



LE GUIDE DE SURVIE

D'une enquête de terrain !



les
imagination
fertiles

POURQUOI MENER UNE ENQUÊTE DE TERRAIN ?

- Pour trouver des futurs usagers non connus aujourd'hui.
- Repérer des lieux où se pratiquent les activités en lien avec le sujet sur le territoire.
- Recenser de nouveaux besoins et usages formels et informels

OBSERVER – MODE D'EMPLOI

En amont de l'observation :

- Définir ce que l'on souhaite observer

Pendant l'observation :

- Documenter, prendre des notes, faire des photos, des vidéos ...
- On note et capture seulement ce que l'on voit de manière objective sans jugement ni intervention

En aval de l'observation :

- Analysez ce qui a été vu et perçu durant la phase d'observation
- Différenciez les moments objectifs (les faits) des interprétations (ce que l'on pense)

La posture d'enquêteur :

- Observez et photographiez l'environnement du lieu, les éléments emblématiques de celui-ci, les actions des différents usagers qui y sont faites, toutes les informations susceptibles d'apporter des informations sur le sujet
- Soyez curieux, attentif et rester discret : Ne pas être intrusif est un élément clef de l'observation

Des petites astuces :

- Suivez vos intuitions, ayez confiance en votre instinct
- Décrivez l'environnement du lieu, les personnes présentes, les objets et usages qui y sont faits.
Que se passe-t-il ? Qui fait quoi ?
- Récolter des phrases d'usages dans le lieu, de ce qui peut être dit qui pourrait résumer l'ambiance du moment observé

EXEMPLE D'OBSERVATION

Les différentes typologies d'enquête :

	Description	Les plus du format	Les moins du format
Observation directe (Ou observation non participante)	Cela consiste à juste observer les comportements et actions faites dans un lieu à l'écart sans intervenir par notre présence.	<ul style="list-style-type: none">- Permet d'avoir une vision du contexte réel- Demande peu de préparation et de matériel	<ul style="list-style-type: none">- On peut passer à côté d'information importante sans les interactions- On n'a qu'un seul moment sur toute une journée
Immersion (Ou observation participante)	Contrairement à l'observation libre, cela consiste à faire partie du contexte que l'on observe et de faire l'expérience de ce que l'on voit. Il est possible d'interagir avec les personnes et objets présents.	<ul style="list-style-type: none">- Permet d'avoir plus d'information et de vivre un contexte précis- Demande peu de préparation et de matériel	<ul style="list-style-type: none">- Notre présence et les interactions vis à vis des usagers peut modifier leur comportement et donner une vision erronée de la situation
Balade apprenante	Contrairement à l'observation libre, cela consiste, à faire partie du contexte que l'on observe et de faire l'expérience de ce que l'on voit. Il est possible d'interagir avec les personnes et objets présents.	<ul style="list-style-type: none">- Permet d'avoir plus d'information et de vivre un contexte précis- Demande peu de préparation et de matériel	<ul style="list-style-type: none">- Notre présence et les interactions vis à vis des usagers peuvent modifier leurs comportements et donner une vision erronée de la situation
Shadowing	Le « Shadowing » consiste à suivre les faits gestes d'un usagers dans ses usages tout en restant à l'écart de celui-ci.	<ul style="list-style-type: none">- Permet d'observer un usager dans différents environnements et de mieux comprendre son parcours.	<ul style="list-style-type: none">- Demande une grande implication de temps pour suivre la personne- Ne donne la vision que d'un seul usager
Parcours photo	Le parcours photo est une variante du shadowing qui permet de raconter le parcours d'un usager en se mettant dans sa peau à travers la mise en scène de ces actions via une succession d'images	<ul style="list-style-type: none">- Permet de retranscrire de façon synthétique le parcours usagers mais aussi de le vivre soit même	<ul style="list-style-type: none">- Demande beaucoup de préparation entre le moment de comprendre le parcours et d'effectuer le parcours pour le mettre en scène- Ne donne que la perception de notre vision
Photo symptôme	Les photo symptôme est une typologie d'observation qui ne prend en compte que les éléments emblématique d'un lieu qui révèle pour la plus part du temps un dysfonctionnement	<ul style="list-style-type: none">- Permet de se focaliser sur des éléments dans un contexte global- Rapide d'exécution et demande peu de préparation	<ul style="list-style-type: none">- Ne donne pas forcément la relations qu'on les usagers avec l'élément emblématique- Nécessite de le combiné avec d'autres typologie d'observation

EXEMPLE D'OBSERVATION



Balade apprenante :

Observer en groupe

Apprendre à connaître une déchèterie

JEUDI MATIN (8:30h-11:30h)

Parcours photo :

Observer



Vivre le parcours d'un usager en rééducation



OBSERVATIONS

Espaces d'affichage courants



- Planning des activités sportives proposées pour l'été 2020



- Planning de juillet du centre social de Bagatelle



- Une vitrine comme espace d'affichage où les informations se mêlent et se confondent

« Il faut donner à voir y compris pour ceux qui ne maîtrisent pas bien le français. »

- Observateur de l'équipe du Labo des Usages

Les affichages des centres culturels et sociaux sont colorés et à jour. Cependant, nous avons constaté que les moyens d'afficher sont **anarchiques et dépendent de la structure**. Il n'y a **pas d'unité dans les manières de présenter l'information** (Support au sol, scotch au mur, scotch sur la vitrine, ...)



