



Méthode 3

L'entretien avec les habitants

Pourquoi utiliser cette méthode ?

Parler directement avec les habitants lors d'entretiens semi-dirigés permet à la fois de créer du lien avec eux (surtout s'ils ne vous connaissent pas du tout), mais aussi de recueillir leurs impressions et besoins. Ainsi, les actions que vous mettrez en place répondront véritablement à des demandes formulées et pourront être en même temps un point de départ à l'implication des coopérateurs dans la vie du quartier et de l'immeuble. Cette méthode vise à obtenir des données qualitatives. Pour des données plus quantitatives, se reporter à la fiche portant sur la méthode du questionnaire.

Dans quels types de situation ?

- ✓ Pour recueillir les besoins des habitants afin d'identifier un ou plusieurs projets à développer pour y répondre
- ✓ Pour recueillir des idées de projets dans lesquels les habitants aimeraient s'investir
- ✓ Si vous avez une idée de projet, pour vérifier qu'il intéresse les résidents
- ✓ Pour créer du lien et coconstruire les projets avec les résidents (cette méthode peut d'ailleurs être appliquée avant la veille, qui sera adaptée aux résultats de ces échanges)
- ✓ Pour confronter les informations que vous avez recueillies par ailleurs avec le point de vue des habitants

Comment faire ?

Étape 1

Préparez les questions en amont de l'entretien. Les questions doivent être ouvertes pour que la personne que vous allez interroger ait la possibilité de développer ses idées et de s'exprimer le plus librement possible. Les questions vous permettront d'avoir un fil directeur lors de votre échange avec l'habitant, pour que vous gardiez vos objectifs en tête.



Astuce :

Pour plus de conseils sur la préparation de l'entretien, vous pouvez vous reporter aux vidéos suivantes :

- Karine RAÏES, Professeure Associée de marketing à emlyon business school, « L'entretien qualitatif » : <https://www.youtube.com/watch?v=GDMuWu241Jo>
- Denis La Mache, docteur de l'EHESS, « La technique de l'entretien en sciences sociales » : https://www.youtube.com/watch?v=kV_IRJM6EAY



Fiche Exemple d'outil n°1

Étape 2

Une fois la préparation terminée, il est essentiel de pouvoir **informer les habitants de votre désir de les rencontrer**. Pour ce faire, vous pouvez leur envoyer un mail d'information sous un format ludique, comme une petite affiche colorée. L'information peut également passer par le biais du syndicat et d'un affichage dans les parties communes.

Sur ces affiches, il sera utile de mettre un numéro de téléphone et une adresse mail afin que les habitants puissent vous contacter directement. Pour le numéro de téléphone, il est plus aisé s'il s'agit de celui de la personne qui fera les entretiens.

Vous pouvez faire de même avec l'adresse mail, ou bien en créer une pour cette occasion. Vous pouvez également demander aux habitants qui vous contactent pourquoi ils sont intéressés par le projet. Cela pourrait vous aider à affiner votre démarche vis-à-vis de vos coopérateurs et coopératrices.

Étape 3

Au fur et à mesure des retours que vous aurez des habitants, organisez les entretiens en fonction de leur agenda et du vôtre. Il sera peut-être nécessaire de voir les personnes le soir, après leurs horaires de travail. Choisissez un lieu qui mette la personne à l'aise, par exemple chez elle ou dans les locaux de sa résidence (partie commune, cours extérieur, etc.), qui lui seront plus familiers que les locaux de la coopérative. Si cela est plus facile – surtout dans le contexte sanitaire actuel – l'entretien peut avoir lieu en visio ou par téléphone, plutôt qu'en présentiel.



Astuce :

Choisissez impérativement un lieu calme. Cela permettra à tous les participants de se concentrer sur les échanges sans être dérangés par des bruits extérieurs, et garantira la bonne qualité de votre enregistrement si vous procédez ainsi.

Étape 4

Menez l'entretien le Jour J. Il est important d'enregistrer les entretiens ou d'être à deux.

L'enregistrement peut faciliter la tâche de la personne qui les mène, surtout si elle est seule, car elle n'aura pas besoin de prendre des notes et pourra se concentrer davantage sur la conversation et sur les questions à poser. Cela permettra de fluidifier les échanges et de mettre à l'aise la personne interrogée. Il en est de même si vous êtes plusieurs ; une personne peut prendre les notes et l'autre mener l'entretien.



Bonne pratique :

Vous pouvez faire remplir une carte mentale à votre interlocuteur ( *Fiche méthode 4 : Carte mentale*) en début d'entretien, car elle peut constituer une bonne entrée en matière.



Bonne pratique :

Finissez l'entretien en demandant à votre interlocuteur ou interlocutrice pourquoi il ou elle a accepté d'y participer, ce qui l'a motivé, s'il ou elle avait des attentes spécifiques, et si l'entretien a répondu à ses attentes ou s'il ou elle souhaite aborder d'autres sujets.

Étape 5

Réécoutez ou relisez les entretiens et notez les éléments importants (associations connues, forces et faiblesses du quartier, vie du quartier que la personne souhaiterait voir se développer, projets pour lesquels elle aimerait participer, etc.). Si vous avez pris des notes, c'est le moment de mettre un peu d'ordre en formulant des phrases complètes pour être sûrs de tout comprendre quand vous ou quelqu'un d'autre les relira.



