

Évaluation des progrès dans la réduction du travail des enfants dans les régions productrices de cacao en Côte d'Ivoire et au Ghana

U.S. DEPARTMENT OF LABOR
Bureau of International Labor Affairs



Erika Keaveney, Alexandre Monnard

NORC

at the UNIVERSITY of CHICAGO

Formation ILAB en Cote d'Ivoire

LIGNES DIRECTRICES POUR
UNE ENTREVUE RÉUSSIE



Janvier 2019

LIGNES DIRECTRICES POUR UNE ENTREVUE RÉUSSIE

OBTENIR LA COOPERATION

PRÉSENTATION ET ÉTABLISSEMENT DU RAPPORT

- Une bonne introduction est précise et courte
 - Passez environ 1 à 2 minutes à développer un rapport
- Expliquez bien le but de l'interview lorsque vous vous présentez.
 - Présentez-vous toujours professionnellement
 - L'enquêteur doit être motivé et capable de communiquer cette motivation au répondant.
- Soyez confiant et positif à propos de l'expérience.
 - L'enquêteur doit montrer aux répondants que ce projet est important

PRÉSENTATION ET ÉTABLISSEMENT DU RAPPORT

**Ne vous excusez
pas
Ne dites pas**

*Avez-vous
quelques minutes?

Etes-vous d'accord
de répondre à
quelques
questions?*

**Soyez poli mais
assertif
Dites**

*J'aimerais vous
poser quelques
questions.

J'aimerais vous
parler quelques
minutes.*

**Ne soyez pas
envahissant
Ne dites pas**

*Vous devez
répondre aux
questions qui
suivent

Vous êtes obligé de
participer a cette
étude.*

ECOUTEZ ATTENTIVEMENT AU REpondANT

Accordez toute votre attention au répondant
→ il/elle se sentira apprécié

- Est-il / elle occupé en ce moment?
- Est-ce qu'il / elle veut que tu reviennes plus tard?
- Le chef de ménage n'est-il pas à la maison?

Il est possible de fixer un rendez-vous avec le
répondant pour plus tard et / ou de revenir plus
tard

LIGNES DIRECTRICES POUR UNE ENTREVUE RÉUSSIE

LES REFUS

TECHNIQUES POUR ÉVITER LES REFUS

- Soulignez l'importance de l'enquête et des réponses du répondant
- Montrez de l'empathie
 - «Est-ce qu'il y a un meilleur moment pour revenir? Je vous assure que je vais utiliser votre temps efficacement.»
- Ne discutez pas - demandez-lui de dire «oui» à la place, il sera donc plus enclin à continuer de coopérer.
 - "Vous souvenez-vous de l'objet de l'étude?"

Si un répondant refuse l'entrevue après avoir tenté de gagner leur coopération et essayé de convertir son refus en acceptation, marquez-le sur votre formulaire de suivi et informez votre superviseur.

CONSEILS POUR DEVENIR A MEILLEUR ENUMERATEUR

- Un bon recenseur est professionnel
 - Lire toutes les instructions du questionnaire
 - Ne changez pas la séquence des questions
 - Soyez poli et n'utilisez jamais de mots durs
- Un bon enquêteur ne juge pas
 - Restez neutre
 - Évitez les biais
 - Ne pas estimer / interpréter pour le répondant
- Un bon recenseur garde le contrôle
 - Ne laissez pas le répondant dicter le rythme de l'entretien
 - Ne laissez pas le répondant prendre des tangentes

- Les questions d'enquête, les réponses et les déclarations d'introduction ou de transition doivent être lues exactement comme elles sont écrites, sans modification de la formulation; ne jamais paraphraser parce que vous pouvez changer de sens
- Parfois, un répondant peut vous demander de définir un mot. Lorsque cela se produit, n'essayez pas d'expliquer le sens dans vos propres mots: relisez simplement la question.
- Entraînez-vous à lire les questions à haute voix plusieurs fois avant le premier entretien.

- Ne changez pas la séquence des questions
- Chaque question doit être lue au répondant même s'il a peut-être déjà été répondu dans le contexte d'une question précédente ou dans une conversation générale.
- Faites attention à la catégorisation des réponses
 - Veillez à enregistrer la réponse correcte et à passer en revue les options disponibles avant de sélectionner «autre».

N'ESTIMEZ PAS POUR LE REpondANT

- Si le répondant pense que plus d'une réponse est appropriée, encouragez-le à choisir la réponse la plus appropriée ou la plus importante.
- C'est le répondant qui doit faire l'estimation, pas vous, peu importe si la réponse est exacte ou incorrecte.
 - Bien que vous puissiez aider le répondant à établir une estimation à l'aide de feuilles de calcul, tous les chiffres entrant dans de tels calculs doivent provenir du répondant.

