

Outils & méthodes

ENQUÊTE DE TERRAIN

COLLECTER DES OBSERVATIONS ET DES TÉMOIGNAGES DU TERRAIN.
COMPRENDRE LES USAGES DES ACTEURS CONCERNÉS PAR UNE THÉMATIQUE.

Une “enquête de terrain” est un temps d’immersion durant lequel, on rencontre les usagers - publics ou professionnels - dans leur contexte de vie ou de travail. C’est une méthode de travail immersive inspirée des sciences sociales, qui vise à appréhender les usages d’une communauté : par l’observation, l’entretien, le questionnaire... A contrario d’un entretien ou d’une réunion hors sol, il permet d’observer et d’interroger l’usager sur ses pratiques concrètes dans son contexte.

C’est une méthode d’enquête élargie qui collecte des enseignements (sur les lieux, les outils, les usages), de différentes façon: par l’écrit (note, verbatim..) et l’image (photos, vidéos, dessins), voire le son, et par les documents matériels récoltés (flyer, affiche, carte..).



FORMAT

- Les temps d’enquêtes peuvent être variables, de quelques heures à plusieurs jours. Bien entendu, la finesse de compréhension dépend du temps passé sur place.
- Les participants veilleront à composer des groupes d’«enquêteurs» de **maximum 3 personnes** afin de ne pas être trop envahissants et mettre à l’aise leurs interlocuteurs.

MISE EN OEUVRE

Étape -1 / Identifier les lieux d’enquête en amont (voir “cartographie thématique”) et veiller à leur diversité afin de constituer un panel varié d’usagers à rencontrer.

Étape 0 / La conduite de l’enquête peut être facilitée par la conception d’une grille d’entretien ayant pour vocation de rassurer et d’aider le ou les enquêteur(s) à orienter les discussions vers différents éléments de contexte identifiés.

Étape 1 / Selon les lieux et usagers identifiés (privés, publics, accessibilité...), le ou les enquêteur(s) pourront prévenir de leur venue tout en insistant sur le caractère informel du rendez-vous.

Étape 2 / L’enquête : une immersion peut avoir plusieurs formes qui s’enrichissent mutuellement.

Il est possible de partir exempt de recherche préalable et de découvrir le contexte au fur et à mesure des rencontres. Ces enquêtes permettent ainsi de découvrir le territoire et les usagers, de se laisser «surprendre» par le terrain...

Une autre possibilité consiste à creuser le sujet en identifiant ses propres a priori, en formulant des premières thématiques (voir “photolangage”), idées (voir “croquis d’interface”), maquettes ou prototypes (voir par exemple “objet martyr”) qui, soumis aux commentaires et avis sur le terrain, viendront heurter les “fausses bonnes idées” et autres “prêt-à-penser”.

OBJECTIFS, À QUOI PEUT SERVIR CETTE MÉTHODE ?

Le travail d’enquête usager permet d’atteindre un ou plusieurs des objectifs suivants :

- 1- S’acculturer à une problématique ou un sujet grâce aux échanges avec les usagers, experts de leur quotidien.
- 2- Se documenter, repartir des usages : aller vers les usagers, ce n’est pas seulement leur demander leur avis, c’est aussi observer leur(s) lieu(x) de vie, leurs façons de se déplacer, c’est les écouter sur leur quotidien et apprendre d’eux des choses que l’on ne peut appréhender si on n’y est pas présent physiquement.
- 3- Observer des usages extrêmes pour comprendre les failles du système existant : si le rapport à l’usager est d’abord de l’ordre de l’observation et de la narration du quotidien, il peut aussi devenir source de questionnement et d’inspiration.
- 4- Ce n’est jamais d’un usager dont on parle, mais d’un écosystème d’usagers, qu’il s’agit de comprendre et de qualifier pour être au plus proche du réel. Les retours des différentes enquêtes usagers sont à mettre en regard afin d’en constituer une vision élargie.
- 5- Confronter ses représentations préconçues à d’autres points de vue afin de les élarguer et les enrichir.



POINTS DE VIGILANCES

- La phase d’enquête est “non délégable” : il faut la vivre pour développer une compréhension sensible du sujet.
- Ce n’est pas un sondage : on ne cherche pas l’exhaustivité ni la représentativité. On privilégiera la diversité : rencontrer peu d’usagers très différents dans leurs pratiques
- Préserver la qualité d’échange : On préférera discuter une heure avec 3 usagers que 5 minute avec 300.
- Improvisez ! Les postures d’immersion sont des repères pédagogiques, pas des contraintes.



BESOINS

Compétences nécessaires (dans le cas d’un trinôme) :

- Le journaliste mène l’entretien et prends des notes
- L’observateur reste en retrait et note ses observations, tant sur les réponses et réactions des personnes interrogées que sur la façon dont l’entretien s’est passé.
- Le photographe documente l’entretien, mais aussi les lieux visités, l’environnement, etc

Matériel et/ou outils nécessaires :

- L’ensemble du processus repose sur la souplesse de l’approche, le caractère non-figé des outils, qui sont toujours recontextualisés. On peut tout de même citer :
- Guide d’entretien (à adapter)
 - Appareil photo, vidéo, ou son, en fonction des besoins.
 - Objets martyrs, pour faire réagir les personnes à un élément constitué au préalable.

TRUCS ET ASTUCES

- Le groupe doit savoir en amont ce qu’il souhaite tirer de l’immersion afin de pouvoir faire réagir ses interlocuteurs et ne pas être seulement dans un recueil de témoignages superficiels tout en se laissant surprendre par de nouvelles orientations issues de l’enquête.
- Garder contact ! Les usagers rencontrés lors des temps d’enquête qui manifestent leur intérêt pourront être associés lors de la suite de la démarche.

POUR ALLER PLUS LOIN

Les guides correspondant à chaque posture (journaliste, observateur, photographe) sont téléchargeables.

Pour partager cette méthodes avec d’autres équipes, co-écrire le guide d’entretien permet une meilleure implication des participants.