# TECHNIQUES D’ENTRETIEN

L’étude sur le cacao de l’ILAB nécessitera d’interroger des personnes d’âges différents, et donc de capacités développementales différentes. Contrairement à beaucoup d’études pour lesquelles vous avez travaillé, ceci exigera une approche flexible des entretiens, et vous devrez juger au mieux sur le terrain pour déterminer quelles stratégies utiliser. Pour les entretiens communautaires, ceux des chefs de famille et des adolescents plus âgés, suivez les règles de la section *6.1* : *Méthodes d’entretien avec les adultes et les adolescents.* Mais pour les jeunes enfants et certains adolescents qui peuvent avoir du mal à se souvenir ou à comprendre le contenu de l’enquête, il vous faudra employer une approche plus flexible, qui est présentée en détail dans la section *6.2* : *Méthodes d’entretien avec de jeunes enfants*.

## 6.1 MÉTHODES D’ENTRETIEN AVEC LES ADULTES ET LES ADOLESCENTS

### 6.1.1 Vous présenter et créer un lien

Vous allez contacter des sondés choisis pour les entretiens. Ceux-ci ne vous connaissent pas, et il est donc important de faire une bonne impression et d’établir un bon rapport dès le début en étant poli et professionnel. Lorsqu’un sondé se sent à l’aise avec vous, celui-ci sera plus motivé pour continuer l’entretien et sera plus concentré sur vos questions.

Voici quelques conseils utiles pour créer un lien avec les sondés :

* passez une ou deux minutes à établir un lien. Une durée plus courte ne permettrait pas au sondé de se sentir à l’aise avec vous, et une durée plus longue reporterait trop l’entretien.
* lorsque vous vous présentez, expliquez bien le but de l’entretien.
* soyez sûr de vous et positif. Ce que nous faisons est important ; il n’y a aucune raison de vous excuser. ne vous excusez pas de demander au sondé de participer à l’entretien. Beaucoup de sondés pensent que ce type d’entretien est un moyen important pour faire connaître leur opinion. essayez d’éviter les phrases comme « auriez-vous quelques minutes », ou « pourriez-vous répondre à quelques questions ? » essayez par ailleurs de ne pas être trop insistant. Par exemple, vous pouvez dire « j’aimerais vous poser quelques questions », ou « Je souhaiterais vous parler un instant », plutôt que « vous *devez* répondre à ces questions ». présentez l’invitation à participer d’une manière souriante et relaxée.

#### Écoutez attentivement ce que dit le sondé

Après vous être présenté, le sondé peut accepter de participer, vous poser des questions, ou refuser de vous parler. Il est important d’écouter attentivement ce qu’il dit. Vous ne pourrez pas apporter de réponses si vous n’avez pas écouté les questions. Un sondé pourrait par exemple refuser parce que vous êtes arrivé au mauvais moment, et non parce qu’il ne veut pas participer. Votre interlocuteur pourrait refuser parce qu’il n’est pas le chef du ménage. Dans ce cas, vous pourrez peut-être fixer un rendez-vous pour revenir plus tard et éviter un refus. Soyez très réceptif aux commentaires des interlocuteurs et des sondés ; il y a toujours des raisons plus spécifiques derrière « je ne suis pas intéressé », et c’est à vous de les découvrir. Pour finir, n’oubliez jamais de remercier l’interlocuteur ou le sondé de vous avoir accordé du temps, et prenez les notes qui s’imposent dans vos formulaires de suivi.

### 6.1.2 Que faire si le sondé semble ne pas vouloir participer

#### Insistez sur l’importance de l’enquête

Soulignez bien le fait que le sondé fournit des informations afin que d’autres personnes puissent tirer des leçons de leur vécu. Les sondés représentent un grand nombre d’autres personnes en Côte d’Ivoire, et leur vécu est irremplaçable. Nous voulons l’avis de toutes sortes de sondés.

Vous pouvez par exemple dire : *« Nous demandons à votre ménage de participer à cette enquête pour que votre opinion soit entendue, et pour pouvoir en savoir plus sur les Ivoiriens comme vous. Il est très important que nous parlions avec votre ménage, car vos réponses donneront aux décideurs de votre pays les informations dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées pour la Côte d’Ivoire qui pourront aider des gens comme vous. »*

#### Faites preuve d’empathie

Par exemple, si l’interlocuteur ou le sondé du ménage est préoccupé par le temps que demande l’entretien, expliquez que vous comprenez qu’il est difficile de gérer les contraintes de temps qu’il subit. Demandez s’il serait plus pratique que vous reveniez plus tard. Dites-lui bien que vous essaierez d’utiliser leur temps aussi efficacement que possible.

**Les trois qualités essentielles d’un
bon sondeur**

Être professionnel : les sondeurs doivent à la fois rester sympathiques avec les sondés et maintenir une distance professionnelle. Cette distance est vitale pour éviter de fausser l’entretien.

Ne pas juger : les sondeurs doivent éviter de juger, de montrer leurs émotions, de réagir aux réponses d’un sondé et de le guider vers une réponse. Il ne faut jamais commenter une réponse ou une question.

Garder le contrôle : il se peut qu’un sondé aime donner son opinion et se mette à prendre le contrôle de l’entretien pour raconter sa vie. Si cela se produit, le sondeur doit reprendre le contrôle avec tact et de façon ferme.

#### Ne vous énervez pas !

Même si l’interlocuteur du ménage ou le sondé ne veut pas participer, conservez une attitude cordiale et amicale, et insistez sur les aspects positifs. Soulignez l’importance de l’enquête et qu’il est très important que chaque ménage et chaque sondé y participent. Faites en sorte que le sondé se sente très spécial et important.

