**Communication avec les acteurs de terrain**

**Séance 5 : La prise de rendez-vous**

Lors de votre enquête de terrain, vous serez amenés à rencontrer des acteurs de terrain afin d’obtenir des informations. Votre mail doit être clair quant à vos objectifs de prise de contact. Voici un exemple de mail à adapter en fonction de votre interlocuteur.

|  |
| --- |
| Madame, Monsieur,  Les étudiants du Master *(mention du Master)* de l’Université de Bordeaux mènent un projet de recherche sur *(sujet du projet de recherche en actions)*. Ce projet s’inscrit dans le cadre de notre participation à la Clinique du droit. Il est dirigé par *(nom des enseignants-chercheurs référents)* Maîtres de conférences à l’Université de Bordeaux.  L’objet de notre recherche est *(résumé de la recherche en quelques mots).* Afin d’appréhender au mieux ce thème complexe, nous cherchons à interroger des acteurs de terrain qui vivent de près cette situation.  Au regard de votre profession, nous nous permettons de vous contacter, car nous aimerions pouvoir échanger avec vous sur notre recherche dans le cadre d’un entretien. Si notre projet vous intéresse, pourriez-vous nous indiquer vos disponibilités afin que nous convenions d’un rendez-vous ?  Notre projet de recherche aboutira à l’élaboration d’un rapport rédigé à partir du contexte actuel, par lequel nous déterminerons les causes et les conséquences de ce sujet, et donnant lieu à des recommandations de notre part. Ce rapport sera transféré aux différentes personnes ayant accepté d’y participer. Il donnera également lieu à une journée de restitution *(date de l’atelier de restitution)* en présence de l’ensemble des parties concernés qui pourront discuter de notre travail et réagir à nos recommandations.  En espérant vivement vous rencontrer, nous restons à votre entière disposition pour d’éventuelles questions. Vous pouvez nous joindre aux numéros suivants *(Noms et numéros des étudiants)*, ou par le biais de notre adresse mail *(adresse mail de la promotion de Recherche en actions)*.  Nous vous remercions par avance de l’attention que vous voudrez bien accorder à ce mail, et espérons que notre démarche retiendra votre intérêt. Nous vous prions d’agréer, Madame, Monsieur, l’expression de notre considération distinguée.  *(Noms des étudiants, mention du Master)* Université de Bordeaux. Pour la Recherche en actions de la Clinique du droit - Promotion *(année).* |

* **L’entretien**

L’entretien est un moment d’interaction entre l’acteur de terrain et vous. Il va vous servir à recueillir des données utiles pour votre projet de recherche et à améliorer votre réseau.

**Avant l’entretien**

L’entretien avec un acteur de terrain se prépare. Il faut au préalable bien vous renseigner sur sa fonction, son organisme et définir les points que vous voulez aborder. Pour ce dernier point, la fiche entretien réalisée avec l’ensemble de votre groupe vous sera utile.

Il est également important de bien préparer votre début d’entretien et notamment la présentation de votre projet, de vos objectifs et de vos attentes car c’est la seule partie que vous « maîtrisez » à ce stade.

**Le début de l’entretien**

Il est nécessaire au début de l’entretien, de poser son cadre. Vous devez durant cette étape :

* Vous présenter
* Présenter votre projet et son contexte
* Présenter vos objectifs
* Recueillir le consentement de la personne à effectuer cet entretien

Il peut être utile à ce stade d’ajouter des éléments sur la fonction des éléments que vous allez recueillir lors de l’entretien et leur utilisation (ex : préservation de l’anonymat de la personne entretenue).

Si vous pensez aborder plusieurs points pendant votre entretien, il peut être utile de tous les annoncer en début d’entretien, ce qui permettra une meilleure gestion des échanges si à un moment la personne dévie sur un élément que vous aborderez par la suite.

Vous pouvez également demander à la personne combien de temps elle peut vous accorder lors de ce début d’entretien, ce qui vous permettra de calibrer les échanges en fonction du temps et de vos attentes.

**La phase de recueil des données**

S’entame ensuite la phase de recueil des données. Votre entretien se décomposera en plusieurs thèmes à aborder. Pour le créer, listez d’abord l’ensemble des questions que vous voulez aborder puis, classez-les en fonction des thèmes auxquels elles appartiennent. Votre guide commencera alors avec des thèmes généraux et finira avec des plus spécifiques. Vous prévoirez pour chaque question abordée dans l’ensemble des thèmes, une série de « relances » qui garantiront l’exhaustivité des informations recueillies.

Lors de l’entretien, il s’agit d’aborder les thèmes, étape par étape, selon le plan que vous avez défini. Il vous est possible de suivre le schéma suivant :

* Annonce du point à aborder
* Recueil de la parole libre de la personne entretenue sur le sujet
* Questions ouvertes ou questions fermées
* Reformulation au fur et à mesure des éléments transmis par la personne afin de s’assurer de la bonne compréhension – et si besoin demande de précision en vous appuyant sur les relances que vous aurez prévues

**Attention ! Pendant ce temps, vous devez parallèlement évaluer la progression de l’entretien au regard des étapes et objectifs pré-fixés.**

**La clôture du premier entretien**

La clôture de l’entretien est très importante. Elle permet de résumer les échanges et d’annoncer la suite prévue.

