
Guide pour le développement de la politique communale de l'enfance et de la jeunesse

Outil O2.22

Indications : Critères de qualité des enquêtes orales

Les enquêtes orales visant à dresser un état des lieux et à identifier les besoins sont réalisées à l'aide d'un guide d'entretien, c'est-à-dire d'une liste de questions à poser. Il faut tenir compte des aspects suivants :

- a) Votre objectif est d'acquérir une connaissance approfondie des expériences et des appréciations de la ou des personnes interrogées. Par conséquent, les questions devraient inviter à donner des réponses détaillées. Ne posez pas de questions fermées (« Considérez-vous que les offres sont suffisantes ? »), mais des **questions ouvertes** (« Comment jugez-vous les offres ? »). Vous trouverez des exemples de guides d'entretien et de questions dans les chapitres « Entretiens individuels avec des personnes clés » dans l'outil O2.6_Méthodes qualitatives avec personnes individuelles, « Entretiens en groupe avec des personnes clés » dans l'outil O2.7_Méthodes qualitatives avec groupes ou « Brefs entretiens dans l'espace public » dans l'outil O2.6_Méthodes qualitatives avec personnes individuelles.
- b) Posez également des **questions de relance** qui restent sur le même sujet : par exemple, « Comment était-ce pour vous ? », « Pouvez-vous décrire cela plus en détail ? », « Qu'est-ce que vous voulez dire exactement ? » ou « Pouvez-vous donner un exemple ? ».
- c) Restez **flexibles**. Vous pouvez modifier l'ordre et la formulation des questions. L'objectif est de créer une situation de conversation naturelle. Ne restez pas « scotché-e-s » aux questions préparées, mais écoutez attentivement pendant l'entretien et posez des questions en vous adaptant à ce que la personne interrogée a dit.
- d) Posez des questions claires et compréhensibles, adaptées au **langage de votre vis-à-vis**. En cas de doute, demandez quels termes votre vis-à-vis utilise et adaptez le choix de vos mots en conséquence.
- e) Restez **neutres**. Ne faites pas de commentaires sur ce qui est dit et ne laissez pas transparaître vos attentes ou votre attitude. Surtout, ne posez pas de questions suggestives (« Pensez-vous aussi que... ? »).

Référence bibliographique pour approfondir le sujet : Strübing, Jörg (2013). *Qualitative Sozialforschung : eine komprimierte Einführung für Studierende*. 2^e éd. Munich : Oldenburg.