

Guide d'entretiens approfondis



Les entretiens approfondis permettent de mieux comprendre les utilisateurs finaux, leurs comportements, leurs motivations et leur environnement. Ils sont généralement de nature semi-structurée, avec un thème de recherche fixe et des questions prédéterminées, mais ces questions sont ouvertes et ne sont pas toujours abordées dans le même ordre ou profondeur. L'objectif principal est d'apprendre des candidats ce qu'ils trouvent important et de l'entendre dans leurs propres mots.

PRÉPARATION

- **Guide d'entretien** : préparez au préalable une structure avec l'hypothèse générale (que voulez-vous apprendre ?), et une liste de questions sur ce thème.
- **Lieu** : où ferez-vous l'entretien ? Choisissez un endroit calme et qui inspire confiance, où les répondants peuvent parler librement.
- **Durée** : essayez de chronométrer votre entretien et de tenir votre promesse concernant le timing (par exemple, entraînez-vous à l'avance si vous n'êtes pas sûr).
- **Recrutement** : assurez-vous que les candidats interrogés forment un échantillon suffisamment représentatif pour l'ensemble du groupe cible à investiguer/analyser.
- **Incitation** : quelle incitation offrez-vous aux répondants pour leur temps et leurs efforts ? Une incitation d'environ 35 à 45 € est standard pour 1 heure d'entretien (transport compris). Plus l'implication de la personne est élevée, plus le besoin d'incitation est faible.

EXÉCUTION

1 Introduction

- Prenez le temps de vous présenter, faites connaissance avec le candidat, expliquez le sujet et le contexte.
- Mettez le candidat à l'aise. Si nécessaire, faites quelques exercices d'échauffement : dans de nombreux cas, cela conduit à une meilleure ambiance et à une attitude de conversation plus ouverte.
- Utilisez un langage corporel ouvert : accueillant et rassurant.

2 Aspects pratiques

- **Confidentialité** : si des enregistrements ou des notes seront partagés de quelque manière que ce soit, expliquez-le au candidat et demandez son autorisation. Enregistrez le consentement sur papier ou sur support audio/vidéo si vous avez des questions personnelles sensibles (par exemple médicales).
- **Enregistrement** : demandez au candidat l'autorisation d'enregistrer l'entretien en audio ou en vidéo.
- **Notes** : donnez toujours la possibilité de noter les choses importantes pendant la conversation, sur papier ou sur un ordinateur portable. Mais assurez-vous de maintenir un contact personnel avec le candidat à tout moment.

3 Techniques d'entretien

Les entretiens ne sont pas une solution magique pour obtenir des réponses claires sur des sujets difficiles. Vous devrez apprendre pourquoi les gens disent ce qu'ils disent, interpréter les réponses et les résultats, plutôt que de prendre les mots au pied de la lettre. Les principes généraux suivants sont utiles pour obtenir des résultats satisfaisants :

- Évitez le « langage organisationnel » ou le **jargon** : parlez la langue du client et posez des questions compréhensibles.

- Utilisez des **questions ouvertes**, mais faites en sorte qu'elles soient suffisamment **ciblées** : sur des questions trop générales et larges, vous obtiendrez également des réponses très générales et donc peu utiles.
- Les gens ne sont pas doués pour retrouver exactement des souvenirs : ainsi, dans les entretiens, posez des questions sur **les expériences, les sentiments et la perception** plutôt que sur des comportements concrets.
- Ne vous contentez pas de la première réponse, mais posez des **questions de suivi** pour approfondir : "Pourquoi pensez-vous cela ?", "Pouvez-vous élaborer là-dessus ?", "Quelle était exactement la raison ?". Portez une attention particulière aux réponses superficielles, par ex. 'bon', 'mauvais', 'aime', 'n'aime pas', ... Demandez pourquoi ils aiment/n'aiment pas quelque chose, pourquoi quelque chose est 'bon' ou 'mauvais' pour eux.
- N'ayez pas peur du **silence** : parfois un peu de silence aide à trier les pensées (y compris les vôtres !).
- Soyez **flexible** : vous n'avez pas à parcourir le guide d'entretien de la même manière à chaque entretien, tant que les sujets requis sont couverts.
- Gardez un **équilibre** entre laisser les répondants parler librement et rester concentré sur le sujet : des informations intéressantes apparaissent souvent lorsque les répondants parlent librement. Ramenez-les en classe à temps s'ils s'éloignent trop : vous êtes limité dans le temps !
- Préparez-vous à **reformuler** certaines questions ou certains sujets, car les répondants pourraient très bien ne pas comprendre où vous voulez en venir.

TRAITEMENT

Résumés

Qu'il s'agisse d'enregistrements ou de notes détaillées, il est toujours utile de faire un bref résumé de chaque entretien juste après la fin : qu'avez-vous appris, quelles hypothèses ont été confirmées et lesquelles ont été contredites, quelles idées vous viennent à l'esprit pour explorer en profondeur ...

Le rapport final

Un rapport de recherche suit généralement la structure suivante :

- **Contexte et approche** : historique, méthodologie, échantillon, questions de recherche, déroulement de l'entretien.
- « **Résumé exécutif** » avec les informations les plus importantes (« apprentissages clés ») et les actions recommandées ou les prochaines étapes.
- Un corpus avec **clarification et élaboration** des idées et des prochaines étapes, avec une histoire claire à l'appui.
- **Visualisations** : pas toujours cruciales, mais généralement très utiles.
- Eventuellement : des **pièces jointes** telles que des données brutes, des visualisations supplémentaires (mais non essentielles), des sources intéressantes, ...