Pour cela, il vous faut respecter les étapes suivantes :

* Résumer les points essentiels des échanges
* Rappeler l’éventuel besoin de données complémentaires si évoqué lors de l’entretien (exemple un document dont la personne vous aurait parlé)
* Expliquer la suite du projet (ce que vous allez faire avec les données recueillies, éventuellement l’annonce de la remise d’un rapport, l’invitation au séminaire final, etc.)
* Demander si la personne a des idées de contacts, personnes – ressources pouvant vous être utiles – et demander leurs coordonnées.
* Remercier la personne pour le temps accordé et les informations transmises
* Demander à la personne si elle a des points complémentaires qu’elle souhaite aborder.

**Après l’entretien**

Il faut rédiger la synthèse de l’entretien dans un délai court après la tenue de l’entretien afin d’avoir encore la mémoire des échanges – ce qui facilitera la retranscription des notes. Vous pouvez également envoyer un email de remerciement à la personne qui vous a reçue en reprenant certaines étapes de la clôture d’entretien, et maintenir le contact.

Vous analyserez l’entretien en réfléchissant aux points suivants :

* Problèmes soulevés
* Données identifiées dans le contexte thématiques et confirmées par l’entretien
* Nouvelles données obtenues lors de l’entretien
* Opinions de l’interviewé
* Remarques de l’équipe chargée de l’entretien

***Guide d’entretien avec un professionnel – Exemple***

Consigne initiale en début d’entretien :

*Nous sommes des étudiants en M2 Droit des personnes et des familles, dans le cadre de la clinique du droit nous faisons une recherche sur …*

*L’objet de notre recherche est d'étudier… pour déterminer les problèmes rencontrés par les acteurs concernés. Afin d’appréhender au mieux ce thème complexe, il nous paraît essentiel de recueillir des informations complémentaires en contactant des professionnels confrontés à cette problématique. En effet, il nous semble nécessaire de rapprocher la théorie de la pratique.*

*Notre projet de recherche aboutira à l’élaboration d’un rapport rédigé à partir du contexte actuel, dans lequel nous mettrons en exergue les difficultés pratiques rencontrées par…. Il fera l'objet de recommandations de notre part. Ce rapport sera transféré aux professionnels ayant accepté de participer à notre enquête. Il donnera également lieu à un atelier de restitution le 11 juin 2021 en présence des professionnels intéressés qui pourront discuter de notre travail et réagir à nos recommandations.*

*L’entretien durera approximativement … . Lors de celui-ci, nous allons aborder différents thèmes … (présenter à l’interviewé uniquement vos grands thèmes). Si vous le souhaitez, nous pouvons garantir votre anonymat. Avant de commencer, pouvez-vous nous rappeler quelques informations liées à votre contexte professionnel (nom, entreprise, profession, mission, origine du contact, nom des étudiants chargés de l’entretien)*

Le cœur de l’entretien :

*Grand thème 1 : questions générales*

* + Connaissances des notions liées au phénomène (en général et appliquées au contexte professionnel des interviewés)
  + …

Grand thème 2 : impact du sujet dans la pratique du professionnel

* + Retour d’expérience, avis, positionnement des professionnels
  + …

La clôture de l’entretien

*Nous arrivons à la fin de l’entretien. Merci de nous avoir accordé votre temps, nos échanges ont été très riches et précieux dans le cadre de notre recherche. Avant de se quitter, y aurait-il des éléments dont vous voudriez nous faire part et qui n’auraient pas été abordés lors de l’entretien ? (idées, avis, …)*

* **Le questionnaire**

***Questionnaire à destination des professionnels - Exemple***

*Cf tuto sphinx (séance n°5)*

**Séance 8 : Inviter les acteurs de terrain à votre séminaire**

Vous devez faire deux types d’invitations. En effet, il est nécessaire de faire la distinction entre les acteurs de terrain que vous allez convier à venir réagir à la chaire avec vous ainsi que ceux que vous allez inviter en qualité de public. Pour cela, vous trouverez deux modèles types de mail. N’oubliez pas lors de l’ensemble de vos échanges de **mettre vos enseignants en copie** de vos e-mails.

