

RÉALISER DES ENTRETIENS AVEC VOS UTILISATEURS

Explorer vos problématiques en toute simplicité

POURQUOI ?

- Le but d'un entretien exploratoire est de découvrir les usages, les expériences, le contexte, les outils... des personnes interrogées vis-à-vis de votre problématique.
- L'entretien permet d'explorer de nouveaux territoires, d'être surpris par les pratiques des utilisateurs, de maltraiter nos stéréotypes.

QUAND ET COMMENT ?

- En début de projet afin de mieux connaître vos utilisateurs
 - Sur une problématique spécifique à tout moment, afin d'affiner le sujet et préciser des détails ou un processus.
- Sous la forme d'un entretien individuel,
 - Si possible dans le contexte d'usage : poste de travail, utilisant un service.

COMBIEN D'ENTRETIENS ?

- 5 à 30 entretiens.
 - 5 est un minimum pour avoir un peu de diversité dans les points de vue et pour pouvoir traiter les résultats.
 - 30 entretiens représentent une charge de travail importante.
 - Au bout d'un moment vous retombez sur les mêmes schémas, les mêmes usages. Il faut alors s'arrêter.

CONSTRUIRE UN GUIDE D'ENTRETIEN

DÉONTOLOGIE

- Vous devez dire explicitement le cadre et les objectifs de l'entretien : « Pour beta.gouv.fr, je réalise cette étude afin de mieux comprendre les besoins des citoyens en matière d'écologie »
- Anonymiser les résultats dès le départ.
- Faites signer des autorisations spécifiques pour enregistrer ou filmer.
 - Si vous enregistrez ou filmez, les utilisateurs doivent pouvoir faire supprimer leurs données.
 - Après le délai nécessaire au traitement de l'étude, supprimez les données brutes, les enregistrements systématiquement.

À PROPOS DU GUIDE

- Le guide n'est pas à dérouler bêtement durant l'entretien, c'est un support pour vous aider. Construisez-le comme tel, peut-être plus complet en débutant, plus léger si vous avez l'habitude.
- Tester votre guide auprès d'un proche, afin de vous roder mais aussi de vous assurer de la formulation de vos questions et de leurs enchaînements.

LA STRUCTURE DU GUIDE

- Introduction du cadre de l'entretien, signature de l'accord de participation
- Présentation brève
- Les différentes thématiques, les pistes à explorer
 - Usage actuel : « Racontez-moi la dernière fois que vous avez... »
 - Contraintes, peurs, barrières : « Qu'est-ce qui est le plus frustrant quand vous... ? »
 - Besoins, manques
 - Récurrence, fréquences d'usages
 - Influence extérieure
 - Expérience idéale
- « Avez-vous des choses à ajouter ? »
- Conclusion.

