

Un entretien à domicile expérimenté dans le Good Design Playbook, une étude sur le design inclusif expérimenté par APF France Handicap et le groupe SEB.

GUIDE D'ENTRETIEN A DOMICILE

Objectifs :

- Recueillir des informations sur les usages du quotidien, sur trois univers de la maison : cuisiner, prendre soin de soi, entretenir la maison.
- Identifier des manques, points de blocage, part d'aide et d'autonomie, astuces, envies et imaginaires.

Conseils :

Garder des questions ouvertes pour laisser le participant parler de ce qu'il souhaite en premier. Si besoin d'éclaircir un point, guider la question en deuxième intervention. La question est un prétexte à ouvrir une discussion, ne pas uniquement poser les questions les unes à la suite des autres, mais plutôt creuser les réponses et engager l'échange sur chaque thématique abordée par la question.

La liste des questions et à détailler selon les besoins.

1. INTRODUCTION (15 min)

Objectifs :

- Rassurer le participant, mieux le connaître.
- Présenter et expliquer au participant le contexte, le déroulement et l'objectif.

INTRODUCTION

Se présenter :

Bonjour, je m'appelle [prénom et nom], je suis [métier] à [organisme].

Bonjour, je m'appelle Kenza Drancourt, je suis designer au groupe SEB.

Je travaille avec Colin Lemaître, coordinateur de projet chez APF France Handicap.

Présenter le projet :

Nous travaillons sur [sujet du projet] pour [objectif du projet].

Nous sommes en train de développer un projet entre APF France Handicap et SEB pour rendre accessible les produits du quotidien à tous.

Détailler le contexte du projet :

Travailler sur [sujet du projet] ça concerne [thématiques abordés].

SEB concerne plusieurs marques que vous connaissez sûrement déjà : Téfal, Moulinex, Calor, Rowenta...

Ça concerne tout le petit électroménager de la maison et les ustensiles pour cuisiner (poêle, cafetière), pour prendre soin de soi (sèche-cheveux, rasoir électrique) ou pour entretenir la maison (fer à repasser, aspirateur).

Présenter les étapes du projet :

Cet entretien est notre premier entretien. Les prochaines étapes sont [étapes suivantes du projet].

Là c'est notre premier entretien, surtout pour nous rencontrer et discuter. Ensuite, si vous êtes intéressé pour participer au projet on pourra se planifier d'autres séances ensemble au cours de l'année. Nous avons prévu 5 séances répartie sur toute l'année, d'entretiens, de test utilisateur pour tester des produits ou de séances de cocréation avec vous et nos designers pour trouver des solutions ensemble.

Il faut savoir que si vous voulez participer ce sera en tant que bénévole.

On rediscutera de tout ça en fin d'entretien, si ça vous intéresse, mais déjà commençons par l'interview.

Présenter l'objectif de cette séance :

Le but de cet interview est [objectif].

Le but de cet interview est de mieux comprendre vos habitudes, vos usages et de recueillir votre avis personnel, vos besoins, vos envies pour améliorer la conception des produits du quotidien et qu'ils vous soient plus pratiques et agréables.

Présenter le déroulement de la séance :

L'entretien va suivre ces thématiques : [thématiques abordées et exemples de questions].

L'entretien va suivre plusieurs thématiques. D'abord je vais vous poser des questions sur vos habitudes (cuisiner au quotidien par exemple, comment vous prenez soin de vous le matin ou comment vous entretenez votre maison à certains moments de la semaine). Ensuite je vais vous poser des questions sur vos moments de partage, de convivialité, lorsque vous recevez de la famille ou des amis. Et enfin nous resserrerons les questions sur des usages plus précis (la préparation des repas étapes par étapes, les produits que vous utilisez et que vous n'utilisez jamais, et pourquoi etc.)

Rassurer le participant :

Restez comme vous êtes, nous ne cherchons pas [un expert du sujet], ce qui nous intéresse c'est [le ressenti personnel].

Nous ne cherchons pas des experts en cuisine ou des fans de ménage. C'est vraiment votre manière de vivre et ressentir ces usages du quotidien qui nous intéressent. Donc si vous êtes adeptes du four à micro-onde ou que vous ne passez pas l'aspirateur ce n'est pas un problème du tout. Justement ça nous intéresse de savoir ce que vous faites, ce que vous déléguez et pourquoi.

Votre avis, qu'il soit positif ou négatif, va nous aider à améliorer ces usages

quotidiens, les rendre plus fluide, plus agréable et corriger les points compliqués.

Demander l'autorisation pour capter du son, de la vidéo, pour prendre des photos :

Nous utilisons ce [média de captation] pour [objectif].

