



Comment

Entretiens et guides d'entretien

Boîte à outils pour l'évaluation du paysage de l'agriculture numérique

JengaLab



TechChange



DEVELOPMENT
GATEWAY
An IREX Venture

BOÎTE À OUTILS POUR L'ÉVALUATION DU PAYSAGE DE L'AGRICULTURE NUMÉRIQUE: ENTRETIENS ET GUIDES D'ENTRETIEN

AOÛT 2023



Le programme DAS (Digital Advisory Support Services for Accelerated Rural Transformation) est un dispositif financé par une subvention du Fonds international de développement agricole (FIDA). Le consortium de partenaires DAS comprend Development Gateway : an IREX Venture, TechChange, et JengaLab.

Ce document a été produit avec l'aide financière du FIDA. Les résultats, opinions, interprétations et conclusions exprimés dans cette publication sont ceux des auteurs et ne reflètent pas nécessairement les vues du FIDA, de son Conseil d'administration, de ses membres ou de tout État membre qu'ils représentent. Le FIDA ne garantit pas l'exactitude des données incluses dans cet ouvrage. Les frontières, couleurs, dénominations et autres informations figurant sur les cartes de cet ouvrage n'impliquent aucun jugement de la part du FIDA quant au statut juridique d'un territoire ou à l'approbation ou l'acceptation de ces frontières.

Auteurs:

Development Gateway : une initiative de l'IREX

Annie Kilroy et Lindsey Fincham Avec le Soutien de Kelley Sams, Andrea Ulrich, Victoria Blackham et Christina Hernandez

TABLE DES MATIÈRES

Introduction et contexte	4
Élaboration d'un guide d'entretien	4
Étape 1: Réfléchir à l'objectif général, au sujet ou au résultat final	5
Étape 2: Diviser le sujet en sous-sections	5
Étape 3: Rédiger les questions	5
Tenir compte du flux	6
Écrire pour le public	7
Reformuler et réoutiller	8
Éléments à prendre en compte lors de l'entretien	9
Conseils et astuces pour les entretiens	8
Questions préférées	10
Questions générales qui se sont avérées utiles dans tous les contextes	10
Pour une évaluation du paysage des données agricoles	10

INTRODUCTION ET CONTEXTE

Les guides d'entretien sont une série de questions que l'équipe d'évaluation prévoit de poser lors des entretiens avec les informateurs clés. Pourquoi la méthodologie de Development Gateway met-elle l'accent sur les entretiens plutôt que sur les enquêtes, en particulier lorsque les enquêtes pourraient potentiellement atteindre plus de personnes et simplifier l'analyse quantitative? **Parce que les entretiens sont le meilleur moyen d'obtenir les informations dont vous avez besoin pour comprendre l'espace de décision et développer des histoires d'utilisateurs, des cas d'utilisation et des cartes des parties prenantes.** Il est très difficile d'obtenir le même niveau de détail avec une enquête standardisée.

Par conséquent, les entretiens d'évaluation de l'écosystème numérique adoptent une approche très humaine pour comprendre l'écosystème numérique et l'espace de décision dans lequel opère la personne interrogée. Les équipes d'évaluation doivent utiliser les entretiens pour comprendre avec empathie les besoins des utilisateurs, tester les hypothèses existantes et en cours d'élaboration concernant leurs besoins et l'espace décisionnel, et valider et revalider votre compréhension de ces besoins auprès d'utilisateurs réels. En d'autres termes, ces entretiens doivent être utilisés pour:

- Informer, tester et itérer votre compréhension des personas d'utilisateurs clés et des cas d'utilisation
- Développer une compréhension approfondie de l'**espace décisionnel** (incitations, mandats, capacités) d'un **persona utilisateur** donné.
- Recueillir des informations pour développer le contenu d'autres analyses

