

# L'aide-mémoire pour des questions et relances d'entretiens utilisateur

Je me suis rendu compte que je consulte toujours les mêmes livres et mêmes ressources pour préparer mes entretiens et test utilisateur. J'ai donc décidé de tout regrouper en un seul endroit.

J'ai donc rassemblé dans ce petit **aide-mémoire** des phrases type et fragments de questions pour m'aider à rédiger **questions et relance pour mes entretiens utilisateur et protocoles de test**. Je les ai organisées en différentes catégories selon le type de question que je veux poser

*Stéphanie Walter.*

UX & Product Designer

---

stephaniewalter.design

@WalterStephanie

---



Licence: Attribution-NonCommercial-ShareAlike 3.0 (CC BY-NC-SA 3.0)

# Questions types d'entretiens

## Questions ouvertes et de découverte

- Parlez-moi de...
- Combien de fois avez-vous... ?
- Pourquoi est-ce que... ?
- A quelle fréquence avez-vous... ?
- Pourriez-vous me décrire comment vous... / votre expérience avec... ?
- Qu'utilisez-vous / faites-vous ?

## Comprendre les tâches/activités

- Pouvez-vous décrire comment vous / comment feriez-vous ?
- Aidez-moi à réaliser cette tâche, comment le feriez-vous ?
- Quelles sont les différentes étapes qui vous permettent d'accomplir cette tâche ?
- Quelle est la différence entre [tâche 1] et [autre tâche] ?

## Montrer et participer

- Pouvez-vous me montrer comment vous ... ?
- Pouvez-vous me guider pour que je puisse le faire moi-même par la suite ?

## Se remémorer le passé / anticiper l'avenir

- Pouvez-vous vous souvenir d'une situation où vous..., qu'avez-vous fait ?
- Comment pensez-vous que (mon produit, service, etc.) pourrait vous aider ?
- Pouvez-vous me raconter votre expérience/interaction la plus marquante/ mémorable avec... ?
- Pourriez-vous décrire le produit/expérience idéal... ?

## Opinions et points de vue

- Que pensez-vous de ... ?
- Que penserait votre amie/partenaire/collègue de cela ?
- Qu'est-ce que vous aimez/n'aimez pas dans... ?
- Certaines personnes ..., d'autres ..., quelle est votre opinion à ce sujet ?

## Exprimer les problèmes et points de friction

- Comment ce problème vous affecte-t-il ?
- Comment avez-vous résolu / contourné ce problème ?
- Qu'est-ce qui est le plus difficile / le plus frustrant dans ... ?
- Si vous aviez une baguette magique, que changeriez-vous ?

## Complétion de phrase et évocation par le dessin

Il m'arrive d'utiliser la méthode de **complétion de phrase**. Je commence une phrase et leur demande de la terminer avec la première chose qui leur vient spontanément à l'esprit. Je leur demande aussi parfois de **dessiner quelque chose** comme un processus, comment ils se rappellent l'interface, etc.

# Relances types d'entretiens

## Rebondir sur ce qui a été dit

- Vous avez mentionné [ xxx ], pouvez-vous m'en dire plus ?
- C'est intéressant. Avez-vous des exemples ?
- Que voulez-vous dire par [ xxx ] ?

## Creuser davantage un sujet

- Pourquoi ?
- Comment cela se fait-il ?
- Vous avez mentionné [ xxx ], quelle est la raison de cela ?

## Demander des précisions

- Que voulez-vous dire par [ xxx ] ?
- Qu'entendez-vous par [ xxx ] ?

## Faire écho / interpréter / refléter

- Et donc, vous dites/pensez que [ xxx ] ?
- On dirait que vous dites [ xxx ], est-ce correct / ai-je bien compris ?
- Répétition d'une partie de la phrase avec un point d'interrogation.

## Rappel des expériences passées

- Pouvez-vous me donner / penser à un exemple de [ xxx ] ?
- Pouvez-vous me montrer comment vous aviez fait ?

## La fin mais peut-être pas de l'entretien

- Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez ajouter ?
- Voulez-vous parler d'un sujet précis avant que nous ne terminions ?
- Avez-vous des questions à me poser sur le projet ?

