

# « IDENTIFIER LE BESOIN DE VOS CLIENTS GRÂCE À UNE INTERVIEW UTILISATEUR »

## 1. Pourquoi réaliser une interview utilisateur

### Se connecter avec les besoins profonds

Il arrive souvent que l'on saute cette étape au combien importante

On cherche à aller vite dans le développement d'un produit

On se focalise sur la technique avant même d'avoir cerné le vrai besoin de l'utilisateur

En menant une interview, vous mettez le doigt sur le type de problème à traiter en priorité

Il vous sera plus facile d'apporter une réponse adaptée

### Un gain de temps pour la suite ...

Le temps que vous investirez dans ce questionnement vous fera économiser de nombreux allers-retours par la suite

Le pire dans un projet est de développer un super produit, mais qui ne répond pas aux besoins de vos clients... et devoir recommencer !

L'interview vous donne aussi l'opportunité d'avancer pas à pas avec vos clients tout au long de votre projet

Vous ferez des petits pas successifs avec eux, mais dans la bonne direction

## 2. L'interview utilisateur

### A quel moment organiser une interview

L'idéal est d'être connecté le plus possible avec vos clients et avoir des feed-back réguliers

Mais, on ne peut pas passer sa vie à questionner ses clients

Il existe 2 moments à privilégier pour organiser une interview :

lors d'un nouveau cycle de conception pour vous aider à choisir les bonnes orientations grâce à un questionnement exploratoire

lorsque vous avez besoin d'évaluer un concept sur lequel vous êtes en train de travailler pour vous aider à prendre les bonnes décisions

### Les 3 étapes d'une interview utilisateur

1. **La préparation** : pour être efficace au moment de l'entretien, vous devez vous préparer

C'est le meilleur moyen pour ne pas perdre votre temps et également celui de votre interlocuteur

2. **L'entretien** : un ordre bien particulier et le bon état d'esprit

3. **L'analyse des résultats** : c'est le but de votre interview

Votre objectif est d'identifier les bonnes informations qui vous permettront de prendre les bonnes décisions

## 3. Comment préparer votre interview utilisateur

### L'organisation de l'entretien

Définir vos objectifs au préalable : des produits ciblés ou « ouvert » ?

Choisissez un cadre agréable pour votre entretien, si possible dans le contexte d'utilisation du produit

Recrutez bien vos participants

Il est important qu'ils connaissent le produit

Votre cœur de cible : âge, sexe, statut social, niveau de pratique, etc.

7 entretiens : c'est une base correcte pour une représentativité

## La préparation des questions

Une liste de questions suivant 4 thèmes

Les données biographiques, pour savoir à qui vous vous adressez

Le besoin, parce que c'est tout même ce à quoi vous devez répondre

Le comportement pendant l'usage, parce que l'expérience que vit l'utilisateur est essentielle pour sa satisfaction

Le produit, pour comprendre quelles sont les limites de l'offre actuelle et les opportunités d'évolution

## Questions en lien avec le besoin

- Êtes-vous content de l'activité que vous pratiquez ?
- En quoi est-ce insatisfaisant ? (temps, argent, ou efforts à fournir)
- Quels sont vos frustrations, vos ennuis, vos peurs ?
- Quelles en sont les conséquences sociales négatives ? Les risques que vous pensez encourir ?
- Qu'est-ce qui pourrait vous faire perdre la face, le pouvoir, la confiance ou votre statut ?
- Qu'est-ce qui vous empêche de dormir la nuit ... ?
- Selon vous, qu'est-ce qui pourrait vous simplifier la vie ?
- Qu'est-ce qui serait d'un grand soulagement pour vous ?
- Que recherchez-vous comme émotion ? Qu'aimeriez-vous ressentir ?
- Que devriez-vous faire pour vous sentir de cette façon ?
- Quel besoin vital cherchez-vous à combler dans le cadre de votre activité ?
- Qu'elles en seraient les conséquences sociales positives ?
- Qu'est-ce qui augmenterait votre image ou votre statut ?
- Si vous aviez une baguette magique, quel pouvoir aimeriez-vous avoir ?

## Questions en lien avec le comportement

- Décrivez-moi comment vous utilisez ce produit ... avant l'utilisation... pendant

l'utilisation... après l'utilisation => observez son comportement, tous les détails comptent.

- Selon vous quelles erreurs communes les utilisateurs font ? Pourquoi ?
- Quel autre produit utilisent-ils ? Pourquoi ? Est-ce un produit fait spécifiquement ?
- Est-ce qu'ils utilisent ce produit dans d'autres occasions que celles initialement prévues ?

## Questions en lien avec le produit

- Quelles fonctions notre produit doit-il remplir ?
- Mais malheureusement aujourd'hui que fait-il aussi ?
- Qu'est-ce qui vous ennuie, vous agace ?
- Êtes-vous satisfait de la phase d'apprentissage dans votre activité ?
- En quoi est-ce insatisfaisant ? ... en termes de temps, de service, de coût de propriété ?
- Est-ce que les performances techniques que nous avons sur nos produits sont bonnes ? Est-ce efficace ?
- Quelles fonctionnalités sont absentes ?
- Est-ce que le niveau de qualité est acceptable ? Sinon, quelle est votre attente ?
- Est-ce que le niveau de garantie est suffisant ? Sinon, quelle serait votre suggestion ?
- A quel prix achèteriez-vous ce produit ?
- Quels pourraient être les obstacles à l'adoption de ce produit ?
- Décrivez-moi sur un morceau de papier le produit idéal ?
- Quelles choses fait-il différemment par rapport au produit existant ?
- Est-ce une fonction nouvelle ? Ou alors doit-elle intervenir différemment par rapport à l'existant ?