Bien qu'il soit important d'avoir une idée claire du type d'informations à recueillir lors d'un entretien, cette approche encourage la flexibilité. Bien que l'entretien lui-même soit censé être ouvert et qualitatif, les enquêteurs doivent utiliser efficacement un mélange de questions quantitatives et qualitatives, basées sur des récits. **Il est également important de réfléchir à l'enchaînement des questions, en particulier à celles qui permettront à la personne interrogée de se sentir à l'aise et d'instaurer un climat de confiance dès le début de l'entretien.**

ÉLABORATION D'UN GUIDE D'ENTRETIEN

La première étape de l'entretien est la création d'un guide d'entretien. Il s'agit d'un document qui décrit les questions que vous prévoyez de poser. Il doit s'appuyer en grande partie sur les recherches documentaires que vous avez déjà effectuées. Les étapes suivantes vous aideront à développer pleinement les questions, à écouter attentivement pendant l'entretien et à maintenir un degré constant de flexibilité.

ÉTAPE 1: RÉFLÉCHIR À L'OBJECTIF GÉNÉRAL, AU SUJET OU AU RÉSULTAT FINAL

La première étape de l'élaboration d'un guide d'entretien consiste à rédiger l'énoncé de l'objectif général de la recherche. Que devez-vous apprendre pour rédiger un rapport ou formuler des recommandations? Revenez toujours à cette déclaration générale lors de l'élaboration du guide d'entretien.

Il est également important de tenir compte de la logistique à ce stade. En règle générale, les entretiens ne devraient pas durer plus d'une heure, mais ils peuvent être plus courts en fonction du temps imparti et de la partie prenante concernée. Lors de l'élaboration du guide, gardez le temps à l'esprit. Identifiez les questions qui seront les plus efficaces et les plus appropriées pour une personne donnée en un minimum de temps. Par exemple, vous pouvez sauter les questions hautement techniques sur la ventilation et le calcul des données lorsque vous vous adressez à des décideurs politiques de haut niveau ; de même, vous pouvez dé-prioriser les questions de politique et de stratégie de haut niveau lorsque vous vous adressez à des analystes techniques ou à des agents de terrain.

ÉTAPE 2: DIVISER LE SUJET EN SOUS-SECTIONS

Une évaluation du paysage est un sujet de recherche très vaste. Il est à espérer que l'analyse documentaire aura permis de définir les limites de ce qui doit être inclus et exclu du champ de la recherche. Ces limites s'appliqueront également au guide d'entretien. Vous pouvez vous assurer que le champ d'application global est maintenu et que tous les aspects de la recherche sont couverts en divisant les questions en domaines thématiques.

Le guide d'entretien doit également être ventilé par type de personne interrogée. Identifiez toutes les parties prenantes potentielles d'un écosystème que vous souhaiteriez interroger. Par exemple, vous souhaitez peut-être disposer d'un guide pour les fonctionnaires ou les entrepreneurs numériques. Créez un guide d'entretien pour chaque type de partie prenante.

ÉTAPE 3: RÉDIGER LES QUESTIONS

Questions ouvertes

Privilégiez les questions ouvertes qui permettent à la personne de décrire son contexte, sa compréhension et son expérience spécifiques. Un exemple de question ouverte est "expliquez comment vous utilisez la technologie dans votre travail". La personne interrogée ne peut pas répondre à la question par un simple "oui", "non" ou "sept". Considérez ces questions ouvertes:

- Décrire/expliquer...
- Comment...
- Qu'est-ce que...
- Pourquoi...

→ **Une mise en garde s'impose:** Évitez les questions suggestives. Les questions suggestives

impliquent un certain niveau de partialité ou orientent une partie prenante vers une réponse spécifique. Par exemple, "dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec l'affirmation "le ministère de l'agriculture dispose des données dont il a besoin" ?" est une question suggestive. Dans ce scénario, l'implication est que la partie prenante est d'accord. Une formulation plus neutre serait : "Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non avec l'affirmation 'le ministère de l'agriculture dispose des données dont il a besoin' ?"

Autres types de questions

Si les questions ouvertes sont courantes dans ces évaluations, il peut également être utile de poser des questions d'échelle ou de classement, suivies d'une question ouverte. Cela permet non seulement d'ancrer les réponses des parties prenantes dans une compréhension et un contexte spécifiques, mais aussi de fournir des données quantitatives.

