



L'entrevue des parties prenantes

Objectifs principaux de l'outil

- ✓ Déclencher ou amorcer les échanges
- ✓ Se donner des assises communes
- ✓ Explorer et réfléchir collectivement
- ✓ Prioriser et décider ensemble
- ✓ Faire des bilans et évaluer
- ✓ Lire sa collectivité

Étapes du processus de planification collective

- ✓ État de situation / diagnostique
- ✓ Vision partagée de changement
- ✓ Planification stratégique
- ✓ Planification des opérations et de la gouvernance
- ✓ Mise en œuvre et suivi
- ✓ Bilan et évaluation stratégique

Taille du groupe

- Petit
10 et -
- Moyen
10-30
- Grand
30-75
- T-grand
75 et +

Durée de l'animation

60 à 120 minutes

L'entrevue des parties prenantes

Description sommaire

L'entrevue des parties prenantes est d'abord et avant tout une méthode de cueillette d'informations. Néanmoins, bien animé dans le cadre d'une démarche collective, cet outil peut s'avérer précieux. En effet, l'entrevue des parties prenantes peut permettre à un groupe ou un acteur collectif (le tout) de mieux saisir la relation et les attentes de chacun des éléments (les parties) qui le constituent et ce, face à lui-même. Par exemple, cette méthode permettra à une table de concertation de mieux saisir la relation et les attentes des différentes organisations membres de la Table et ce, face à la Table. Aussi, l'entrevue des parties prenantes permet de favoriser l'évolution des relations et des partenariats. Par exemple, l'outil peut permettre à une organisation de mieux saisir la perception de ses partenaires face à son développement futur.

♥ La valeur ajoutée

J'ai utilisé l'entrevue des parties prenantes lors de l'animation de divers événements rassembleurs. Dans un cas, c'était une université qui désirait mieux saisir les attentes de ses partenaires quant au rôle qu'elle devrait jouer dans le développement de la région. Dans un autre cas, c'était pour permettre aux différentes organisations partenaires d'une table de concertation des aînés d'exprimer de façon structurée et non menaçante leurs attentes et leurs souhaits d'amélioration dans le fonctionnement de la Table. À chaque fois, les gens ressortent enrichis et transformés de s'être vraiment mis à l'écoute du point de vue de l'autre.

Sébastien Martineau

Conseiller en développement collectif

🌱 Prérequis

Il est important d'avoir une ouverture aux points de vue adverses, une volonté sincère de se mettre en mode écoute et une capacité à recevoir des critiques. Les réponses qui seront livrées au cours de l'entrevue peuvent être de différentes natures et ne sont pas toujours complaisantes. Néanmoins, c'est précisément ce degré d'authenticité dans les réponses qui est recherché afin d'être une source d'amélioration pour l'acteur collectif ou pour l'organisation.

✍ Matériel requis

- Un canevas d'entrevue qui présentera les consignes, les questions, et qui permettra l'archivage des réponses.



L'entrevue des parties prenantes



📋 Préparation

Vous devez préparer un canevas d'entrevue. Le canevas de base comporte les cinq questions suivantes qui peuvent bien sûr être adaptées, modifiées ou tout simplement retirées.

1. Que tentez-vous de développer dans votre propre organisation (ou secteur, municipalité, etc.), et quelle pourrait être la contribution de l'acteur collectif (la Table, le Regroupement, le Réseau, etc.) à ce que vous tentez de développer?
2. À quoi jugeriez-vous que la contribution de l'acteur collectif vous a été utile ou non?
3. Avez-vous un exemple concret (un projet, un événement, un outil, etc.) qui est passé ou en cours qui illustre bien le genre de collaboration que votre organisation souhaite entretenir avec l'acteur collectif?
4. Si l'acteur collectif pouvait changer deux choses dans sa façon de faire dans son fonctionnement actuel, qu'elles seraient les deux choses les plus utiles pour votre organisation? Pourquoi?
5. Y a-t-il des contraintes (propres à votre organisation ou au contexte) qui peuvent vous avoir empêché de collaborer efficacement avec l'acteur collectif jusqu'ici?

Vous pouvez ajouter toute autre question qui vous apparaisse pertinente, l'important ici est de se mettre à la recherche de la perspective de chacune des parties (les organisations) face au Tout (l'acteur collectif), ou de l'autre organisation face à la nôtre.

Vous devez aussi former des paires d'intervieweur/interviewé en amont de la rencontre. Chaque paire devrait être formée de représentant d'organisations différentes, de secteurs différents ou de territoire différents.

📋 Déroulement de l'animation

ÉTAPES

1. Présentation de l'activité (10-15 min.)

Expliquez :

- que pour permettre à un acteur collectif ou une organisation de s'améliorer, il est primordial d'aller consulter ses partenaires et de comprendre leur point de vue, leur réalité;
- que le fait de mieux comprendre ces différentes perspectives permet de transformer le regard que l'on porte soi-même sur notre acteur collectif ou sur notre organisation;
- que le fait de mieux saisir ces différentes perspectives organisationnelles ou individuelles n'engagent pas automatiquement l'acteur collectif ou l'organisation à devoir répondre à tous ces attentes exprimées. Néanmoins, cela lui fournit des pistes pour son développement futur;
- qu'en conséquence, l'opportunité de pouvoir exprimer nos attentes organisationnelles par l'exercice de l'entrevue ne devrait pas nous amener à croire que l'acteur collectif se pliera à toutes nos demandes. En effet, par définition, l'acteur collectif doit viser à répondre aux attentes communes. Néanmoins, cet exercice permet de dégager ce qu'il y a de commun dans les attentes de chacune des organisations.