Une technique utile consiste à lui faire répondre « oui » à une question, comme « Est-ce que vous vous souvenez pourquoi il vous a été demandé de participer à cette enquête ? » ou « Est-ce que vous vous souvenez sur quoi porte cette étude ? » Une fois que le sondé a répondu « oui », il sera plus enclin à coopérer.

Les questions de l’enquête et les phrases d’introduction ou de transition *doivent être lues exactement comme elles sont écrites, sans changer l’énoncé*. Chaque question a été formulée et testée avec soin afin que les gens en comprennent le sens. Même de petits changements à la formulation des questions peuvent avoir un effet important sur la réponse. Les questions sont écrites de sorte à ne pas suggérer de réponse et ne pas influencer les résultats.

Il est important que vous vous entraîniez à lire les questions à voix haute de nombreuses fois avant votre premier entretien. Lors de la formation, vous aurez la possibilité de vous exercer grâce à plusieurs simulations d’entretien afin d’apprendre les questionnaires et de vous entraîner à lire les questions. Les questions doivent être lues lentement et sur un ton de conversation normale en insistant sur les mots importants. N’oubliez pas que c’est la première fois que le sondé entend les questions, et il est donc essentiel qu’il les comprenne correctement.

Chaque question doit être lue au sondé, même si la réponse a déjà été donnée dans le contexte d’une question précédente ou lors de la conversation. Il est désirable de mentionner cette information déjà reçue, en disant par exemple : « Vous avez peut-être déjà répondu à cette question, mais il faut que je la pose maintenant. Il faut que je sois sûr de la réponse. » Il peut aussi arriver qu’une question porte sur quelque chose qui vous semble évident par observation, comme demander au sondé s’il possède un vélo alors que vous en voyez un. NE PRÉSUMEZ PAS. Le vélo pourrait appartenir à un visiteur, ou il a peut-être été emprunté.

Il se peut qu’un interlocuteur ou qu’un sondé vous demande de définir quelque chose. Lorsque cela se produit, commencez par relire la question. Si le sondé ne comprend toujours pas, aidez-vous des notes destinées au sondeur. Évitez de paraphraser ou de définir quelque chose si vous n’avez pas été formé à le faire correctement.

**LES ENTRETIENS NE PEUVENT PAS SE FAIRE PAR TÉLÉPHONE.** Vous ne devez appeler les sondés que pour savoir s’ils sont chez eux ou pour confirmer un rendez-vous. Vous pouvez prêter votre téléphone aux sondés pour qu’ils appellent quelqu’un qui les aidera pour une question, mais ne parlez pas vous-même à cette personne. Souvenez-vous aussi que vous devez d’abord suivre les procédures d’obtention de consentement éclairé avant d’interroger quelqu’un directement.

### 6.1.3 Règles de base

Il existe plusieurs techniques pour faciliter la collecte de données neutres et impartiales. Suivre ces règles permettra d’améliorer la qualité des données de l’enquête.

#### Restez neutre

Lorsque vous interrogez l’interlocuteur ou le sondé d’un ménage, vous devez être discipliné dans vos réactions aux informations que vous recevez. Soyez positif et chaleureux pendant tout l’entretien, quelles que soient les réponses données. Ne laissez pas vos expressions ou vos réponses trahir de l’incrédulité quant aux données que le sondé vous a transmises. Évitez les expressions faciales, l’impatience ou les commentaires sur les réponses. Vous devez encourager le sondé à poursuivre l’entretien jusqu’à sa conclusion. Remerciez-les régulièrement pour leurs réponses et ne jugez pas ce qu’ils vous disent.

#### Ne faites pas d’estimations pour le sondé

Dans certains cas, il se peut que vous ayez à demander aux sondés de faire une estimation. S’il ne peut pas répondre à une certaine question (par exemple : « Combien d’heures de travail effectuez-vous en général par semaine ? »), demandez-lui de vous donner une estimation. Vous pouvez dire au sondé : « Donnez-moi votre estimation la plus proche, s’il vous plaît », ou « Je comprends que vous ne sachiez pas forcément le total exact, mais votre estimation la plus proche nous intéresse quand même ». Souvenez-vous que c’est le sondé qui fait l’estimation, pas vous, quelle que soit l’exactitude ou l’inexactitude de la réponse. Vous pouvez aider le sondé à établir une estimation grâce à des feuilles de travail ou de calculs, mais les chiffres doivent venir du sondé.

Il est aussi possible que le sondé pense que plusieurs réponses conviennent à une même question. Dans ce cas, encouragez-le à choisir celle qui convient le mieux, ou celle qui est la plus importante. Consultez les notes de conseils aux sondeurs lorsque c’est nécessaire.

Si un sondé refuse de répondre à une question, expliquez-lui que ses réponses sont confidentielles et insistez sur le fait qu’il est très important qu’il essaie de répondre à toutes les questions. Il faut que vous encouragiez le sondé à répondre, mais sans être trop insistant. En tant que sondeur, vous devez donner au sondé la possibilité de répondre sans le forcer. Si le sondé ne connaît vraiment pas la réponse à une question, ou qu’il ne veut pas y répondre, sélectionnez « Ne sait pas » ou « Refusé », puis passez à la question suivante. N’essayez pas de déterminer une réponse en fonction de quelque chose qu’a dit le sondé lors d’une réponse précédente.