Astuce :

La réécoute peut-être longue et il peut être judicieux de partager la tâche entre plusieurs personnes.

Étape 6

Une fois l'ensemble des entretiens réalisés, **reprenez toutes les notes afin de les compiler**. Vous pouvez déterminer des grands axes de ce que les habitants souhaitent. A noter que ces grands axes peuvent changer selon l'âge, le sexe, la situation familiale ou l'ancienneté de l'installation. Faites un tableau avec les thèmes en colonnes et le profil en lignes.



Astuce :

Vous avez la possibilité de réadapter les questions après quelques entretiens, mais également de le faire au cours d'un échange, car le semi-directif vous donne assez de liberté !



Fiche Exemple d'outil n°2

Combien de temps est nécessaire ?

- Pour la préparation des entretiens : 1 jour
- Déroulé d'un entretien : on estime entre 1h et 1h30 le temps adéquat pour mener un entretien complet (le temps de mettre à l'aise l'interlocuteur et de lui laisser le temps de réfléchir à ses réponses)
- Relecture et mise en forme d'un entretien d'1h par prise de notes : 2h
- Retranscription d'un entretien enregistré : 1h pour 30min d'entretien



Astuce :

Si vous avez enregistré l'entretien, ne cherchez pas à tout retranscrire, écrivez seulement les grandes idées. Cela vous fera gagner beaucoup de temps.



Pour plus d'informations sur l'organisation du dossier « diagnostic territorial », voir la **fiche méthode n°8 : Construire et organiser son diagnostic**.

Entretien individuel ou en groupe ?

Vous pouvez mener des entretiens individuellement ou en groupe. Les deux méthodes sont pertinentes et comprennent leurs avantages et leurs défauts :

- **Vous pouvez proposer à un groupe d'habitants de faire un entretien à plusieurs**, surtout si ce sont des résidents anciennement installés ou qui se connaissent bien entre eux (membres du syndic, voisins proches, etc.). Cet entretien de groupe sera un peu plus informel, mais peut permettre de créer une relation plus aisée avec la coopérative. C'est aussi un gain de temps pour vous par rapport à l'entretien individuel. L'inconvénient de cette pratique est la hiérarchisation qui risque de se mettre en place entre les participants, et certains individus pourraient alors se censurer du fait du regard de leurs voisins ;
- La pratique la plus utilisée est **le face à face avec un habitant et un ou deux membres de la coopérative**. Ce format est beaucoup plus formel que la première option, mais il permet d'aller à l'essentiel et la parole de la personne sera plus libre à condition d'établir une relation d'écoute et de confiance. Cela vous donne également l'occasion de rencontrer de nouveaux résidents.



Thème / sujet	Questions possibles	Précisions / relances envisageables	Éléments de réponses recherchés
Commerces	Etes-vous satisfait.e des commerces de proximité ?	<ul style="list-style-type: none">- Mode de transport et temps pour s'y rendre- Consommation de produits bio- ...	Satisfaction / insatisfaction sur : <ul style="list-style-type: none">- La distance- Le choix des produits- Les prix- ...

Thème / sujet :

Thèmes que vous souhaitez aborder pendant l'entretien (vie de quartier, loisirs, etc.). Vous n'êtes pas obligé.es de suivre l'ordre dans lequel vous les avez rédigés, mais cela peut permettre de structurer l'entretien et de vous assurer que vous avez obtenu toutes les informations que vous recherchez sur chaque sujet.

Questions possibles :

Vous pouvez noter les questions que vous voulez poser. Celles-ci doivent vous servir de repères mais vous n'avez pas à les suivre à la lettre car cela risquerait de gêner la fluidité de l'entretien.

Exemples de questions à poser :

Depuis combien de temps êtes-vous résident.e dans cet immeuble ?

Pourquoi êtes-vous venu.e habiter dans ce quartier / ville ?

Comptez-vous rester ? Si oui, pour combien de temps ?

Où allez-vous faire vos courses ? Etes-vous satisfait.e des commerces de proximité ?

Connaissez-vous des associations dans le coin, si oui lesquelles ? Les utilisez-vous ?

Qu'est-ce qui manque dans le quartier et dans la vie de quartier selon vous ?

Quels changements souhaiteriez-vous voir dans le quartier ? Pourquoi ?

Seriez-vous prêt.e à participer à un projet de groupe ? Si oui, quels types de projets ?

Autres commentaires que vous souhaiteriez faire ?

Relances :

Prévoir en amont des relances permettra de dynamiser l'entretien et de ne pas se retrouver sans savoir comment passer à la suite. Moins générales que les questions, les relances peuvent aussi permettre d'affiner certains points du sujet qui vous paraissent particulièrement intéressants.

Éléments de réponse recherchés :

Cette case doit en réalité être remplie avant les questions et les relances. Listez les informations que vous souhaitez absolument obtenir, puis vous rédigerez les questions en fonction de ces informations.



Exemple d'outil

Tableau de restitution

Profils	Asso fréquentées	Forces du quartier	Faiblesses du quartier	Commentaires sur la vie de quartier	Projets à mettre en place	Etc.
Jeunes célibataires						
Jeunes couples						
Familles monoparentales						
Retraités installés depuis +10 ans						
Etc.						