

## *Une ébauche de référentiel de l'EDE avec critères d'évaluation et indicateurs de réussite*

**Armelle Balas**

Je me suis amusée aujourd'hui à construire ce que pourrait être un "référentiel de compétences dans la technique de l'entretien d'explicitation. J'ai adopté la même présentation que pour les référentiels métiers que j'élabore dans une entreprise des environs de Chambéry, sauf que je ne suis pas allée interviewer un intervieweur pour qu'il me décrive son activité (sauf moi, de temps en temps). J'ai surtout repris les informations dans ton livre.

J'ai fait ça vite. C'est pour te donner l'idée générale de ce que j'imaginai quand tu proposais de définir des critères de "bel entretien"

Cela dit, je rencontre quelques difficultés quant à l'énoncé des critères proprement dits ; je trouve les indicateurs beaucoup plus faciles à énoncer. En plus, je me demande si c'est la peine de rentrer dans le détail et/ou (en même temps) si je suis assez rentrée dans la

fragmentation ("quand tu fais un bel entretien ... qu'est-ce que tu fais ?") En écrivant cela je me demande d'ailleurs si j'ai assez nommé les compétences en ce concerne les prises d'informations que l'expert en fait tout en questionnant. A suivre dans un groupe de travail qui s'intéresse cette question.

Informations préalables :

1) la compétence est l'activité que l'intervieweur ou peut mettre en oeuvre pour recueillir informations dans le cadre de l'entretien d'explicitation

2) les critères indiquent ce qu'il faut observer évaluer la maîtrise de la compétence

3) les indicateurs sont répartis en deux catégories (repérés par des tirets)

- du point de vue du questionnement

- du point de vue des réponses ils précisent ce qui "indique" que la compétence maîtrisée.

Compétences	Critères	Indicateur de réussite
Définir des objectifs pour l'entretien	Pertinence par rapport à soi et à l'interviewé	- Pourquoi dire «je veux m'informer de ...» ou «je souhaite que l'interviewé s'informe de ...» L'entretien se termine quand l'objectif est atteint L'entretien est mené vers ces objectifs - Les réponses apportent des informations nécessaires à ces objectifs
Définir les critères de fin de l'entretien	Précision	- «Je serai informé quand ...» «l'interviewé sera informé quand...» - L'entretien se termine à la suite de l'obtention des critères définis
Initialiser un échange	Clarté « Légèreté » Simplicité Présence des orientations principales de l'entretien	- Formulation directes et positives Pas d'injonction négatives Formulations courtes, simples et précises guidage vers un vécu - l'interviewé entre immédiatement dans le vif du sujet : une action singulière
Passer un contrat de communication	Présence Complétude	- Présence de «je te propose de ...» ou «Je souhaite, ...si vous en êtes d'accord» ou «Etes vous d'accord pour...» - Accord verbal et non-verbal de l'interviewé
Reproposer un contrat de communication en cas de doute quant à la volonté de l'interviewé de continuer	Présence Pertinence	- Même formulation au cours de l'entretien, en cas de sensation de résistance - Accord verbal et non-verbal de l'interviewé
Repérer les domaines de verbalisation	Exactitude	- L'entretien est orienté vers une action singulière réelle et passé - L'interviewé prend contact avec son vécu et décrit du procédural
Repérer les satellites de l'action	Exactitude	- L'entretien est orienté vers le recueil d'informations à propos de l'action passée de l'interviewé dans une situation passée - Les réponses concernent de plus en plus le procédural
Guider l'entretien vers une action singulière, tâche réelle et spécifiée	Précision Pertinence	- Les questions précisent «à ce moment-là, ce jour-là...» - Les réponses de l'interviewé portent sur une tâche passée, réelle et spécifiée