📄 Déroulement de l'animation (suite)

Lisez à voix haute :

- **Les consignes :**
 - En duo, vous devez mener deux entrevues afin de mieux comprendre vos points de vue mutuels face à l'acteur collectif/l'organisation.
 - À tour de rôle, vous occuperez la position d'intervieweur et d'interviewé.
 - Vous devez archiver LISIBLEMENT les réponses sur le canevas d'entrevue.
 - Durée : 30 à 40 minutes par entrevue (x 2)
 - L'objectif souhaité : MIEUX COMPRENDRE / MIEUX SE COMPRENDRE.

Bonifiez ces consignes ou élaborer vos propres consignes au besoin.

- **Les questions d'entrevue :**

Lisez chacune des questions du canevas et assurez-vous que les participants comprennent bien le sens de chacune d'elles. Répondez aux questions le cas échéant.

Installez l'esprit souhaité de l'entrevue :

- **Pour l'interviewer :**
 - Le but ici est de se décentrer de son propre point de vue, de se mettre à l'écoute active du point de vue de l'interviewé et de l'accueillir. Il s'agit d'archiver les réponses, notamment en reformulant les propos de l'interviewé. Si les réponses de l'interviewé ne sont pas claires ou ne font pas de sens pour l'intervieweur, il s'agit pour lui de poser des questions de clarification pour mieux comprendre. Il ne faut pas entrer en mode dialogue avec l'interviewé mais bien se centrer sur sa propre réalité.
- **Pour l'interviewé :**
 - Le but ici est de livrer de façon la plus honnête et authentique possible le point de vue de son organisation/secteur/territoire face à sa propre réalité et face aux attentes envers l'acteur collectif ou l'organisation partenaire. En ce sens, il ne s'agit pas d'être complaisant ou de vouloir répondre aux questions en considérant les besoins des autres organisations partenaires de l'acteur collectif. Conséquemment, l'interviewé peut se permettre d'être critique tout en étant constructif, dans le mesure où l'objectif ici est notamment de trouver de possibles améliorations.

2. Les participants mènent leurs entrevues (60-80 min.)

Durant cette période, le rôle de l'animateur consiste essentiellement à être gardien du temps. Il doit s'assurer que chaque duo ne s'étende pas trop longtemps sur chacune des questions, afin que l'ensemble de celles-ci soient couvertes dans la durée prévue de l'entrevue.

Après environ 15 minutes, il pourra faire le tour des duos pour s'informer de l'avancement des travaux. Il pourra aussi rappeler au grand groupe, ponctuellement et à voix haute, le temps restant à l'entrevue.



Déroulement de l'animation (suite)

3. Mise en commun (15-30 min.)

Sur une base volontaire, les participants sont invités par l'animateur dans un premier temps à témoigner de leur appréciation de cette expérience d'entrevue de façon globale, en tant qu'intervieweur ou interviewé. (5-10 min.)

Ensuite, des questions d'analyse collective telles que celles-ci peuvent être posées par l'animateur (15-20 min.) :

- Qu'est-ce que cette entrevue vous a permis d'apprendre ?
- Avez-vous été étonné ou surpris de quelque chose ?
- Est-ce que cela vous apparaît réaliste ?
- Comment souhaiteriez-vous réinvestir l'ensemble de ces informations utiles pour le futur de notre acteur collectif ou de notre organisation ?

Notes



🔥 Pièges à éviter

Le piège principal de cet exercice consiste dans le fait que la personne qui mène l'entrevue (l'intervieweur) peut, face à l'expression des attentes ou souhaits de la personne interviewée, facilement et rapidement être tentée de justifier les actions passées ou actuelles de son organisation ou de l'acteur collectif. Or, ce n'est pas le but de l'exercice et il faut donc s'assurer dès le départ que les gens en comprennent bien le sens.

Aussi, un autre piège est de ne pas donner de suite à l'exercice qui, bien que fort mobilisant sur le coup, ne permet pas en soit de réel changement. L'information recueillie et analysée collectivement «à chaud» devrait être synthétisée, ultérieurement, pour permettre le passage à l'action, via la production d'un [plan de match](#) par exemple. .

⊕ Suggestions et variantes

Si vous considérez ou si les acteurs eux-mêmes sentent qu'ils ne sont pas prêts à se livrer en face-à-face à ce genre d'exercice, de par son aspect sensible, vous pourriez plutôt faire l'entrevue sous forme de sondage anonyme sur une plateforme en ligne. Les participants pourraient bénéficier d'un délai de quelques semaines pour remplir le sondage. Les résultats des réponses individuelles à chacune des questions pourraient être synthétisés par une personne responsable (et idéalement neutre) et pourraient faire l'objet d'une présentation lors d'une prochaine rencontre collective. Une fois les résultats de la synthèse présentés, vous pourriez animer une analyse collective afin que les acteurs puissent commenter/bonifier les résultats communs. Ceci est beaucoup moins impliquant qu'une entrevue en face-à-face et permet néanmoins de saisir les différents points de vue présents dans le groupe face à chacune des questions.

✓ Référence

Pour en apprendre davantage sur l'entrevue des parties prenantes comme méthode de cueillette d'informations :

- https://www.youtube.com/watch?time_continue=277&v=88wvbwwNeHY
- <https://methods.18f.gov/discover/stakeholder-and-user-interviews/>

Notes
