



---

# COURS CEIHM

---

Préparation des entretiens



17 OCTOBRE 2016  
UNIVERSITEE DE NICE/SOPHIA  
Site des templiers  
Johann ALLENA, Jean-Baptiste DRAVET, Sofiane NAIT OUSLIMANE

## Table des matières

Description de notre plateforme .....	2
Les acteurs de nos entretiens .....	3
Professeurs.....	3
Etudiants .....	3
Etudiant en recherche d'échange (avant de partir) .....	3
Etudiant en cours d'échange.....	3
Etudiant de retour d'échange .....	3
BRI.....	4
Méthodologie de recherche .....	5
Entretien .....	5
Déroulement.....	5
Présentation.....	5
Grille d'entretien.....	5
Observation directe.....	6
Exemple .....	6
Annexes.....	7
Entretien professeur .....	7
Entretien Etudiant en recherche d'échange .....	9
Entretien Etudiant en échange .....	11
Entretien Etudiant en retour d'échange.....	13
Entretien BRI .....	15



# Description de notre plateforme

Faire ses études à l'étranger est dans la plupart des cas une expérience enrichissante, qui permet entre autre de perfectionner son anglais, et d'apprécier de nouvelles cultures.

Or, ce processus est souvent lourd et manque cruellement d'informations afin de se dérouler dans les meilleures conditions.

C'est pourquoi, nous souhaitons mettre à disposition une plateforme collaborative/communautaire qui permettra d'accompagner les étudiants tout au long de cette expérience.

2

Voici quelques fonctionnalités exhaustives :

- Position des anciens/actuels étudiants à l'étranger.
- FAQs concernant son établissement à l'étranger (Conditions, Résidences, Aides ...)
- Outils universitaires (EDT, cours)
- Communication (Flux d'activités, Chat, Forum, Annuaire)
- ...



# Les acteurs de nos entretiens

Afin d'obtenir des informations intéressantes dans le but de réaliser les fonctionnalités les plus pertinentes, nous avons dû réfléchir aux publiques cibles. Pour cela, nous nous sommes mis à la place des utilisateurs qui pourraient être intéressés par notre application et avons décidé de créer des questions en fonctions de ces acteurs.

## Professeurs

Le professeur pourra aider les élèves et échanger avec eux. Il pourra aussi répondre aux nombreuses questions et même donner directement des informations.

Il est donc nécessaire de connaître l'avis des professeurs sur notre application et leurs attentes.

## Etudiants

Principaux acteurs et utilisateurs de notre application, ils sont le centre du site. Mais il existe plusieurs sortes d'étudiants. Le principe de notre plateforme est de rassembler ces différents étudiants afin qu'ils trouvent les solutions à leurs problèmes ou qu'ils partagent des informations utiles aux prochains étudiants qui partiront à l'étranger.

### Etudiant en recherche d'échange (avant de partir)

Ce type d'étudiant aura principalement comme objectif de trouver des informations sur le site. Il y trouvera des réponses à ses questions, mais aussi des professeurs et d'autres étudiants à l'écoute s'il veut pouvoir échanger directement. Il pourra aussi rencontrer d'autres étudiants dans son cas. Il faudra donc que les fonctionnalités proposées lui plaisent en particulier, car il fait partie des principaux acteurs du site.

### Etudiant en cours d'échange

Il s'agit de l'étudiant en cours d'années d'études à l'étranger. Il pourra partager son expérience, informer les futurs étudiants sur les spécificités du pays dans lequel il fait ses études (moyen de location, de logement, etc.) Il pourra aussi vouloir obtenir d'autres informations propres à son pays d'études (groupe d'étudiants dans le même pays que lui). On lui proposera différentes façons de partager son expérience et des moyens de lui faciliter les différentes recherches qu'il pourrait avoir à faire.

### Etudiant de retour d'échange

Cette étudiant a déjà réalisé ses études à l'étranger. Il va pouvoir partager son expérience passée à l'étranger, mais aussi donner des informations sur les différentes difficultés qu'il a rencontrées lors de sa prise d'information pour son départ et surtout, les solutions qu'il a trouvées. Il lui faudra donc des fonctionnalités permettant de véhiculer facilement ces informations et partager son aventure.



## BRI

Il est en charge de s'occuper de la gestion administrative lors d'un échange international avec une autre école. Notre site ne sera pas là pour réaliser son inscription auprès du BRI, mais l'étudiant pourra lui poser des questions sur les universités, le fonctionnement d'un programme d'échange, etc.... le bureau des relations internationales aura donc son rôle à jouer dans notre site. Il pourra lui aussi diffuser des informations pour les étudiants.



# Méthodologie de recherche

Nous avons choisi comme méthode de recherche de passer par l'entretien et l'observation direct afin de recueillir les données nécessaires à notre enquête.

