#### Notice « Rédiger un guide d’entretien ou un questionnaire»

Cette notice présente les grands principes pour rédiger un guide d’entretien ou un questionnaire. La différence majeure dans la rédaction de ces deux outils se situe au niveau la formulation des questions. Pour les guides d’entretiens, les questions sont de ouvertes de manière à privilégier l’expression de l’utilisateur. Pour les questionnaires, les questions sont fermées ; les modalités de réponses sont connues. Nous présentons d’abord le guide d’entretien et ensuite le questionnaire.

#### Guide d’entretien

La rédaction d’un guide d’entretien est importante pour garantir la traçabilité des questions posées lors de l’entretien. Ce travail d’écriture est nécessaire pour s’assurer de l’adéquation entre l’objet de l’étude et les questions posées. Autrement dit, cette rédaction permet de raffiner les questions de recherche avant d’aller rencontrer l’utilisateur et de vérifier que toutes les dimensions du problème ont été prises en compte dans le guide d’entretien. Si la passation des entretiens est faite par des enquêteurs différents, le guide d’entretien est le garant d’une certaine ‘reproductibilité’ des entretiens. Lors de l’entretien, l’utilisateur peut parfois aborder les différents éléments prévus par le guide sans forcément en respecter l’ordre. L’entretien étant semi-directif ce sera à l’enquêteur de conduire l’entretien sans pour autant être dirigiste. Il est important de laisser le sujet exprimer ses idées même si elles ne sont pas dans l’ordre du guide d’entretien. Cependant, l’enquêteur veillera à ce que tous les points du guide soient abordés.

Avant de commencer la rédaction d’un guide d’entretien, il est nécessaire d’avoir travaillé les questions de recherche. Elles vont permettre d’identifier les points de mesures à prendre auprès des utilisateurs (par exemple, la satisfaction, le niveau de pratique d’un sport, etc…). Ces mesures sont des mesures qualitatives dans le sens où les utilisateurs vont exprimer leurs représentations en un temps et un contexte donnés. Nous n’utilisons pas le terme de mesures subjectives qui de notre point de vue apporte un jugement négatif sur les propos de nos utilisateurs. Quand ils s’expriment, leur avis est objectif dans un contexte donné.

Pour construire le guide, une liste des mesures à prendre doit être faites (p.ex. pratiques, satisfactions, attentes, besoins, utilisabilité, efficience, …) pour s’assurer qu’aucune dimension ne soit omise.

De manière générale, un guide d’entretien commence par une introduction. Après, une question d’ordre général sur le sujet de l’étude sert de mise en situation pour mettre l’utilisateur à l’aise avec le sujet. Il peut ainsi s’exprimer sans contrainte sur le sujet. Les questions liées au cœur de l’étude sont ensuite posées. Le guide d’entretien peut se terminer avec une question d’ouverture pour recueillir de nouvelles idées

Dans l’introduction, l’enquêteur se présente. Il explique rapidement le sujet de l’étude, pour qui et pourquoi cette étude est faite. Pour ne pas influencer l’utilisateur, il est nécessaire de ne pas dévoiler tous les points qui seront mesurés. Cette introduction contient également la demande d’autorisation pour enregistrer ou filmer l’entretien.

Les questions d’un guide d’entretien vont privilégier le **spontané.** Pour cela les questions vont permettre des réponses larges et ouvertes. Si l’utilisateur n’évoque pas le sujet de manière spontanée, des questions plus précises sont posées, de manière à **suggérer** le problème (mais pas les réponses).

* Quels sont les dispositifs technologiques que vous utilisez (*Question ouverte qui privilégie des réponses spontanées*).
* Pourquoi avez-vous un agenda électronique ? (*Question ouverte qui suggère a priori l’utilisation d’un agenda électronique*)
* Vous avez un agenda électronique ? (*Question fermée formulation à ne pas utiliser)*

Ne jamais suggérer de réponses dans les questions

* + En quoi ce dispositif peut vous être **utile** ? (*ne pas utiliser cette formulation : l‘utilisateur jugera le dispositif utile*)
  + Que pensez-vous de ce dispositif ? (*formulation à privilégier*)

Lors de la rédaction poser vous les questions à vous-mêmes pour identifier comment vous y répondriez.

Le guide d’entretien se termine avec des questions socio-démographiques. Il faut poser des questions générales sur l’âge, le sexe, la profession afin de qualifier le panel d’utilisateurs interrogés. Il peut aussi être intéressants de rajouter des questions socio-démographiques en lien avec le sujet d‘étude. (Par exemple : le lieu d’habitation, le nombre d’enfants …)

Le guide d’entretien prévoit tous les cas de figure.

Par exemple, dans le cas d’une étude sur les agendas électroniques. Le guide d’entretien va mentionner les remarques suivantes :

* ENQUETEUR : Si dans les questions précédentes, l’utilisateur parle spontanément de son agenda électronique
* Vous m’avez dit que vous utilisez un agenda électronique. Pouvez-vous me dire quelles fonctionnalités vous utiliser précisément ?
* ENQUETEUR : Si dans les questions précédentes, l’utilisateur ne parle pas spontanément de son agenda électronique
* Pouvez-vous me dire si vous avez l’habitude d’utiliser un agenda électronique ? et Pourquoi ?

