

Ecoute des besoins

Bâtir et exploiter un questionnaire



Découvrir, connaître et comprendre les utilisateurs



Objectif

Avoir une vue d'ensemble sur ce que l'utilisateur dit, fait, pense, ressent

Identifier les besoins, motivations, irritants, les « points de douleur » des utilisateurs

Identifier les « problèmes » clefs résoudre



Ce problème majeur sera le point de départ pour la phase d'idéation. Le groupe devra imaginer des solutions à proposer pour y répondre.



La posture d'empathie

Bien cadrer son observation



Qui sont les **personnes** à aller rencontrer parmi nos parties prenantes ?

Les utilisateurs (potentiels) de votre sujet + utilisateurs dits « extrêmes » (ex les réfractaires et/ou ayant des usages atypiques)

Éviter d'interviewer ses proches, sauf s'il sont les utilisateurs potentiels



Observer les usages : découvrir les outils d'écoute et d'observation



Quelles infos recueillir ?

De quels éléments factuels je dispose pour aider à la compréhension du sujet ?

Comment on le fait (méthodes et outils) ?



Conseils sur la posture

curiosité, empathie, humilité, bienveillance, absence de jugement

Comment partir en immersion ?

Expérimenter soi-même l'expérience



Observer



Echanger



L'écoute informelle - *discussion au marché, devant l'école, au café, la sortie d'une asso*

Des entretiens semi-directifs

Des balades commentées

Des rencontres participatives ...

La méthodologie

Aller sur le terrain d'exploration pour re-découvrir les utilisateurs, leurs comportements, leurs contextes - Choix de méthodes qualitatives*



1- DIVERGER :

- Explorer le sujet à partir de la problématique initiale
- Observer l'utilisateur : regarder et découvrir les utilisateurs et leurs comportements dans le cadre de vie et plus particulièrement dans le contexte du projet



Exemple outil 1 : suivi de parcours avec réalisation d'un roman photo, sans interaction

Exemple outil 2 : interview d'utilisateurs, lors de rencontres planifiées ou informelles

2- CONVERGER

- Passer en revue les infos recueillies
- Classez les points de douleur selon des critères

Garder l'image de l'entonnoir : on part d'un sujet large que on va resserrer progressivement

Priorisez et reformulez le(s) points de douleur majeur(s) en
« *Comment pourrions-nous ...* »

Ce moment marque la fin de l'étape d'immersion.

C'est sur cette problématique plus fine que se fera la génération d'idée/de solutions.

**Définir le(s)
problème(s) clef(s)**

**pour le(s) transformer
en opportunité(s)**

Focus sur les interviews

Pour quoi faire ?

- Se connecter aux utilisateurs/usagers/clients
- Comprendre le contexte et l'environnement dans lequel il évolue
- Recueillir des informations de qualité
- Comprendre son parcours utilisateurs
- Identifier les « points de douleur »



Un moment d'échange,
on parle aussi
d'entretien

Un moment d'écoute



Un sondage axé sur le
quantitatif

Un interrogatoire



Quelques conseils clés pour des entretiens réussis



Créer un guide d'entretien

- Définir avec précisions les informations que l'on a besoin d'aller chercher, que veut-on savoir pour caractériser les besoins ?
- Identifier les sujets clés à aller creuser
- Objectifs- Thématiques – Questions



Préparer vos interviews

- On distribue les rôles
- Intervieweur-prise de notes-observateur
- On s'entraîne
- On teste

Objectif : capturer le plus possible les informations données.



Recrutez vos usagers/utilisateurs

- Pas besoin de rassembler 100 personnes ! Une poignée de profils cibles suffisent pour recueillir des informations qualitatives
- Choisir les bons interlocuteurs - Et les bons moments/lieux
- Aller sur le terrain, là où se trouvent les usagers (ex marché, fête, ...), recrutez par annonce, utilisez votre réseau...



Mener les interviews

- On se présente
- Introduire le projet dans ses grandes lignes
- On commence par des questions générales pour apprendre à connaître l'interviewé, puis on se concentre sur notre sujet.
- Encouragez les histoires, anecdotes, exemples personnels.

