

# Méthode EBAHIE

Mots clés : écoute qualitative, attentes, entretiens, questionnaire.

La méthode EBAHIE est une méthode en Sciences de l'Information et de Communication qui analyse les données qualitatives et les hiérarchise. Elle se base sur l'écoute des besoins, des attentes et leur hiérarchisation.



## INFORMATIONS PRATIQUES



Il n'est pas nécessaire de procéder à l'écoute d'utilisateurs en grand nombre dans la phase qualitative (entre 13 et 20 personnes)

Dans la phase quantitative le questionnaire est à administrer en grand nombre (Jusqu'à 100 personnes)



Dépend du nombre de participants et du temps accordé au traitement et au dépouillement

## OBJECTIFS

Outil d'aide à la décision.



Dans le cadre de RHS, la méthode EBAHIE a été utilisée dans la récolte des indicateurs de la mémoire collective et de l'écoute qualitative du vécu des habitants.

Nous nous sommes basés uniquement sur la phase qualitative.

RÉFÉRENT  
DE LA FICHE

Laboratoire  
DeVisu

## METHODE

La méthode EBAHIE utilisée au laboratoire DeVisu est une méthode en Sciences de l'Information et de Communication qui analyse les données qualitatives et les hiérarchise. Elle se compose de deux phases : une phase qualitative (EBA) écoute des besoins et des attentes, basée sur l'écoute qualitative à partir d'entretiens semi-directifs.

Et une phase quantitative (HIE) basée sur le questionnaire de Kano pour hiérarchiser les attentes exprimées dans la première phase.

### **1) La phase qualitative (EBA) :**

Recueillir les données par des prises de notes lors des entretiens.

Les questions sont organisées de façon à accompagner l'interviewé chronologiquement (passé, présent, futur).

Faire le tri des données de tous les entretiens sous forme d'entonnoir et ne garder que l'essentiel, il s'agit de catégoriser les attentes des usagers.

Ce tri se fait ensuite sous forme de tableau que l'on appelle « grille de dépouillement ».

### **2) La phase quantitative (HIE) :**

Comparer les données recueillies précédemment et hiérarchiser les attentes et les classer par ordre d'importance.

## AVANTAGES / POINTS FORTS

- La première approche qualitative à base d'entretiens semi-directifs permet de qualifier les fonctions attendues par les usagers.
- L'analyse des réponses apportées au questionnaire administré en grand nombre permet dans un second temps la hiérarchisation de ces fonctions.

## CONTRAINTES MATÉRIELLES

- Un carnet pour prendre des notes lors de la première phase qualitative.
- Post-it pour classer les idées lors du dépouillement.
- Questionnaires imprimés lors de la deuxième phase quantitative.

## POUR EN SAVOIR PLUS

### RÉFÉRENCE À CONSULTER :

Leleu-Merviel, S., & Courbet, D. (2008). Objectiver l'humain ? Hermès Science Publications

Aller sur



[www.ricochets.eu](http://www.ricochets.eu)