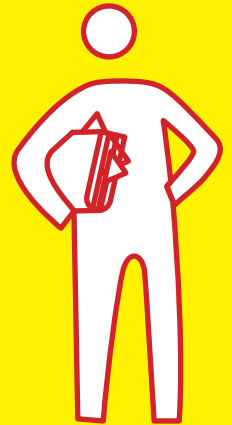


# Partir en immersion

L'ENQUÊTEUR



# Votre rôle

Mener l'entretien et prendre des notes en direct.

## **Ce que vous faites :**

- Introduire l'entretien et présenter le contexte,
- Poser les questions, interroger les participants,
- Prendre les notes de leurs points de vue,
- Noter des verbatims.

# Votre posture

## **Être acteur de l'entretien :**

c'est une conversation, pas un interrogatoire.

**Être à l'écoute :** sentir le besoin d'expression ou d'aide de la personne.

**Être bienveillant, empathique :** mettre à l'aise, ne pas être dans le jugement.

**Être productif :** optimiser la prise de notes pour qu'elle soit réutilisable.

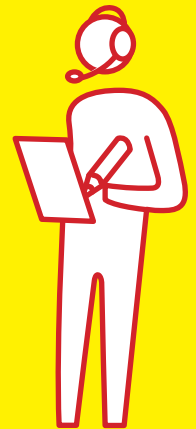
## Trucs et astuces

---

- Vérifiez le temps disponible, et sélectionnez les questions les plus importantes en cas de manque de temps.
- Démarrez par une question ouverte pour mettre à l'aise la personne interrogée. Il faut instaurer de la confiance avant d'attaquer le coeur du sujet.
- Adaptez-vous à l'interviewé, laissez-lui le temps de réfléchir, de s'exprimer sur d'autres questions, même si elles ne correspondent pas à l'ordre prévu.

# Partir en immersion

L'OBSERVATEUR



# Votre rôle

## **Ce que vous faites :**

- Prendre des notes.
- Observer ce qu'il se passe : attitude, expressions, lieu...
- Faire un retour critique, sur le déroulé de l'entretien à votre binôme.

# Votre posture

**Être curieux :** rien ne doit vous échapper.

**Être attentif :** prêter attention aux détails.

**Être à l'écoute :** déceler les facilités et les difficultés rencontrées dans les interactions.

**Être bienveillant :** avoir un jugement constructif vis-à-vis de votre binôme.

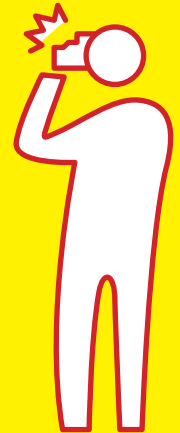
## Trucs et astuces

---

- Gardez votre langue dans votre poche le temps de l'entretien, quoi qu'il se passe : laissez l'enquêteur mener l'entretien.
- Essayez de rester neutre : ne laissez pas paraître vos émotions, vos ressentis.
- Prenez note de toutes vos remarques pour pouvoir les partager efficacement à la suite de l'entretien.
- Au moment du débrief, soyez aussi en mesure de souligner les choses positives, ce qui s'est bien passé.

# Partir en immersion

LA TO DO LIST  
DES BONNES  
PHOTOS  
À PRENDRE



## Espaces

Plans rapprochés du lieu pour comprendre les espaces, les lieux, les implications

## Portrait

Prendre en photos les interlocuteurs dans un contexte de projet

## Scènes de vie

Prendre des actions in-situ, des actions en train de se faire

## Preuves

Prendre des vues des objets, des messages et des interfaces

## Interactions

Prendre des vues des échanges entre différents acteurs et usagers

## Icônes

Trouver l'image qui permet de résumer un lieu, un problème ou une solution