Le guide contient des remarques qui guident pour l’enquêteur

* ENQUETEUR : Noter tous les objets cités par la personne
* ENQUETEUR : Faire faire un schéma à la personne pour représenter l’organisation de ses trajets domicile-travail
* Le guide d’entretien peut introduire le problème avec des constats. Ce point est important quand le sujet a abordé est difficile ou mal connu des utilisateurs.
  + Par exemple pour une étude sur les systèmes d’informations des entreprises : « Dans les systèmes d’informations (SI) des grandes organisations, une majorité des acteurs n'est pas satisfaite, notamment les utilisateurs directs qui constatent souvent un décalage entre leur travail au quotidien et les applications informatiques qu’ils utilisent. Les évolutions successives du SI ne permettent pas de répondre à la demande, rarement cohérente et très changeante. Du coup, certains installent des applications à usage privé qui finissent par former un SI parallèle qui contient un pourcentage considérable des informations vitales pour l'organisation. »
* Le guide d’entretien peut introduire des définitions pour lever toutes ambiguïtés sur la compréhension de certains termes.
  + Par exemple pour une étude sur l’utilisation des réseaux sociaux : « Aujourd’hui, on entend beaucoup parler de réseaux sociaux. Dans notre étude, il s’agit des réseaux de type Facebook où chacun est libre de déposer des informations qui le concerne et de les partager avec d’autres personnes. L’utilisateur de Facebook peut également créer des groupes de personnes auxquels il réservera certains types d’informations. »

#### Questionnaire

L’organisation d’un questionnaire est identique à celle d’un guide d’entretien. Il commence par une introduction qui présente rapidement le sujet et les objectifs de l’étude. Ensuite, les questions sont organisées de la plus générale à la plus précise selon les sujets de l’étude. Il se termine avec les questions socio-démographiques. Ces questions peuvent se situer en début de questionnaire pour filtrer les répondants (par exemple : si l’étude porte sur les moins de 25 ans la question est posée au début du questionnaire, seules les personnes de cette catégorie d’âge répondront à la suite du questionnaire).

Nous donnons ici une description rapide des différents types de questions pour rédiger un questionnaire (de nombreux ouvrages expliquent en détails ces points).

* **Les questions fermées (close-ended question)**: les réponses aux questions sont fixées, il n’est pas possible de rajouter des modalités de réponses.
* **Questions numériques : par exemple** Combien de voitures possédez-vous ?
* **Les question semi-ouvertes (semi-open question)** : ce sont des questions pré codées, avec l’option autre qui permet d’ajouter des modalités de réponse. Par exemple : Quels sont vos sports favoris : 1) Course à pied, 2) Ski, 3) Natation, 4) Vélo, 5) Autres, précisez.
* **Les questions ouvertes (open-ended question)** : l’enquêté répond librement, pas de propositions de réponses a priori. Le traitement de ces questions nécessite un recodage ou un traitement par analyse textuelle des données. L’analyse de ce type de réponses est riche mais demande un travail important si le nombre de réponses est élevé.
* **Réponse unique sur une échelle de réponse (scale)** :
  + Echelle de Likert (Likert scale). La personne interrogée exprime son degré d'accord ou de désaccord vis-à-vis d'une affirmation. L'échelle contient en général cinq ou sept choix de réponse qui permettent de nuancer le degré d'accord. Par exemple : Pas du tout d'accord, Pas d'accord, Ni en désaccord ni d'accord, D'accord, Tout à fait d'accord. Pour les échelles impaires, le niveau central permet exprime aucun avis, tandis que les échelles paires (par exemple à quatre modalités) sont dites « à choix forcé ».
* **Réponse à choix multiples (multiple-choice questions) :** 
  + Choix de plusieurs modalités de réponse. Par exemple j’utilise mon portable pour 1- Téléphoner, 2- Envoyer des SMS 3- Pour tenir mon agenda, 4- Pour me réveiller, 5- Autres)
* **Réponse avec une demande de classement :**
  + Les réponses sont ordonnées selon une préférence ou un ordre d’importance. Par exemple : Pour le produit XYZ vous classerez les 3 caractéristiques suivantes en partant de ce vous considérez comme son point le plus fort vers son point le plus faible : 1) Facilité d’utilisation, 2) Fiabilité d’utilisation, 3) Son prix.

#### Quelles questions à se poser pour rédiger un entretien ou un questionnaires

|  |  |
| --- | --- |
| Quelles sont questions de recherche ou les hypothèses ? | Rédiger les questions ou hypothèses de recherche d manière à identifier les points de mesures à prendre lors des entretiens ou de la passation des questionnaires. |
| Quelles sont les mesures à prendre ? | Lister les différentes mesures à prendre lors des entretiens ou de la passation des questionnaires. (p.ex. satisfaction, pratiques, attentes, accord, etc) |
| Comment regrouper ces mesures dans un ordre logique ? | Faire des groupes de mesures pour voir comment logiquement elles vont s’enchainer dans le guide ou le questionnaire |
| Comment introduire le sujet de l’étude ? | Rédiger l’introduction qui vous présente, présente le sujet de l’étude |
| Quel est le point d’entrée à aborder pour initier l’entretien ou le questionnaire ? | Identifier le point d’entrée de l’étude et rédiger un ou deux questions de mise en situation. |
| Quelles sont les questions de l’étude ? | Rédiger les questions par groupes de mesures et les ordonner pour garder un déroulement logique et compréhensif pour l’utilisateur. |
| Quelles informations sociodémographiques sont utiles à votre question de recherche ? | Lister les variables socio-démographiques pour qualifier les utilisateurs participants et des variables sociodémographiques **utiles** à l’étude. |