

ENQUÊTE DANS LA RUE



Technique d'enquête qui consiste à interroger des personnes ciblées dans la rue, pour recueillir leur **témoignage** sur une situation de vie / par rapport à un besoin en particulier (ex : déclarer ses impôts).

À QUOI ÇA SERT ?

- **Nourrir sa réflexion** sur le terrain
- **Identifier attentes** et profils des usagers
- Produire des retours constructifs
- Faire entrer l'utilisateur dans le processus de conception du projet
- Récolter des idées et enseignements utiles pour affiner certains aspects d'un projet
- Orienter le projet

ÉTAPES À SUIVRE

- 1 Préparation : répartition des rôles (qui parle, qui note) / choix des lieux / préparation des guides d'entretien
- 2 **Partir en immersion** et rencontrer l'utilisateur / récolter des informations via un dialogue ouvert
- 3 **Synthétiser** et **croiser les informations** obtenues
- 4 **Analyser** :
 - Dégager les thématiques et orientations
 - Constituer des groupes de travail par thématique
 - Définir des scénarios d'usage
 - Créer un groupe de testeurs

COMPÉTENCES NÉCESSAIRES

- Sens de l'écoute
- Aisance relationnelle
- Bonne expression orale
- Capacité rédactionnelle
- Capacité de synthèse

POINTS DE VIGILANCE

- Ne pas induire la réponse des personnes interrogées.

VOTE-GOMMETTE



Le vote-gommette est un outil de **priorisation** d'idées ou d'actions par une pondération des propositions à l'aide de gommettes.

À QUOI ÇA SERT ?

- Pondérer des idées
- **Prioriser**
- Choisir
- **Permettre l'expression de tous**
- Proposer un anonymat (relatif)

ÉTAPES À SUIVRE

- ① Préparer la **question** ou les **propositions** sur lesquelles vont porter le vote-gommette
- ② Donner à chacun un nombre limité de gommettes (ex : 3/personne)
On peut les coller sur une seule proposition ou les répartir sur plusieurs
- ③ **Voter**
- ④ Compter les gommettes : les propositions qui ont eu le plus de gommettes sont jugées **prioritaires** par le groupe

COMPÉTENCES NÉCESSAIRES

- Agilité
- Précision
- Dextérité
- Ne pas être daltonien :)
- Savoir choisir

POINTS DE VIGILANCE

- Bien formuler la question/les propositions (priorisation pour la personne ou le service, choix, ...)

ENQUÊTE À LA VOLÉE PAR TÉLÉPHONE



Technique d'**enquête** qui consiste à mener des entretiens qualitatifs courts, par téléphone, afin de recueillir des **témoignages à chaud** sur un sujet.

À QUOI ÇA SERT ?

- Nourrir sa réflexion sur le terrain
- Identifier attentes et profils des usagers
- **Faire entrer l'utilisateur dans le processus de conception du projet**
- Récolter des idées et enseignements utiles pour affiner certains aspects d'un projet
- **Orienter** ou réorienter le projet

ÉTAPES À SUIVRE

- 1 **Préparation** : construire le guide d'entretien / choisir les interlocuteurs / se répartir les rôles (qui parle, qui note)
- 2 **Entretien** : appeler l'interlocuteur / récolter les informations (dialogue ouvert)
- 3 **Synthèse** : synthétiser et croiser les informations obtenues
- 4 **Analyse** : dégager problèmes et opportunités / regrouper en axes de travail / constituer des groupes de travail par axe

COMPÉTENCES NÉCESSAIRES

- Sens de l'écoute
- Aisance relationnelle
- Bonne expression orale
- Capacité rédactionnelle
- Capacité de synthèse

POINTS DE VIGILANCE

- Prévoir un guide d'entretien concis
- Cibler les personnes selon des critères explicites (différents profils ou homogénéité)
- Ne pas induire la réponse des personnes interrogées

PARCOURS UTILISATEUR



Représentation qui permet de se mettre dans la peau d'un **usager** afin de décrire finement les étapes de son parcours (ce qu'il fait pour atteindre un but / répondre à un besoin) et comprendre ses actions et ses réactions à chaque étape du parcours.

À QUOI ÇA SERT ?