## Entretien

Nous avons choisi de passer par un entretien de type semi-directif, ceci nous permettra de ne pas nous limiter à des questions fermées.

Cela laissera une marge de manœuvres (des questions/réponses non prévue) à l'enquêteur et l'enquêté lors de l'entretien.

5

## Déroulement

Dans cette partie, nous détaillerons comment l'entretien se déroulera avec les interviewés et dans quel ordre seront abordés les grandes parties.

### Présentation

Dans un premier temps nous commencerons par présenter dans un ordre précis les bases de l'entretien.

#### 1. Notre groupe

- Qui sommes-nous ?
- Que faisons-nous ?
- Pour qui ?
- Dans quel but ?

#### 2. Comment va se dérouler l'entretien

- Une explication du déroulement de l'entretien pour ne pas prendre par surprise l'interviewé.

#### 3. Notre plate-forme

- Le but/rôle de notre plateforme (Voir la partie 1 « Description de notre plateforme »)

#### 4. L'interrogé(e)

- Nous finirons par laisser l'interviewé effectuer sa présentation pour lui permettre de faire le parallèle avec les thèmes de notre projet.

### Grille d'entretien

Une fois les bases énoncées, nous commencerons la grille d'entretien, c'est à dire nos questions établies au préalable concernant notre projet d'enquête.

Exemple : *Quel dispositif avez-vous à disposition et lesquels utilisez-vous plus souvent ?*

« Vous trouverez ces questions spécifiques à chaque acteur en annexe »



## Observation directe

Lors de l'entretien, une personne de notre groupe prendra la place d'observateur. Son rôle sera donc de saisir les réactions des interviewés.

### Exemple

- Si l'observateur remarque une incompréhension de l'interviewé par rapport à une question posée.
- Si, à l'énoncé de certaines fonctionnalités de la plateforme, l'interviewé réagit positivement ou négativement.



# Annexes

Vous trouverez ci-dessous la grille d'entretien des différents entretiens à effectuer.

- En vert les questions communes aux différents acteurs.

## Entretien professeur

Dans un premier temps pouvez-vous nous expliquer ce que vous avez compris du but de notre application et quelle est sa fonctionnalité première ?

7

Quel est votre niveau d'expertise dans les nouvelles technologies :

- Très insatisfaisante
- Insatisfaisante
- Ne se prononce pas
- Satisfaisante
- Très satisfaisante

Est-ce que le partage d'information pour le moment vous semble :

- Très insatisfaisante
- Insatisfaisante
- Ne se prononce pas
- Satisfaisante
- Très satisfaisante

Les informations que vous avez réussie à partager ont-elles été :

- Regroupé
- Assez regroupé
- Normal
- Peu regroupé
- Pas regroupé

Quel a été l'information la plus dure à partager ?

Comment voudriez-vous partager les informations prioritaires ?

- Mail/messagerie
- Chat
- Forum
- FAQ
  - General
  - Spécifique
- Autres





Quel type d'information/contenu comptez-vous partager ?

Comment voudriez-vous répondre à une question posée de nombreuses fois ?

Quel dispositif avez-vous à disposition et utilisez-vous plus souvent ?

Pour vous la barrière de la langue anglaise est-elle un problème ?

- Voudriez-vous que les éléments statiques (par exemple la barre de menu) de la plateforme soient dans votre langue natal ?

Comment voudriez-vous communiquer au sein de la plateforme ?

- Ces services sont-ils susceptibles de vous intéresser ?
  - Chat solo/groupe
  - Messagerie type mail
  - Forum

Avec quel type de personne souhaitez-vous pouvoir entrer en contact sur cette plateforme ?

- BRI
- Etudiants
- Autres

Comment voulez-vous gérer les cas de langage abusif (Politique insulte propagande) ?

Voudriez-vous pouvoir déléguer des fonctionnalités à certains étudiants ?

Comptez-vous utiliser la plateforme sans connexion internet ?

Quel fonctionnalité/information voudriez-vous utiliser hors connexion ?

### **(A la fin)**

Pensez-vous a des fonctionnalités que nous aurions omis qui vous intéresserez ?

A la vue de toute les informations que vous connaissez maintenant, sur quelle base de temps utiliseriez-vous cette plateforme ?

Recommanderiez-vous la plateforme à d'autres personnes (Dans l'idée bien sûr) ?



## Entretien Etudiant en recherche d'échange

Dans un premier temps pouvez-vous nous expliquer ce que vous avez compris du but de notre application et quelle est sa fonctionnalité première ?