## Le pouvoir du Silence

Le **silence est puissant**. Un entretien consiste à écouter activement. Oui je sais vous avez dans doute vu pas mal de bêtises écrites sur l'écoute active, pourtant, c'est exactement ce qu'on fait durant l'entretien. La personne que vous interrogez peut parfois avoir besoin de temps pour rassembler ses idées. Ce n'est pas une course ! **Taisez-vous, attendez** que la personne termine ou continue d'elle-même. Laissez-lui le temps de respirer, de collecter ses pensées. Et oui, le silence est super gênant quand on n'a pas l'habitude. Il va falloir passer outre.

# Questions types d'entretiens

Voici une liste des **phrases et fragments de questions types** que j'utilise pour construire mon guide d'entretien. Je préfère généralement mener des entretiens semi-directifs. Cela signifie que je prépare mes questions ainsi que les principaux sujets que je veux aborder dans un guide d'entretien. Mais il se peut que je ne suive pas totalement à la lettre ce guide. Parfois je dévie pour approfondir des sujets que les utilisatrices évoquent durant la conversation. Cela permet d'avoir une conversation plus fluide et une certaine flexibilité.

## 1. Questions ouvertes et de découverte

En général on essaie de poser des questions ouvertes et non guidantes/biaisantes pour ne pas influencer la personne. Une question ouverte est une question à laquelle on ne peut pas répondre en un seul mot (souvent oui/non). Évitez du coup de commencer les questions par "avez-vous" / "êtes-vous" et remplacez-les par des "pourquoi", "comment", etc.

- " **Parlez-moi de...** "
- " Pourriez-vous me décrire comment vous... / votre expérience avec... ? "
- Fréquence et quantité : " **Combien** de fois avez-vous... ? " " **A quelle fréquence** avez-vous... ? "
- " **Qu'**utilisez-vous / faites-vous ? " (On peut également utiliser " **que** " pour sonder le niveau de connaissance comme : " que savez-vous sur ce sujet ? " )
- " **Pourquoi** est-ce que... ? "

## 2. Comprendre les tâches/activités

Voici quelques questions types qui m'aident à comprendre comment la personne accomplit ses tâches et activités. La plupart du temps, je travaille sur des produits numériques, mais ces questions peuvent s'appliquer à tout autre type de tâche ou d'activité physiques.

- " Pouvez-vous décrire comment vous / comment feriez-vous ? "
- " Quelles sont les **différentes étapes** qui vous permettent d'accomplir cette tâche ? "
- Séquence : " **Aide-moi** à réaliser cette tâche, **comment** le ferais-tu ? "
- Comparaison : " Quelle est la différence entre [tâche 1] et [autre tâche] ? "

### 3. Montrer et participer

Les entretiens utilisateurs ne se limitent pas forcément qu'à des questions. Vous pouvez également demander aux personnes de vous montrer, d'effectuer devant vous.

- “ Pouvez-vous **me montrer comment vous ...?**” demandez-leur de vous montrer sur leur écran (ou à partager leur écran à distance)
- Jeu de rôle : “ **Faisons comme si j'étais un collègue qui vient d'arriver dans l'équipe, pouvez-vous me guider** pour que je puisse le faire moi-même par la suite ?” (une de mes amis demande parfois “ Explique-moi comme si j'avais cinq ans”, l'idée me plaît mais ce n'est pas forcément utilisable dans toutes les situations).

### 4. Se remémorer le passé / anticiper l'avenir

Vous pouvez interroger les gens sur les événements passés. Mais attention : tout événement antérieur à quelques jours dans le passé a tendance à être déformé. Notez également que les gens ont du mal à se projeter dans l'avenir. Les réponses à ce genre de questions sont donc à prendre avec des pincettes

- “ Pouvez-vous **vous souvenir** d'une situation où vous..., **qu'avez-vous fait ?**”
- “ Pouvez-vous me raconter votre expérience/interaction la plus marquante/mémorable avec... ?”
- “ Comment pensez-vous que (mon produit, service, etc.) **pourrait vous aider ?**”
- “ Pourriez-vous décrire le produit/expérience idéal... ?”

## 5. Opinions et points de vue

Ces questions m'aident généralement sonder des opinions. Gardez cependant à l'esprit que les questions d'opinion sont très susceptibles d'être biaisées. Le **biais de courtoisie** est " la tendance à donner une opinion qui est plus correcte socialement que sa véritable opinion, afin d'éviter d'offenser quelqu'un" . Il est très présent lors d'entretiens surtout sur des sujets sensibles.