#### Ne changez pas l’ordre des questions

Faites en sorte que le sondé ait répondu à une question de façon satisfaisante avant de passer à la prochaine. Les questions doivent être posées dans l’ordre dans lequel elles apparaissent dans le questionnaire.

#### Ne pressez pas les choses

Si vous êtes perdu ou bloqué, prenez le temps de lire les instructions qui peuvent être disponibles, et dites au sondé ce que vous faites. Une fois l’entretien terminé, il sera très difficile de revenir en arrière pour apporter des modifications ou corriger des erreurs.

Les sondés essaient parfois d’abréger l’entretien ; ne les laissez pas faire**.** Dites poliment qu’il vous faut une réponse à chaque question. Si besoin, vous pouvez prendre rendez-vous pour revenir plus tard.

**À ne pas faire**

* Ne parlez pas au sondé sans le regarder
* N’essayez pas d’expédier les questions le plus vite possible, surtout si le sondé ne comprend pas ce que vous lui demandez ; répétez patiemment chaque question si nécessaire
* Ne commentez pas les réponses du sondé ; restez neutre pendant toute votre interaction avec le sondé et sa famille.
* N’abordez pas de questions controversées ou qui peuvent influencer le sondé (par exemple : « Moi aussi j’ai eu une mauvaise expérience ». Cela pourrait le pousser à répondre différemment à des questions suivantes pour tenter de s’aligner sur les préférences que vous avez exprimées)
* N’utilisez pas un langage hostile !

### 6.1.4 Points et techniques supplémentaires

En plus des bonnes pratiques d’entretien, voici quelques conseils pour réussir les entrevues en face à face :

* regarder le sondé dans les yeux pendant l’entretien est très important pour établir une sensation de cordialité et de confiance.
* il est possible que le sondé hésite à répondre à certaines questions si d’autres personnes sont présentes. Faites preuve de bon sens, de tact et d’ingénuité pour éviter les voisins indiscrets, les enfants envahissants, les amis et conjoints curieux, et autres inconvénients de ce genre. Vous pouvez par exemple dire à cette autre personne : « J’interroge [nom du sondé] pour une enquête importante menée par Kantar. Il est primordial que l’entretien se déroule en privé. Pourriez-vous revenir plus tard, une fois l’entretien terminé ? » Si rien ne fonctionne et que vous n’arrivez pas à vous débarrasser de cette autre personne, essayez de redemander un peu d’intimité lorsque vous arrivez à une question délicate. Avec un peu de chance, l’intrus s’ennuiera et partira tout seul.
* Certaines questions peuvent rappeler des souvenirs douloureux aux sondés. Évitez d’insister pour obtenir des réponses à ces questions s’il est évident que le sondé est troublé ou secoué. Faites preuve de bon sens. N’oubliez pas que « Refusé » ou « Ne sait pas » sont des réponses acceptables.
* Dans certains cas, le sondé voudra demander l’aide d’une autre personne pour répondre à une question. Comme nous voulons des informations précises, cela est acceptable. Vous devez cependant suivre les procédures de consentement si vous obtenez des informations directement de cette personne.

### 6.1.5 Éviter les erreurs courantes

Étudiez bien ces conseils pour éviter les erreurs classiques et enregistrer les réponses avec davantage de fidélité. Vérifiez bien les points suivants pendant l’enquête :

* *Catégorisez bien les réponses.*Les codes que vous saisissez sont souvent codés par champ, ce qui signifie qu’il vous faut écouter la réponse du sondé, puis consulter le questionnaire pour sélectionner la réponse qui convient. Lorsque vous faites cela, enregistrez bien la bonne réponse (et regardez attentivement les options disponibles avant de choisir « Autre »).
* *Faites attention aux durées et unités de mesure.*Si le sondé répond « cinq » à la question « combien d’heures travaillez-vous par semaine », vous devez confirmer l’unité qu’il utilise. Cinq heures ? Cinq jours ? FAITES ATTENTION à ce que nous demandons ; la réponse « cinq » peut indiquer que le sondé travaille cinq jours par semaine, et non pas cinq heures par semaine. Si le sondé donne une réponse vague ou qui ne correspond pas aux durées proposées par votre question, vous devez relire les choix au sondé en catégorisant les réponses. Cela est surtout important si le sondé a déjà laissé entendre qu’il travaille à plein temps et a répondu « cinq » à une question de ce genre ; cela montre bien qu’il a mal compris la question.
* *Si vous avez un doute, posez d’autres questions !*Faites confiance à votre instinct. Si une réponse est illogique, fouillez le sujet avec le sondé.

### 6.1.6 Parti pris

Pendant un entretien, il est très important que vous soyez conscient de la manière dont vous approchez le sondé. Les sondeurs récoltent des données qui reflètent les attitudes, les opinions et les comportements de nos sondés. Vous devez donc être conscient des façons dont vous pouvez influencer les réponses des sondés. Il existe *trois* types principaux de parti pris :

#### Parti pris de style

Le parti pris de style est provoqué par la première impression. Le ton de la voix, l’apparence, les actions et les attitudes influeront sur l’accueil que vous fera le sondé. Il est important de présenter une apparence plaisante, mais neutre. Il ne faut pas effrayer un interlocuteur ou un sondé potentiel d’un ménage en vous présentant d’une manière qui l’offense ou le rabaisse. Soyez toujours conscient de l’image que dégagent votre allure et votre attitude, et la façon dont les sondés de différents milieux socio-économiques peuvent y réagir.

