

Construction et validation de projets



Conseillers : *Gentiane Boudrenghien*
Ludivine Brocca
Sophie Cavigioli
Chantal Docquier
Jessica Legrand
Johan Tirtiaux

Réaliser un guide d'entretien (texte Ginette Francequin)

Sous la direction de GINETTE FRANCEQUIN,
Odile Descamps – Nicole Ferrand – Bruno Cuvillier

Pour une approche biographique en orientation

L'intégration de l'histoire personnelle
au choix de profession



Septembre 2011
Québec, 2011

Guide méthodologique d'interviews et élaboration du questionnaire

En fonction du thème choisi et des objectifs poursuivis, différents types de professionnels peuvent être interviewés : représentants de la fonction choisie, supérieurs hiérarchiques, collaborateurs sans oublier les organismes tels les chambres de métiers, les organismes de formation, dont les collaborateurs ont une vue d'ensemble d'un secteur. Ces témoignages peuvent compléter utilement le point de vue d'un professionnel en prise directe avec le thème choisi.

Préparation de l'entretien

- Pour la prise de contact, entraînez-vous avant à vous présenter et à annoncer votre requête, clairement rapidement et précisément.
- Pour cela, habitez-vous à :
 - décliner votre identité d'étudiant démarchant pour un module d'aide à l'élaboration *du projet professionnel*, etc.;
 - expliquer les raisons de votre démarche (mieux connaître l'entreprise, la fonction X, le secteur d'activité Y; choisir une orientation en connaissance de cause, etc.);
 - déterminez avec précision ce que vous voulez savoir :
 - listez les points importants au sujet desquels vous souhaitez des éléments de réponse;
 - posez les hypothèses que vous souhaitez vérifier;
 - listez les questions qui vous permettront d'atteindre ces objectifs : établissez un ordre dans vos questions (du général au particulier);
 - posez des questions courtes et ouvertes invitant à la réflexion, plutôt que des questions fermées appelant une réponse du type oui/non;
 - notez avec précision le lieu, l'heure du rendez-vous et le nom de votre interlocuteur;
 - prévoyez la façon dont vous garderez trace du témoignage :

prise de notes et/ou magnétophone à condition d'arrêter un petit appareil du type dictaphone et surtout que votre interlocuteur vous ait donné son accord préalable. Attention : la magie du progrès ne dispense pas de prendre des notes, la retranscription d'un entretien étant extrêmement longue ! Vérifiez l'état d'usure des piles de l'appareil et, si vous l'empruntez, procédez à un essai avant l'entretien. Munissez-vous d'un nombre suffisant de cassettes.

Conduite de l'entretien

- Rappelez les raisons qui vous ont fait demander un entretien (et non vos hypothèses, vos convictions).
- Durant l'entretien, respectez les silences afin que votre interlocuteur aille jusqu'au bout de sa pensée.
- Dans tous les cas, observez discrètement le comportement de votre interlocuteur : vous en apprendrez encore davantage !
- Adaptez-vous à votre interlocuteur selon qu'il est laconique ou très bavard, voire curieux, sans perdre de vue votre grille d'entretien préalable.
- Demandez à la personne interviewée si elle souhaite ou non rester dans l'anonymat pour votre rapport.

Voici quelques conseils avant de contacter un professionnel ou encore toute personne susceptible de vous renseigner sur une fonction (conseiller professionnel, formateur ou autre) :

- annoncez le temps de votre entretien à votre interlocuteur : 40 à 45 minutes semblent d'une durée suffisante. En effet, il sera toujours possible, si le professionnel est disponible, de prolonger l'entretien si vous n'avez pas épuisé vos questions. Libre à lui, en fonction de son emploi du temps, de suggérer une « rallonge » ;
- annoncez clairement l'objectif de votre démarche. Il s'agit de recueillir des informations. L'idéal est de pouvoir se recommander d'une de ses connaissances ;
- si vous souhaitez enregistrer l'entretien, faites-en la demande lors de la prise de contact. Il est en effet assez désagréable de se voir brandir un micro sans avoir donné son accord. Si vous percevez une quelconque réticence, contentez-vous d'une prise de notes lors de l'entretien ;
- adoptez un style souple en fonction du professionnel qui vous reçoit. Ne cherchez pas systématiquement à poser les quelques

99

100

- 20 questions préparées si votre interlocuteur développe une question en tenant à cœur.
- n'omettez pas le petit mot de remerciement après votre entretien. Cette pratique de courtoisie laissera auprès du professionnel un souvenir agréable et vous permettra de reprendre facilement contact si le besoin s'en ressentait.