- Se mettre dans la peau d'un usager.
- Rendre lisible et visible le parcours de l'utilisateur
- Identifier les **moments problématiques** et les **leviers d'action** au fur et à mesure du son parcours
- Comparer les parcours du **point de vue** administration et du point de vue administré pour améliorer les synergies

ÉTAPES À SUIVRE

1

Avoir au préalable mené un travail d'enquête qualitative afin d'identifier les **situations d'usage vécues** en relation avec un service / un produit / une organisation

2

Identifier les étapes du parcours et les représenter sous forme de **frise chronologique**

3

Identifier les dysfonctionnements, les **points d'amélioration** et les opportunités possibles

COMPÉTENCES NÉCESSAIRES

- Esprit d'analyse et de synthèse
- Pédagogie
- Formalisation
- Neutralité

POINTS DE VIGILANCE

- Avoir bien identifié les différents types d'utilisateurs (les "persona") au préalable
- Avoir une bonne connaissance du sujet pour être précis dans les étapes
- Ne pas oublier l'avant et l'après parcours
- Être attentif au ressenti de l'utilisateur à chacune de ces étapes

ENQUÊTE TERRAIN EN SUIVANT L'USAGER



Recueil des actions d'un usager en l'accompagnant ou en l'observant dans son environnement **quotidien** ou dans le parcours que l'on souhaite analyser.

À QUOI ÇA SERT ?

- Collecter des observations et des témoignages du terrain
- Comprendre les usages des acteurs concernés par une thématique
- Découvrir ou conforter les étapes qui décomposent un parcours usager

ÉTAPES À SUIVRE

- 1 Création d'une **grille d'observation**
- 2 Sélection des lieux et des cibles d'observation
- 3 Temps d'immersion
- 4 Temps de restitution

COMPÉTENCES NÉCESSAIRES

- Empathie
- Ecoute
- Patience
- Neutralité
- Sens de l'observation
- Ouverture d'esprit
- Adaptabilité

POINTS DE VIGILANCE

- Choix des lieux et des créneaux horaires de l'enquête afin d'avoir une diversité d'utilisateurs
- Anticiper les lieux pour prévenir les structures d'accueil
- Ne pas interpréter les observations
- Adapter le questionnaire en fonction de l'utilisateur

LES INSIGHTS



Observation ou constatation par l'utilisateur d'un problème ou d'un dilemme irrésolu :

J'aimerais ... (Définition de l'attente)
Parce que (Motivation)
Mais (Contrainte)

À QUOI ÇA SERT ?

- Au lancement, attirer l'attention de l'utilisateur
- En phase de développement, cadrer au mieux les besoins et demandes des utilisateurs
- Au final, ils éclairent les axes d'innovation du projet

ÉTAPES À SUIVRE

- 1 Interroger les utilisateurs (enquête)
- 2 **Temps d'analyse** (retour d'enquête)
- 3 Formalisation sous forme d'insights (j'aimerais / parce que / mais)
- 4 Mise en place d'un **avant-projet** (communiquer sur le projet / alimenter une séance d'idéation)

COMPÉTENCES NÉCESSAIRES

- Ecoute active
- Observation
- Neutralité

POINTS DE VIGILANCE

- Identifier le véritable problème (attention à ne pas s'éloigner du problème visé)
- Se rapprocher des utilisateurs et les questionner afin de récupérer "leur" vérité et non celle que l'on projette.

LES CARTES À RÉACTION



Outil d'enquête permettant d'illustrer de façon simple et visuelle des pistes de projets ou des thématiques de réflexion. Exemple : dessiner un potager dans un espace public pour évoquer un projet de jardin partagé ou, plus globalement, d'agriculture urbaine.

À QUOI ÇA SERT ?