#### Parti pris non verbal

Le parti pris non verbal se traduit dans le langage corporel et les expressions faciales. Le parti pris non verbal peut influencer les réponses d’un sondé à travers le langage corporel et les expressions faciales. Cela peut être simplement un sourcil levé ou le fait de reculer physiquement lorsque le sondé répond à une question, comme pour manifester de la surprise ou un choc. Même un sourire complice peut influencer la façon dont le sondé répondra aux questions suivantes. En tant que sondeur, vous devez rester conscient de ce que vous faites, garder une expression neutre et ne pas réagir aux réponses du sondé pendant tout l’entretien afin d’éviter un parti pris non verbal.

####

#### Parti pris verbal

Le parti pris verbal consiste à influencer le sondé par des mots. Le parti pris verbal peut apparaître pendant les toutes premières secondes de votre rencontre, lorsque l’interlocuteur ou le sondé du ménage est en train de décider s’il veut participer à l’étude. Dans ce cas, vos mots peuvent influencer le désir du sondé à participer ou non à l’enquête.

Le parti pris verbal peut aussi se produire pendant l’entretien, en influençant les réponses de l’interlocuteur ou du sondé. Les questions de l’entretien permettent de récolter des données auprès du ménage, et vos opinions ne doivent pas être transmises au sondé. Vous ne devez également jamais faire de commentaires sur le ménage ou le sondé en rapport avec ses réponses.

### 6.1.7 Relance

#### Qu’est-ce que l’insistance ?

L’insistance est une question ou un commentaire émis par le sondeur qui encourage le sondé à donner une réponse plus claire ou plus complète sans influencer la réponse. Une bonne insistance est toujours contrôlée et non directive ou neutre, et elle aide le sondé à se concentrer sur la question.

#### Quand est-il nécessaire d’insister ?

Une insistance est utilisée :

* pour plus de clarté
* pour obtenir une réponse plus complète
* pour revenir au sujet de la question
* pour demander plus d’informations que « Ne sait pas »

#### Les six types basiques d’insistance

* *L’insistance silencieuse (pause).* Une insistance silencieuse est souvent efficace. Arrêtez simplement d’écrire et regardez l’interlocuteur ou le sondé en ayant l’air d’attendre quelque chose.
* *Relire la question*. Focalisez sur les besoins spécifiques de la question et insistez sur les mots clefs. Par exemple : il se peut qu’un sondé réponde à une question à choix limités par un terme ne faisant pas partie des options offertes par la question. Le sondeur doit alors conduire le sondé à choisir l’une des options disponibles. Le meilleur moyen est de relire toute la question avec les options de réponse.
* *Demander plus d’informations.* « Dites-m’en plus, je vous prie. » « Quoi d’autre ? » « Que voulez-vous dire par là ? »
* *Souligner le caractère général.* « En général, diriez-vous [...] », puis répétez la question.
* *Souligner la subjectivité*. « À votre avis, [...] ». « Quelle est votre meilleure estimation ? »
* *Préciser.* Lorsque la réponse est une fourchette de nombres, le sondeur doit chercher une réponse précise. Lorsque la réponse est dans une unité autre que celle demandée par la question, le sondeur doit chercher les unités correctes. Lorsque c’est nécessaire, consultez les notes de conseille pour les enquêteurs qui sont montrées avec la plupart des questions pour savoir comment convertir différents types d’unités.

#### Insister sur les réponses « Ne sait pas »

**NORC demande d’insister sur toutes les réponses de type « Ne sait pas » au moins une fois.** Les gens donnent la réponse « Ne sait pas » pour trois raisons principales :

* *l’interlocuteur ou le sondé pense à sa réponse et dit « Je ne sais pas » pour combler le silence.* Le meilleur moyen d’insister est d’arrêter de parler et d’attendre pendant que le sondé pense à une réponse que vous pourrez saisir *(insistance silencieuse)*.
* *l’interlocuteur ou le sondé n’est pas sûr et hésite à répondre par peur de donner la mauvaise réponse.* Le meilleur moyen d’insister est de dire au sondé qu’il n’y a pas de bonne ou de mauvaise réponse, et que nous souhaitons connaître son opinion ou son estimation *(insister sur la subjectivité)*. Il est très probable que le sondé donne une réponse que vous pourrez saisir.
* *l’interlocuteur ou le sondé ne sait vraiment pas comment répondre et ne peut en aucun cas donner de réponse.* Si le sondeur voit que c’est le cas après avoir insisté une fois, il est acceptable de choisir la réponse « Ne sait pas ».

#### Insister sur les questions délicates

Certaines questions de l’entretien portent sur des sujets sensibles comme les revenus ou le travail des enfants, et les sondés pourraient être offusqués par celles-ci. N’ayez pas peur de poser ces questions et surveiller le sondé pour voir si elles sont acceptables. Rappelez-vous que le sondé peut choisir « Refusé » comme réponse à n’importe quelle question de l’entretien. Le sondé peut aussi désirer faire une pause pendant l’entretien, ce qui est acceptable.

### 6.1.8 Vérifier la cohérence interne

En tant que sondeur, vous devez faire preuve de bon sens et effectuer régulièrement des contrôles de cohérence. Votre tâche consiste à enregistrer les réponses exactement comme le sondé vous les donne, mais pas nécessairement de façon *aveugle*. Nous avons insisté sur l’importance de rester neutre, sans faire d’estimation pour le sondé et sans le contester, mais vous devez également rester alerte pour repérer les erreurs et les incohérences dans les réponses.

Soyez calme et neutre chaque fois que vous avez besoin d’indiquer que les données ne correspondent pas à ce qui a été dit précédemment. La première chose à faire est de **répéter la question** pour vous assurer que le sondé l’a bien entendue et l’a comprise.