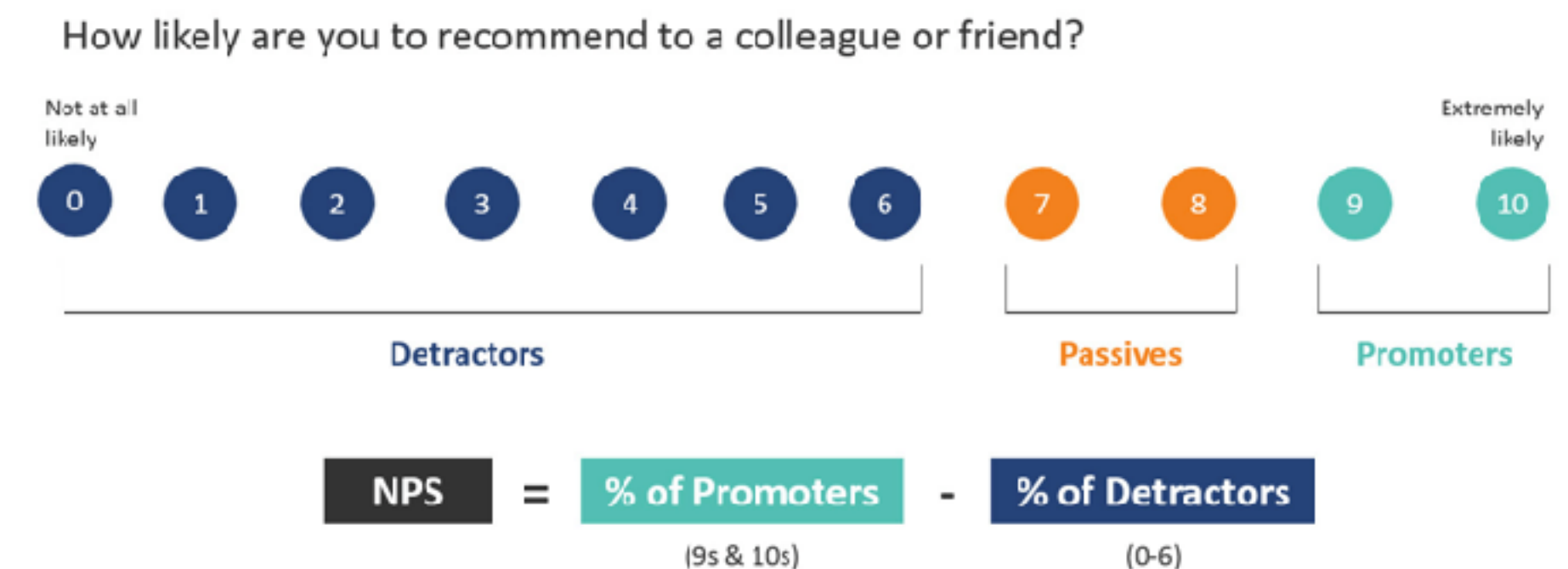
DES QUESTIONS, MAIS PAS QUE

- Proposer des petits exercices qui vont servir de base pour faciliter la discussion.
 - Plier une feuille 3 fois en deux pour obtenir 8 cases. Demander à l'utilisateur de raconter les 8 moments clefs de sa journée.
 - Demander de raconter un événement marquant par exemple : sa pire expérience de réservation de billets. La dernière fois qu'il a fait renouveler sa carte d'identité.
 - Amener des photos ou demander à l'utilisateur d'en amener afin d'illustrer le sujet et servir de base de discussion.
 - Demander à l'utilisateur de tenir un journal de bord avant l'entretien, ça peut se faire à l'aide de photos ou de notes sur un téléphone.

