



Interviewer un expert – Demander des renseignements

Les experts sont des personnes qui connaissent très bien un sujet, parce qu'ils travaillent dans le domaine, parce qu'ils s'y intéressent particulièrement ou parce qu'ils ont déjà eu affaire souvent à ces questions.

Un expert peut vous être utile pour faire le tri de tout le matériel, des informations et des idées que vous avez amassés. Il est en mesure de vous donner des indications rapides et précises sur votre sujet, sans que vous ayez à consulter de nombreux ouvrages spécialisés. De plus, il peut vous fournir des détails intéressants et vous aider de manière ciblée à trouver les questions clés de votre travail.

En menant une interview, vous devez faire attention aux points suivants :

Préparation

- Choisissez un expert qui puisse combler les lacunes de votre matériel par son savoir spécifique. Vous trouverez des experts par exemple dans des organisations, des sociétés ou à l'université, mais aussi dans des partis politiques ou dans des instances officielles (guide des instances officielles, pages jaunes, internet, ...)
- Assurez-vous lors de la prise de contact ou dans un entretien préliminaire que votre interlocuteur potentiel est vraiment un expert sur la question qui vous intéresse
- Prenez rendez-vous et convenez du lieu et du cadre temporel. Réfléchissez aux aspects que vous aimeriez traiter durant l'entretien. Communiquez vos intentions et vos questions à l'expert, de préférence à l'avance et par écrit, afin qu'il puisse se préparer. Mettez-vous d'accord qui de votre groupe dirige l'entretien.
- Demandez si vous pouvez faire un enregistrement de l'entretien (seulement la voix – dictaphone, enregistreur mp3, ou voix et image, à l'aide une caméra vidéo, par ex.)
- Familiarisez-vous avec le sujet et amassez des connaissances sur le contexte de la question, pour gagner en assurance dans la conversation à venir.
- Faites des notes précises de vos questions à l'expert et ordonnez-les judicieusement. Placez la question centrale dans la première moitié de l'entretien, de façon à ce qu'elle ne se « perde » pas. Evitez des questions auxquelles on peut répondre par oui ou non. Préférez des questions commençant par « Comment... », « Pourquoi... », « Pour quelle(s) raison(s)... »

Avant
l'entretien





Réalisation

Durant
l'entretien

- L'interview de l'expert est une situation de conversation libre, c.-à-d. : votre interlocuteur va s'éloigner de la question, va tendre à raconter des anecdotes et des détails qui vous surprendront ou vous fascineront, mais qui n'auront aucun lien avec la question. De même, l'expert ne va pas donner les indications que vous recherchez aussi clairement et aussi nettement que vous le souhaitez. Dans ce cas, essayez de vous défaire un peu de votre catalogue de questions et d'aborder les réponses qu'on vous donne. Mais rappelez aussi l'expert à la question et à la thématique d'origine. Condensez ce que vous avez compris et demandez si la réponse de l'expert était pensée comme cela. Reposez la question si nécessaire.
- Désignez une personne du groupe qui prendra des notes des réponses, même si vous enregistrez l'entretien. Vous serez ainsi couverts contre un risque de panne technique et aurez en même temps une première vue d'ensemble du contenu de l'interview, sans devoir écouter tout l'enregistrement.

Evaluation

Après
l'entretien

- Faites l'évaluation des réponses tant que les impressions sont encore fraîches. Ainsi, vous aurez l'assurance que l'expert se souviendra de vous et de l'entretien, si vous deviez l'appeler pour lui poser des questions de détail supplémentaires.
- Contrôlez à l'aide de votre catalogue de questions, quelles sont les réponses que vous avez reçues et quelles sont les questions restées ouvertes.
- Séparez les choses importantes des choses secondaires. Qu'avez-vous appris de nouveau ? Mettez par écrit les passages les plus importants de l'interview. Dans le cas d'entretiens plus longs, il est judicieux de regrouper les réponses par thèmes.
- Discutez en groupe : Les informations reçues se recoupent-elles avec vos connaissances préliminaires ? Sur quelles questions les experts ont-ils les mêmes avis, ou des avis divergents ? Comment expliquer les contradictions possibles ? Trouvent-elles une solution, peuvent-elles être éliminées ?
- Si vous ne trouvez pas d'explications satisfaisantes, faites en tout cas mention de ces contradictions et ces questions ouvertes dans votre travail, par ex. en citant explicitement les arguments et avis divergents, ainsi que leurs sources respectives.

