

Conduite du travail sur le terrain : ce que doivent faire les interviewers

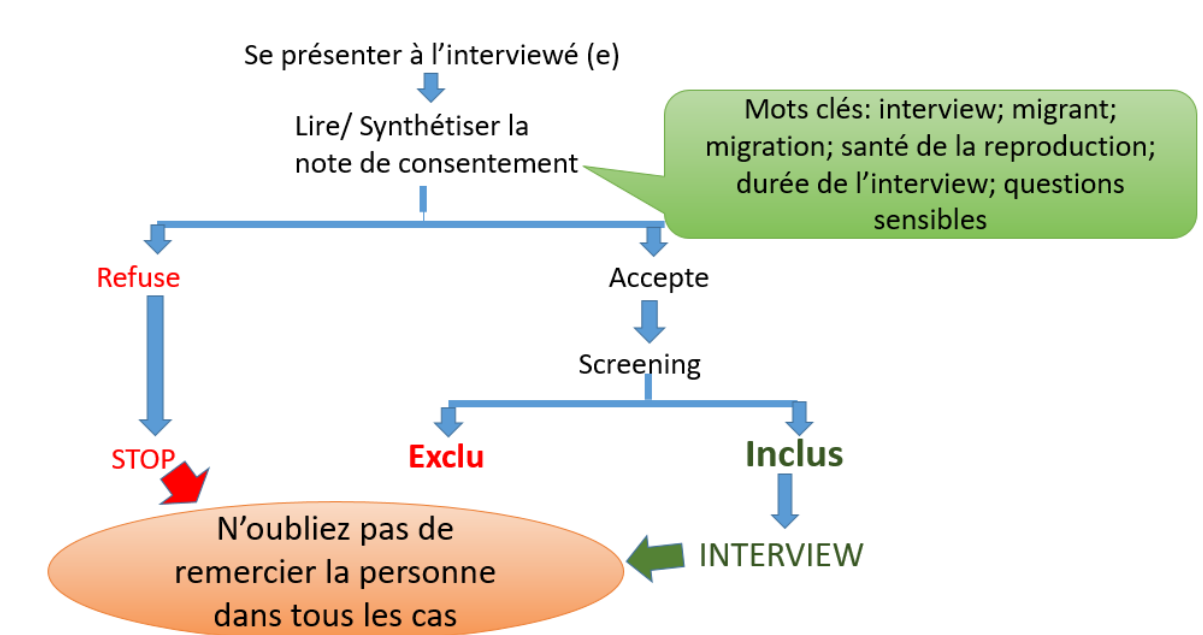
1. Assurez-vous que vous disposez des documents et outils suivants :

- Votre téléphone mobile chargé sans oublier de prendre le chargeur avec vous,
- la cartographie des migrants
- le tableau de répartition des interviewers par quartier/segment et par jour
- un carnet de notes et un stylo
- à compléter le cas échéant

2. Recrutement de l'interviewé(e)

- Rendez vous à la localité/segment tel que planifié par le team leader
- Lisez bien les points de repère au niveau de cette localité/segment sur la cartographie et rendez vous à un repère,
- Présentez vous poliment comme vous l'êtes à la personne repérée et présentez les raisons de votre présence (interview avec les migrants âgés entre 18 et 29 ans dont les résultats seront utilisés à deux niveaux : (i) **le niveau international** pour la **Déclaration de New York pour les réfugiés et les migrants** d'une part et la Commission des Nations Unies pour la population et le développement de **2018** d'autre part et (ii) **le niveau national** pour le **plaidoyer** auprès des autorités afin d'améliorer l'accès des migrants aux services de santé)
- Si la personne accepte l'interview, demandez- lui de proposer un endroit tranquille où vous allez conduire l'interview et boire un café ou rafraichissant.
- Si la personne refuse ou s'avère non éligible, remerciez la quand même et identifiez une autre au niveau du même point de repère.

