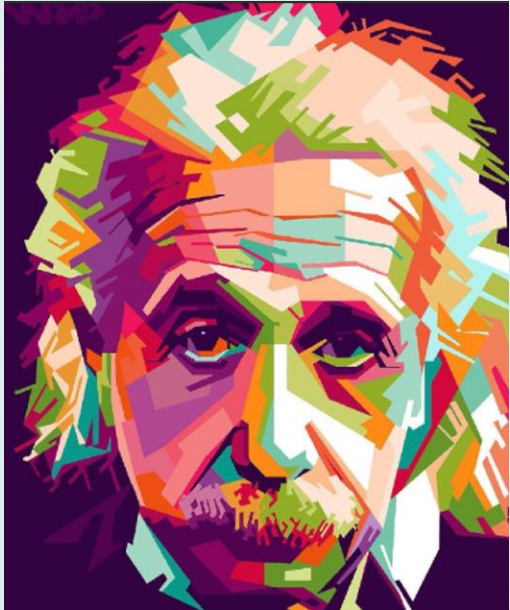


Observer et comprendre : la phase terrain, objectif et mode d'emploi

Objectif de la phase terrain : identifier un problème qui mérite d'être résolu.

Les gens vont aller vers un produit ou un service qui répond à leurs besoins, leur rend service, résout leurs problèmes... La phase terrain est essentielle pour **récolter les vraies attentes utilisateurs** et vous assurer que votre idée répond à un besoin authentique ; elle va vous permettre d'entrer en empathie avec votre cible, de comprendre en profondeur l'expérience vécue, les besoins, les désirs et les défis des utilisateurs en se mettant à leur place, de briser les idées préconçues et de découvrir des besoins que vous n'auriez peut-être pas imaginés.



*« Si j'avais 1 heure pour résoudre un problème, je passerais 55 minutes à le définir et seulement 5 minutes à réfléchir à la solution. »
Albert Einstein*

Mode d'emploi

Il s'agit d'entrer en empathie avec votre cible en étant véritablement à l'écoute de son utilisateur, de son marché, de son environnement. Se mettre à la place de vos utilisateurs-cible vous permettra d'identifier les opportunités en comprenant ce qu'ils disent, pensent, ressentent et font.

Triangulation des méthodes : afin d'avoir la plus grande richesse de données utilisateurs et pallier aux biais (utilisateurs qui font une liste au père Noël), l'idéal est de trianguler les méthodes de collecte de données :

- observer et vivre l'expérience soi-même (immersion),
- interroger les utilisateurs (interviews),
- et observer leurs retours (études).

Observer et comprendre : la phase terrain, techniques et outils

Observation



Ce que **FONT** les clients

Pour comprendre ce que font vos clients, allez sur le terrain et documentez vos apprentissages :

- Quels sont les flux, les outils utilisés par les utilisateurs du contexte ?
- Prenez des photos, des notes de vos constatations, de ce qui fonctionne / fonctionne mal

Immersion



Ce qu'**EXPERIMENTENT** les clients

Pour entrer en empathie avec votre cible, immergez-vous, allez sur le terrain ; vous mettre à la place de vos utilisateurs en vivant l'expérience du parcours actuel vous permettra de ressentir les limites et les manques éventuels.

Interviews



Ce que **DISENT** les clients

Aller à la rencontre des clients sur le terrain vous permettra de récolter leurs attentes et besoins, mais également tous les non-dits, conscients ou non.

NDLR : interroger un groupe restreint permet d'avoir une grande richesse et de s'intéresser à ce qui pourrait paraître insignifiant → c'est la meilleure source pour l'innovation !

Études existantes



Ce que nous **SAVONS** des clients

Les études et données déjà existantes sont riches en apprentissages et données utiles sur votre cible, le marché, la concurrence...

L'**interview utilisateur** est une méthode d'investigation, qui consiste en un entretien individuel de 30 à 60 minutes avec un échantillon de personnes sélectionnées.

Durant cet entretien, on explore l'expérience, l'environnement, les usages, besoins et attentes de l'interviewé. Cette technique permet de **révéler des informations inédites, d'identifier des tendances et de prioriser les besoins** pour mieux répondre aux attentes des utilisateurs.

Guide d'entretien : concevoir et tester

Un guide d'entretien est une trame structurée qui garantit que tous les points importants seront abordés lors de l'entretien, permettant ainsi à l'équipe de s'aligner sur l'objet de l'étude et les problématiques à explorer.

1. Définir clairement ses **objectifs** de recherche et d'identifier les **profils d'utilisateurs** à rencontrer.
2. Identifier les **thématiques et les sous thématiques** : quelles sont les hypothèses de recherche ? Quelles sont les dimensions du problème ? Quel est le parcours utilisateur ? De quelles principales étapes est-il composé ?
3. Formuler des **questions ouvertes** (10/15max) : les questions vont reprendre les thématiques et les sous thématiques et encourager l'interviewé à s'exprimer librement, afin de mieux comprendre son comportement, ses usages, ses réflexes et son ressenti.

Les questions sont donc formulées de manière ouverte et non orientée, pour s'assurer de ne pas influencer la réponse de l'utilisateur et peuvent s'accompagner de questions de relance.

4. Préparer une **introduction** pour mettre l'utilisateur en confiance, ainsi qu'une question d'ouverture pour contextualiser l'entretien. Une **conclusion** également, pour remercier l'interlocuteur et préciser les modalités de suivi.