Début			
			Fin

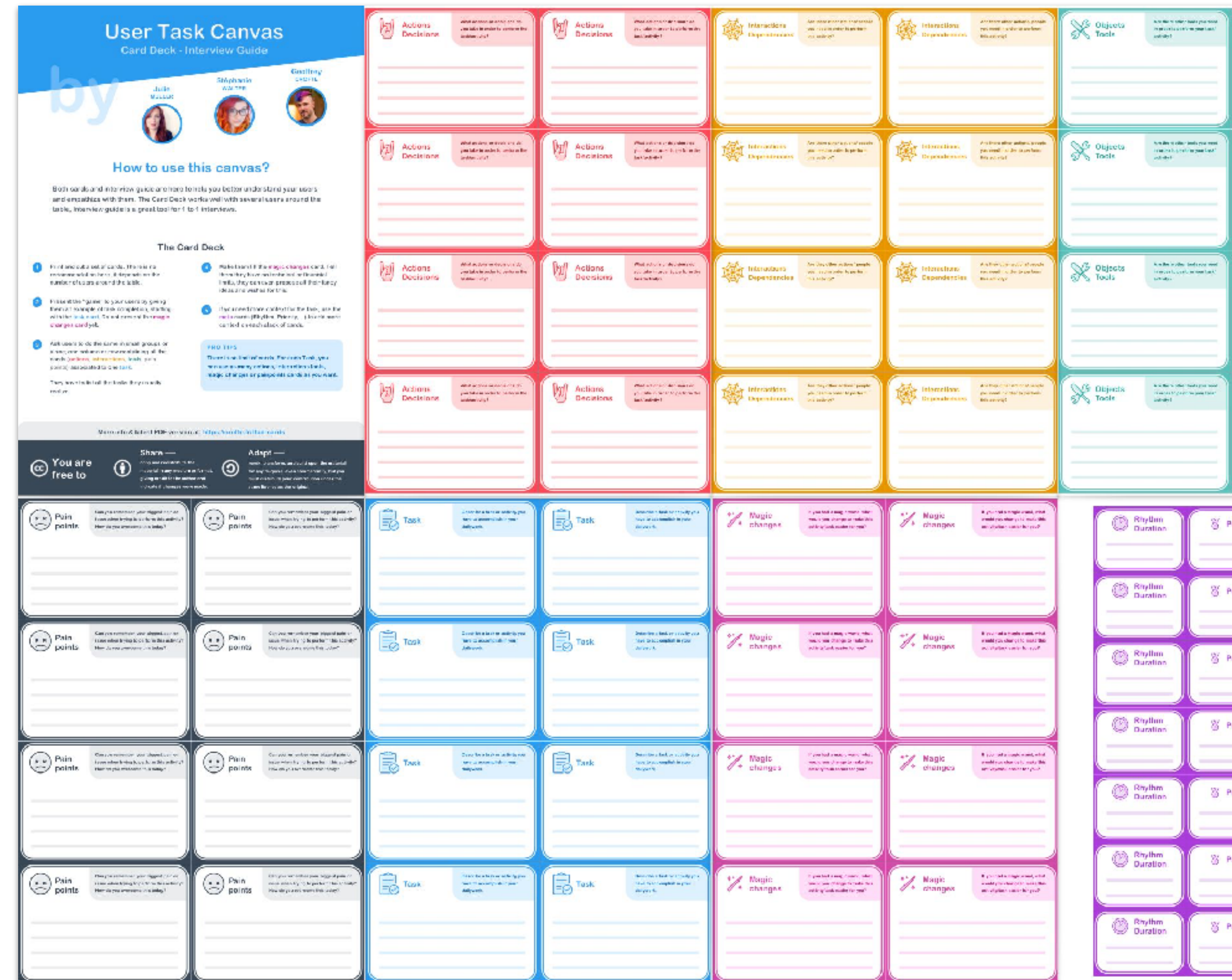
DES QUESTIONS, MAIS PAS QUE

- Utiliser des échelles de mesure comme le NPS (Net Promoter Score)
- « Est-ce que vous conseilleriez à un ami d'utiliser ce service ? Sur échelle de 0 (pas du tout) à 10 (tout à fait) ? »
- Un score de 9 ou 10 est positif, 8 ou 7 neutre et en dessous négatif.



DES QUESTIONS, MAIS PAS QUE

- Dans un cadre professionnel notamment, utiliser un système de cartes pour organiser les processus : <https://www.creativejuiz.fr/blog/ressources-telechargements/user-task-canvas-collecter-activites-taches-utilisateurs>



LES ERREURS À ÉVITER

- Poser des questions fermées appelant des réponses courtes : « Est-ce que vous prenez les transports en commun ? » « Oui »
 - « Quel transport en commun prenez-vous ? Dans quelles conditions »
- Des questions orientées : « Est-ce que ce service vous paraît utile ? » « Est-ce que cette fonction est correctement conçue »
 - « Dans quel cas utiliseriez-vous ce service ? Donnez-moi un exemple ? »
- Des questions vagues : « Utilisez-vous fréquemment ce service ? » « oui, souvent. »
 - « À quelle fréquence utilisez-vous ce service, une fois par jour, par semaine, par mois ? »
- Utiliser un langage simple, sans connotation militante. Utiliser des termes techniques que si vous les maîtrisez et que votre interlocuteur les maîtrise aussi.

MODE GUÉRILLA

- Il est possible de faire des entretiens avec les utilisateurs par échange d'emails. Ça prend plus de temps qu'un entretien oral, mais ça peut être adapté pour des sujets soit techniques, soit intimes. Ça permet à l'utilisateur de prendre le temps de préciser, déposer sa pensée.
- Un mode d'entretien peut être aussi de faire réagir l'utilisateur à des propositions ou des affirmations faites par d'autres. « Êtes vous d'accord ou pas avec la proposition « Si c'est gratuit, c'est vous le produit » ? dites-moi pourquoi ? »

LE DÉROULEMENT D'UN ENTRETIEN

LE DÉROULEMENT

- Accueillir
- Faire connaissance, détendre la situation
- Commencer les questions prévues et ouvrir la discussion
- Faire les exercices ou les mises en situation
- Rebondir sur les différentes thématiques et compléter les « trous »
- Demander s'il y a encore des choses à ajouter
- Finaliser, remercier, raccompagner
- Compléter ses notes

VOTRE ATTITUDE

- Être neutre et bienveillante
- Être poliment curieux
- Rester naturel, à l'écoute, rebondir sur les réponses
- Ne pas enchaîner les questions trop rapidement, laisser le temps de répondre.

RELANCER L'ENTRETIEN

- Le silence « Oui, et ... » « Je comprends ... »
- La clarification « Que voulez-vous dire par là ? »
- L'écho « Et à un moment, on a arrêté de travailler. » « Arrêté de travailler ? »
- Reformuler, résumer « Si j'ai bien compris ; vous [...] »
- Exprimer un sentiment « Et qu'est-ce que vous avez ressenti ? »

PRISE DE NOTES

- Vous pouvez prévoir dans le guide d'entretien de la place pour noter les réponses des utilisateurs. Mais comme probablement, ils ne vont pas répondre dans l'ordre du guide, il va falloir jongler un peu !
- Utiliser des notes repositionnables (papier ou numérique) pour marquer les idées principales et les verbatims au fur et à mesure de l'entretien. Ça permet de les réorganiser par la suite et de faciliter la phase dépouillement.
- Si vous êtes deux observateurs, répartissez-vous les tâches en amont, un qui pose les questions, un qui note.


