

## CONSTRUIRE VOTRE PREMIER GUIDE D'ENTRETIEN UTILISATEUR



### Objectifs du guide d'entretien

Dans le cadre d'un projet entrepreneurial, il est essentiel de **mesurer la désirabilité** de son produit ou service. C'est à dire de d'accepter que ce sont vos utilisateurs finaux, les personnes confrontées aux problèmes auxquels vous souhaitez répondre, qui détiennent la **clé pour parvenir à des solutions utiles et durables**.

En ce sens, collecter des données pour comprendre votre cible, ses comportements, ses habitudes, aspirations et frustrations, vous permettront de **vérifier vos hypothèses avec des faits et preuves tangibles**, d'écarter toutes idées préconçues et de révéler les expériences et les besoins de vos utilisateurs. Votre but à travers l'entretien est d'explorer, avec une **posture neutre, empathique et bienveillante**, comment les personnes évoluent dans les situations qui vous intéressent.

Ce guide vous donne les clefs pour :

- A. Construire votre guide d'entretien
- B. Conduire vos entretiens

### Quelques conseils pour la construction du guide

- Le guide d'entretien doit contenir une **introduction** pour se présenter et présenter les objectifs qui motivent votre étude; un **développement** avec les questions par thématiques et une **conclusion** (pour remercier les interviewé.e.s et les engager dans de prochains échanges éventuels).
- Définir **3/4 objectifs principaux** de vos entretiens

Exemple : Mieux comprendre les principaux défis auxquels les femmes sont confrontées dans la communauté

- Déterminer **5/6 domaines thématiques** que vous souhaitez aborder, desquels découlent vos questions (1 domaine thématique = entre 5 et 10 questions)

Exemple : Prise de décision en matière de revenus

- Quelles sont les sources de revenu de votre ménage ?
- Combien cela représente-t-il par semaine ?
- Qui apporte le revenu ? Votre mari ? Vous ?
- Comment le revenu de votre ménage est-il utilisé ?
- Quelles sont vos principales dépenses ?
- Qui décide de l'utilisation de ce revenu ?

- Préparez des **questions ouvertes** qui incitent à raconter des histoires et des anecdotes. Évitez les questions fermées qui vous donneront peu d'éléments et des questions induites qui appellent à l'auto-persuasion.

Exemple à ne pas faire : Votre mari rapporte les principaux revenus, est-ce que cela implique que c'est votre mari qui décide de l'utilisation de ces revenus pour vous ?

- Prévoyez de poser la question "**pourquoi ?**", pour approfondir une question posée.
- Votre liste de questions doit être exhaustive. N'hésitez pas à rebondir sur les réponses émises par vos interviewé.e.s s'il est intéressant de creuser certains aspects. Votre guide d'entretien permet de définir les questions principales à poser pour avoir un cadre sur lequel s'appuyer lors de l'entretien.
- Gardez une posture "**naïve**", car vous souhaitez comprendre le prisme de lecture de vos interviewés, et non confirmer vos hypothèses de manière directe. Certains éléments que vous n'aviez pas envisagés pouvant impacter votre projet pourraient subvenir.

## Quelques conseils pour bien conduire son entretien

---

- Idéalement, nous vous conseillons de conduire vos entretiens dans le cadre de vie ou de travail habituel des interviewé.e.s, car cela vous permettra à la fois **d'instaurer un climat de confiance propice à un cadre d'échanges réussis**, et de pouvoir observer l'environnement dans lequel vos interviewés évoluent.
- Déterminer votre **échantillon** de personnes interrogées (nombre, âge, sexe, statut matrimoniale, professions, etc.) en lien avec vos objectifs de recherche. Les interviewé.e.s doivent être le plus représentatifs de vos utilisateurs finaux, ou des parties prenantes qui seront mobilisées pour votre projet.

- Prévenir en amont vos interviewées du **temps de mobilisation** que vous leur demander, pour qu'ils/elles soient entièrement disposé.e.s à vous répondre.
- Si vous êtes deux ou plus, **répartissez vous les rôles** : qui pose les questions, qui prend note et documente l'échange (photos, vidéos) en ayant préalablement demandez la permission (faire signer une cession de droits à l'image avant de démarrer).
- Faire une vraie **introduction à l'entretien** (environ 10 minutes) pour vous présenter, présenter les objectifs de votre étude, afin de leur permettre de se projeter et de comprendre les informations qui vous intéressent.

*Exemple : Bonjour, je m'appelle \_\_\_\_\_ . Je fais partie de l'association Empow'Her qui oeuvre pour l'autonomisation des femmes en Côte d'Ivoire à travers des programmes de formation à l'entrepreneuriat. Nous déployons des programmes qui ont pour but de soutenir les femmes entrepreneures ou les femmes salariées, à acquérir les compétences nécessaires pour être autonomes financièrement, renforcer leur confiance en elles et leur capacité à prendre des décisions.*

*Je travaille pour le compte de XX. XX souhaite approfondir sa compréhension des défis que vous, femmes, rencontrez au sein de votre cadre professionnelle et au sein de votre communauté. En ce sens, XX aimerait explorer comment nos programmes de formation pourraient répondre aux difficultés que vous rencontrez quotidiennement.*

*Le but de cette discussion est donc de comprendre ces défis. Ici, est un espace de libre expression, sans jugement aucun, où vous pouvez nous parler librement de vos besoins, désirs, contraintes, en tant que femme. Vos réponses resteront anonymes et seront utilisées pour que puissions développer des programmes de formation au plus proche de vos besoins. Cette discussion devrait durer environ 2 heures. Si vous vous sentez mal à l'aise ou si vous ne souhaitez tout simplement pas répondre à une question, vous pouvez le faire sans justification. Y a t-il une question avant de commencer?*

- Rassurez vos interlocuteurs sur le fait qu'il n'y a **pas de bonne ou de mauvaise réponse**, et que vous cherchez simplement à explorer et à mieux les connaître.
- Commencez par des **questions personnalisées** afin de comprendre son contexte (qui il/elle est, ce qu'il/elle fait...)
- Enfin **écoutez plus que vous ne parlez**, en privilégiant le format de discussion.

• • • • •

# Canvas du guide d'entretien



## Construire son introduction

Je m'apelle \_\_\_\_\_.

Je fais cette étude dans le cadre de \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_. (rappeler le projet, le contexte etc.)

Mes objectifs sont / le but de cette discussion est :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Cet entretien va durer : \_\_\_\_\_

## Lister ses questions par thématiques

Thématique 1 : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_?

Thématique 2 : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_?

# Canvas du guide d'entretien



Created by Guilherme Furtado from IconProject

Thématique 3 : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ?  
\_\_\_\_\_ ?  
\_\_\_\_\_ ?  
\_\_\_\_\_ ?  
\_\_\_\_\_ ?  
\_\_\_\_\_ ?

Thématique 4 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ?  
\_\_\_\_\_ ?  
\_\_\_\_\_ ?  
\_\_\_\_\_ ?  
\_\_\_\_\_ ?  
\_\_\_\_\_ ?

+ Ajouter d'autres thématiques si nécessaires

## Conclusion

Y a-t-il des **éléments, suggestions**, idées que vous souhaiteriez apporter ?  
Merci de votre temps et de partager vos réflexions avec nous.  
Nous avons beaucoup appris de cette discussion.