Si nous utilisons des [médias] de cet entretien, vous serez avertis et nous vous redemanderons votre accord sur la partie sélectionnée. Vous avez totalement le droit de ne pas vouloir que cet entretien soit [filmé, enregistré, pris en photo] et ce n'est pas du tout un problème.

Êtes-vous d'accord ou n'êtes-vous pas d'accord pour que cet entretien soit [filmé, enregistré, pris en photo] ?

Nous filmons en intégralité l'entretien pour surtout garder des traces des entretiens. C'est important pour nous d'archiver votre témoignage pour pouvoir revenir sur des points importants, si besoin. Il est aussi possible que nous intégrions quelques secondes de votre témoignage pour réaliser une vidéo ou que nous recueillions certaines de vos paroles à l'écrit ou en audio, pour partager ce projet d'ici un an. Si c'est le cas, vous serez avertis de la séquence sélectionnée dans laquelle vous apparaissez et vous pourrez nous dire si vous êtes d'accord ou nous pour que nous la partagions.

⇒ Faire signer la fiche d'autorisations de droit à l'image plus tranquillement à la fin de la séance

2. QUESTIONS SUR LE PROFIL DE L'UTILISATEUR (35 min)

a. Profil personne (5 min)

Objectifs :

- Comprendre la situation du participant.

- Nom :
- Prénom :
- Adresse :
- Numéro de téléphone :
- Homme / Femme :
- Âge :
- Métier :

- Autonomie : aides familiales / auxiliaire ?

- Situation du domicile : domicile personnel / établissement médicalisé ?
- Situation familiale : vit avec qui / vivait avec qui ?

- Typologie d'handicap : à demander maintenant ou au cours de l'entretien, selon l'échange.

Demander des explications sur ce que signifie cet handicap, pour bien comprendre les effets sur la vie quotidienne et l'évolution du mode de vie. Est-ce que le handicap est acquis ou inné, par exemple ?

b. Profil culinaire (15 min)

Objectifs :

• Comprendre le profil culinaire du participant, son rapport à la cuisine, ses envies, ses habitudes...

- Cuisine par plaisir ou par nécessité :
- Comment il a appris :
- A quelle fréquence il cuisine :
- Combien de temps passé à cuisiner en semaine, le weekend, le midi, le soir :
- Description du type de cuisine réalisé (exotique, traditionnel, saine, efficace...) :
- Type de cuisine préféré / Pourquoi :
- Type de cuisine détesté / Pourquoi :
- Ingrédients qu'il adore préparer, cuisiner / Pourquoi :
- Ingrédients qu'il déteste préparer, cuisiner / Pourquoi :
- Recettes favoris :

c. Profil « soin de soi » (8 min)

Objectifs :

• Comprendre le profil du participant sur son rapport au bien-être et au soin, ses envies, ses habitudes...

- Avez-vous un rituel pour prendre soin de vous lorsque vous vous réveillez, lorsque vous vous apprêtez ? (Se raser, se sécher les cheveux...) :
- Quelles pratiques exactement ?
(Se raser, se sécher les cheveux, se lisser les cheveux, se tondre les cheveux) :
- Quel est la part d'aide / autonomie :
- Récurrence (plusieurs fois par semaine, 1 fois par semaine, moins) :
- Temps passé :

- Motivation première ? (Plaisir / nécessité) :
- Est-ce que c'est un moment rassurant / pas rassurant, pourquoi ?
- Est-ce que c'est un moment plaisant / déplaisant, pourquoi ?
- Usage fluide, pas pratique ?

d. Profil « entretien de la maison » (8 min)

Objectifs :

• Comprendre le profil du participant sur son rapport à l'entretien de sa maison, ses envies, ses habitudes...

- Entretien maison seul, aidé, délégué ?
- Quel est la part d'aide / autonomie :
- Récurrence (plusieurs fois par semaine, 1 fois par semaine, moins) :
- Répétition (aléatoire selon le temps, l'envie le besoin ou un jour répétitif précis) :
- Quelle est la motivation pour entretenir sa maison (Pour soi ? Avant le weekend ? Après le weekend ? Pour recevoir des amis ?) :
- Temps passé :
- Motivation : Plaisir / nécessité :
- Est-ce que c'est un moment rassurant / pas rassurant ?
- Est-ce que c'est un moment plaisant / déplaisant ?
- Usage fluide, pas pratique ?

3. QUESTIONS SUR UN/DES MOMENTS DE VIE PARTICULIERS (15 min)

Objectifs :

• Comprendre les motivations, les expériences désirées, le mode de vie, les habitudes du participant sur le prétexte d'un moment de vie à raconter

e. Partager, convivialité

- Est-ce que ça vous arrive de recevoir de la famille / des amis à la maison ?
- Si oui, quel est la fréquence (1 fois par semaine, 1 fois par mois, pour les anniversaires, Noël) :
- Raconter le dernier moment de cuisine convivial

(Soirée raclette, Noël, brunch, diner maison, apéritif) :

- Quel a été la part d'aide/autonomie :
- Quel est le plat ou le type de cuisine que vous faites quand vous recevez à la maison ?
- Quel est le plat que vous aimeriez faire avec vos proches ?
- Envie, intérêt, aime la cuisine conviviale ou pas d'intérêt particulier ?