EXPLOITER LES RÉSULTATS

COMPLÉTER AVEC D'AUTRES SOURCES

- Il est possible de compléter les entretiens avec d'autres sources d'informations :
 - Les réseaux sociaux : Ils sont souvent riches de discussions ou de photos, voire de récits de situations qui se sont bien ou mal passés.
 - Les forums spécialisés : Sur certains sujets un peu techniques comme le bricolage, la photo, la randonnée ou l'apiculture.
 - Des observations terrain ou des témoignages indirects

CRÉER DES PERSONAS

- Les personas sont des représentations des utilisateurs types.
 - Chaque persona doit être assez représentatif de sa catégorie, sans être « moyen, médiocre »
- Il ne faut pas multiplier les personas, 3 principaux et 3 secondaires sont un maximum.
- On peut aussi avoir un ou deux anti-persona : personnes réfractaires au service ou qui vont l'utiliser à des fins vraiment pas prévues.
- À partir d'une persona on peut en suite dérouler une histoire, une cartographie de l'expérience, une journée type et identifier les freins à l'usage.



Devise
"Consommation, Opportuniste"

AGE 35 ans
MÉTIER Marketing
FAMILLE 1 enfant
VILLE Paris

Sources d'informations
☐ Le figaro
☐ Le parisien
☐
☐
☐

Prénom, nom
Magda Walters

Biographie
Parisienne, regarde l'actu sur le mobile pendant les transports
Très connectée, multi device (portable mobile, tablette)
Influencée par les parents
S'abonne aux journaux en fonction des promotions

Usages
• Quotidien
News letter
• Push

Frustrations
• Organisation des articles dans les rubriques
• Chronologie des articles affichés

Axes thématiques

Jeune actif	Situation pro.	Retraite	1ère abonné	Niveau engagement	Abonné de l'ère en fils
Direct	Usage de l'info	Quotidien	Multi	Type de sources	Manu
Certain	Consommation de l'info	Multi abonné	Expert	Usage app	Beaucoup

FICHE PERSONA SIMPLIFIÉE

Qui

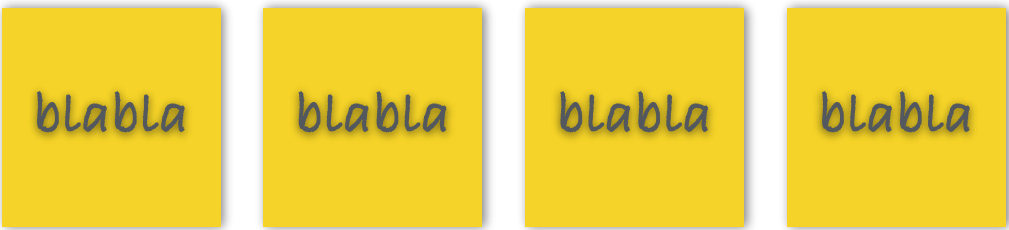


Nom, Age, situation familiale

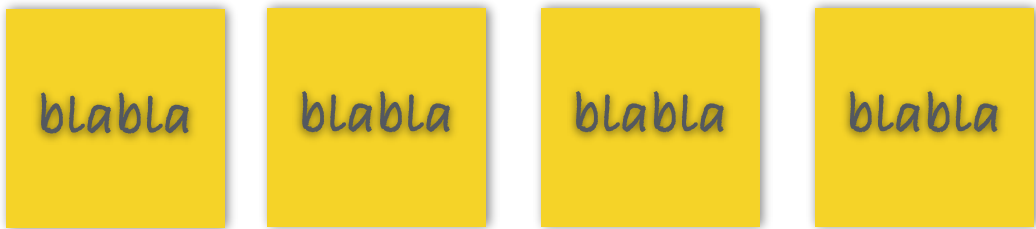
« Slogan »