- Avec peu de moyens, les cartes à réactions permettent d'aller chercher la réaction de personnes non expertes, d'usagers potentiels ou d'acteurs à impliquer
- C'est un outil qui permet d'aller du particulier (l'illustration) au général (le projet en gestation) et donc de rendre la démarche plus concrète

ÉTAPES À SUIVRE

- 1 Définir les objectifs de l'enquête outillée par les cartes à réaction
Identifier les acteurs à rencontrer
- 2 Identifier les différents aspects / thèmes / pistes à illustrer
- 3 Réalisation des cartes (écriture, illustration, impression)
- 4 Enquête avec les cartes

COMPÉTENCES NÉCESSAIRES

- Rédactionnelle
- Narrative et graphique
- Pensée stratégique

POINTS DE VIGILANCE

- Les illustrations de la carte à réaction sont des exemples choisis pour faire réagir : ils ne sont pas voués à être réalisés (ou pas tel quel)
- Les cartes à réaction doivent être accompagnées d'un dispositif de recueil des réactions (à l'écrit ou à l'oral)

LE DÉBAT MOUVANT



Le débat mouvant est une technique par laquelle les participants doivent **se positionner** en deux groupes (d'accord/pas d'accord) au sein d'une pièce, en réponse à une affirmation donnée par un animateur. Chaque groupe, ou des participants volontaires, présente alors ses arguments au camp adverse.

À QUOI ÇA SERT ?

- Mettre en lumière les opinions contradictoires sur un sujet
- Débattre et partager des représentations de manière ludique
- Exprimer son opinion en se déplaçant dans une pièce

ÉTAPES À SUIVRE

- 1 **Préparer** le débat mouvant : rédiger une ou plusieurs affirmations clivantes
- 2 Poser la question et inviter les participants à se positionner. Expliquer la règle: chacun peut à tout moment exprimer son avis en se déplaçant
- 3 **Donner alternativement la parole** à un camp puis à l'autre en régulant / reformulant. Puis poser la question suivante

COMPÉTENCES NÉCESSAIRES

- Techniques d'animation

POINTS DE VIGILANCE

- Choisir attentivement l'affirmation à présenter aux participants : elles doivent être clivantes
- Si tous les participants se mettent du même côté : l'affirmation n'était peut-être pas bien choisie

LE FOCUS GROUP



Le Focus Group est une technique d'entretien de groupe qui permet de collecter des informations sur un sujet.

À QUOI ÇA SERT ?

- Le Focus Group repose sur la dynamique de groupe, il permet d'explorer et de stimuler différents points de vue par la discussion
- Cette technique permet d'évaluer des besoins, des attentes, des satisfactions ou de mieux comprendre des opinions, des motivations ou des comportements
- Le Focus groupe sert aussi à tester ou à faire émerger de nouvelles idées

ÉTAPES À SUIVRE

- 1 **Préparer** le focus group : cibler les participants, préparer une grille d'entretien, désigner les rôles d'animation
- 2 **Animer** le focus group avec les participants : poser les questions, distribuer la parole, relancer.
- 3 **Analyser** les verbatims, les informations collectées.

COMPÉTENCES NÉCESSAIRES

- Ecoute active
- Observation
- Techniques d'animation
- Savoir recentrer le débat
- Neutralité

POINTS DE VIGILANCE

- Bien sélectionner les participants au focus group afin d collecter des informations plurielles
- S'assurer de la bonne répartition de la parole afin que chacun puisse s'exprimer
- Ne pas orienter le débat

BRAINSTORMING REMUE-MÉNINGES



Le Brainstorming est une technique d'animation qui permet de faire émerger différentes **idées** de façon **collaborative**, rapide et spontanée.

À QUOI ÇA SERT ?

- Faire émerger des idées
- Susciter la **créativité**
- Ouvrir les possibles
- **Éviter l'autocensure**
- S'appuyer sur un groupe qui s'auto-alimente

ÉTAPES À SUIVRE

- 1 **Définir l'objectif** et constituer le(s) groupe(s)
- 2 Expliquer l'objectif du brainstorming et donner les **consignes** (méthodologique et savoir-être)
- 3 Animer, **cadencer** et prendre en note toutes les idées / ou collecter les post-it
- 4 **Organiser les idées restituer**

COMPÉTENCES NÉCESSAIRES

- Savoir restituer
- Savoir animer
- Savoir recentrer le débat
- Savoir gérer le temps
- Neutralité

POINTS DE VIGILANCE

- Ne pas censurer le débat
- Assurer la neutralité de l'animation et veiller à ce que tout le monde se sente suffisamment à l'aise pour s'exprimer
- Prendre toutes les expressions en note
- Avoir un groupe bien dimensionné
- Redire à voix haute et reformuler le cas échéant les différentes propositions

LE PITCH



Le pitch est une **présentation orale** qui permet de parler d'un projet en seulement quelques minutes.