FORMEZ LES REpondANTS

- **A se concentrer sur la question**
 - Une fois l'entretien terminé, il sera difficile de revenir en arrière et de corriger les erreurs.
- **A écouter tous les choix de réponses**
- **Pour la précision, pas la vitesse**
 - Prenez votre temps et ne laissez pas le répondant précipiter l'entrevue
 - Si vous vous égarez ou êtes perplexe, prenez le temps de lire les instructions et informez le répondant de ce que vous faites.

AUTRES COMPORTEMENTS QUI AMÉLIORENT LA QUALITÉ DES DONNÉES

- Un contact visuel approprié pendant l'entretien est très important pour établir le confort et la confiance avec le répondant.
- Les questions doivent être lues lentement et sur un ton de conversation mettant l'accent sur les mots appropriés
- Utilisez votre bon sens pour éviter / éluder les voisins curieux, les enfants capricieux, les amis ou les conjoints curieux et autres inconvénients de ce type.
- Dans certains cas, un répondant peut demander l'aide d'une autre personne pour répondre à une question - vous devez suivre les procédures de consentement.

LIGNES DIRECTRICES POUR UNE ENTREVUE RÉUSSIE

BIAIS

- Qu'est ce qu'un biais ?
 - Erreur dans les données causée par les interactions entre enquêteur et répondant
- Soyez conscient de la manière dont vous pourriez influencer les réponses des répondants
- Ne laissez pas votre expression ou votre réponse refléter une incrédulité dans les données qu'il / elle vous a données.

- Trois types de biais :



BIAS DE STYLE



BIAS NON-VERBAL



BIAS VERBAL

- Maintenir une conscience de soi
- Présentez-vous sous un aspect plaisant mais neutre pour éviter d'offenser ou de gêner le répondant.
- Gardez une expression neutre sur votre visage
- Évitez de réagir aux réponses ou aux actions du répondant tout au long de l'entretien
- Ne faites **jamais** de commentaires parallèles au sujet du répondant ou de ses réponses

LIGNES DIRECTRICES POUR UNE ENTREVUE RÉUSSIE

RELANCER

QU'EST CE QU'UNE RELANCE?

Une relance est une question ou un commentaire contrôlé, non-directif, et neutre qui sert à :

- Clarifier une réponse
- Obtenir une réponse plus complète
- Pour en revenir au point de la question si le répondant commence à diverger
- Pour obtenir plus d'informations lorsque le répondant dit "je ne sais pas"

- 1. Relance silencieuse** : Une pause en regardant le répondant
- 2. Relire plus doucement la question en soulignant les mots clés**
- 3. Demander plus d'info** : “Dites m'en plus...”
- 4. Insister sur le cas plus fréquent** : “En générale, diriez-vous que...”
- 5. Insister sur la subjectivité** : “Je comprend que vous ne savez pas la quantité exacte, mais votre meilleur estimation est très utile.”
- 6. Préciser** : Faites attention aux périodes de référence et aux unités de mesure!

Notre règle est de relancer toute réponse “ne sais pas” au moins une fois

- Le répondant pense encore à sa réponse et dit “je ne sais pas” pour meubler le silence.
 - Utilisez une relance silencieuse
- Le répondant a peur de donner une mauvaise réponse
 - Insister sur la subjectivité ; il n’y a pas de bonne ou mauvaise réponse et nous voulons seulement leur opinion ou leur meilleure estimation
- Le répondant ne sait vraiment pas
 - Dans ce cas, il est acceptable de sélectionner “ne sait pas” pour la question.

RELANCER LES QUESTIONS SENSIBLES

- Certaines des questions de l'entrevue portent sur des sujets sensibles, de sorte que les personnes interrogées risquent de s'énerver.
- Les répondants ont le droit de refuser toute question. Il n'y a pas de pénalité pour le refus de répondre.
- Les répondants peuvent également souhaiter faire une pause, ce qui est permis.

VÉRIFICATION DE LA COHÉRENCE INTERNE

- Il est de votre devoir de consigner la réponse du répondant exactement comme il le communique, mais pas nécessairement de le faire *aveuglément*.
- Restez vigilant pour détecter les erreurs flagrantes ou les incohérences dans les réponses du répondant.
- Si quelque chose ne semble pas correct, faites un suivi auprès des répondants.

Tout en restant calme et neutre, vous devriez:

- Répéter la question pour vous assurer que le répondant a bien entendu et compris la question.
- Relire les réponses au répondant pour vous assurer que vous avez bien compris ses réponses.
- Si le répondant confirme les deux réponses, enregistrez les réponses comme indiquées et notez que les réponses sont incohérentes mais que vous avez relancé.