Bio, histoire

Usages, actions

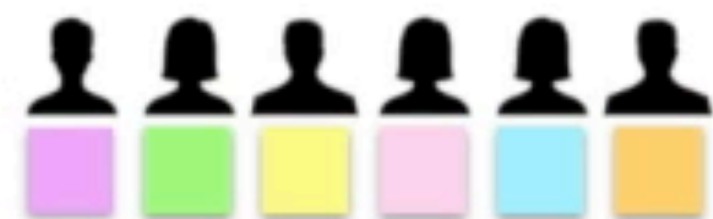


Peurs, Freins

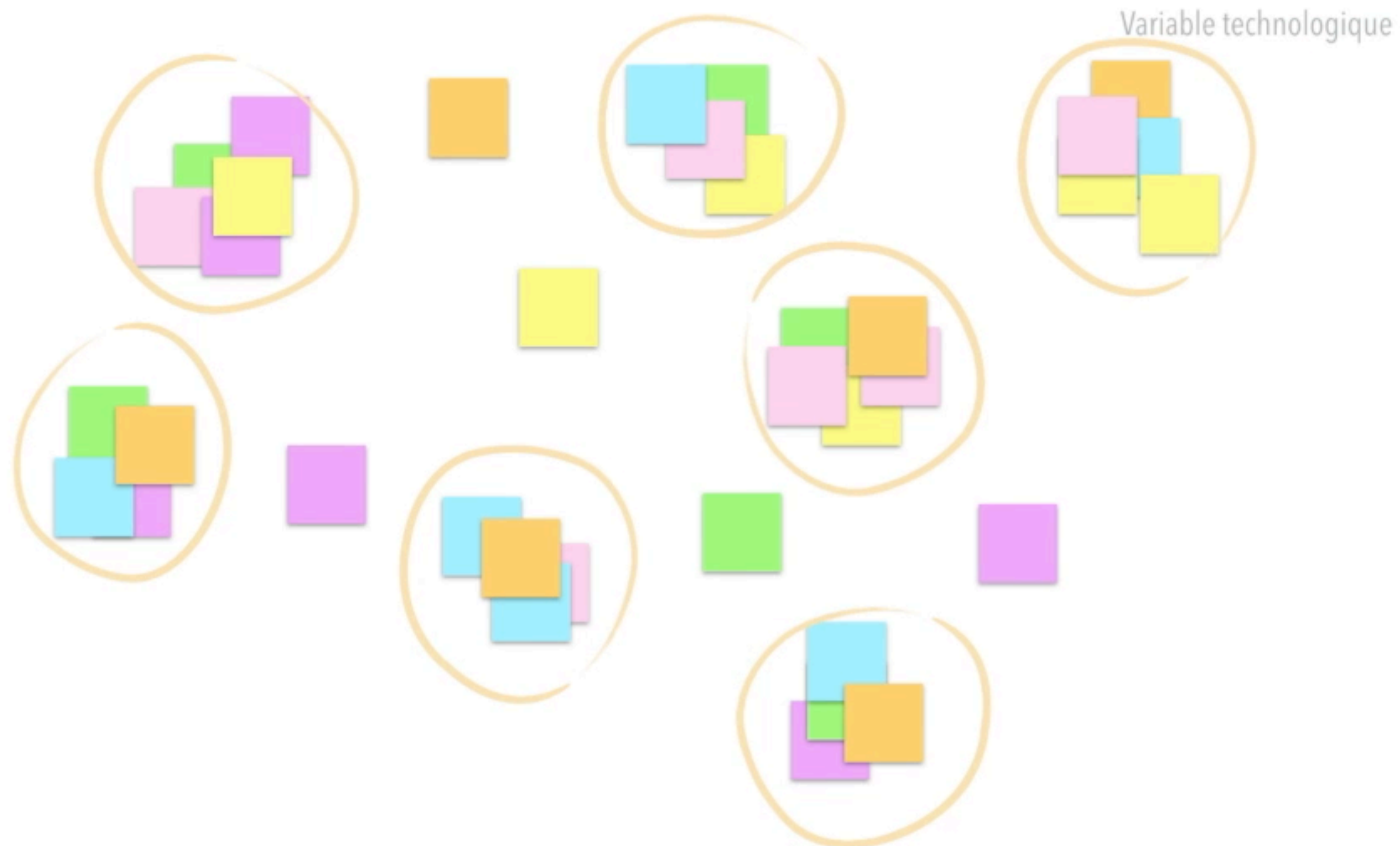


Besoins, solutions



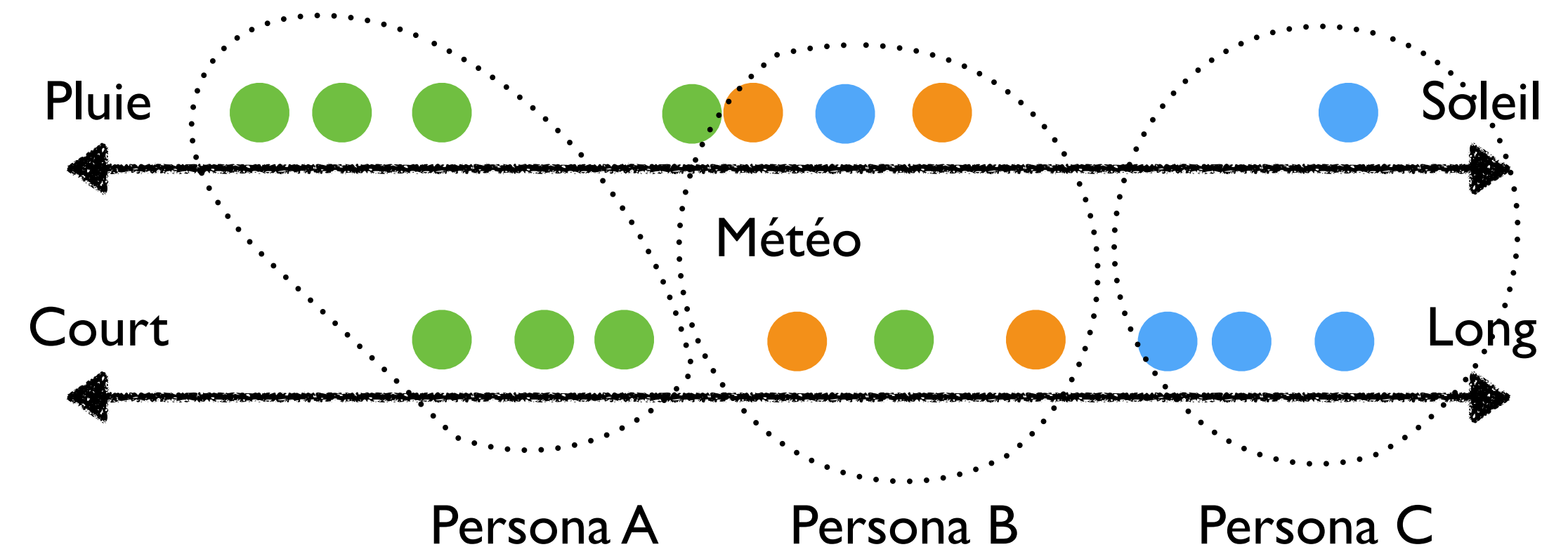


Définir un nom/thème pour chaque groupe



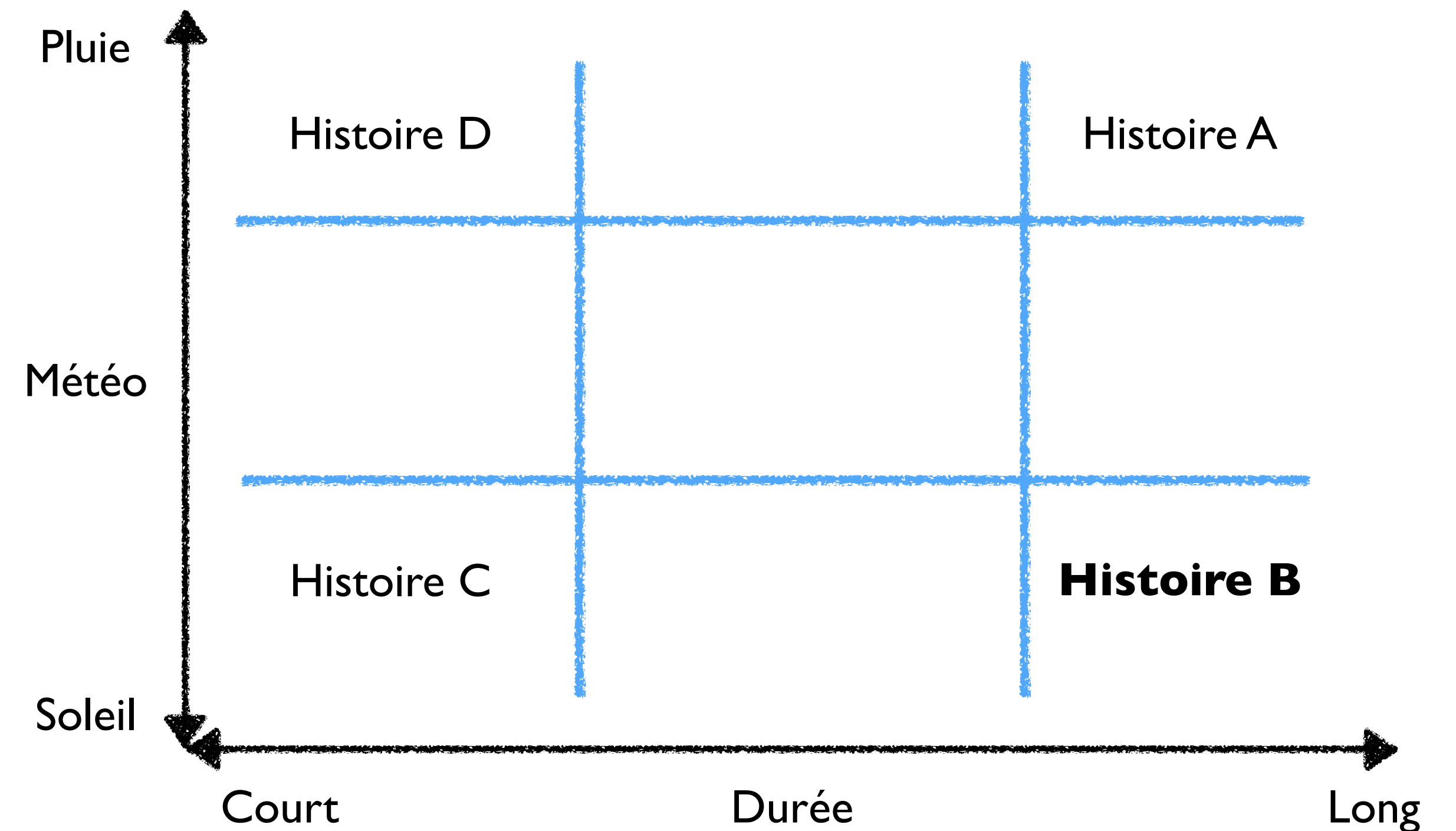
CRÉER LES PERSONAS

- Reporter vos notes sur des notes repositinnables, avec une couleur ou un élément distinctif par entretiens.
- Regrouper les notes repositonnables par thématiques
- Former des axes pour chacune des thématiques.
- Positionner les entretiens sur ces axes.
- Mettre en évidence les personas



EN MATRICE

- Il est aussi possible d'utiliser les axes en matrices pour répartir les personas ou leurs expériences.
- Détecter les extrêmes
- Voir où il y a des manques