Guider l'interviewé vers la position de parole incarnée	Précision Pertinence	- Présence de relances sensoriellement codées - Décrochement de u regard - Ralentissement - Gestes mimes
S'informer sur la position de parole de l'interviewé	Choix des indicateurs	- Observation des mouvements oculaires - Prise en compte des indicateurs vreboux (je vois, je sens ...) - Reguidage vers la position de parole incarnée, en cas de décrochage ou régulation de l'entretien (position méta) - L'interviewé reste en contact avec son expérience passée
Accompagner vers l'évocation de la situation passée		- Présence de questions sur le quoi, où, quand, comment Absence de pourquoi - Décrochement du regard Ralentissement de la parole Gestes mimes
Accompagnement vers le pré-réfléchi de l'action	Vocabulaire	- Vocabulaire concret, factuel Absence de «pourquoi» Fragmentation de l'action Questions à propos des prises d'information - L'interviewé découvre des «choses» «ah, c'est marrant», «tiens je suis en train de me rendre compte ...» ou rires (?)
Se synchroniser	Accord	- Rythme et tonalité de la voix, gestes et posture, niveau langagier et vocabulaire sensoriel en accord avec ceux de l'interviewé - Confort de l'interviewé qui reste en contact avec son évocation Avancée dans la description plus fine
Ralentir le rythme de la parole de l'interviewé	Lenteur de la parole	- «Je vous propose de prendre le temps de ...» Proposition d'une tâche qui oblige à «se mettre» dans la situation passée Demande de précisions sur les sous-modalités - L'interviewé ralentit Il entre en contact avec son expérience passée Il soupire («hummm»)
Parler à l'interviewé de son vécu, sans le nommer		- Présence des trois éléments de la relance (relance en écho, relation à l'expérience présente de l'interviewé, question) - Fluidité de la réponse
Guider l'interviewé vers ses perceptions passées		- Question du type : qui, quoi quand, où, comment - Décrochage du regard Ralentissement de la parole Spécification du contexte Spécification des sous-modalités Réponses descriptives des perceptions (à ce moment-là, je vois, je sens, j'entends)

Guider l'interviewé sur ses aperceptions passées.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Question du type : «et à ce moment-là, qu'est-ce que vous vous dites, qu'est-ce que vous faites,...»</li> <li>- Dcrochage du regard</li> <li>Ralentissement de la parole</li> <li>Spécification du contexte</li> <li>Spécification des sous-modalités</li> <li>Réponses descriptives des aperceptions passées (à ce moment-là, je me dis, je pense, je remarque que...)</li> </ul>
Questionner à propos des faits	Précision Pertinence	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les questions sont de l'ordre de : qui, quoi, quand, où, comment</li> <li>- Les répliques concernent le déroulement factuel de la situation</li> <li><b>Absence de théories, de jugement</b></li> </ul>
Faire décrire l'action : questionner à propos des prises de l'exécution		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les questions orientent vers une description chronologique (début, enchaînement, fin de l'action)</li> <li>- Les répliques contiennent des verbes d'action, la présence de «je»</li> </ul>
Faire décrire l'action : questionner à propos des prises d'informations		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les questions orientent vers «comment l'interviewé savait que...»</li> <li>- Les répliques contiennent des critères personnels, des indicateurs plus ou moins</li> </ul>
Faire élucider les étapes		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les questions font préciser le d'abord, ensuite, après.</li> <li>Elles font préciser un maillon logiquement manquant dans le déroulement de l'action</li> <li>- Les réponses apportent les étapes successives de l'ante début à la post-fin</li> </ul>
Faire élucider les opérations		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les questions font détailler les différentes étapes en les faisant décrire par le début, le déroulement, la fin de l'étape</li> <li>- Les réponses sont peut-être moins rapides</li> <li>Le regard décroche</li> <li>L'intervieweur peut se représenter et <b>reformuler le déroulement de chaque étape</b></li> </ul>
Faire élucider les sous-opérations		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les questions font détailler les différents opérations en les faisant décrire par le début, le déroulement, la fin de chaque opération</li> <li>- Les réponses sont peut-être accompagnées par des commentaires qui montrent que l'interviewé découvre des «choses»</li> <li>Des «expertises» sont mise à jour</li> </ul>
Relancer à partir du vocabulaire de l'interviewé		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présence des mots de l'interviewé dans la relance</li> <li>- Fluidité des réponses</li> <li>Confort de l'interviewé (pas de « non, ce n'est pas ce que je veux dire »)</li> <li><b>Avancé dans le recueil des données</b></li> </ul>
Relancer à partir des informations procédurales fournies par l'interviewé		<ul style="list-style-type: none"> <li>- «Et quand tu fais ça ... pas quoi tu commences, comment tu fais ...»</li> <li>- Augmentation des informations sur le déroulement de l'action</li> </ul>
Relancer à partir des informations procédurales repérées comme manquantes		<ul style="list-style-type: none"> <li>- «Avant de faire ça ... « ou « juste après ... qu'est-ce que vous faites ?»</li> <li>-Apport des étapes, opérations ou sous-opérations manquantes</li> </ul>