Le schéma ci-après résume la démarche que vous adopterez dans le recrutement des interviewés :



3. Comment conduire une interview ?

a) Comment établir de bons rapports avec la personne interviewée

En tant qu'interviewer, votre première responsabilité est d'établir le contact avec la personne interviewée :

1. Dès le début, faites bonne impression. Quand vous abordez la personne interviewée pour la première fois, faites de votre mieux pour la mettre à l'aise. Vous êtes poli, prouvez le même en cas de contrariété et manifestez du respect
2. Expliquez le cadre et l'objectif de votre interview
3. Lisez la note de consentement et obtenez l'accord de votre interlocuteur.
4. Ayez toujours une approche positive. Ne donnez jamais l'impression de 'faire des excuses', et n'utilisez pas des expressions telles que "Etes-vous trop occupé ?". Ce type de questions risque d'entraîner un refus avant même que vous ne commenciez. Dites plutôt à la personne enquêtée, "Je voudrais vous poser des questions" ou "Je voudrais vous parler quelques minutes".
5. Mettez l'accent sur le caractère confidentiel des réponses. Si la personne enquêtée hésite à répondre à l'interview ou demande à quoi serviront ces informations, expliquez-lui que les données que vous recueillez resteront confidentielles, qu'aucun nom d'individu ne sera utilisé en aucun cas et que toutes les informations recueillies seront utilisées pour rédiger un rapport.
6. Répondez franchement aux questions de la personne enquêtée. Avant d'accepter d'être interviewée, la personne enquêtée peut vous poser quelques questions concernant l'enquête ou la façon que vous avez utilisée pour la sélectionner pour l'enquête.
7. La personne enquêtée peut également s'inquiéter de la durée de l'interview. Donnez-lui la durée moyenne de chaque questionnaire (Migration et SSR) qui aura été estimée lors du pré-test et vous aura été communiquée lors de la formation.
8. Précisez que vous êtes disposé à la rencontrer un autre moment si elle n'est pas disponible à ce moment-là pour répondre aux questions.
9. Interviewez la personne enquêtée en privé. La présence d'une tierce personne pendant l'interview peut vous empêcher d'obtenir des réponses franches et honnêtes de la part de la personne enquêtée. Par conséquent, il est essentiel que les interviews soient conduites en privé et que toutes les questions reçoivent une réponse de la personne enquêtée elle-même, surtout lorsqu'il s'agira des questions les plus sensibles. Si d'autres personnes sont présentes quand vous commencez une interview, expliquez à la personne enquêtée que certaines questions sont privées et demandez-lui quel serait le meilleur endroit pour lui parler en tête-à-tête. Parfois, le fait de demander un entretien en privé peut susciter

la curiosité des autres, qui voudraient alors vous écouter ; il vous faudra donc faire preuve d'imagination pour trouver une solution à ce problème. Le fait de créer une ambiance de confidentialité, dès le début, permettra à la personne enquêtée d'être plus attentive à vos questions¹.

b) Conseils pour conduire l'interview¹

1. Soyez neutre pendant toute la durée de l'interview ; sachez que même une mimique du visage peut inspirer à votre interlocuteur(ice) que vous n'êtes pas par exemple d'accord avec ce qu'il/elle dit alors que votre rôle n'est pas d'être d'accord ou pas d'accord avec les réponses mais de noter attentivement toutes les réponses.

2. Ne suggérez jamais les réponses aux interviewés ;

3. Ne changez pas la formulation ou la séquence des questions ;

4. Traitez les interviewés qui hésitent avec tact ;

5. Ne faites pas de promesses d'aide ou d'assistance aux personnes enquêtées suite à leurs réponses, et n'ayez pas d'idées préconçues.

6. Assurez vous que vous vous êtes bien familiarisé(e) avec les questions et surtout avec les options de réponses. Il est inutile de lire toutes les options de réponses ; faites attention à la réponse de votre interlocuteur(ice) et cocher l'option la plus proche de sa réponse.

7. Soyez patient avec votre interlocuteur(ice) et respectez le silence du répondant. Si votre répondant à un moment donné refuse de répondre ou décide d'arrêter l'interview, sachez que c'est son droit absolu que vous devez respecter

8. Si la personne interviewée demande votre avis sur une question ou une réponse données, évitez de répondre poliment et rendez lui « l'ascenseur » par une autre question type : « et vous qu'est-ce que vous en pensez ? » ou « je suis là pour vous écouter et noter tout ce que vous me dites » ou « et si je vous pose la même question, que me répondrez-vous ? »

9. Restez ouvert et tolérant. Devant une réaction portant un jugement négatif de la part de la personne interviewée, répliquez par : « si vous le pensez... » ou « vous le pensez vraiment ? ». N'oubliez pas que vous êtes en mission d'entretien avec votre interlocuteur(ice) dans le cadre de l'enquête et non pas en discussion sur les attitudes des tunisiens avec lui/elle.

10. Remerciez la personne interviewée à la fin de l'interview.

¹ UNICEF. MANUEL DE L'ENQUETE PAR GRAPPES A INDICATEURS MULTIPLES (MICS3 ; Chapitre 6.10)