→ **Exemple d'échelle:** Sur une échelle de 1 à 5, 1 signifiant non préparé et 5 très préparé, dans quelle mesure êtes-vous prêt à utiliser les données collectées par le ministère de l'agriculture?

Suivi: Pouvez-vous expliquer pourquoi vous avez dit [nombre]?

→ **Exemple de priorité:** Selon vous, quelle devrait être la principale priorité du ministère de l'agriculture pour améliorer son utilisation des technologies?

- Ordinateurs/infrastructure/WiFi mis à jour
- Formation et perfectionnement des employés
- Investissement dans un système de gestion de l'information
- Autre, veuillez expliquer

→ **Suivi:** Pouvez-vous m'en dire plus sur la raison pour laquelle vous avez parlé de former les employés?

Note: Pour éviter les biais, inclure "autre" dans la liste des options potentielles afin de permettre des explications supplémentaires.

Questions finales

Enfin, pensez à demander "y a-t-il quelque chose que vous aimeriez ajouter?" ou "y a-t-il quelqu'un d'autre à qui nous devrions parler?" Ces questions peuvent s'avérer extrêmement utiles pour obtenir des informations dont vous ne soupçonnez pas avoir besoin, en particulier au moment où la personne interrogée se sent le plus à l'aise.

TENIR COMPTE DU FLUX

Il est important de réfléchir à la manière dont les questions s'enchaînent. Vous pouvez rédiger des questions "brise-glace" destinées à mettre la partie prenante à l'aise ; vous pouvez également concevoir

des questions différentes pour différents types de parties prenantes. Le guide doit vous donner une idée de la manière de passer d'une section à l'autre si des questions spécifiques n'aboutissent pas à des informations fructueuses ou si la partie prenante ne dispose pas d'informations sur ce sujet. Il doit également indiquer les domaines dans lesquels il convient d'approfondir la question.

Exemple: Utilisez-vous actuellement une technologie agricole numérique dans votre programme?

Sonde: Comment déterminez-vous la technologie à utiliser?

Si vous avez un co-intervieweur, assurez-vous que le guide identifie qui pose les questions particulières et décrit comment les questions de suivi doivent être traitées (une approche appropriée peut également être discutée avant l'entretien).

Pour vous assurer que le flux est cohérent, envisagez de tester le guide d'entretien avec un collègue. Parfois, le fait de poser les questions à voix haute permet de clarifier ce qui est le plus confortable.

ÉCRIRE POUR LE PUBLIC

Les questions doivent être spécifiquement adaptées à l'auditoire. Vous voudrez peut-être savoir comment le ministère de l'agriculture utilise les données sur la production agricole, mais poser la question à un agriculteur dans la rue ne produira pas d'informations utiles. Utilisez la recherche documentaire pour comprendre quels types d'informations les différentes parties prenantes possèdent et adaptez vos questions en conséquence. Si un guide était trop prescriptif, poser des questions ouvertes, modifier le flux des questions et écouter les réponses des parties prenantes peut vous aider à rectifier le tir au cours d'un entretien.

Interprétation

Dans certains contextes, vous aurez besoin d'un interprète. Dans ce cas, le fait d'envoyer les questions à l'avance à l'interprète - ou même de les lui montrer quelques minutes avant - peut mettre tout le monde à l'aise. L'interprétation augmente considérablement la durée de l'entretien, car chaque question et chaque réponse doivent être répétées deux fois. Il faut donc envisager de réduire le nombre de questions de 50 % ou plus. Par exemple, les entretiens sur Zoom peuvent prendre beaucoup de temps, même si la fonction d'interprétation simultanée est utilisée pour accélérer le processus.

En outre, l'interprétation est souvent faite par la personne présente. Cela peut entraîner la perte d'un contexte tangentiel, même si l'on répond à une question directe. Une bonne approche consiste à s'entretenir avec l'interprète avant ou après l'entretien pour s'assurer que toutes les informations ont été recueillies. Lorsque le budget le permet, il peut également être utile d'obtenir une traduction de l'enregistrement.