PREPARATION : L'interview utilisateur est une méthode d'investigation, qui consiste en un entretien individuel de 30 à 60 minutes avec un échantillon de personnes sélectionnées.

Durant cet entretien, on explore l'expérience, l'environnement, les usages, besoins et attentes de l'interviewé. Cette technique permet de **révéler des informations inédites, d'identifier des tendances et de prioriser les besoins** pour mieux répondre aux attentes des utilisateurs.

Guide d'entretien : concevoir et tester

Un guide d'entretien est une trame structurée qui garantit que tous les points importants seront abordés lors de l'entretien.

1. Définir clairement ses **objectifs** de recherche et d'identifier les **profils d'utilisateurs** à rencontrer.
2. Identifier les **thématiques et les sous thématiques** : hypothèses de recherche ? Dimensions du problème ? Parcours utilisateur ? Principales étapes du parcours ?
3. Formuler des **questions ouvertes** (10/15max) : elles reprennent les thématiques et les sous thématiques et encouragent l'interviewé à s'exprimer librement, afin de mieux comprendre son comportement, ses usages, ses réflexes et son ressenti (questions ouvertes et non orientées, pour s'assurer de ne pas influencer la réponse de l'utilisateur) ; elles peuvent s'accompagner de questions de relance.
4. Préparer une **introduction** pour mettre l'utilisateur en confiance, ainsi qu'une question d'ouverture pour contextualiser l'entretien. Une **conclusion** également, pour remercier l'interlocuteur.

Exemple

Les questions ouvertes se formulent en commençant par :

- Comment, que, pourquoi, en quoi, à quoi ?
- De quelle manière, de quelle façon ?
- Qu'est-ce que ... ?

Question ouverte – thématique

Par quels moyens communiquez-vous avec vos proches ?

...Beaucoup via les réseaux sociaux

Question ouverte – sous thématique

De quelle façon utilisez-vous les réseaux sociaux pour communiquer avec vos proches ?

...J'envoie des photos à la famille sur WhatsApp

Question de relance

Pourquoi utilisez-vous WhatsApp pour communiquer avec votre famille ?

...

CONDUIRE L'ENTRETIEN : durant l'interview, **l'attitude de l'enquêteur est basée sur trois dimensions interdépendantes** essentielles : l'empathie, l'acceptation et la non directivité.

Il est important, dans la mesure du possible, de privilégier des entretiens en binôme, pour se répartir les rôles (conduite de l'entretien / prise de notes) et recueillir des points de vue différents.

Interview mode d'emploi

1. **Mettez l'utilisateur en confiance** : rassurez-le, il n'est pas jugé et il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses.
2. Adoptez **l'état d'esprit du débutant** : écoutez l'interlocuteur d'une oreille neuve, sans jugement et sans réinterprétation.
3. Ne restez pas figés sur le script et **soyez attentif aux non-dits** : le script est un guide, pas une bible. Mieux vaut se concentrer sur la gestuelle et le ton de voix de l'interviewé et veiller à ne pas rompre le lien (*le répondant qui se gratte le cou ou le menton s'ennuie → changez de sujet ! Ses intonations sont joyeuses, dynamiques... il a envie d'en dire plus ! → relancez !*)

Privilégier la conversation : laissez l'utilisateur exprimer ses idées librement, même si elles ne sont pas dans l'ordre du guide d'entretien. Si l'utilisateur prend une direction intéressante exploitez la ! Relancez-le sans l'influencer...

4. **Bannissez les questions fermées**, qui induisent la réponse ("Vous aimez ça ?", "C'est bien ?") et privilégiez les questions ouvertes, qui laissent place à l'expression libre.
5. Ne mentionnez **pas de solutions** : l'interview vise à découvrir les douleurs ; l'utilisateur ne doit pas, à cette phase du projet, participer à la conception d'un produit idéal. Vous recherchez des faits, pas des opinions...
6. Eventuellement, creusez avec la **méthode des 5 « pourquoi ? »** : elle aide à explorer les motivations profondes de votre interlocuteur, en posant plusieurs fois la même question « Pourquoi ? » (« Pourquoi c'est un problème », « Pourquoi est-ce important pour vous », « Pourquoi faites-vous cela de cette manière ? », etc.)
7. Utilisez des **métaphores** : elles aident à débloquer la parole, à faire parler l'utilisateur, à le faire se projeter et faire émerger des idées originales ("Si vous aviez une baguette magique... ?", "Si cette application était un animal, lequel serait-il et pourquoi ?")

Interview mode d'emploi

8. Reformulez et synthétisez : montrez que vous êtes attentif et avez bien compris le retour de votre interlocuteur en reformulant ses propos : "Si je comprends bien...", "Vous dites que..."
9. Relancez : les questions de relais. Ne vous contentez pas de ce que dit la personne interviewée, cherchez toujours à approfondir ce qu'elle cherche à dire : l'utilisation de questions de relais permet de rentrer en empathie avec l'interlocuteur et de poursuivre la conversation : *C'est à dire ? Par exemple ? Pouvez-vous m'en dire plus ? En quel sens ? Dans quelle mesure ? À quelle condition ? Comment expliquez-vous que ? Sur quels critères ? Dans quel cas ? A votre avis, comment expliquer que...*

ET ENSUITE...

Ensuite, prenez le temps de **débriefer**, de noter ce qui vous a surpris, interpellés, ce qui mérite d'être creusé ou vérifié... Réalisez une **synthèse de l'interview**, afin de transmettre vos apprentissages au reste de l'équipe.

