

CONDUITE D'ENQUÊTE

LES POSTURES

EMPATHIE

On se met à la place des usagers sans se laisser influencer par notre propre expérience.

ÉCOUTE SANS JUGEMENT

Chacun est expert de son quotidien, les témoignages et habitudes de chacun sont importants pour la réussite d'un projet.

OBSERVATION "NAÏVE"

Tous les usages recueillis, même marginaux, peuvent donner des informations de conception précieuses.

CURIOSITÉ BIENVEILLANTE

Il ne s'agit pas de "faire dire" à l'autre ce que l'on souhaite entendre, mais plutôt de l'amener à creuser ses propos en apportant des exemples concrets dans la conversation.

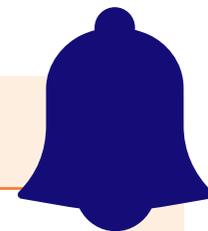
LA POSTURE CRÉATIVE

L'enquête a pour but de comprendre, mais aussi de nourrir de nouvelles idées, il ne faut donc pas hésiter à les soumettre aux personnes rencontrées.

DE FAÇON GÉNÉRALE



LES ATTENTIONS PARTICULIÈRES



- Expliquez qui vous êtes et le but de votre intervention
- Faites signer des autorisations de droit à l'image si besoin
- Restez discret et à l'écoute. L'usager doit se sentir en confiance.
- Ne cherchez pas l'exhaustivité.
- Le but n'est pas de poser toutes les questions. Autorisez-vous à suivre le fil de l'interlocuteur : rebondir si vous percevez que le récit est intéressant, revenir à votre fil si vous sentez que l'interlocuteur s'en écarte trop. N'ayez pas peur du silence, votre interlocuteur a peut-être juste besoin de réfléchir.
- N'oubliez pas de remercier à la fin.



CONDUITE D'ENQUÊTE

PETIT GUIDE DE L'OBSERVATEUR

DÉCRIRE L'ENVIRONNEMENT DU LIEU :

Est-ce un lieu ouvert ? Est-il cloisonné ? Y a-t-il plusieurs espaces ? À quel usage sont-ils dédiés ? L'activité qu'on y observe correspond-elle aux lieux, à ce qui est mis en place ? ...

FAIRE L'INVENTAIRE DES OBJETS :

Ceux du décor, ceux qui sont mobilisés par les gens ; et quel usage en est fait. Récolter les documents présents sur place.

OBSERVER LES PERSONNES PRÉSENTES :

Comment qualifier la manière dont l'interlocuteur vous accueille ? Combien de personnes sont là ? Pourquoi viennent-elles ? Qui sont-elles ? Que font-elles ?

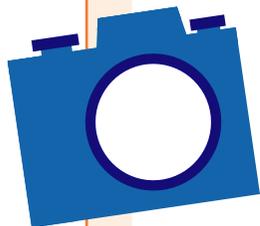
NOTER LES FLUX :

Entrées et sorties des personnes, noter leurs caractéristiques apparentes (sexe, âge, signes d'appartenance sociale....). Existe-t-il des liens d'interconnaissance entre les personnes présentes ? Distinguer « les habitués », les "nouveaux"...

IDENTIFIER LES RÈGLES :

L'activité ou les activités en cours répondent-elles à des règles formelles ? Quelles sont-elles ? Que se passe-t-il ? Qui fait quoi ? Noter s'il existe une activité centrale, des activités secondaires ? Quels sont les rôles remplis par les différentes personnes ? ...

DE FAÇON GÉNÉRALE



_VOTRE RÔLE

Noter vos observations, tant sur le lieu où vous êtes, les réponses et réactions des personnes interrogées, que sur la façon dont s'est passé l'entretien.