* **Invitation à la chaire**

|  |
| --- |
| Madame, Monsieur, à adapter en fonction de la personne,  La promotion du Master 2 Droit des personnes et des familles de l’Université de Bordeaux souhaiterait vous solliciter en votre qualité de XXX pour intervenir en tant que discutant à notre atelier de restitution intitulé« ***XXX*** » qui se déroulera le **XXX** de 17h à 20h00 dans l’Amphithéâtre Duguit au Pôle Juridique et Judiciaire, 35 place Pey-Berland à Bordeaux.  Ce sera pour nous l'occasion de vous présenter le résultat du travail de notre recherche clinique et d'échanger avec vous sur les propositions qui se dégagent de notre étude. En effet, grâce à nos échanges précédents, nous avons pu continuer l’avancée de nos travaux. C’est pourquoi nous souhaiterions vous inviter à réagir de manière privilégiée aux résultats de notre recherche lors de l’atelier.  Pour cela, nous vous proposons de vous envoyer notre rapport provisoire (qui sera enrichi de l’ensemble des échanges à l’issu de l’atelier de restitution) afin de vous aiguiller dans vos réactions.  En espérant une réponse favorable de votre part,  Nous restons à votre entière disposition pour toute question concernant cet événement, et vous renouvelons nos plus sincères remerciements pour toute l’attention que vous avez bien voulu porter à nos travaux de recherche,  Respectueusement,  L’équipe recherche en Actions de la promotion du Master 2 Droit des personnes et des familles de l’Université de Bordeaux. |

Si l’acteur de terrain que vous avez contacté vous répond favorablement, alors vous lui enverrez un mail de remerciement et vous penserez à lui **envoyer votre rapport** **5 jours** avant la date de l’atelier afin de lui laisser le temps de le lire. Puis, vous n’oublierez pas de le **recontacter** au moins **2 jours** avant l’atelier afin de confirmer sa présence.

* **Invitation en tant que public**

Madame, Monsieur,

La promotion du Master 2 Droit des personnes et des familles de l’Université de Bordeaux a le plaisir de vous inviter à son Séminaire intitulé «***La libre volonté de la personne âgée dans le processus d'entrée en EHPAD***» qui se déroulera **le vendredi 21 juin 2019** de 9h à 12h30 dans l’Amphithéâtre Ellul au Pôle Juridique et Judiciaire, 35 place Pey-Berland à Bordeaux et qui sera suivi d’un cocktail.

Ce sera pour nous l'occasion de vous présenter le résultat du travail de recherche auquel vous avez accepté de participer et d'échanger avec vous sur les propositions qui se dégagent de notre étude.

Si vous souhaitez participer à cet événement, nous vous remercions de bien vouloir vous inscrire en cliquant sur [ce lien](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSet9eSbwZ6MlRad7nl_sIFVPSUJWP0AI5WQS9mtlE1bTMOjNg/viewform?usp=pp_url&entry.899073801=OUI) avant **le vendredi 7 juin 2019.**

Les participants au séminaire recevront par email le rapport provisoire en vue des échanges avant la publication finale qui sera transmise à l'ensemble des contributeurs.

Nous restons à votre entière disposition pour toute question concernant cet événement, et vous renouvelons nos plus sincères remerciements pour toute l’attention que vous avez bien voulu porter à nos travaux de recherche,

Respectueusement,

La promotion du master 2 Droit des personnes et des familles de l’Université de Bordeaux.



**Exemple (invitation)**

****

Comme vous pouvez le voir ci-dessus, il est possible de faire un visuel pour l’invitation à l’atelier de restitution.

**Le format de l’invitation est libre** et vous pouvez même utiliser un logiciel graphique afin de formuler une invitation qui vous correspond (par exemple : utilisation de InDesign dans locaux de la Clinique du droit). N’oubliez tout de même pas de l’accompagner d’un petit texte explicatif pour vos invités.

**Séance 10 : Remerciements**

Il est important de remercier les acteurs de terrain pour leur présence lors de votre séminaire, tout en distinguant les personnes qui ont participé à la chaire et les invités dans le public. Pour cela, nous vous proposons des exemples de mails de remerciements pour ces derniers.

|  |
| --- |
| **Exemple chaire**  Madame, Monsieur, à adapter    Nous tenons à vous adresser nos plus vifs et sincères remerciements pour votre aide précieuse et votre investissement tout au long de notre projet de Recherche en Actions ainsi que votre participation lors de l’atelier de restitution. Vos remarques pertinentes nous ont permis de mieux appréhender la thématique de XXX et ainsi de rédiger un rapport le plus complet possible.  Nous vous ferons parvenir notre rapport final dans les semaines à venir mais sachez qu’il sera également accessible sur le site internet de la Clinique du droit.    En vous renouvelant tous nos remerciements,  Respectueusement,  La promotion du Master 2 Droit des personnes et des familles. |

**Exemple public**

Madame, Monsieur,

Nous tenons à vous adresser nos plus vifs et sincères remerciements pour votre aide précieuse tout au long de notre projet de Recherche en Actions.

Nous vous ferons parvenir notre rapport final dans les semaines à venir mais sachez qu’il sera également accessible sur le site internet de la Clinique du droit.

En vous renouvelant tous nos remerciements,

Respectueusement,

La promotion du Master 2 Droit des personnes et des familles.