Une prise de note réussie

- On écrit ce que la personne dit, sans interprétation

Posture d'écoute et d'ouverture

Observer et écouter le langage du corps, les indices non verbaux
Ne pas couper la parole - Relancer, reformuler pour être sûr de l'interprétation

Noter les incohérences - Ex : *Oui, je fais très attention à mon alimentation*
- *Pouvez-vous me partager votre dîner d'hier- Euh ... je suis allée chez Macdo ... mais c'est exceptionnel !*



Planifiez vos interviews

- Date terrain (ex marché, événement)
- Date Ateliers participatifs/focus groups
- Dates Entretiens individuels face à face



Analyser et identifier

les problèmes majeurs à résoudre

- Faire un tri à chaud des informations recueillies
- Prenez le temps de debriefer à chaud
- Attention aux conclusions hâtives
- On cartographie l'ensemble des données
- Catégoriser et prioriser l'information
- Converger vers des ou un personae si nécessaire (ex carte d'empathie, tableau, ...)
- Reprendre des citations pour introduire un atelier
- Ajuster le cadrage en fonction des réponses terrain
- Continuer à explorer
- On regroupe et priorise en fin de séance d'immersion : les problèmes majeurs à résoudre

Quelques conseils clés pour un guide d'entretien efficace



Privilégier des **entretiens semi-structurés**

Avec une trame de questions pour les relances/ **des questions ouvertes**



Il est préférable que l'intervieweur ne prenne **pas de notes en direct** (l'interviewé est plus à l'aise et cela vous permet de mieux vous concentrer), c'est votre binôme qui prend les notes /photos éventuelles.
Si possible une 3^{ème} personne observe.

Ne pas avoir peur des silences



15-45 Max
Généralement 20 mn



Bien formuler les questions : ouvertes, neutres, accessibles
(Le tester avant si besoin)

Question biaisée : "Vous avez aimé le plat principal, n'est-ce pas ?"

Version non biaisée : "Pouvez-vous me dire ce que vous avez pensé du plat principal ? »



Ne pas orienter ou suggérer des réponses pour faire aller les utilisateurs dans votre sens



Privilégier les **expériences vécues** plutôt que les généralités

Exemple : ne pas demander « avez-vous l'habitude d'aller dans les commerces du village mais
« quelle a été votre dernière expérience dans un commerce du village ? »



Prévoir une **progression cohérente** des questions, en entonnoir et par ordre de priorité.

Prévoir une introduction
Prévoir le temps de présentation, le cadre de l'interview ainsi que les engagements que vous prenez vis à-vis des informations recueillies
Et des remerciements.

Matrice pour préparer votre grille d'entretien

Prénom de
l'interviewé

.....

Thématiques sur lesquelles nous voulons recueillir de l'information

Q1

Q2

Q3

Questions à poser par thématiques

Matrice pour
aider à votre
prise de note

Nom	Lieu	Date
Notes		<<
 Dessins	 Histoires	>> Citation

Exemple de grille d'entretien pour des interviews face à face

Bonjour, je suis _____ et je travaille pour ____, une entreprise qui _____.

Dans le cadre de _____, nous partons à la rencontre des personnes concernées par ____.

Je travaille avec _____ et _____ qui m'accompagnent aujourd'hui et travaillent également sur ce projet.

Avant de commencer, voici différentes informations :

Je vais vous poser des questions par rapport à _____

Nous sommes ici pour parler de vous. Vous pourriez être tenté de répondre aux questions par rapport à des personnes de votre entourage mais, nous sommes vraiment intéressés par vos opinions et vos expériences.

Pour information, il n'y a aucune chose que vous ne pouvez pas dire, et il sera impossible pour vous de vous tromper.

Toutes les réponses sont les bienvenues et vont nous aider dans la construction du projet.

Pendant que nous vous poserons des questions, si vous avez d'autres questions ou idées, n'hésitez pas à les exprimer. Nous ne pourrions peut-être pas passer trop de temps dessus, mais nous en prendrons en note.

Avant de se lancer, nous aimerions, si vous ne voyez pas d'inconvénient, enregistrer l'audio de notre conversation avec un smartphone, cela uniquement dans l'objectif de nos recherches. **Vos commentaires resteront tous anonymes et utilisés uniquement par nous.**

Enfin sachez que si vous le souhaitez nous pourrions arrêter le déroulé à tout moment.
Sauf si vous avez des questions, commençons.