- " Que pensez-vous de ... ?"
- " Qu'est-ce que vous aimez/n'aimez pas dans... ?"
- " Que **penserait** votre amie/partenaire/collègue de cela ?"
- " Certaines personnes ..., d'autres ..., **quelle est votre opinion à ce sujet ?**"
- " La semaine dernière, j'ai interviewé des personnes qui ont // dit ... **Que pensez-vous de cette idée/** approche ?"

Remarque : si vous voulez en savoir plus (et sensibiliser votre équipe) sur les biais cognitifs, Laurence et moi avons créé un jeu de " [52 cartes UX pour découvrir les biais cognitifs](#)" . Vous pouvez télécharger les cartes gratuitement et les imprimer. Nous avons créé une catégorie spéciale intitulée " Interview & test utilisateur" dans laquelle nous avons sélectionné certains de ces biais qui pourraient influencer vos entretiens.

## 6. Exprimer les problèmes et points de friction

Une partie de mon métier consiste à comprendre les problèmes et les points de friction pour proposer des solutions adéquates. Voici quelques questions qui m'aident.

- " **Comment** ce problème vous **affecte-t-il** ?"
- " **Comment** avez-vous **résolu / contourné** ce problème ?"
- " Qu'est-ce qui est **le plus difficile / le plus frustrant** dans ... ?"
- " Si vous aviez une baguette magique, **que changeriez-vous** ?"

## 7. Complétion de phrase et évocation par le dessin

Enfin, il m'arrive d'utiliser la méthode de **complétion de phrase**. Je commence une phrase et leur demande de la terminer avec la première chose qui leur vient spontanément à l'esprit. Je leur demande aussi parfois de **dessiner** quelque chose comme un processus, comment ils se rappellent l'interface, etc. Cette méthode permet de savoir de quoi se souviennent des personnes en invoquant la mémoire visuelle. Combien de fois vous êtes-vous retrouvé dans une conversation où quelqu'un vous a simplement dit " attendez, laissez-moi vous montrer" et a commencé à dessiner un croquis pour vous expliquer ? 😊

# Relances types d'entretien

Les questions de suivi et relances sont posées au milieu de l'entretien pour approfondir un sujet que la personne vient de mentionner. Mais elles peuvent aussi être posées à la fin pour revenir sur un sujet précis. Surtout si vous ne voulez pas interrompre le flux de pensées de la personne que vous interrogez. Pour cette partie, remplacez [ xxx ] par "quelque chose que la personne a dit" .

## 1. Rebondir sur ce qui a été dit

Ces questions types m'aident à rebondir sur ce que les gens ont dit et me permettent parfois de demander des éclaircissements.

- " Vous avez mentionné [ xxx ], **pouvez-vous m'en dire plus ?** "
- " C'est intéressant. **Avez-vous des exemples ?** "
- " Que voulez-vous dire par [ xxx ] ? "

## 2. Creuser davantage un sujet

En entretien, vous avez parfois de belles surprises lorsque les gens évoquent des sujets auxquels vous n'avez pas pensé. Ces phrases me permettent de revenir en arrière et de creuser un peu plus loin dans ces sujets.

- " **Pourquoi ?** ", oui, le pourquoi tout puissant, aussi simple que cela.
- " **Comment cela se fait-il ?** " fonctionne également
- " Vous avez mentionné [ xxx ], **quelle est la raison de cela ?** "

## 3. Demander des précisions

Parfois, je demande des précisions pour obtenir plus d'informations sur un sujet. Mais parfois, j'ai aussi besoin de plus d'informations tout simplement pour comprendre le contexte. En particulier lorsque l'entretien porte sur un processus métier complexe que je ne maîtrise pas entièrement.