Quel est votre niveau d'expertise dans les nouvelles technologies :

- Très insatisfaisante
- Insatisfaisante
- Ne se prononce pas
- Satisfaisante
- Très satisfaisante

Est-ce que la recherche d'information pour le moment vous semble :

- Très insatisfaisante
- Insatisfaisante
- Ne se prononce pas
- Satisfaisante
- Très satisfaisante

Les informations que vous avez réussie à avoir ont-elles été :

- Regroupé
- Assez regroupé
- Normal
- Peu regroupé
- Pas regroupé

Quel a été l'information la plus dure à obtenir ou que vous n'arrivez pas à obtenir ?

Où trouvez-vous pour le moment les informations pour votre voyage ?

Aimeriez-vous que la plateforme vous propose des personnes dans le même cas que vous ?

Comment voudriez-vous que les informations prioritaires soient partagées ?

- Mail/messagerie
- Chat
- Forum
- FAQ
  - General
  - Spécifique
- Autres

Quel type d'information/contenu comptez-vous partager ?

Quel dispositif avez-vous à disposition et utilisez-vous plus souvent ?



Pour vous la barrière de la langue anglaise est-elle un problème ?

- Voudriez-vous que les éléments statiques (par exemple la barre de menu) de la plateforme soient dans votre langue natal ?

Comment voudriez-vous communiquer au sein de la plateforme ?

- Ces services sont-ils susceptibles de vous intéresser ?
  - Chat solo/groupe
  - Messagerie type mail
  - Forum

10

Avec quel type de personne souhaitez-vous pouvoir entrer en contact sur cette plateforme ?

- Prof
- BRI
- Etudiants
- Autres

Comment voulez-vous gérer les cas de langages abusif (Politique insulte propagande) ?

Voudriez-vous voir des étudiants avec un statut particulier (Exemple droits d'administrations supplémentaires)

- Si oui seriez-vous intéressé par ce rôle ?

Comptez-vous utiliser la plateforme sans connexion internet ?

Quel fonctionnalité/information voudriez-vous utiliser hors connexion ?

**(A la fin)**

Pensez-vous a des fonctionnalités que nous aurions omis qui vous intéresserez ?

A la vue de toute les informations que vous connaissez maintenant sur quelle base de temps utiliseriez-vous cette plateforme ?

Recommanderiez-vous la plateforme a d'autres personnes (Dans l'idée bien sûr) ?



## Entretien Etudiant en échange

Dans un premier temps pouvez-vous nous expliquer ce que vous avez compris du but de notre application et quelle est sa fonctionnalité première ?

Quel est votre niveau d'expertise dans les nouvelles technologies :

- Très insatisfaisante
- Insatisfaisante
- Ne se prononce pas
- Satisfaisante
- Très satisfaisante

11

Est-ce que la recherche d'information vous semble :

- Très insatisfaisante
- Insatisfaisante
- Ne se prononce pas
- Satisfaisante
- Très satisfaisante

Les informations que vous avez réussie à avoir ont-elles été :

- Regroupé
- Assez regroupé
- Normal
- Peu regroupé
- Pas regroupé

Quel a été l'information la plus dure à obtenir ?

Aviez-vous reçu un nombre suffisant d'information avant de partir ?

- Si non en quoi cela vous a-t-il porté préjudice ?

Comment voudriez-vous voir les informations prioritaires ?

- Mail/messagerie
- Chat
- Forum
- FAQ
  - General
  - Spécifique
- Autres

Quel type d'informations/contenu comptez-vous partager ?

Quel dispositif avez-vous à disposition et utilisez-vous plus souvent ?



Pour vous la barrière de la langue anglaise est-elle un problème ?

- Voudriez-vous que les éléments statiques (par exemple la barre de menu) de la plateforme soient dans votre langue natal ?

Comment voudriez-vous communiquer au sein de la plateforme ?

- Ces services sont-ils susceptibles de vous intéresser ?
  - Chat solo/groupe
  - Messagerie type mail
  - Forum

12

Avec quel type de personne souhaitez-vous pouvoir entrer en contact sur cette plateforme ?

- Prof
- BRI
- Etudiants
- Autres

Comment voulez-vous gérer les cas de langages abusif (Politique insulte propagande) ?

Voudriez-vous voir des étudiants avec un statut particulier (Exemple droits d'administrations supplémentaires) ?

- Si oui seriez-vous intéressé par ce rôle ?

Comptez-vous utiliser la plateforme sans connexion internet ?

Quel fonctionnalité/information voudriez-vous utiliser hors connexion ?

**(A la fin)**

Pensez-vous a des fonctionnalités que nous aurions omis qui vous intéresserez ?

A la vue de toute les informations que vous connaissez maintenant sur quelle base de temps utiliseriez-vous cette plateforme ?

Recommanderiez-vous la plateforme à d'autres personnes (Dans l'idée bien sûr) ?



## Entretien Etudiant en retour d'échange

Dans un premier temps pouvez-vous nous expliquer ce que vous avez compris du but de notre application et quelle est sa fonctionnalité première ?