Pour multiplier les entretiens, vous pouvez demander à votre interlocuteur, en fin de discussion, qu'il vous recommande à l'une ou plusieurs de ses relations. Cette technique de « parrainage » vous permettra d'accumuler rapidement une liste de contacts que vous pourrez exploiter efficacement.

Nous vous proposons un canevas d'interview. Il vous faudra personnaliser ces questions en fonction de vos préoccupations et de vos interrogations personnelles. Ciblez bien vos questions et surtout, évitez les attitudes trop directives lors d'un entretien. Vous devez lister les points importants au sujet desquels vous souhaitez des éléments de réponse.

Le professionnel qui a accepté de vous consacrer un peu de son temps doit éprouver du plaisir à parler de son métier. Faites preuve de tact s'il digresse et s'éloigne de vos préoccupations initiales. Certaines personnes ont besoin de s'égarer un peu avant de vous livrer des éléments précieux pour votre démarche.

Nous vous proposons un questionnaire chronologique, qui s'attachera à faire ressortir les conditions de recrutement de votre interlocuteur, son activité actuelle et enfin le futur, c'est-à-dire l'évolution perçue de son métier en général et au sein de son entreprise. Cet entretien peut être complété avec des questions plus générales touchant au secteur d'activité.

Conduite d'entretien

- Si mener un entretien nécessite un réel professionnalisme, vous pouvez néanmoins suivre les quelques conseils suivants pour vous comporter en « apprenti chevronné » :
- durant l'entretien, respectez les silences afin que votre interlocuteur développe complètement ses idées ;
 - synthétisez à intervalles réguliers ses propos en lui demandant si vous l'avez bien compris. Cette technique permet de relancer votre interlocuteur et l'amènera à préciser certains aspects de son discours ;

101

- évitez de vous laisser « embarquer » dans le récit de votre interlocuteur. Vous pouvez courtoisement le ramener à la grille de questions en lui offrant la possibilité de développer certains points lui tenant à cœur à la fin de l'entretien;
- ne perdez pas de vue que cet entretien a pour objectif de répondre à des questions que vous posez tout particulièrement sur son métier. Tout en restant détendu, vous devez vous efforcer de diriger l'entretien.

Les conditions de recrutement

- Comment avez-vous trouvé cet emploi?
- Quelles sont les compétences généralement demandées pour occuper votre poste?
- Quelles sont les formations les mieux adaptées, selon vous pour occuper votre poste?
- Quelles sont les qualités nécessaires selon vous pour exercer votre profession?
- Quels sont les profils actuellement recherchés par votre entreprise et quel mode de recrutement est privilégié?
- Est-ce que le profil de votre poste a évolué entre aujourd'hui et la période où vous avez été embauché?
- Est-ce que votre formation initiale vous préparait bien à occuper ces fonctions?

Connaissance de l'activité de votre interlocuteur

- En quoi consiste précisément votre emploi?
- Vous pouvez demander à votre interlocuteur de vous décrire une semaine type. Vous pouvez lui suggérer de vous décrire sa journée, sa semaine et surtout de faire ressortir une régularité ou au contraire des activités très différentes en fonction de la charge de travail.
- Que faites-vous le matin en arrivant à votre bureau?
- Comment vous situez-vous dans l'organigramme de l'entreprise?
- Ressentez-vous une évolution de vos missions ces dernières années?
- Ressentez-vous la nécessité de suivre des actions de formation continue pour évoluer professionnellement?
- Votre employeur vous incite-t-il à engager ces formations?

102

- Êtes-vous soumis à un rythme de travail stressant?
- Avez-vous une grande autonomie?

Le futur proche

- Ressentez-vous des évolutions technologiques susceptibles de faire évoluer rapidement votre emploi?
 - Existe-t-il des perspectives de mobilité au sein de votre entreprise?
- Néanmoins, ne vous limitez pas seulement à la mobilité verticale (accéder à un poste avec davantage de responsabilités), mais évoquez aussi la mobilité horizontale (changement de fonction sans que cela soit forcément accompagné d'une promotion).

Le secteur d'activité

- Avez-vous connaissance des évolutions de votre secteur dans les années à venir?
- Quels seront les groupes leaders?
- Qu'est-ce qui les démarque de la concurrence pour occuper ces positions de leaders?
- Pensez-vous que votre secteur sera en croissance, en stagnation ou en récession?
- Connaissez-vous les critères de recrutement de la concurrence?
- Quels sont leurs besoins en personnel?

Cette liste de questions n'est évidemment pas close. Votre questionnement personnel guidera vos choix et évoluera au fil des entretiens que vous effectuerez. Outre les renseignements collectés sur un secteur, votre maîtrise de la situation d'entretien deviendra avec le temps effective. Vous le ressentirez effectivement lors d'entretiens de recrutement ou lors d'entretiens annuels d'évaluation.