_VOS OUTILS D'ENQUÊTE

Un carnet de notes (partie de gauche pour les notes, partie de droite pour les croquis)
Un appareil photo (selon le lieu)
Un dictaphone (selon le lieu)
Des outils adaptés

OBSERVATION DU LIEU
À l'extérieur
(photos, prises de notes, croquis)

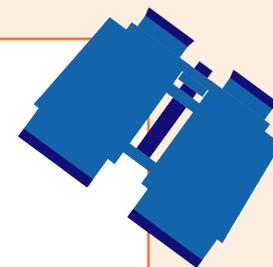
OBSERVATION DU LIEU
À l'intérieur
(photos des lieux, de la signalétique, des ressources existantes, prise de notes et croquis des usagers, de l'usage des lieux, de l'espace, des flux)

ÉCHANGE AVEC DES USAGERS
Bénéficiaires et agents
(notes et verbatims, utilisation des outils, photos si besoin réel, entretien semi-directif)

PARCOURS EXPÉRIENTIEL
Nous
(Test in situ : on se met à la place d'un bénéficiaire (voir carte rôle). Est-ce que j'arrive à comprendre comment le service fonctionne ? Quelles sont mes difficultés ? Qu'est-ce qui fonctionne ?)

ANALYSE ET COMPTE RENDU
Nous
Atouts/Faiblesses/Opportunités/Menaces

À LA PRÉFECTURE



CONDUITE D'ENQUÊTE

QUELQUES QUESTIONS



À LA
PRÉFECTURE

OBSERVER LES USAGERS DANS L'ESPACE

- Que voyez-vous ? Qu'entendez-vous ? Que percevez-vous ?
- Où et vers qui se dirigent-ils en premier (espace et personne) ?
- Utilisent-ils un outil en particulier ?
(téléphone, traducteur, application, dictionnaire, flyer, plan, etc. ?)
- Regardent-ils les affiches de communication, panneau, flyer et la signalétique ?
- Dans quel état émotionnel se trouvent-ils ?
- Comment se déroulent les interactions entre eux et un professionnel ?
- Demandent-ils de l'aide aux personnes qui les entoure ?
- Discutent-ils entre eux ?
- Quelles sont les questions qu'ils posent ?
- Quelles sont les questions qu'on leur pose ?

INTERROGER LES AGENTS SUR LEUR PRATIQUE PROFESSIONNELLE :

Comment réduisent-ils l'affluence jusqu'au guichet ? Sur quel critère ?
Quelle est leur pratique ? Comment perçoivent-ils leur travail ?
Quels outils utilisent-ils pour lutter contre la barrière de la langue ?
S'ils n'ont pas de réponse à la question posée, que font-ils ?
Quelles sont les questions qu'on leur pose souvent ?
Comment orientent-ils les usagers qui semblent perdus ou qui leur demandent de l'aide ?
Quels outils utilisent-ils au quotidien pour répondre ?
Quel vocabulaire emploient-ils ?

INTERROGER DANS LA FILE D'ATTENTE :

- Comment ont-ils eu l'information ?
- Quels outils d'information et de communication utilisent-ils ?
- Qui les orientent et les accompagnent dans leurs démarches ?
- Que sont-ils venus chercher ?
- Avec qui sont-ils venus ? Pourquoi avec cette personne ?
- Ont-ils rencontré des difficultés quelconques dans leur parcours de demande ?
- Depuis combien de temps ont-ils entrepris leur démarche ?
- Pourquoi sont-ils venus aujourd'hui, à cette heure-là ?
- Comment sont-ils venus ?
- Sont-ils déjà venus ? Si oui, pourquoi ?
- Connaissent-ils le rôle des agents ?
- Savent-ils quel titre de séjour spécifique il souhaite avoir ?
(si demande de titre de séjour)
- Comment perçoivent-ils l'espace "préfecture" ?
- Comment s'y sentent-ils ?
- Que pensent-ils de l'accueil qui leur a été fait ?

INTERROGER EN SORTIE DE RDV :

- Quels documents leur ont été remis ?
- Rencontrent-ils des difficultés particulières ?
- Le dossier était-il complet ?
- Savent-ils la marche à suivre à partir de maintenant ?
- Leur est-il déjà arrivé de ne pas se rendre à un RDV ? Si oui, pourquoi ?

_VOTRE POSTURE

Adaptez vos questions en fonction du contexte et des usagers que vous rencontrez. Le niveau de compréhension ne sera pas le même. Aidez-vous des outils mis à votre disposition pour que l'échange puisse être intéressant des deux côtés.