4. QUESTIONS SUR LES HABITUDES (45 min)

Objectifs :

• Comprendre les habitudes, le mode de vie, les besoins du participant et ce qu'il ressent

f. Habitudes culinaires (15 min)

- Avec qui mangez-vous (seul, en famille, en couple, avec les colocataires, avec les parents) :
- Qui prépare le repas (vous, vous et un proche, un proche uniquement) :
- Qu'est-ce que vous avez l'habitude de cuisiner (Plats réchauffés, pâtes, quiches, plats mijotés, pâtisseries, thé, café...) :
- Usage fluide, pas pratique ?
- Quel est la part d'aide / autonomie :
- Quel est le moment de cuisine le plus long à accomplir :
- Pourquoi :
- Quel est le moment de cuisine le plus efficace à accomplir :
- Pourquoi :
- Quel est le moment de cuisine le plus agréable, plaisant à accomplir :
- Pourquoi :
- Quel est le moment de cuisine le moins rassurant (cuire à la poêle, sortir la tranche du grille-pain, couper au couteau...)
- Pourquoi :

g. Les envies de la journée (8 min)

- Le matin c'est plutôt tranquille et relaxant ou rapide et efficace ?
- Temps passé dans la cuisine :
- Temps passé dans la salle de bain :

- Le midi vous êtes chez vous / au travail ?
- Préparation du repas ou plats préparés ?
- Temps passé à déjeuner :
- Le soir c'est plutôt détendu, je prends mon temps / fatigué, je ne fais plus d'efforts / sorties :
- Diner convivial / seul :
- Temps passé dans la cuisine :
- Temps passé à diner :

h. Conserver, laver (5 min)

- Utilisation des boîtes de conservation : toujours / peu
- Usage fluide, pas pratique ?
- Nettoyage à la main / lave-vaisselle
- Usage fluide, pas pratique ?

i. Usage précis via des objets (15 min)

- Cuire à la poêle :
- Usage fluide, pas pratique ?
- Eplucher :
- Usage fluide, pas pratique ?
- Cafetière, théière, bouilloire ?
- Usage fluide, pas pratique ?
- Robot mixeur, blender ?
- Usage fluide, pas pratique ?
- Faire un gâteau : doser une quantité
- Usage fluide, pas pratique ?
- Grille-pain :
- Usage fluide, pas pratique ?
- Cocotte-minute :
- Usage fluide, pas pratique ?
- Passoire :
- Usage fluide, pas pratique ?

Introduire le catalogue d'objet (outil du Good Design Playbook)

- Autres produits, usages à discuter ?

5. CONCLURE ET INVITER A LA SUITE (10 min)

Récapituler les informations

Alors j'ai relevé que vous n'aimiez pas particulièrement cuisiner. Vous ce que vous recherchez c'est faire simple et efficace. Cuisine c'est avant tout une nécessité. Et là où vous estimez perdre du temps c'est surtout pour éplucher etc...

Est-ce que ces informations vous correspondent ?

- ⇒ Ajouter les informations que le participant souhaite changer sans jamais effacer les informations initiales. Toutes ces informations seront précieuses à l'analyse, même les informations qui semblent à ce niveau être paradoxales.

Sujets à ajouter

Avez-vous des choses que vous aimeriez partager ?

Des choses que nous n'aurions pas évoqués ou des choses que nous n'avons pas assez détaillés ?

- ⇒ Continuer l'échanger et ajouter des informations si nécessaires

Demande d'améliorations

Merci beaucoup pour cet entretien, nous en avons fini.

Comment avez-vous ressenti la séance, est-ce que ça va, est-ce que le rythme est bon ou à revoir, est-ce que ça vous convient comme ça ?

- ⇒ Noter les choses à améliorer pour les prochains entretiens

Invitation aux étapes suivantes

Est-ce que vous souhaitez participer aux étapes suivantes ?

Détailler les étapes.

Si oui, donner laissez les coordonnées et donner une date de retour pour inviter à la suite.

Introduire le carnet de bord (outil du Good Design Playbook)

Je vous remets un carnet de bord pour que vous puissiez noter des choses auxquels vous penserez ces prochains jours que nous n'aurions pas évoqué à cet entretien. Vous pouvez le remplir et me le remettre la prochaine fois que nous nous verrons.

Sous licence Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Partage dans les Mêmes Conditions 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0)