Exemple de Chloé : La grille de questions pour cerner le parcours de Michel, éducateur

Questions relatives à son parcours passé :

- Quel a été ton parcours scolaire et professionnel avant de devenir éducateur?

- Est-ce pour toi une vocation d'être éducateur à la X? A s-tu un intérêt particulier pour cette institution?
- Aujourd'hui, le métier tel que tu l'exerces, est-il tel que tu le représentes, avant? Quels en sont les points convergents et divergents?

Questions relatives à sa situation actuelle:

- Peux-tu me donner une définition de ce que doit être, selon toi, un éducateur, de ce qu'est son travail?
- As-tu travaillé dans d'autres services que celui de l'insertion à la...? Quel retour peux-tu m'en faire?
- Selon toi, requiert-on les mêmes qualités et capacités pour un éducateur en milieu ouvert, en hébergement, en insertion, qu'en prison ou en centre fermé?
- Te semble-t-il cohérent et sensé d'affecter un agent dans un type de service pour lequel il ne peut, et ne veut, idéologiquement travailler?
- Qu'est-ce que tu veux apporter à ces jeunes, toi, Michel, en tant qu'individu, en tant que citoyen, engagé dans une mission pour la protection de l'enfance?
- De quels genres de personnes l'institution a-t-elle besoin, selon toi? De quelles qualités, quelles technicités, quels savoirs et formations?
- Compte tenu des variations conjoncturelles politiques, économiques, quelles sont les marges d'action laissées aux éducateurs, que tu apprécies à la X?
- Éducateur, selon toi, c'est le métier d'une vie, d'une envie, de la maturité?
- Quelles évolutions as-tu remarquées dans le public ayant été suivies par l'institution depuis que tu y travailles?
- Comment évalues-tu ton travail auprès des jeunes? Ta hiérarchie a-t-elle les mêmes critères?
- Si je te dis que je crains l'enfermement relatif au statut de fonctionnaire, dans la promotion sociale, salariale et professionnelle, que répondras-tu?
- Par rapport à ta vie personnelle, comment gères-tu les moments durs?

103 104 Et demain?

- Alors... la retraite?!
- Auras-tu demain, lorsque tu te retourneras sur ta longue vie professionnelle dans l'éducation, le sentiment de t'être accompli dans ton métier, d'avoir réussi à emmener avec toi la satisfaction de ses actes?
- Plus sérieusement, te vois-tu éducateur jusqu'à la retraite?
- Quelles sont tes perspectives personnelles?
- Comment vois-tu la X dans 10 ans, 20 ans?

Le déroulement de l'entretien

Notre entretien a eu lieu au service avant la pause-déjeuner, dans une salle de cours. Les jeunes étaient en cours avec d'autres éducateurs.

De manière générale, je puis dire que celui-ci s'est bien déroulé, dans le sens où Michel a fait preuve d'une réelle bienveillance à mon égard et d'une sincère volonté de répondre au plus près à ma demande.

Bien que les conditions de l'entretien n'aient pas été optimales (les jeunes étaient plutôt agités ce jour-là), j'ai pu aborder un certain nombre de points intéressants avec Michel.

Je connaissais un peu son passé, par des bribes anecdotiques, mais cette connaissance en puzzle ne me permettait pas de l'intégrer dans un parcours, dans un récit de vie. Depuis cet entretien, j'ai appréhendé son évolution de manière chronologique et cela m'a permis de mieux m'identifier à lui, de comparer mon parcours et ma réflexion aux siens.

J'ai été quelque peu rassurée de voir que ce qui m'apparaît être une importante contrainte dans la fonction d'éducatrice, telle que ce sentiment de cloisonnement et d'inertie, sont des questions partagées par d'autres, et qu'il est juste, et pas seulement relatif, de se les poser. Ce genre de questionnement et de rencontre ne peut que nous faire avancer dans une démarche prospective.

Si cet entretien ne m'a globalement pas appris de nouvelles choses sur la fonction d'éducateur (la formation, les conditions de travail, etc.), il m'a permis de faire un lien entre l'histoire d'un éducateur que je côtoie tous les jours depuis presque trois ans et mon histoire. C'est alors que s'est révélée à moi toute la différence

entre une discussion et un entretien, et c'est le cadre formel et presque solennel de l'entretien qui m'a donné cette occasion.

J'avoue que je n'ai pas été pas très à l'aise dans la peau d'une intervieweuse, et c'est d'ailleurs pour cela que je n'ai pas pu aborder toutes les questions qui m'intéressaient; j'étais plus inhibée et moins spontanée qu'en situation informelle.

