

# LE GUIDE

## ENTRETIEN

### Objectifs

L'entretien utilisateur comprendre les besoins et irritants de vos utilisateurs.

- Detecter les comportements conscients/inconscients
- comprendre les pensées, les émotions et les motivations
- Identifier ses souffrances, besoins ou désirs

### La réalisation d'un entretien utilisateur

- 1 - Fixer les objectifs de l'entretien
- 2 - Ecrire les guides d'entretien
- 3 - Organiser les sessions d'entretien
- 4 - réaliser l'entretien
- 5 - Synthétiser les retours

### Définir les objectifs de l'échange

Posez vous les bonnes questions :

- Que voulez vous apprendre de votre utilisateur ?
- Quels sont mes besoins pour avancer sur le projet ?

### Formulation de vos questions

- Préférez des questions ouvertes qui invitent l'utilisateur à s'exprimer.
- Préférez un vocabulaire simple.
- Posez vos questions une par une pour avoir le temps de cerner le profil de votre interlocuteur.

*Commencez par des questions simples et peu engageantes pour mettre l'interviewé en confiance, et gardez les questions plus profondes pour la fin.*

### Les organisateurs



L'animateur



Le scribe



Emphatiques