Dimitri Jorand.

ENTREPRENDRE. TRANSMETTRE. FAIRE AVANCER.

GUIDE + TRAME DE TRAVAIL

ENTREPRENEURIAT

Retour après utilisation : cinq questions et une fiche de décision

Préparez un échange sur une première utilisation de livrable. Cinq questions, des pièces fictives, une synthèse remplie et une décision à instruire : distinguez ce qui a été dit, ce que le document permet de constater et ce qui reste une hypothèse.

AUTEUR

Dimitri Jorand

CONTENU MIS À JOUR

28.10.2026

COLLECTION

Outils de terrain

dimitri-jorand.fr

Édition graphique 21.10.2026

PRISE EN MAIN

Un outil pour agir.

À QUI S'ADRESSE CE GUIDE ?

Entrepreneurs de services recueillant un retour qualitatif après utilisation d'un livrable.

MODE D'EMPLOI

Lisez les trois pièces et préparez les cinq questions avant le modèle rempli. Renseignez ensuite les huit rubriques pour une situation autorisée. Gardez les déclarations sous leur statut, choisissez une amélioration à examiner et une vérification à organiser. Cette fiche ne collecte aucun avis public et ne présume aucun accord de communication externe.

VOTRE PARCOURS DANS LE DOCUMENT

01 Comprendre la méthode — 3
Repères, explications et exemples pour préparer vos réponses.

02 Passer à votre situation — 6
Une trame à imprimer et à compléter, séparée du guide.

03 Retrouver les références — 10
Portée, limites, sources et informations de version.

IMPRIMER SEULEMENT CE QUI VOUS SERT

Pour travailler sur papier : pages 6 à 9. Ce PDF est conçu pour l'écriture à la main. Pour saisir et exporter vos réponses, utilisez la version en ligne.

Ouvrir la ressource en ligne

01 / LE GUIDE

Comprendre avant de remplir.

Pièces fictives : ce qui est réellement donné dans le cas

Entreprise inventée Sillage, dossier pédagogique v1 du 28 octobre 2026. Le prestataire a remis un guide v1. Aucun client réel ni échange authentique n'est décrit.

Pièce	Élément fourni	Ce que cela ne prouve pas
Guide v1 fictif	Une procédure et deux annexes nommées A et B, sans repère d'usage sur la page d'accueil.	La cause unique de toute difficulté
Récit inventé de l'utilisatrice	« J'ai trouvé la procédure ; j'ai demandé à un collègue quelle annexe choisir. »	Une observation directe ou un gain mesuré
Contexte donné	Une seule utilisation évoquée ; aucune durée de recherche ni tentative autonome observée.	Une adoption durable ou un avis de tous les utilisateurs

Aucun écran, journal d'usage ou enregistrement réel n'est disponible. La seule caractéristique documentaire vérifiable à l'intérieur du cas est celle explicitement fournie par la pièce Guide v1. Le récit est une déclaration fictive, pas une preuve terrain.

Cinq questions à préparer

1. Quelle tâche avez-vous essayé de réaliser, avec quel support et quelle version ?

2. Quel passage ou outil vous a aidé à avancer ?

3. À quel moment avez-vous cherché, demandé un appui ou arrêté ?

4. De quelle information ou aide auriez-vous eu besoin à cet instant ?

5. Quelle modification faudrait-il essayer et comment regarder son effet ?

Ces questions sont originales. Laissez une réponse libre et la possibilité de dire « pas utilisé » ou « je ne sais pas ». Ne demandez pas de justifier un gain supposé. La source Bpifrance invite à recueillir les besoins et points de friction ; elle ne valide pas ce questionnaire ni un résultat de prestation. [1]

Lire les réponses sans les faire grandir

L’absence de repère d’usage et le besoin d’appui déclaré sont compatibles avec plusieurs explications. Une modification du libellé est une hypothèse raisonnable à essayer dans le cas ; elle n’établit pas que la difficulté venait uniquement de la page d’accueil. L’activité visée, la connaissance des annexes et le contexte de la tentative restent à préciser.

Avant le modèle rempli, notez une conclusion permise et une conclusion excessive. Exemple excessif : « le nouveau guide fera gagner quinze minutes à tous ». Aucun élément donné ne permet de produire ce chiffre ni cette généralisation.

Modèle rempli : rubriques 1 à 4

1. Usage. Première utilisation évoquée du guide Sillage v1 ; choix d’une annexe pour une tâche à préciser. Une seule personne fictive, aucun suivi dans la durée.

2. Questions et réponses disponibles. Questions 1 et 4 : tâche détaillée et aide souhaitée à clarifier. Question 2 : procédure trouvée, selon le récit. Question 3 : appui demandé pour choisir l’annexe. Question 5 : aucune préférence confirmée de l’utilisatrice ; ajout d’un repère proposé par le rédacteur.

3. Faits, déclarations, hypothèses. Pièce : annexes A et B sans repère d’usage sur l’accueil. Déclaration inventée : recours au collègue. Hypothèse : des intitulés d’usage pourraient aider. Ni durée perdue ni cause unique établies.

4. Utilité et obstacle. La procédure semble repérable pour cette personne selon son récit ; la sélection de l’annexe demande une clarification. On ne conclut pas que tout le guide est réussi ou inutilisable.