Relancer en écho		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reprise des derniers mots de la dernière phrase</li> <li>Reprise de certains mots de la dernière phrase</li> <li>-Avancée dans la description de l'action, l'interviewé reprend là où il s'était interrompu ou complète la description en cours</li> </ul>
Relancer à partir de dénégations		<ul style="list-style-type: none"> <li>- La remance oriente vers le revers du négatif, c'est à dire le « positif » de négatif (quand tu ne sais pas répondre, qu'est-ce que tu sais déjà un peu ?)»</li> <li>- L'interviewé apporte des informations «positives sur ses connaissances, ses actions, ses surprises d'informations</li> </ul>
Relancer à partir des verbes non-spécifiés		<ul style="list-style-type: none"> <li>- «Et quandtu fais ça...qu'est-ce que tufais ... comment tu fais ...par quoi tu commences ?</li> <li>- La description devient plus concrète, les étapes de cette activité (dans la situation réelle, singulière et spécifiée !) sont fournies</li> </ul>
Relancer à partir de nominalisations		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les questions visent à concrétiser ces nominalisations abstraites («Et quand tu es attentif, qu'est-ce que tu fais?»)»</li> <li>- L'expression prend un caractère descriptif concret (dans la situation réelle, singulière et spécifiée!)</li> </ul>
Relancer à partir des termes sans index référentiels (on, ils,...)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les questions font préciser les implicites («c'est qui «ils» ?» ou «de de quoi parlez vous précisément ?»)»</li> <li>-L'expression implicite est remplacée apr une information précise qui renvoie à du concret, de l'identifiable</li> </ul>
Relancer à partir des comparatifs, superlatifs		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les questions font préciser les références</li> <li>- La comparaison devient explicitement compréhensible, l'objet de comparaison est bien celui de l'interviewé et non celui de l'intervieweur <u>pouvait imaginer</u></li> </ul>
Relancer à partir des gestes		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Question vise à faire mettre en mots ce que le geste cherche à exprimer (critères, activité physique ou mentale)</li> <li>La question est accompagnée par le geste exécuté en miroir</li> <li>- l'intervieweur formule avec des mots ce que représentait le getse (activités ou critères)</li> </ul>
Contourner l'obstacle (déculpabiliser)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présence d'une affirmation qui souligne que ça n'a pas d'importance si l'information «recherchée» par l'interviewé ne revient pas</li> <li>- L'interviewé ne «s'obstine» pasà vouloir retrouver une information, il parle «en périphérie»</li> </ul>
Se mettre en position «méta», réguler l'entretien : questionner l'interviewé sur sa position de parole actuelle		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Questions qui concernent le momentmême de l'entretien, le contenu ou la qualité de l'évocation</li> <li>- l'interviewé est en contact avec l'expérience de l'entretien et le contenu ou la qualité de son évocation ou le contenu de sa pensée</li> </ul>
Conclure un entretien		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les questions visent à faire formuler ce que l'interviewé à découvert dans l'entretien qu'il juge intéressant</li> <li>- Les réponses reprennent tout ou partie des éléments procéduraux mais éventuellement aussi des éléments concernant les valeurs, la mission ou l'identité que s'attribue l'interviewé dans son action.</li> </ul>

Ceci est une éauche, une piste de travail, à discuter, à améliorer...