Si cela n’a pas suffi, vous pouvez **relire les réponses** au sondé pour vérifier que *vous* avez bien compris les réponses du sondé (uniquement si la question permet au sondeur de lire les réponses à voix haute). Voici un exemple d’une telle conversation :

* SONDEUR : « Il faut que je vérifie que j’ai bien compris vos réponses ; vous avez dit précédemment que vous n’écoutez jamais la radio, quelle que soit la raison ? »
* SONDÉ : « Oui, c’est ça. »
* SONDEUR : « Et pour cette question, vous avez dit que vous avez entendu un discours politique à la radio ? »
* SONDÉ : « Oui, je crois. »

À ce moment, le sondé pourrait repenser ses réponses et réaliser qu’elles ne sont pas logiques. Laissez-le corriger une des réponses et faites bien les changements nécessaires à la réponse déjà enregistrée sur votre tablette. Si le sondé dit simplement « Oui, c’est ça », enregistrez les réponses comme elles ont été données, et ajoutez une note indiquant que les réponses sont incohérentes, mais que vous avez insisté.

NORC examinera votre questionnaire pour vérifier qu’il est cohérent et complet, et effectuera un suivi avec Kantar pour aborder le sujet avec le superviseur et l’équipe. Le superviseur peut alors vous poser des questions si certaines réponses semblent illogiques.

## 6.2 MÉTHODES D’ENTRETIEN AVEC DE JEUNES ENFANTS

Les études qui dépendent de la mémoire et de déclarations personnelles de jeunes enfants risquent de souffrir d’un manque de précision et de fiabilité. Par rapport aux jeunes plus âgés et aux adultes, les enfants de 5 à 11 ans ont tendance à faire des erreurs de mémoire car leur cerveau est encore en cours de développement. De plus, les jeunes enfants sont moins habitués à la langue et à l’éducation scolaire, ce qui rend les termes techniques et les phrases complexes difficiles à comprendre. Voici quelques-unes des plus grandes difficultés liées aux enquêtes avec de jeunes enfants :

* *Erreurs de réalité.* Les enfants âgés de 4 à 6 ans ont souvent du mal à faire la différence entre les événements réels et imaginaires. À cause de cela, ils ont une forte tendance à la « confabulation », où des erreurs de mémoire mènent à des histoires involontairement faussées ou inventées.
* *Erreur de source.* Beaucoup de jeunes enfants n’arrivent pas à faire la distinction entre les souvenirs internes ou vécus et des événements présents dans leur mémoire venant de sources externes, comme entendre parler de travail agricole ou en voir, par opposition à faire ce travail eux-mêmes.
* *Vocabulaire limité.* L’ampleur du vocabulaire est directement liée à l’âge et à l’éducation. Les questions de l’enquête comportant des termes techniques ou du jargon ne seront pas comprises par les enfants, même s’ils comprennent les concepts sous-jacents.
* *Manque de compréhension des unités de mesure.* Des recherches montrent que la capacité de penser de manière chronologique est directement liée à l’âge, les jeunes enfants ayant du mal à se rappeler d’événements ou à les catégoriser de façon séquentielle. De plus, les intervalles tels que les minutes, les heures, les jours, les mois et les années sont des concepts mathématiques qui sont enseignés à l’école et renforcés sur de nombreuses années. Cela est aussi vrai pour les poids et les distances.
* *Suggestibilité*. Les jeunes enfants ont tendance à vouloir faire plaisir aux adultes et sont facilement influencés, même par les suggestions subtiles, pour aller vers le type de réponse qu’ils pensent que vous voulez (y compris n’importe quelle réponse, même s’ils ne comprennent pas la question).

Il a été prouvé que les techniques d’entretien cognitif, c’est-à-dire la création de liens combinée avec les souvenirs libres et le suivi guidé des souvenirs, réduisent de façon significative les erreurs de souvenirs et la confabulation chez les jeunes enfants, par rapport au questionnement direct. Ce guide est conçu pour aider les sondeurs à adapter et à appliquer ces techniques pour tirer des informations critiques sur le travail des enfants âgés de 5 à 11 ans.

### 6.2.1 Avant de commencer l’entretien

Suivez toujours les procédures de consentement éclairé avant de commencer un entretien. Ceci inclut l’obtention du consentement du parent ou tuteur légal, et la lecture du script de consentement avec l’enfant. Vérifiez également que l’enfant n’est pas très fatigué ou n’a pas très faim avant de commencer. Si nécessaire, il doit avoir la possibilité de manger et de se reposer. Restez attentif au tempérament et à la concentration de l’enfant, et proposez des pauses plusieurs fois pendant l’entretien pour qu’il puisse se reposer.

#### Créer des liens

Avant de commencer l’entretien, il est important d’aider l’enfant à être détendu et à l’aise avec vous. Il faut qu’il appréhende l’entretien comme une expérience sans stress, ou même plaisante, ce qui dépendra entièrement de votre capacité à établir des liens et de la confiance. Pour briser la glace, posez des questions de ce genre à l’enfant :

* « À quoi est-ce que tu aimes jouer ? »
* « Comment s’appellent tes camarades de jeu ? Et tes frères et sœurs ? »
* « Qu’est-ce que tu aimes manger ? »

Vous pouvez aussi créer vos propres questions intéressantes en vous appuyant sur l’environnement de l’enfant. Insistez pour en savoir plus, lorsque cela se justifie, et essayez de vous mettre au niveau de l’enfant grâce à ses réponses. Montrez à l’enfant que vous écoutez et que ce qu’il dit vous intéresse. Appelez l’enfant par son nom et regardez-le dans les yeux (sans le fixer).

