas directement, les clients veule forcément changer des phrases, des couleurs... Dans ces cas là, on revoit avec eux les changements que l'on peut y apporter selon leurs goûts, mais tout ça, ca prend un temps fou ! Donc je dirais la disponibilité et une bonne capacité à gérer le stress.

Et vous ne pensez pas que pour être un bon communicant, il faut avoir aussi une certaine créativité ?

Bien sur de la créativité aussi... Mais ca paraît logique, les personnes qui sont attirées par cette profession possèdent, selon moi, déjà ce sens de créativité. Alors que les contraintes temporelles ont les découvrent seulement après, en commençant à travailler...

Oui, bien sur, mais un communicant sans créativité ou sens artistique ne peut pas exercer cette profession, alors que la gestion du stress ca s'apprend...

Oui, peut être...

On vous remercie pour cette entretien qui nous a beaucoup intéressé monsieur Vidal

De rien, si vous avez d'autres questions, vous pouvez me joindre à mon bureau, au 0482563900

Cet entretien a été mené par : MARTIN Marie Dupond Pierre DURAND Sophie

Bibliographie

Fiches REC et diaporama «entretien et soutenance PPP »

Guittet, André. *L'entretien : techniques et pratiques*. Armand Colin, 2008 chapitres 1, 2, 3, 4 et 5 pp.9-78

Recueil, analyse et traitement de données : l'entretien. Diaporama de Rémi Bachelet http://rb.ec-lille.fr/l/Analyse_de_donnees/Methodologie_entretien.pdf

Blanchet, Alain & Gottman, Anne (2007). *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*. Paris : Armand Colin, 2^{ème} éd. 128 p. Coll.128

Kaufmann, Jean-Claude. *L'enquête et ses méthodes : l'entretien compréhensif*. Paris : Armand Colin, 2^{ème} éd. 2007. 128 p. Coll.128 ch.2 « Commencer le travail : rapidité, souplesse, empathie 2.3 la grille et ch. 3. La conduite d'entretien p.44-57

Berthier, Nicole. *Les techniques d'enquête en sciences sociales : méthodes et exercices corrigés*. Armand Colin, 2008. Ch IV Les entretiens (et exercices corrigés), p.69-92