

Entrevue des parties prenantes

Objectifs de l'outil

- Réfléchir et analyser collectivement

Durée de l'animation

- 60 à 120 minutes
- 120 minutes et plus

Taille du groupe

- Moins de 10 personnes
- 10 à 50 personnes

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 qu'ont les différentes organisations membres de la table envers 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 quant 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 personnes âgées d'exprimer de façon structurée et non menaçante leurs attentes et leurs souhaits d'amélioration dans le fonctionnement de la table. 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

Matériel requis

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

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.

Entrevue des parties prenantes

Déroulement de l'animation

Préparation

Vous devez préparer un canevas d'entrevue. Le canevas de base comporte les 5 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.) 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 son fonctionnement actuel, quelles 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 empêcher de collaborer efficacement avec l'acteur collectif jusqu'ici?

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

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

ÉTAPE 1 Présentation de l'activité

 10 À 15 MINUTES

Expliquez que :

- Pour permettre à un acteur collectif ou à une organisation de s'améliorer, il est primordial d'aller consulter ses partenaires et de comprendre leur point de vue, leur réalité.
- Le fait de mieux comprendre ces différentes perspectives permet de transformer le regard que l'on porte soi-même sur notre acteur collectif ou notre organisation.
- 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 toutes ces attentes exprimées. Néanmoins, cela lui fournit des pistes pour son développement futur.
- En conséquence, l'occasion 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.

Entrevue des parties prenantes

Déroulement de l'animation

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 ou l'organisation.
 - À tour de rôle, vous occuperez la position de personne intervieweuse et d'interviewée.
 - Vous devez archiver LISIBLEMENT les réponses sur le canevas d'entrevue.
 - Durée : de 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 personnes participantes comprennent bien le sens de chacune d'elles. Répondez aux questions le cas échéant.

- **Installez l'esprit souhaité de l'entrevue :**

- *Pour la personne intervieweuse :*
 - Le but est de se décentrer de son propre point de vue, de se mettre à l'écoute active du point de vue de la personne interviewée et de l'accueillir. Il s'agit d'archiver les réponses, notamment en reformulant ses propos. Si les réponses de l'interviewée ne sont pas claires pour la personne intervieweuse, elle doit poser des questions de clarification pour mieux comprendre. Il ne faut pas entrer en mode dialogue avec l'interviewée, mais bien se centrer sur sa propre réalité.
- *Pour la personne interviewée :*
 - Le but 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 de faire preuve de complaisance ou de vouloir répondre aux questions en considérant les besoins des autres organisations partenaires de l'acteur collectif. Conséquemment, l'interviewée peut se permettre d'être critique tout en étant constructive dans la mesure où l'objectif est notamment de trouver de possibles améliorations.

ÉTAPE 2 Les participant·es mènent leurs entrevues

 60 À 80 MINUTES

Durant cette période, le rôle de la personne qui anime consiste essentiellement à être gardienne du temps. Elle doit s'assurer que chaque duo ne s'étend 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, elle pourra faire le tour des duos pour s'informer de l'avancement des travaux. Elle pourra aussi rappeler au grand groupe, ponctuellement et à voix haute, le temps restant à l'entrevue.

Entrevue des parties prenantes

Déroulement de l'animation

ÉTAPE 3

Mise en commun

 15 À 30 MINUTES

Sur une base volontaire, dans un premier temps, les participantes et participants sont invités par la personne qui anime à témoigner de leur appréciation de cette expérience d'entrevue de façon globale en tant que personne intervieweuse ou interviewée (5 à 10 minutes).

Ensuite, des questions d'analyse collective comme celles-ci peuvent être posées par la personne qui anime (15 à 20 minutes.) :

- Qu'est-ce que cette entrevue vous a permis d'apprendre?
- Certains éléments ont-ils généré de la surprise ou de l'étonnement?
- 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?

Pièges à éviter

Le piège principal de cet exercice réside dans le fait que devant l'expression des attentes ou des souhaits de la personne interviewée, la personne qui mène l'entrevue (l'intervieweuse) peut 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, par la production d'un plan de match par exemple.

Suggestions et variantes

Si vous considérez ou si les personnes participantes sentent qu'elles ne sont pas prêtes 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 participant-es 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 acteur·rices puissent commenter et bonifier les résultats communs. C'est beaucoup moins impliquant qu'une entrevue en face-à-face et permet néanmoins de saisir les différents points de vue du groupe face à chacune des questions.

Références

Références

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

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

CommunAgir



PourEmporter