#### Évaluation du développement

La précision des déclarations personnelles dépend fortement de l’âge de l’enfant et de son développement cognitif, émotionnel et social. Votre décision d’adopter des techniques d’entretien spéciales pour enfants, et dans quelle mesure, dépendra grandement du niveau de développement de l’enfant, alors prenez le temps d’évaluer son niveau grâce aux questions suivantes.

Celles-ci sont classées de la plus facile à la plus difficile. Commencez à un niveau de difficulté que vous jugez approprié, et passez aux questions suivantes ou précédentes en fonction du résultat :

1. « Est-ce que tu peux toucher ta tête ? Ton nez ? Tes genoux ? Tes épaules ? » *(Demandez à l’enfant de faire cela rapidement, comme un jeu)*
2. « Est-ce que tu peux compter jusqu’à dix ? Est-ce que tu peux compter de dix à zéro ? »
3. « Est-ce que tu peux me parler de trois types de travail que les gens font par ici ? »
4. « Est-ce que tu te rends aux services religieux ? » (Si oui, demander quels jours)
5. « Quel jour de la semaine es-tu né ? Quel jour vient avant ça ? »
6. « Est-ce que tu peux me dire les jours de la semaine, en commençant par dimanche ? Est-ce que tu peux me dire les jours de la semaine dans le sens inverse ? »
7. « Quels jours de la semaine vas-tu à l’école ? »
8. « Est-ce que tu peux me donner le nom des mois de l’année, en commençant par janvier ? Est-ce que tu peux dire le nom des mois de l’année en sens inverse, en commençant par décembre ? »
9. « Combien d’heures y a-t-il dans une journée ? Combien de minutes y a-t-il dans une heure ?
10. « Est-ce qu’il fait jour ou nuit à 23 heures ? À 13 heures ? À 6 heures ? À 19 heures ? »

Si l’enfant comprend bien tous les éléments ci-dessus, vous pouvez mener l’entretien en utilisant les énoncés du questionnaire (c’est-à-dire suivre les mêmes procédures d’entretien que pour les adultes et les adolescents). Sinon, utilisez les résultats de cette évaluation improvisée pour vous aider à adapter le langage et les méthodes de questionnement au niveau de l’enfant. Par exemple, si l’enfant ne sait pas nommer les jours de la semaine, il vous faudra éviter de les mentionner pendant l’entretien. De plus, si un enfant semble ne pas maîtriser les concepts de temps, évitez de parler d’heures de la journée, de minutes ou d’heures. Utilisez plutôt des concepts que l’enfant connaît, comme le lever ou le coucher du soleil, après la nuit, après l’école, etc.

#### Établir les règles de base

Définissez toujours ces règles de base avec les enfants âgés de 5 à 11 ans. Avec les enfants plus âgés, établissez les règles qui vous semblent nécessaires.

* L’enfant est libre de faire une pause quand il le souhaite. S’il a besoin de boire quelque chose ou d’aller aux toilettes, il n’a pas besoin d’attendre la fin de l’entretien. Si à un moment donné il se sent fatigué ou distrait, proposez-lui de faire une pause.
* Demandez à l’enfant d’expliquer la différence entre la vérité et les mensonges. Contrôlez sa compréhension en fournissant des exemples concrets comme :
	+ « Si je dis que cette maison est bleue, est-ce que c’est la vérité ou un mensonge ? »
	+ « Si je dis que tu t’appelles [X], est-ce que c’est la vérité ou un mensonge ? »
	+ Expliquez à l’enfant que vous ne voulez parler que des choses vraies.
* Demandez à l’enfant d’expliquer la différence entre imaginer et savoir. Contrôlez sa compréhension en fournissant des exemples concrets comme :
	+ « Qu’est-ce que tu as fait après l’école hier ? » *(Savoir)*
	+ « Qu’est-ce que ton maître ou ta maîtresse va faire après l’école demain ? » *(Imaginer)*
	+ Expliquez à l’enfant que vous allez parler des choses qu’il sait ou dont il se souvient. S’il y a quelque chose qu’il ne sait pas, il ne doit pas imaginer, mais dire « Je ne sais pas ».
	+ Notez bien qu’il est **préférable** que l’enfant dise « Je ne sais pas » lorsqu’il n’est pas sûr ou ne peut pas se souvenir de quelque chose. « Je ne sais pas » est une réponse acceptable, tout comme n’importe quelle autre réponse.
* Dites à l’enfant que vous voulez qu’il vous prévienne quand vous dites quelque chose qu’il ne comprend pas, pour que vous puissiez le dire d’une autre manière.
* Expliquez qu’il est possible que vous posiez la même question d’une manière différente ou plusieurs fois, parce que vous voulez être certain de comprendre. Il ne devrait pas changer sa réponse lorsque cela se produit, mais vous dire ce dont il se souvient autant que possible. Essayez l’exercice suivant comme entraînement :
	+ « Qu’est-ce que tu as mangé à ton dernier repas ? »
	+ « Est-ce que tu as mangé [X] à ton dernier repas ? » *(Si l’enfant contredit sa réponse précédente, parlez de l’incohérence, réitérez les règles sur la vérité et le mensonge et qu’il ne faut pas changer sa réponse si la même question revient)*