## 4. Comment mener votre interview utilisateur

### Le déroulement de l'interview : accueil

Mettez à l'aise tout de suite le participant, offrez-lui quelque chose à boire, ça facilite le premier contact

Si vous avez des contrats à signer : confidentialité, accord pour enregistrer ce qui sera dit, droit d'exploitation : c'est le moment

Expliquez-lui le but de cet entretien, l'objectif que vous vous fixez

Informez-le de la durée et demandez-lui s'il a des contraintes

Enfin, invitez-le à donner un maximum de détails dans ses réponses

### Le déroulement de l'interview : entretien

Si ce n'est pas déjà fait, commencez par récolter les infos biographiques du participant : nom, prénom, âge, son métier, ses pratiques, etc.

Pour lancer l'entretien avec facilité, commencez par des questions d'ordre général puis en un second temps allez plus dans le détail

Il faut laisser le temps au « moteur de chauffer »

Par expérience, la bonne durée pour un entretien est d'une heure environ

### Le déroulement de l'interview : conclusion

Laissez-vous 5 minutes avant la fin pour conclure cet entretien

Pour ne pas se laisser débordé : une astuce est de faire un point timing à mi-séance pour être sûr que vous aurez bien de temps de prendre ces 5 minutes

Demandez-lui s'il n'a rien à ajouter : c'est toujours utile de laisser un peu de temps à l'interviewé pour formuler un propos hors cadre

En dernier lieu, pensez à bien le remercier pour le temps qu'il vous a consacré

### La bonne attitude à avoir

Soyez le moins directif possible : l'objectif est de faire parler l'interviewé sans influencer ses propos

Ayez une attitude "normale" dans votre manière d'être

Faites preuve d'empathie par votre qualité d'écoute : lui donner envie de vous parler et de se livrer

Ne jugez pas les propos : acceptez-les comme ils viennent

Elle doit comprendre que c'est le produit ou le concept que l'on juge, mais surtout pas elle

N'hésitez pas à provoquer des silences, même si c'est quelquefois déstabilisant... Il faut laisser le temps au participant pour que les idées lui viennent en tête

Maintenez un contact visuel avec le participant, si vous devez écrire pendant qu'il parle, n'hésitez pas à lui dire que vous l'écoutez

Essayez de ne pas trop lire vos notes, cela doit rester naturel

Le participant ne doit pas s'imaginer face à un employé de bureau qui doit remplir un formulaire

## La manière de poser les questions

La liste de questions est le fil de votre entretien., mais sachez aussi faire quelques écarts si vous pensez que c'est intéressant

N'hésitez pas à poser des questions dont vous pensez connaître la réponse : vous pourriez être surpris des réponses

Le nombre de questions : prévoyez-en 20 pour 1 heure d'entretien

Pour un avis : posez une question ouverte

Pour faire des statistiques : posez une question fermée

Formulez des questions faciles à comprendre

## Votre prise de notes

Prenez des notes lors de l'entretien, même si par sécurité, vous décidez d'enregistrer l'interview, il est bon de noter à chaud les infos importantes que vous captez

Gardez le réflexe de noter vos commentaires en face des questions que vous posez : vous gagnerez du temps au moment de la synthèse

Notez les réponses, mais aussi les comportements, car la communication non verbale a quelquefois plus d'importance que ce qui est dit

## Votre organisation

Si vous avez la possibilité d'être deux : une personne peut prendre les notes, pendant que l'autre pose les questions

Respectez le timing annoncé : gérez bien votre temps

Faites un point à mi-entretien : savoir si vous devez ralentir ou accélérer

Menez l'entretien face au produit est beaucoup plus efficace et plus concret

Les produits peuvent être issus d'un benchmark ou de votre gamme existante

## 5. L'analyse des résultats

### La retranscription

Voici quelques conseils pour exploiter vos notes

Conservez la segmentation du questionnement : Besoin, comportement et produit

Regroupez les phrases ou les mots en rapport avec une même idée

Comptez le nombre de fois où sont répétées des informations dans l'ensemble des entretiens

Cela vous permettra de prioriser ultérieurement vos actions

### Votre synthèse

Pour une présentation, évitez de lister des phrases trop longues

Conservez dans votre rapport les expressions qui vous parlent : il y a quelquefois de vraies pépites marketing à exploiter

Grâce à cette série d'entretien, vous aurez identifié où se situent les problèmes les plus importants à résoudre

Un problème de besoin insatisfait, un problème d'usage ou un problème technique lié au produit

Ce que ressent l'utilisateur par rapport à l'expérience vécue

## Organiser votre interview utilisateur vous permettra de

- Vous connecter avec les utilisateurs en direct et sans filtre

- Dessiner des axes d'innovation en cohérence avec leur besoin profond que vous n'auriez pas pu percevoir d'une autre manière

Le fait d'observer le comportement de vos clients pour satisfaire un besoin et comprendre ce qu'ils ressentent vous donnera les clés pour imaginer le produit idéal