Se préparer à l'inattendu

En pensant au public, préparez-vous à l'inattendu. Envisagez les scénarios suivants:

- Le ministre de l'agriculture n'est pas disponible le jour ou à l'heure prévue pour l'intervention et un assistant le remplace.
- Vous aviez prévu l'entretien avec une seule personne, mais vous vous retrouvez dans une salle avec trois personnes ou plus.
- Un analyste de données est interrogé, mais son superviseur est à proximité.
- L'entretien a été organisé par un tiers et la personne interrogée n'a rien à dire sur le sujet.

- Vous et votre interlocuteur ne parlez pas la même langue et n'avez pas de traducteur.
- C'est votre dernier jour d'entretien, mais vous attendez un appel Zoom pendant 45 minutes et la personne interrogée ne se présente pas.

Ces scénarios ne sont pas rares lors d'un entretien. L'idéal est d'avoir un plan pour les scénarios courants mais inattendus. Être compréhensif et suffisamment flexible pour faire face aux circonstances imprévues mènera inévitablement au succès.

REFORMULER ET RÉOUTILLER

Avant la phase d'entretien

À bien des égards, votre guide d'entretien peut être considéré comme un résultat analytique ou un produit livrable d'une évaluation du paysage, car il vous aidera, vous, vos partenaires et les parties prenantes, à clarifier les objectifs de l'évaluation. Avant de déployer complètement votre guide d'entretien, prenez le temps de **vous asseoir avec vos homologues pour recueillir leurs commentaires**. Il peut également être utile de partager le guide avec vos homologues au sein des agences ou des départements que vous prévoyez d'interroger.

Pendant la phase d'entretien

Certaines questions d'un guide peuvent ne pas fonctionner dans des entretiens particuliers, même si vous les avez déjà posées dans d'autres sessions. Chaque fois que vous utiliserez le guide d'entretien, vous en apprendrez davantage sur les questions qui sont efficaces, confuses ou inadéquates. Envisagez de modifier l'ordre, le cadre ou la méthode des questions. Dans certains cas, vous pouvez ajouter au guide des questions portant sur des sujets que vous aviez initialement écartés. Cette approche est flexible et peut être mise à jour si nécessaire.

ÉLÉMENTS À PRENDRE EN COMPTE LORS DE L'ENTRETIEN

Pour réussir, il est essentiel de planifier à l'avance les présentations, la logistique et les amabilités.

Introductions/Conclusions - Si cela ne figure pas dans le guide, prévoyez une introduction de base. Dites à la personne interrogée qui vous êtes, à quelle organisation vous appartenez, pourquoi vous êtes intéressé par ce sujet et ce qu'il adviendra des informations fournies. Donnez à la personne interrogée le temps de faire de même. La présentation est également l'occasion d'établir une relation de confiance avec la personne interrogée. Si plusieurs personnes sont présentes, décidez à l'avance qui fera les présentations.

En ce qui concerne les conclusions, veillez à planifier des sessions de suivi et à fournir vos coordonnées aux personnes interrogées (cela leur permettra de vous contacter si elles ont des questions/informations supplémentaires). En outre, indiquez aux personnes interrogées comment

trouver les résultats du projet. Vous pouvez également leur proposer de leur envoyer les rapports finalisés.

Notes et enregistrements - Si possible, demandez aux personnes interrogées si vous pouvez prendre des notes et/ou enregistrer avant l'entretien ou pendant l'introduction. L'enregistrement est particulièrement utile s'il n'y a qu'un seul intervieweur. S'il y a deux intervieweurs, prendre des notes peut suffire, mais il est essentiel de déterminer qui prendra les notes avant l'entretien. Dans certains cas, vous devez offrir aux personnes interrogées une copie des notes ou de l'enregistrement si elles le souhaitent. En outre, informez les personnes interrogées de la date à laquelle les notes et les enregistrements seront détruits ou si les dossiers seront conservés à long terme.

