

# ENTRETIEN



L'entretien est une technique d'investigation qualitative qui vise à mieux comprendre dans un contexte empathique, les besoins, les motivations et les expériences des personnes ciblées par le projet.

C'est une étape utile pour impliquer les parties prenantes du projet de l'identification des besoins et des expériences vécues jusqu'à l'évaluation et la validation des solutions.

Pour guider l'entretien et les échanges collaboratifs nous proposons une *fiche outil Entretien*.

## RÔLES & OBJECTIFS

- **Mieux comprendre les personnes** ciblées par le projet pour concevoir des solutions qui répondent à leurs besoins.
- Accéder aux représentations, aux verbalisations et à la compréhension de l'activité des personnes.
- Accéder aux difficultés non observables que les personnes rencontrent et aux méthodes, outils, moyens mis en œuvre par les personnes pour les résoudre

- Collecter des données qualitatives sur les comportements, les attentes, les préférences, les motivations, etc., des personnes.
- Recouper, comprendre, valider des observations, des interprétations de comportements observés.
- Compléter les profils utilisateurs, les personas, les parcours d'expériences, ...

## RECETTE D'UTILISATION

L'entretien suit un ensemble de questions prédéfinies tout en permettant une certaine souplesse pour des sujets en profondeur ou des idées imprévues qui émergent pendant l'entretien.

L'entretien doit être préparé et guidé par des outils pour permettre sa reproductibilité auprès de différentes personnes.

1. **Définir les objectifs - les concepts principaux, les hypothèses la question principale de l'enquête.** Il est important de garder un objectif principal en tête pour chaque entretien.



2. **Choisir la cible, la population à interroger** : définir ses caractéristiques en fonction de l'objet de l'entretien, des hypothèses de travail, mais aussi des moyens disponibles et du degré de précision requis dans les questions.
3. **Choisir le type d'entretien** :
  - **Un entretien libre** pour une recherche d'information exploratoire,
  - **Un entretien individuel directif ou semi directif** pour comprendre une situation précise, un contexte
  - **Un entretien individuel ou collectif** pour explorer, évaluer des produits
4. **Construire l'outil de recueil : la grille d'entretien**
  - Utiliser la *fiche outil Entretien* comme guide.
  - Identifier les **principaux thèmes** à aborder (maximum 5) pour un entretien libre
  - Eventuellement **décliner en sous thème**, (maximum 3) pour un entretien plus directif
  - Pour chaque sous thème, **formuler plusieurs questions**.

5. **Faire passer les entretiens** en utilisant la même grille, en restant neutre et focalisé sur les objectifs initiaux.
6. **Analyser les réponses récoltées**.
7. **Synthétiser les informations collectées** pour enrichir les personas, les parcours d'expériences et autres outils Play&Pulse.

#### Conseils :

- Formuler les questions avec **rigueur et précision** dans le vocabulaire utilisé, en évitant les adverbes et adjectifs trop génériques.
- **Tester vos entretiens**, vos questions en amont.
- **Soyez à l'écoute**, reformuler les réponses des personnes pour vérifier la bonne compréhension.
- **Rester focaliser sur un sujet** en limitant les digressions.





Titre / Objectif précis :

Construire un entretien, un questionnaire, une enquête pour recueillir des informations sur les problèmes, les avis et les besoins des personnes.

Durée (maximum 2H) :

### À QUI S'ADRESSE L'ENTRETIEN ?

Qui répond aux questions ? ( une seule cible)

### QUEL MODE DE DIFFUSION ?

Présentiel ou à distance? Individuel ou Collectif ?

Thèmes à explorer (maximum 5); Sous thèmes à explorer (maximum 3); Pour un questionnaire : pour chaque sous thème, formulation de 3 questions maximum

### THÈMES

Thème 1 :

Thème 2 :

Thème 3 :

Thème 4 :

Thème 5 :

Sous-thème 1 :

Sous-thème 2 :

Sous-thème 3 :



Projet :

Date :

Noms Prénoms :