EMPATHY MAP

- Pour aider à adopter le point de vue des utilisateurs

Mr AZIR, Le connecté



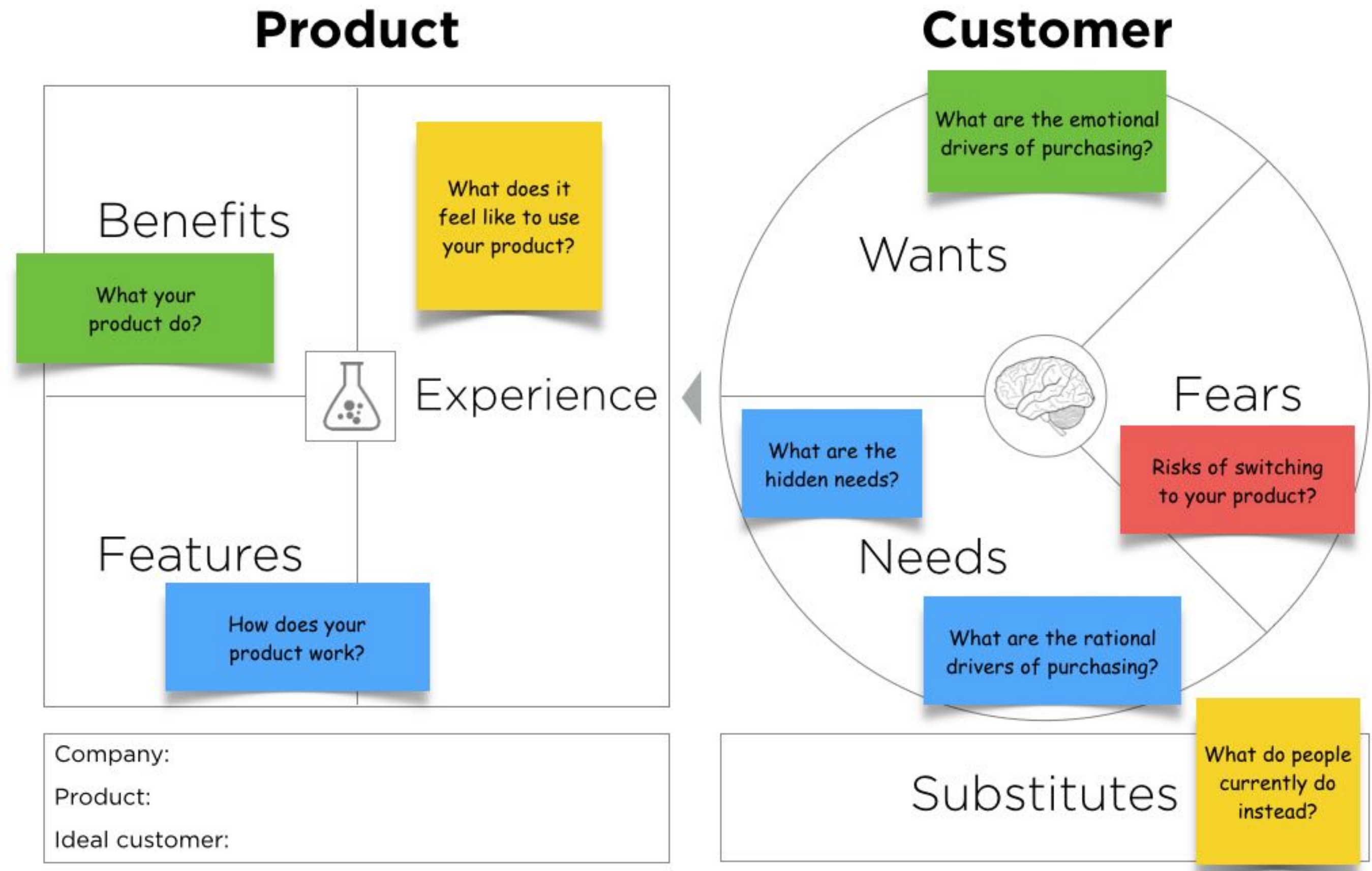
😊 BÉNÉFICES

☹️ BLOCAGES

CANVAS

- Dans une optique de conception de produit, on intègre le point de vue du persona et on le confronte au produit.