#### Exercice d’entraînement

Le but de cet exercice est d’introduire l’approche cognitive de l’entretien et de vérifier que l’enfant suit les règles établies plus tôt. Utilisez le script suivant pour l’entraînement :

* « Rappelle-toi la dernière fois que tu es allé chez un ami (ou un membre de ta famille). Je voudrais que tu me racontes tout ce que tu as fait pendant cette visite. »
* « Commence par le moment où tu es arrivé dans la maison, et raconte-moi tout ce dont tu te souviens. »
* *(Une fois que l’enfant a fini de raconter)* « Qu’est-ce que tu peux me dire d’autre sur la visite ? Par exemple, quel temps faisait-il ? Qui d’autre était là ? »

**Utilisation de la feuille de travail des périodes de référence**

Avec les enfants âgés de 5 à 11 ans, utilisez la feuille de référence par période, qui est conçue pour les aider à comprendre la période de référence sans dépendre d’une compréhension implicite des intervalles ou des unités de temps. Cet outil peut aussi être utilisé avec les enfants plus âgés si vous sentez qu’ils peuvent avoir des difficultés avec les périodes de référence.

Pour remplir cette feuille, écrivez les jours de la semaine de la période de référence sur la première ligne, en commençant par le premier jour de la période de référence (jour 1), jusqu’au dernier jour de la période de référence (jour 7, hier). N’oubliez pas que la période de référence comprend les sept jours finis les plus récents, et ne comprend donc pas aujourd’hui. Par exemple, si l’entretien se déroule un mardi, la période de référence ira du début de mardi dernier (à minuit) jusqu’à la fin de la journée de lundi (hier à 23 h 59).

Avant de commencer l’entretien, et avec l’aide d’un parent, tuteur légal, frère ou sœur de l’enfant, ou d’un autre membre du ménage, identifiez un événement mémorable s’étant produit le premier jour de la période de référence. Cela peut inclure des choses comme un repas spécial, une visite inhabituelle, une sortie, une activité, un jour de marché ou d’église, un événement perturbateur, etc. Ajoutez cet événement dans la case de ce jour, en utilisant si c’est possible ou approprié un dessin pour que l’enfant puisse s’en souvenir plus tard. Demandez ensuite quels autres événements se sont déroulés pendant la semaine, et ajoutez-les en aidant l’enfant à évaluer si des activités de travail ont eu lieu avant ou après ces événements. L’équipe d’arrivée dans la zone de sondage récoltera également des informations sur des événements importants de la communauté s’étant déroulés au cours des sept derniers jours et que vous pourrez inclure. Voici un exemple de feuille de sept jours remplie :

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jour 1** | **Jour 2** | **Jour 3** | **Jour 4** | **Jour 5** | **Jour 6** | **Jour 7** |
| Jeudi | Vendredi | Samedi | Dimanche | Lundi | Mardi | Mercredi |
| Mon frère a raté l’école, j’ai marché seul | Mosquée | Tatie est venue et m’a donné une banane |  | Partie de foot | Jour de marché | Hier |

Utilisez cette période de référence pendant l’entretien, en vous reportant à l’événement du premier jour et d’autres événements s’étant déroulés après lorsque vous posez des questions portant sur cette période.

Lorsque vous passez de la période sur sept jours à celle sur douze mois, n’oubliez pas de changer de feuille.

Une fois que l’enfant a fini de raconter, enchaînez avec quelques questions comme :

* « Est-ce que moi j’étais chez ton ami/proche ce jour-là ? » *(S’il répond oui, rappelez la règle sur la vérité)*
* « Qu’est-ce que le père/la mère de ton ami a fait après que tu sois parti ? » *(S’il donne une réponse, rappelez la règle sur la différence entre imaginer et savoir*. *Rappelez-lui qu’il peut très bien dire « Je ne sais pas »)*



### 6.2.2 Techniques d’entretien cognitif

Les techniques cognitives d’entretien doivent être utilisées pour toutes les questions de l’enquête concernant des activités et des périodes de référence spécifiques que le sondé ne comprend pas. Le but de l’entretien cognitif est d’établir de façon crédible :

1. si l’enfant a déjà pratiqué, *à n’importe quelle date*, une activité spécifique, et

2. si c’est le cas, quand a-t-il pratiqué cette activité *le plus récemment*.

Comme les jeunes enfants sont très influençables, ces techniques servent à minimiser les questions directes pour plutôt aider l’enfant à raconter de son plein gré les détails de l’événement pour vous permettre de rassembler suffisamment d’indices afin de déterminer quelle réponse noter dans le questionnaire. Bien que ces méthodes puissent être employées avec flexibilité, les principes de base d’établissement d’une compréhension et du rétablissement du contexte grâce aux souvenirs libres doivent toujours s’appliquer, en particulier dans les cas où un questionnement direct n’est pas possible à cause de problèmes de compréhension ou de souvenir. Essayez d’éviter tout questionnement direct avant d’avoir accompli les étapes 1 à 3.

#### Étape 1 : établir une compréhension conceptuelle de l’activité

• Pour une question donnée, commencez par demander à l’enfant s’il a déjà entendu parler de l’activité (par exemple : « Est-ce que tu peux me dire ce qu’est une entreprise ? », « qu’est-ce que tu peux me dire sur le travail ? », « qu’est-ce que les gens font dans une ferme de cacao ? », « C’est quoi une charge lourde ? », « Quelle est la différence entre le travail domestique et les tâches ménagères ? »)

• Demandez à l’enfant de vous dire tout ce qu’il sait sur cette activité (souvenirs libres). Lorsque c’est nécessaire, corrigez ou complétez sa compréhension pour vous assurer que la bonne définition est utilisée.