Observation simple & Photo symptôme

Observer

Prendre des éléments emblématiques d'une communication en quartier

ENTRETIEN MODE D'EMPLOI

En amont de l'entretien :

- Définir ce que l'on souhaite interviewer
- Rédiger un guide d'entretien (présentation du projet, questions clefs, bilan et remerciements)

Pendant l'entretien :

- Opérez des micro-entretiens et documentez avec des prises de notes, enregistrement et photo si possible

En aval de l'entretien :

- Analyse des documents pris pour une synthèse des informations et regroupement par persona

La posture d'enquêteur :

- Soyez acteur de l'entretien tout en étant aussi à l'écoute de la personne interviewée
- Être bienveillant, ne pas juger et mettre à l'aise la personne que vous interviewez
- Restez neutre et n'intervenez que pour :
soutenir, recentrer, relancer, débloquer ou reformuler

Des petites astuces :

- La discussion doit être naturelle et peut s'écarter des questions préparées. Ce n'est pas un interrogatoire
- Lors du déroulé global d'un entretien, ayez toujours en tête de :
 - **Vous présentez vous et votre démarche**
 - **Demander des exemples pour illustrer les propos de la personnes**
 - **Rebondir sur le récit de la personne même si vous quittez votre déroulé**
 - **De remercier la personne à la fin de l'entretien et de prendre son contact**
 - **Récoltez des informations intéressantes lors de moments informels**
- Testez les questions que vous allez poser avant de réaliser l'entretien

EXEMPLE D'ENTRETIEN

Les différentes typologies d'enquête :

	Description	Les plus du format	Les moins du format
Questionnaire	Un questionnaire est une technique de collecte de données quantifiables qui se présente sous la forme d'une série de questions posées dans un ordre bien précis.	<ul style="list-style-type: none">- Il permet de recueillir un grand nombre de témoignages ou d'avis en peu de temps	<ul style="list-style-type: none">- Le questionnaire permet de connaître une opinion, mais ne rentre pas dans le fond du sujet- Demande un temps de traitement plus long
Interview	L'interview est une technique de collecte de données qualitatives qui consiste à poser des questions ouvertes à une personne sur un sujet précis pour en apprendre davantage.	<ul style="list-style-type: none">- Cette méthode permet de récolter et d'analyser plusieurs éléments : l'avis, l'attitude, les sentiments, les représentations de la personne interrogée	<ul style="list-style-type: none">- Ne donne que la perception d'une seule personne, nécessite de passer plusieurs interviews (demande beaucoup de temps)
Micro-trottoir	Le micro-trottoir se trouve entre le questionnaire et l'interview, il consiste à interpellé des personnes dans la rue et de leur poser des questions bien précises en peu de temps.	<ul style="list-style-type: none">- Permet de récolter des détails qu'on n'aurait pas pu avoir si celui-ci avait été envoyé par e-mail	<ul style="list-style-type: none">- Peut-être vite décourageant (beaucoup de refus de réponse)- Un peu moins qualitatif qu'un interview creuse peu le fond du sujet
Focus groupe	Le focus groupe consiste à réunir un groupe de personnes pour discuter d'un sujet prédéterminé. L'enquêteur pose des questions au groupe et facilite la discussion pour récolter des informations.	<ul style="list-style-type: none">- Permet d'interroger plusieurs personnes en même temps	<ul style="list-style-type: none">- Demande beaucoup de temps de préparation et d'être à l'aise dans l'animation d'un groupe d'individus
Porteur de parole	Le « porteur de paroles » est un outil qui permet d'interagir directement dans l'espace public auprès des usagers. Cela permet à la fois de recueillir et de présenter les paroles d'habitants, de passants, de citoyens de passage.	<ul style="list-style-type: none">- Cela permet de recueillir de façon synthétique les informations- Nécessite peu de traitement de données des différents usagers sur un sujet donné.	<ul style="list-style-type: none">- Demande beaucoup de temps de préparation et de mobilisation humaine pour animer le stand
Permanence	C'est une typologie qui va regrouper tous les stands autant à l'intérieur qu'à l'extérieur ayant pour vocation de présenter des données déjà recueillies sur le sujet pour les présenter au grands public afin de récolter leurs avis. Ces informations peuvent autant se présenter sous forme de jeux que de données brutes.	<ul style="list-style-type: none">- Permet de vérifier certaines hypothèses de travail, de discuter sur le fond du sujet avec les personnes- C'est un format libre laissant la place à la créativité pour présenter des données	<ul style="list-style-type: none">- Demande beaucoup de temps de préparation- Nécessite un temps de traitement plus long- Combine généralement plusieurs typologies d'enquête

EXEMPLE D'ENTRETIEN

Entretiens - Ateliers Hors les murs | LABORATOIRE DES USAGES

■ PRATIQUE DU VÉLO | ■ SERVICE VÉLO MÉTROPOLE
■ EN TERMES D'ENTRETIEN | ■ ATTENTES DES ATELIERS HORS LES MURS

Observation de l'utilisateur // Avant de le questionner : gardez à l'esprit l'objectif ?