Quel est votre niveau d'expertise dans les nouvelles technologies :

- Très insatisfaisante
- Insatisfaisante
- Ne se prononce pas
- Satisfaisante
- Très satisfaisante

13

Est-ce que la recherche d'information pour le moment vous semble :

- Très insatisfaisante
- Insatisfaisante
- Ne se prononce pas
- Satisfaisante
- Très satisfaisante

Les informations que vous avez réussie à avoir ont-elles été :

- Regroupé
- Assez regroupé
- Normal
- Peu regroupé
- Pas regroupé

Quel a été l'information la plus dure à obtenir ?

Aviez-vous reçu un nombre suffisant d'information avant de partir ?

- Si non en quoi cela vous a t-il porté préjudice ?

Comment auriez-vous voulu voir les informations prioritaires ?

- Mail/messagerie
- Chat
- Forum
- FAQ
  - General
  - Spécifique
- Autres

Quel type d'information/contenu comptez-vous partager ?

Comment voudriez-vous partager votre expérience sur la plateforme ?



Quel dispositif avez-vous à disposition et utilisez-vous plus souvent ?

Pour vous la barrière de la langue anglaise est-elle un problème ?

- Voudriez-vous que les éléments statiques (par exemple la barre de menu) de la plateforme soient dans votre langue natal ?

Comment voudriez-vous communiquer au sein de la plateforme ?

- Ces services sont-ils susceptibles de vous intéresser ?
  - Chat solo/groupe
  - Messagerie type mail
  - Forum

14

Avec quel type de personne souhaitez-vous pouvoir entrer en contact sur cette plateforme ?

- Prof
- BRI
- Etudiants
- Autres

Comment voulez-vous gérer les cas de langages abusif (Politique insulte propagande) ?

Voudriez-vous voir des étudiants avec un statut particulier (Exemple droits d'administrations supplémentaires) ?

- Si oui seriez-vous intéressé par ce rôle ?

Comptez-vous utiliser la plateforme sans connexion internet ?

Quel fonctionnalité/information voudriez-vous utiliser hors connexion ?

**(A la fin)**

Pensez-vous a des fonctionnalités que nous aurions omis qui vous intéresserez ?

A la vue de toute les informations que vous connaissez maintenant sur quelle base de temps utiliseriez-vous cette plateforme ?

Recommanderiez-vous la plateforme à d'autre personne (Dans l'idée bien sûr) ?



## Entretien BRI

Dans un premier temps pouvez-vous nous expliquer ce que vous avez compris du but de notre application et quelle est sa fonctionnalité première ?

Quel est votre niveau d'expertise dans les nouvelles technologies :

- Très insatisfaisante
- Insatisfaisante
- Ne se prononce pas
- Satisfaisante
- Très satisfaisante

15

Est-ce que le partage d'information pour le moment vous semble :

- Très insatisfaisante
- Insatisfaisante
- Ne se prononce pas
- Satisfaisante
- Très satisfaisante

Les informations que vous avez réussie à partager ont-elles été :

- Regroupé
- Assez regroupé
- Normal
- Peu regroupé
- Pas regroupé

Quel a été l'information la plus dure à partager ?

Comment voudriez-vous partager les informations prioritaires ?

- Mail/messagerie
- Chat
- Forum
- FAQ
  - General
  - Spécifique
- Autres

Quel type d'information/contenu comptez-vous partager ?

Comment voudriez-vous répondre à une question posée de nombreuses fois ?

Quel dispositif avez-vous à disposition et utilisez-vous plus souvent ?

Pour vous la barrière de la langue anglaise est-elle un problème ?





- Voudriez-vous que les éléments statiques (par exemple la barre de menu) de la plateforme soient dans votre langue natal ?

Comment voudriez-vous communiquer au sein de la plateforme ?

- Ces services sont-ils susceptibles de vous intéresser ?
  - Chat solo/groupe
  - Messagerie type mail
  - Forum

Avec quel type de personne souhaitez-vous pouvoir entrer en contact sur cette plateforme ?

- Prof
- Etudiants
- Autres

Comment voulez-vous gérer les cas de langages abusif (Politique insulte propagande) ?

Voudriez-vous pouvoir déléguer des fonctionnalités a certains étudiants ?

Comptez-vous utiliser la plateforme sans connexion internet ?

Quel fonctionnalité/information voudriez-vous utiliser hors connexion ?

**(A la fin)**

Pensez-vous a des fonctionnalités que nous aurions omis qui vous intéresserez ?

A la vue de toute les informations que vous connaissez maintenant sur quelle base de temps utiliseriez-vous cette plateforme ?

Recommanderiez-vous la plateforme a d'autres personnes (Dans l'idée bien sûr) ?

