



Modèle Guide d'entretien

[Nom du service/démarche]

[Durée ou date du projet]

1. Objectifs de l'étude (rappel – à ne pas lire au participant !)



Pourquoi cette partie ?

Rappelez ici les objectifs de la phase d'exploration (entretiens) définis par l'équipe. Ceci est un rappel pour vous seulement, ne pas partager la totalité de vos objectifs au participant avant la session !

2. Introduction



Pourquoi cette partie ?

Dire bonjour, mettre le participant à l'aise, introduire l'entretien, faire signer un éventuel formulaire de consentement, droit à l'image, accord de confidentialité, laisser la possibilité de poser des questions.

- *Se présenter*
- *Expliquer l'objectif de la session*
- *Décrire le déroulé de la session*
- *Rappeler à l'usager qu'il ou elle est libre de s'exprimer et qu'ils ne sont pas là pour être jugés (retours anonymisés)*
- *Faire signer les documents si besoin*
- *Rappeler et demander de nouveau l'accord du participant pour enregistrer la session (assurez-vous bien*

que le participant a consenti à l'enregistrement par écrit – et à minima à l'oral en début de session)
- Demander si le participant a des questions

Exemple

Bonjour,

*Tout d'abord, merci d'avoir accepté de participer à cette session. Je m'appelle [votre nom], je suis [métier] et je vous ai demandé de participer aujourd'hui à cette session car je cherche à mieux comprendre vos besoins et vos attentes en tant qu'usage de [service/démarche/produit]. **Expliquer en quelques mots le projet sur lequel vous travaillez.***

Je vais simplement vous poser quelques questions. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse, je veux vraiment comprendre votre expérience et vos attentes vis-à-vis de [service/produit]. Tout ce que vous me direz restera confidentiel, votre nom n'apparaîtra nulle part.

Vous pouvez vous arrêter à n'importe quel moment et vous pouvez me poser des questions à tout moment si certaines choses ne sont pas claires pour vous.

Avez-vous des questions à ce stade ? Alors, nous pouvons commencer.

3. Échange : Questions générales

 **Pourquoi cette partie ? (si applicable - vous n'aurez parfois pas besoin de passer par les questions générales et irez plus sur le sujet en question directement)**

L'objectif de cette première phase d'échange est de mieux connaître le participant, son contexte et son niveau de connaissance/d'expérience du produit/service/démarche. Dans le cas d'un particulier, pensez à des questions autour de l'âge (tranche d'âge) le niveau d'études

niveau de vie (tranche d'âge), le niveau d'études, situation professionnelle, région d'habitation, situation familiale si pertinent, usage des outils numériques, etc. Demander de décrire leur quotidien en lien direct avec le produit/service/démarche.

Exemple

Parlez-moi un peu de vous...

Vous occupez-vous vous-même des démarches administratives dans votre foyer ?

Utilisez-vous France Connect ?

Avez-vous déjà fait cette démarche en ligne ?

4. Echange : Questions spécifiques



Pourquoi cette partie ?

Proposer toujours des questions en entonnoir : commencer par des questions assez générales pour ensuite aller vers des questions plus spécifiques sur votre démarche et son utilisation.

Penser à relancer sur les ressentis dans les habitudes/pratiques, comportements existants, la satisfaction, les frustrations, les freins...

Reprenez vos questions de recherche ou vos objectifs et définissez quelques questions autour de ceux-là.

Organisez vos questions autour de thèmes.

Exemple

Thème #1

Parlez moi de...

Est-ce que vous...

Pourriez-vous me décrire...

Thème #2

Thème #3

5. Questions de fin

Pourquoi cette partie ?

L'objectif de cette dernière phase est de revenir avec le participant sur ce qui s'est dit pendant l'entretien, voir si des choses ont été oubliées ou encore à discuter et ouvrir sur d'éventuelles améliorations ou idées qu'il ou elle aurait pour la démarche si des aspects spécifiques sont à améliorer.

Exemple

Nous arrivons à la fin de cet entretien. Si vous deviez résumer en quelques mots votre expérience de (produit/service) ou si vous deviez le décrire à quelqu'un de proche, que diriez-vous?

Je n'ai plus de questions. Auriez-vous d'autres choses à partager avec moi ? D'autres commentaires peut-être ?

6. Conclusion

Pourquoi cette partie ?

Après l'entretien, vous pouvez donner de la visibilité quant aux prochaines étapes de l'étude et remercier le participant usager pour sa contribution.

- *Aborder la suite de l'étude (comment leur participation s'intègre à un ensemble.*
- *Comment et pourquoi vont être utilisés les retours de l'utilisateur (notamment : rappeler l'anonymat)*
- *Parler du dédommagement (s'il y a lieu)*
- *Remercier et dire au revoir.*