Cependant, cette rencontre particulière complète mon approche par rapport à cette profession et au statut qu'elle confère, car le cadre de nos échanges n'était pas celui du travail, mais celui de mes études, et cela est plutôt intéressant.

Réaliser un guide d'entretien

... pour rencontrer de "vrais gens"¹

Se présenter et préciser son intention

Interviewer un professionnel

¹ On ne sait plus très bien qui a inventé cette expression "vrais gens" (un étudiant ? un conseiller ?). On peut la trouver enfantine mais elle indique clairement, qu'à un moment ou un autre, pour s'orienter, il faut arrêter de surfer sur Internet pour découvrir des environnements et rencontrer des personnes en chair et en os.

Interviewer un enseignant

Interviewer un étudiant

Se présenter et formuler sa demande

Bonjour, je m'appelle...	- votre prénom et nom
Je suis étudiant(e) à...	- la HEAJ/l'Henallux/l'Unamur/la HEPN/...
Je suis en train de faire des démarches pour me réorienter. Entre autres, je suis intéressé(e) par...	- le métier de... - les études de ...
Et donc, j'aurais bien aimé...	- vous interviewer - interviewer (le nom du métier) de votre société - interviewer un étudiant qui pour l'instant est dans cette filière - interviewer un enseignant qui donne cours dans cette filière
... pour mieux me rendre compte des réalités...	- du métier de ... - des études de...

**Réaliser le débriefing de mes rencontres de professionnel(s),
d'enseignant(s), d'étudiant(s)**

Date et heure de rendez-vous :

Carte d'identité de la personne rencontrée

Nom, prénom :

Coordonnées (adresse, email, tél.) :

Profession/fonction/statut :

Institution/entreprise/école :

*** Trois nouvelles informations (3 éléments généraux que je retiens : infos, chiffres, images, etc.)**

*** Des réponses à mes questions**

*** Des observations (ce que j'ai vu, entendu, senti, ressenti...)**

*** Mes conclusions**

Réaliser des fiches "métiers"

(exemple type)

Métier exploré :

Sources :

Indique ce sur quoi tu t'es basé pour réaliser cette fiche :

- *rencontre d'un ou plusieurs professionnel(s) : qui ?*
- *visite de sites internet : lesquels ?*
- *consultation d'ouvrage(s) : lesquels ?*
- *réalisation d'un stage d'observation : où ?*

Description sommaire et « officielle » du métier

Indique en quelques lignes la description que l'on rencontre le plus couramment de ce métier.

Description du métier dans son quotidien

*Indique ce que **tu as appris** de ce qui caractérise concrètement le fait d'exercer ce métier au jour le jour : les tâches exercées, les horaires, les caractéristiques diverses du métier (ex : métier de relation, de mobilité, de responsabilité...).*

Pour exercer adéquatement ce métier...

*Indique ce que **tu as appris** des éléments importants à avoir pour exercer adéquatement ce métier : intérêts, valeurs, compétences...*

Etudes/formations permettant d'accéder à ce métier

Décris les types de formations possibles et identifie les institutions qui proposent ces formations. Analyse le contenu de ces formations (programmes de cours...) et compare-les entre elles.

Conclusion : Moi dans ce métier

- 1) *Prends du recul par rapport aux différentes informations rassemblées dans cette fiche : En sais-tu assez ? Y a-t-il des informations manquantes ? Des questions restent-elles en suspens ?*
- 2) *Fais le lien entre toi et ce métier : ce métier peut-il ou non te convenir et pourquoi ? Argumente en détails en faisant le lien entre le travail d'« exploration de soi » et ce que tu as appris sur le métier.*

Réaliser des fiches "Etudes/formations"

(exemple type)

Etudes/formation explorée(s) :

1) Sources : pour réaliser cette fiche j'ai...

Rencontré...

consulté les sites internet...

Consulté les ouvrages...

Participé à un/des cours de à

2) Description sommaire et « officielle » des études/de la formation

3) La grille des cours et au minimum ceux du Bloc 1

(à annexer)

4) A la lecture des grilles de cours, ce que j'apprends sur les prérequis et les intérêts à avoir pour réaliser cette formation/ces études

5) Identification des institutions qui proposent les études/la formation

6) Conclusions : Moi dans ces études ?

Est-ce que j'en sais assez ? Y a-t-il des informations manquantes ? Des questionnements encore à lever ?

Moi dans cette formation/ces études : *Cette piste peut-elle ou non me convenir et pourquoi ?*

Développe en détaillant chaque lien réalisé entre toi et les caractéristiques des études/de la formation.

Détaille également les liens que tu fais entre ces études/cette formation et ce que tu avais fait émerger sur toi et sur les métiers lors des activités du séminaire.