- " **Que voulez-vous dire par [ xxx ] ?** "
- " **Qu'entendez-vous par [ xxx ] ?** "

## 4. Faire écho / interpréter / refléter

Ces phrases m'aident à vérifier si j'ai bien compris. Elles me permettent également de donner un petit coup de pouce pour approfondir un sujet spécifique qui m'intéresse :

- “ Et donc, vous **dites/pensez que** [ xxx ] ?” (répéter, en reformulant parfois et attendre)
- “ On **dirait que vous dites** [ xxx ], est-ce correct / ai-je bien compris ?”
- **Répétition d'une partie de la phrase** avec un point d'interrogation. Par exemple : “ J'ai eu des problèmes pour utiliser cette partie, je n'ai pas compris ce que faisait le bouton, c'était assez frustrant pour moi” devenait “ hum, frustrant ? ” (vous devez faire passer le point d'interrogation lorsque vous parlez). En général, cela permet d'approfondir un sentiment.

## 5. Rappel des expériences passées

Dans les questions d'entretien que je demande parfois directement à la personne de se rappeler d'événements passés. Mais cette méthode peut également être utilisée comme méthode de relance.

- “ Pouvez-vous me donner / penser à un exemple de [ xxx ] ?”
- “ Pouvez-vous **me montrer comment vous aviez fait ?**” (si vous pouvez leur demander de leur montrer leur écran et de faire la tâche par exemple)

## 6. Le pouvoir du Silence

Le **silence est puissant**. Un entretien consiste à écouter activement. Ouai je sais vous avez dans doute vu pas mal de bêtises écrites sur l'écoute active, pourtant, c'est exactement ce qu'on fait durant l'entretien. La personne que vous interrogez peut parfois avoir besoin de temps pour rassembler ses idées. Ce n'est pas une course ! **Taisez-vous, attendez** que la personne termine ou continue d'elle-même. Laissez-lui le temps de respirer, de collecter ses pensées. Et oui, le silence est super gênant quand on n'a pas l'habitude. Il va falloir passer outre.

## 7. La fin mais peut-être pas de l'entretien

Après avoir remercié la personne, je termine généralement l'entretien par une question ouverte. La personne aborde alors un sujet auquel je n'avais peut-être pas pensé lors de la préparation du guide.

- “ Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez ajouter ? ”
- “ Voulez-vous parler d'un sujet précis avant que nous ne terminions ? ”
- “ Avez-vous des questions à me poser sur le projet ? ”

La plupart des gens disent non. Et là, j'attends. Parce que souvent, après avoir dit non, ces personnes réfléchissent un peu et ont en fait souvent des choses à ajouter. Alors là encore, **ne sous-estimez pas le pouvoir du silence**, n'éteignez pas l'enregistrement. Beaucoup de personnes vous donneront des retours intéressants une fois l'interview “ terminée ”. Car les personnes sont plus détendues et ont le sentiment de pouvoir parler plus librement une fois que c'est fini. Surtout à la fin de l'entretien. Généralement, le “ non ” se transforme en une conversation sur un point que vous n'avez peut-être pas abordé dans votre interview avant.



# Share the love!

Si ce contenu vous a été utile, partager avec vos collègues et d'autres déligneuses et designers.



Pour plus de ressources et de contenus liés à la conception :

- Mon blog : [stephaniewalter.design/blog](https://stephaniewalter.design/blog)
- Vous pouvez également être averti par email lorsque je publie des articles et d'autres contenus en [vous inscrivant à ma newsletter](#).
- Suivez-moi sur twitter: [walterstephanie](https://twitter.com/walterstephanie)
- Ajoutez moi sur LinkedIn: [stephaniewalterpro](https://www.linkedin.com/company/stephaniewalterpro)



## Licence pour ce contenu

Vous pouvez **partager** ce content dans n'importe quel support et dans n'importe quel format. Vous pouvez le **copier** et le **redistribuer** à condition de **me créditer comme autrice**.

Si vous remixez ou transformez ce contenu, vous devez le **distribuer sous cette même licence** et **me créditer comme autrice**.

Comment me créditer: “ **Créé par Stephanie Walter – stephaniewalter.design**”

Vous devez également, si possible, fournir un lien vers la licence (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/>). Vous devez indiquer ces informations par tous les moyens raisonnables, sans toutefois suggérer que je vous soutient ou soutient la façon dont vous avez utilisé mon contenu.

Vous n'êtes **PAS autorisé.e.s à l'utiliser à des fins commerciales** (cela inclut la vente ou l'utilisation sur un site avec lequel vous gagnez de l'argent de quelque manière que ce soit, y compris par la publicité directe ou indirecte ou si vous utilisez ce site pour vendre vos produits et services).