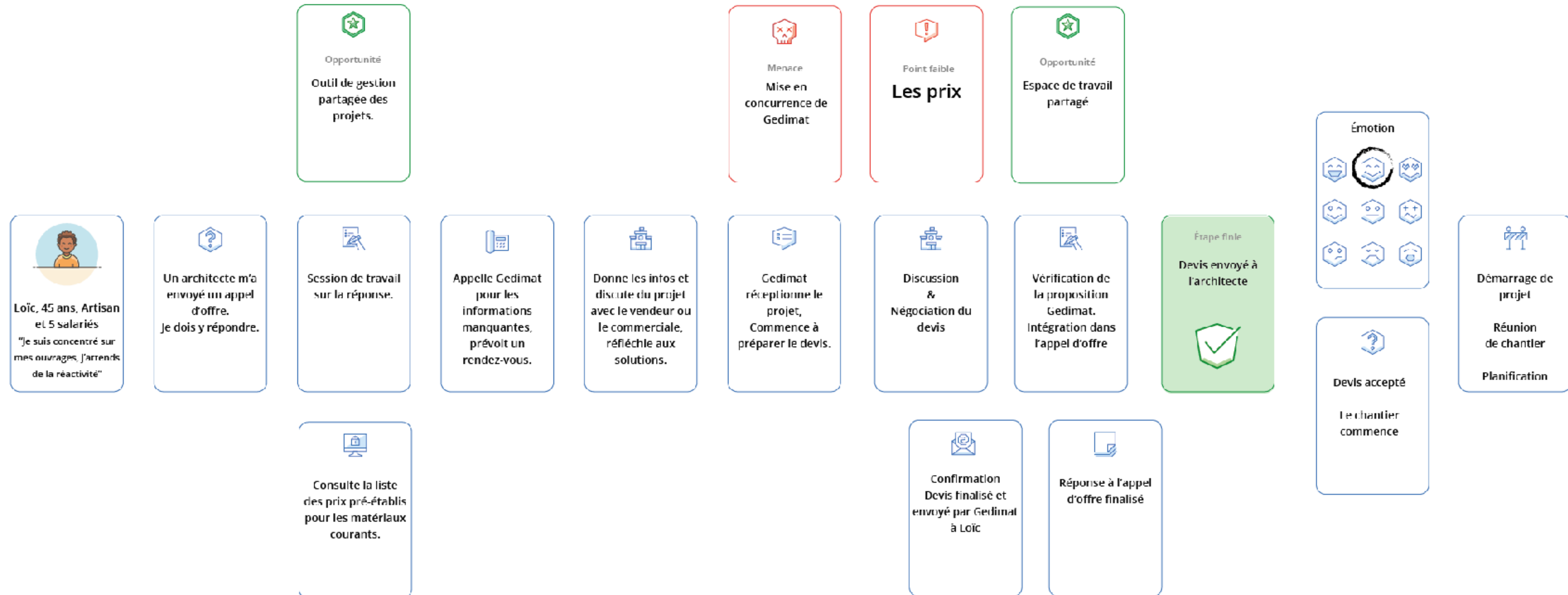
Value Proposition Canvas



Based on the work of Steve Blank, Clayton Christensen, Seth Godin, Yves Pigneur and Alex Osterwalder. Released under creative commons license to encourage adaption and iteration. No rights asserted.

ILLUSTRE UN PARCOURS

PARCOURS UTILISATEUR





MERCI !