Modèle rempli : rubriques 5 à 8

5. Changement à instruire. Proposer une page d'accueil indiquant à quoi servent A et B, avec un exemple de choix. Le responsable du contenu doit confirmer ces usages ; aucun libellé n'est inventé comme vérité sur un livrable réel.

6. Périmètre. Examiner si l'ajout relève d'une correction ou d'une adaptation, et ce qu'il implique dans les engagements de la mission. Aucun travail supplémentaire n'est promis par la fiche. Le statut reste proposition.

7. Vérification prévue. Après préparation autorisée d'une v2, proposer une tâche fictive à un lecteur avec le support seul, puis recueillir son choix, ses raisons et l'appui demandé. Consigner les conditions et les réserves. Cet essai n'a pas eu lieu.

8. Décision et communication. Faire confirmer modification, responsable et rendez-vous de revue avant essai. Maintenir, corriger ou abandonner après observation. Aucun accord de publier un avis ni résultat client à diffuser ; usage interne du cas pédagogique seulement.

Deux variantes qui changent la décision

Si la personne dit n'avoir jamais utilisé le guide, ne remplissez pas les rubriques comme si une difficulté d'utilisation avait été observée. Examinez d'abord accès, occasion d'usage et besoin ; un entretien sur les intentions ne remplace pas un retour après utilisation.

Si une autre personne trouve les annexes sans aide, gardez les deux récits avec leur contexte. Cette divergence peut conduire à choisir une situation d'essai plus précise. Elle n'autorise ni à effacer le premier retour ni à conclure que les utilisateurs ont des niveaux de compétence déterminés.

La méthode de retour après prestation complète cette fiche. Pour un vrai projet, conservez uniquement les informations nécessaires dans un cadre convenu ; l'apprentissage commercial et la publication d'un témoignage restent deux démarches distinctes.

TRAME À COMPLÉTER / 1 SUR 4

À vous de jouer.

Retour après utilisation : cinq questions et une fiche de décision

Projet / situation : _____ Date : _____

01 Quelle utilisation, quel support et quelle version sont concernés ?

Précisez si le support a été utilisé ; ne remplacez pas une observation par une intention.

02 Quelles réponses aux cinq questions sont disponibles ou encore manquantes ?

Conservez les formulations et les inconnues ; ne complétez pas une réponse à la place du client.

TRAME À COMPLÉTER / 2 SUR 4

À vous de jouer.

Retour après utilisation : cinq questions et une fiche de décision

Projet / situation : _____ Date : _____

03 Quels éléments sont des pièces, des déclarations ou des hypothèses ?

Indiquez l'origine et les limites de chaque élément, sans score de satisfaction inventé.

04 Qu'est-ce qui semble utile ou bloquant dans ce contexte précis ?

Décrivez l'étape et l'aide nécessaires ; un avis global ne donne pas toutes les causes.

TRAME À COMPLÉTER / 3 SUR 4

À vous de jouer.

Retour après utilisation : cinq questions et une fiche de décision

Projet / situation : _____ Date : _____

05 Quelle modification unique proposez-vous d'instruire et pourquoi ?

Distinguez la suggestion du prestataire d'une demande effectivement formulée.

06 Que faut-il clarifier sur le périmètre et les engagements ?

Une correction, une adaptation et une demande nouvelle peuvent exiger des décisions différentes.

TRAME À COMPLÉTER / 4 SUR 4

À vous de jouer.

Retour après utilisation : cinq questions et une fiche de décision

Projet / situation : _____ Date : _____

07 Comment préparer une vérification sans annoncer un résultat obtenu ?

Décrivez tâche, version, conditions et observations ; gardez prévu si aucun essai n'a eu lieu.

08 Qui confirme la suite, quand la revoir et que peut-on communiquer ?

Séparez validation de la modification et autorisation éventuelle de publication externe.

03 / POUR ALLER PLUS LOIN

Portée, sources et version.

PORTÉE ET LIMITES

Proposition originale de préparation. Client, échange et pièces inventés ; aucun entretien réel, résultat mesuré ou témoignage autorisé à publier. Pas d'enquête représentative ni de diagnostic causal.

Sources et méthode

[1] Bpifrance Création : Comment l'expérience client peut-elle améliorer votre business ?

Page consultée le 28 octobre 2026. Sections Écoutez la voix du client et Soignez la relation client : recueillir besoins et difficultés, examiner les points de friction après la prestation. Les cinq questions et la fiche sont originales ; aucun effet sur la fidélisation ou le chiffre d'affaires n'est mesuré ici.

https://bpifrance-creation.fr/moment-de-vie/comment-lexperience-client-peut-elle-ameliorer-votre-business

Informations sur cette édition

Auteur : Dimitri Jorand.

Première publication : 28.10.2026. Contenu mis à jour : 28.10.2026. Édition graphique : 21.10.2026.

Production éditoriale assistée par IA. Cette signature ne signifie pas que Dimitri a personnellement relu chaque publication. Les cas fictifs servent à comprendre la méthode ; ils ne décrivent pas des résultats clients.

Consulter la ligne éditoriale · Signaler une correction

La version en ligne est le point de référence pour les mises à jour.

https://dimitri-jorand.fr/ressources/retour-utilisation-livrable-fiche-decision/