Cartes de visite - Dans de nombreux contextes, l'échange de cartes de visite fait partie intégrante des entretiens. Nous vous recommandons de disposer de cartes de visite traditionnelles en papier, même si cela semble démodé dans votre propre contexte professionnel.

CONSEILS ET ASTUCES POUR LES ENTRETIENS

Vous trouverez ci-dessous quelques conseils et astuces pour mener à bien les entretiens d'évaluation des écosystèmes:

- Une conversation informelle au début de l'entretien peut aider les personnes interrogées à se sentir plus à l'aise et vous permettre de mieux comprendre leur rôle (et les questions qui les concernent ou non).
- Dans votre guide d'entretien, veillez à ce que les questions obligatoires ou facultatives soient clairement indiquées.
- Établissez un plan de travail avec vos collègues. Qui s'occupe de quelle partie des notes ? Qui fait l'introduction ? Qui conclut ?
- Dans l'idéal, une personne devrait être désignée pour prendre des notes pendant l'entretien. Dans certains cas, les personnes qui ont mené seules des entretiens d'évaluation demandent si l'entretien peut être enregistré, afin qu'elles-mêmes ou un autre membre de l'équipe puissent ensuite transcrire les notes.
- Prévoyez suffisamment de temps après les entretiens pour traiter et classer les notes. Bien que ce processus puisse prendre deux à trois fois plus de temps que l'entretien lui-même, il n'en est pas moins important. Vous pouvez réduire les délais en traitant les notes quotidiennement, lorsqu'elles sont encore fraîches dans votre esprit.
- Notez les actions de suivi ou les connexions liées à chaque entretien.

Questions préférées

Les exemples suivants devraient donner une idée des types de questions utiles.

Questions générales qui se sont avérées utiles dans tous les contextes:

Q: Parlez-moi de votre projet/programme. Quels sont les défis auxquels vous avez été confrontés? Quels seraient pour vous les principaux éléments facilitateurs?

Q: Quel est, selon vous, le plus grand risque de ce projet, de cette idée ou de ce plan?

Q: Si vous pouviez changer un aspect immédiat pour faciliter votre travail ou lui donner plus d'impact, quel serait-il?

Q: Y a-t-il, selon vous, des éléments que nous devrions prendre en considération mais qui ne le sont pas?

Pour une évaluation du paysage des données agricoles :

Q: Si vous pouviez faire une recommandation sur le renforcement des données ou des capacités numériques pour le secteur agricole, quelle serait-elle?

→ *Pourquoi cette question est-elle utile ?* La personne interrogée est invitée à établir des priorités (dans ce contexte spécifique, la formation et le renforcement des capacités). Il peut être utile de demander une liste de tous les défis liés aux données et à la technologie, mais parfois, le fait de demander une seule priorité peut être éclairant.

Q: Quelles sont les solutions d'agriculture numérique les plus utilisées en [pays]?

→ *Pourquoi cette question est-elle utile?* C'est une excellente occasion de valider ou d'approfondir les informations que vous avez recueillies lors de votre étude documentaire. Des questions complémentaires utiles, qui permettent de savoir dans quelle mesure une solution agricole est utilisée ou appréciée (ou ne l'est pas), peuvent également être instructives et mettre en évidence les difficultés rencontrées par les petits exploitants agricoles dans l'utilisation de la technologie.

Q: À votre avis, quels sont les défis les plus courants auxquels sont confrontés les agriculteurs de [pays] ? L'un de ces défis peut-il être résolu à l'aide d'une solution numérique ou de données?

→ *Pourquoi cette question est-elle utile?* Cette question permet à la personne interrogée de partager son expérience et son interprétation des défis auxquels sont confrontés les agriculteurs d'un pays, tout en gardant la conversation centrée sur les données ou les solutions numériques. La personne interrogée peut répondre par des solutions, des idées ou des défis qui n'ont pas encore été soulevés dans votre recherche.

JengaLab



TechChange



DEVELOPMENT
GATEWAY
An IREX Venture