À QUOI ÇA SERT ?

- Convaincre et donner envie
- Expliquer brièvement et efficacement les principales caractéristiques d'un projet
- Permettre à son auditoire de comprendre rapidement les tenants et aboutissants d'un projet

ÉTAPES À SUIVRE

- 1 Partir d'une base de connaissance commune pour amener doucement l'auditoire vers le sujet (anecdote, illustration accessible à tous...)
- 2 Amener la problématique
- 3 Donner à voir les différentes solutions possibles ou angles d'approche
- 4 Expliquer l'option retenue
- 5 Présenter la méthodologie et ce qui est attendu du public face à nous
- 6 Dernière phrase d'ouverture pour accrocher le public

COMPÉTENCES NÉCESSAIRES

- Esprit de synthèse
- Etre à l'aise à l'oral
- Qualités rédactionnelles

POINTS DE VIGILANCE

- Respecter un temps limité
- Ne pas parler trop vite
- Ne pas entrer dans trop de détails
- S'inspirer de la trame méthodologique mais savoir s'en éloigner si besoin

LE MAQUETTAGE



C'est l'action de réaliser une **maquette**, c'est-à-dire une représentation partielle ou complète d'un système ou d'un objet (ici un projet) afin d'en tester et valider certains aspects (maquette d'aspect, maquette de principe) et/ou le comportement (maquette fonctionnelle).

Il existe donc différentes **typologies** de maquettes, qui peuvent intervenir à différentes étapes d'un projet.

À QUOI ÇA SERT ?

- Déclencher la **PROJECTION** chez les acteurs impliqués et les utilisateurs finaux : « et si ça existait ? ... »
- **TESTER** tout ou partie d'une proposition : son utilité, son acceptabilité, sa symbolique, son ergonomie, son positionnement, sa faisabilité technique, son mode de production (prototype), etc

ÉTAPES À SUIVRE

- 1 Définition des **objectifs** de la formalisation et du contexte du test
- 2 Dessin, prise de vue, **fabrication**
- 3 Préparation du **test** (qui peut être une simple manipulation ou observation de la maquette avec l'équipe projet) *cf. test utilisateur*
- 4 Test et analyse des retours

COMPÉTENCES NÉCESSAIRES

- Conception
- Formalisation
- Fabrication (+ ou -)
- Point de vue utilisateur

POINTS DE VIGILANCE

- Une maquette trop "finie" peut donner l'impression qu'on ne peut plus rien ré-interroger et modifier
- En fonction de la façon de mettre la maquette "dans les mains" des acteurs, sa réception et la qualité des retours pourra beaucoup varier (*cf. test utilisateur*)

LE WORLD CAFÉ



Le world Café est une technique de **brainstorming**. Les participants débattent d'une question ou d'un sujet en petits groupes autour de tables puis changent de table à intervalles réguliers pour enrichir les conversations avec les idées issues des rotations précédentes.

À QUOI ÇA SERT ?

- Animer un brainstorming avec un grand nombre de participants
- Produire et enrichir collectivement des idées
- Produire des idées co-construites par une grande partie des participants

ÉTAPES À SUIVRE

- 1 Chaque participant s'installe à une table où il brainstorme sur le sujet posé par l'hôte
- 2 Au bout d'un laps de temps défini, les participants changent de table, excepté l'hôte
- 3 L'hôte de table fait une synthèse aux nouveaux arrivants des échanges précédents et les invite à les compléter
- 4 Un nouveau changement de table est proposé. Cette nouvelle phase peut servir à approfondir, synthétiser, ou prioriser les idées

COMPÉTENCES NÉCESSAIRES

- Esprit de synthèse
- Techniques d'animation de groupes

POINTS DE VIGILANCE

- Veiller à entretenir la dynamique souhaitée sur chaque table et à pousser la discussion dans la bonne direction
- Choisir un espace suffisant grand pour organiser votre World Café : cela rendra les échanges plus confortables sur les différentes tables