• Si vous n’êtes pas sûr qu’il comprenne bien, continuez une conversation sur le sujet et vérifiez qu’il peut vous expliquer correctement l’activité avant de continuer. Lorsque c’est nécessaire, vérifiez sa compréhension en utilisant des angles et des questions différents.

• Une fois la définition établie, demandez à l’enfant s’il a déjà pratiqué directement ou personnellement cette activité. Utilisez autant que possible les mots de l’enfant lorsque vous le demandez.

#### Étape 2 : rétablir le contexte pour l’événement le plus récent

Si l’enfant dit avoir pratiqué l’activité, vous devez maintenant obtenir des détails sur l’événement le plus récent.

• Demandez à l’enfant de se figurer l’événement en pensant à toutes les circonstances environnementales et personnelles de celui-ci. Posez des questions spécifiques pour aider l’enfant à se souvenir des circonstances (par exemple : « Quel temps faisait-il ? », ou « Qui d’autre était là ? »).

• Demandez à l’enfant de vous dire ce qu’il a fait la dernière fois qu’il a pratiqué cette activité (ou a accompagné quelqu’un qui l’a pratiquée). Dites à l’enfant de partager tout ce dont il se souvient, l’aspect général comme les petits détails. Ne l’interrompez pas, et prenez des notes sur lesquelles vous appuyer lors des questions suivantes.

• Si l’enfant s’arrête de raconter, gardez le silence pendant un moment pour voir s’il a autre chose à dire. Le silence est un outil très puissant pour recueillir davantage d’informations. S’il ne parle toujours pas, demandez « s’il y a autre chose » avant de poursuivre.

#### Étape 3 : interrogation

Une fois que l’enfant a raconté librement la totalité de l’événement, interrogez-le pour obtenir tous détails supplémentaires nécessaires pour remplir le questionnaire et éliminer les incohérences des témoignages précédents.

• Expliquez que vous allez maintenant poser des questions sur des détails de l’événement. Rappelez à l’enfant qu’il doit dire tout ce qui lui revient, sans imaginer ou inventer quoi que ce soit.

• Utilisez autant que possible des questions ouvertes, pour que l’enfant puisse raconter comme il le souhaite, plutôt qu’une réponse fermée (par exemple : « Parle-moi des outils que tu as touchés », plutôt que « Est-ce que tu as utilisé une machette ? ») N’utilisez des questions fermées que lorsque vous avez eu recours à toutes les autres approches pour obtenir des informations.

• Utilisez ce moment pour éliminer toutes les incohérences notées précédemment.

Il se peut que vous dépendiez énormément de l’interrogation pour établir la période de référence de l’événement le plus récent. Plus spécifiquement, pour chaque activité, vous devrez rassembler des indices pour conclure si l’enfant a pratiqué l’activité au cours des sept derniers jours, entre il y a huit jours et douze mois, ou il y a plus de douze mois. Remplir la feuille de période de référence avec le ou les parents de l’enfant avant l’entretien vous aidera pour cela. Vous pouvez aussi chercher des indices dans l’environnement immédiat pour vous aider lors de l’interrogation. Voici quelques exemples de questions pouvant aider à établir la période de référence de l’événement le plus récent :

1. « Est-ce que cela s’est produit hier, ou un autre jour ? »
2. « Quel âge avais-tu ? »
3. « En quelle classe étais-tu ? »
4. « Est-ce qu’il y avait école, ou est-ce que c’était les vacances ? »
5. « Est-ce que tu portais les mêmes chaussures/vêtements que maintenant, ou quelque chose d’autre ? »
6. « Est-ce que ça s’est passé avant ou après le week-end dernier ou la mosquée/l’église ? »

**Choses à faire et à ne pas faire pour un entretien cognitif**

***À FAIRE***

• S’adapter au langage de l’enfant, lui parler à son niveau

• Utiliser des mots, des verbes et des phrases simples

• Demander à l’enfant d’expliquer les mots ou les expressions que vous ne comprenez pas

• Poser des questions générales, puis des questions spécifiques

• Être patient, ne pas montrer de signe d’impatience ou d’agacement

• Ne réagissez pas de façon négative, ne montrez pas de désapprobation et ne vous moquez pas de l’enfant

• Déterminer le moment où la concentration de l’enfant baisse, et faire une pause dans l’entretien

• Trouver des événements dans les activités que l’enfant connaît en utilisant les feuilles de période de référence

• Féliciter l’enfant pour ses efforts (par exemple : « Tu te débrouilles très bien »)

• Terminer sur une note amicale Demander à l’enfant ce qu’il compte faire pendant le reste de la journée, afin de maintenir un ton de conversation

**NE PAS FAIRE**

• Poser des questions fermées si vous pouvez l’éviter. L’enfant essaiera de deviner ce que vous voulez entendre, et il donnera cette réponse Si une question fermée est nécessaire, formulez-la comme une option (par exemple : « Est-ce que tu as fais [ça] ou est-ce que tu ne l’as pas fait ? », plutôt que « Est-ce que tu as fait [...] ? »)

• Interrompre l’enfant Régler les incohérences plus tard

• Poser plus d’une question à la fois

• Poser des questions pièges ou comportant plusieurs parties

• Partir du principe qu’une réponse, quelle qu’elle soit, vaut mieux qu’aucune réponse ! Si vous n’arrivez pas à susciter l’information souhaitée, notez « Ne sait pas » dans l’enquête, puis demandez l’aide du parent vers la fin de l’entretien