

ENTRETIEN SEMI-DIRECTIF



Participation des utilisateurs finaux



Phase de développement



Anal.



Concep.



Eval.

Budget nécessaire



Temps nécessaire



Qu'est-ce qu'un entretien ?

Les entretiens visent à recueillir des informations qualitatives concernant les attentes, souhaits, opinions des utilisateurs sur un sujet précis. C'est également lors des entretiens que l'on peut définir les caractéristiques des utilisateurs, c'est-à-dire les *profils utilisateurs*.

Lors d'un entretien semi-directif, les thèmes que l'on souhaite aborder sont prédéfinis mais l'ordre reste libre. L'utilisateur doit se sentir libre dans ses réponses et peut introduire des thèmes non définis s'il le souhaite.

Phase de la CCU

L'entretien est une technique d'enquête utilisée très souvent en phase d'analyse pour formaliser les exigences car elle permet d'aborder les contextes d'usages, les besoins et les attentes des utilisateurs. Cette technique d'analyse « exploratoire » est très utile pour identifier les bonnes pistes à suivre dans la réalisation du produit et pour étudier les caractéristiques de la population. Cette technique peut également être employée en phase de conception et évaluation, notamment pour avoir un retour utilisateur sur le produit ou service considéré.

Comment faire un entretien ?

Tout l'intérêt d'un entretien semi-directif viendra de la spontanéité des réponses, des réactions et des associations entre plusieurs idées que fera librement la personne interrogée.

1. Sélection des participants

Il s'agit ici de définir la population cible à interroger (utilisateurs finaux, experts, etc.) et le nombre d'entretiens à effectuer (en général un dizaine suffisent pour couvrir les points principaux de l'analyse des besoins, en veillant à rechercher la plus grande diversité possible dans les personnes interviewées, l'échantillon doit être représentatif de la population cible).

2. Elaboration du guide d'entretien

Il est composé d'une phase de présentation (expliquer les objectifs et hypothèses de l'enquête, les thèmes abordés, clarifier la méthode de l'entretien, préciser qu'il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponses, etc.) et de la grille d'entretien.

3. Déroulement de l'entretien

Veiller à ne pas influencer la personne interrogée, utiliser des silences à des fins de réflexion, avoir un langage accessible, etc. L'entretien peut être enregistré ou filmé.

4. Analyse des résultats

Effectuer la transcription intégrale de l'enregistrement s'il a eu lieu (compter 3 fois la durée de l'entretien), puis analyser, interpréter, comparer les données recueillies etc. Rédiger le compte-rendu et (éventuellement) le faire vérifier par la personne interrogée.

Trucs et astuces

- L'entretien peut se dérouler de manière individuelle ou collective.
- L'enregistrement de l'entretien est possible pour un rendu fidèle mais le risque d'intimidation et le coût d'exploitation sont à prendre en compte.
- Très souvent, les entretiens sont suivis par la réalisation de questionnaires. Il sera possible sur la base des informations recueillies lors des entretiens de créer des questionnaires, ce qui permettra de tirer d'avantage de conclusion sur la fréquence ou l'importance d'un profil et du type de profil.



Recueillir un aperçu rapide de l'opinion des utilisateurs. La souplesse du dispositif permet de récolter les témoignages et les interprétations des interlocuteurs en respectant leurs propres cadres de références : leurs langages et leurs catégories mentales.



Une expertise est requise pour concevoir, conduire et interpréter correctement les données.

L'analyse détaillée prend du temps et elle est sujette aux biais (pour les questions et réponses) ; difficulté de tirer des conclusions générales.

Mesures associées

- Le livrable issu des entretiens réalisé, appelé « cadre synoptique » se présente généralement sous la forme d'une grille qui expose les problématiques abordées lors des entretiens (une colonne par thème et une ligne par sujet).