Se présenter et présenter le projet //
Bonjour, je m'appelle... Je suis du Laboratoire des Usages de Toulouse Métropole. Notre mission est d'associer les usagers dans la définition de nouveaux services. Aujourd'hui, nous travaillons sur la mise en œuvre de nouveaux services pour les ateliers, notamment autour de la pratique du vélo chez les agents de la collectivité.
Vous travaillez ici ? Est-ce que vous auriez quelques minutes pour échanger sur votre pratique du vélo ?
Je vois que vous avez un vélo ?

1 PRATIQUE DU VÉLO

Quelle est votre pratique du vélo ? // Entrez les réponses

PERSONNELLE	PROFESSIONNELLE
Oui / Non	Oui / Non

Utilisez-vous un vélo de la flotte de TM ?
FRÉQUENCE :
RÉGULIÈREMENT ? OCCASIONNELLEMENT ?

QUEL TRAJET ? (D'OU À OÙ ?) STOCKAGE ? STATIONNEMENT ?

Utilisez-vous toujours le même vélo ? Quelle procédure de réservation ? Utilisation d'autres véhicules / équipement ?
vélo électrique ? Voiture ? Triporteur ? Gyropode ?



Questionnaire :

Permanence :



Focus groupe :



Porteur de parole :

SYNTHÉTISER SES RÉSULTATS

Les fiches personas sont des outils facilitant l'analyse et la représentation de vos différentes parties-prenantes actuelles ou futures. Pour être vraiment utiles, ces fiches doivent provenir d'informations issues de vos différentes enquêtes de terrain (qualitatives **et** quantitatives) pour comprendre les besoins et usages des différentes personnes gravitant autour du projet.

C'est la synthèse de tout votre travail d'enquête de terrain !

Généralement chaque persona se construit autour de cette logique :

(Les fiches persona sont différentes selon les projets, le choix des critères d'analyse retenus ne sont pas neutres : ils sont porteurs de sens et doivent alimenter le projet.)

- Donner une forme humaine à votre persona, ajouter des éléments qui caractérisent une personne (*nom, âge, photo, etc.*), associé à une citation/verbatim qui résume le mieux les attentes et les difficultés recensées pour faciliter l'empathie.

- Les freins et les motivations en lien avec le projet

Activités : à quelle fréquence l'utilisateur recourt-il au service/produit ? Combien de temps cela lui prend ? Comment y accède-t-il et comment s'en sert-il ?

Attitudes : quelle est l'attitude de l'utilisateur vis-à-vis du service/produit ? Quels sont ses aprioris ? Nourrit-il des craintes, des attentes particulières ?

Motivations : pourquoi l'utilisateur recourt-il au service ou pourquoi y aurait-il recours ?

Compétences : de quelles connaissances préalables disposent vos usagers ? Connaissent-ils leurs droits, leurs situations ?

Exemple de persona :

Persona & scénario d'usage **Hab-08. Habitant de Trois Cocus depuis 30 ans**



Ali
retraité
célibataire
habitant du quartier de Trois Cocus depuis 30 ans
en maison

Tout m'intéresse sur la ville de Toulouse et je la trouve belle, j'en suis fier mais quand je sers dans ce quartier, c'est pour retrouver ceux de ma génération, c'est pour parler du pays d'origine...

Rapport à la communication

Outils de communication utilisés :
pas d'ordinateur ni de smartphone
uniquement supports papier,
La Dépêche

Intermédiation :
bouche à oreille
parc avec les anciens
marché, commerçants

Sujets et intérêts

Informations pratiques, santé
Rénovation des appartements
Propreté, sécurité

Une histoire d'information cherchée...



Une information sur un fil électrique qui descendait au dessus de ma maison de manière très dangereuse

Je suis allé à la mairie de quartier, Je les ai appelé aussi, ils m'ont dit que ce n'était pas eux mais Orange, Orange a dit ce n'est pas nous mais SFR...

Je n'ai pas réussi à avoir l'info, je suis parti en vacances au Maroc deux mois et on rentrant, il n'y avait plus le fil

Je n'ai même pas su qui l'avait réparé, c'était très dangereux. Je suis étonné de cette situation et du manque d'aide globale à l'information...



les
imagination
fertiles