

Quelques principes fondamentaux pour ces méthodes



Non jugement



Confidentialité



Distance



**La qualité de vos données depend de votre respect
de ces principes**

Non jugement

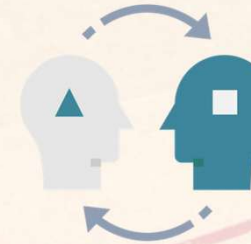


- But : éviter les biais
- Prérequis : Prendre conscience de ses préjugés
 - Nous avons tous des préjugés
 - « The more aware you are that you are not objective, the more you become objective »
Alan Dix



**Comprendre la logique de la
personne en se mettant à sa
place**

Confidentialité

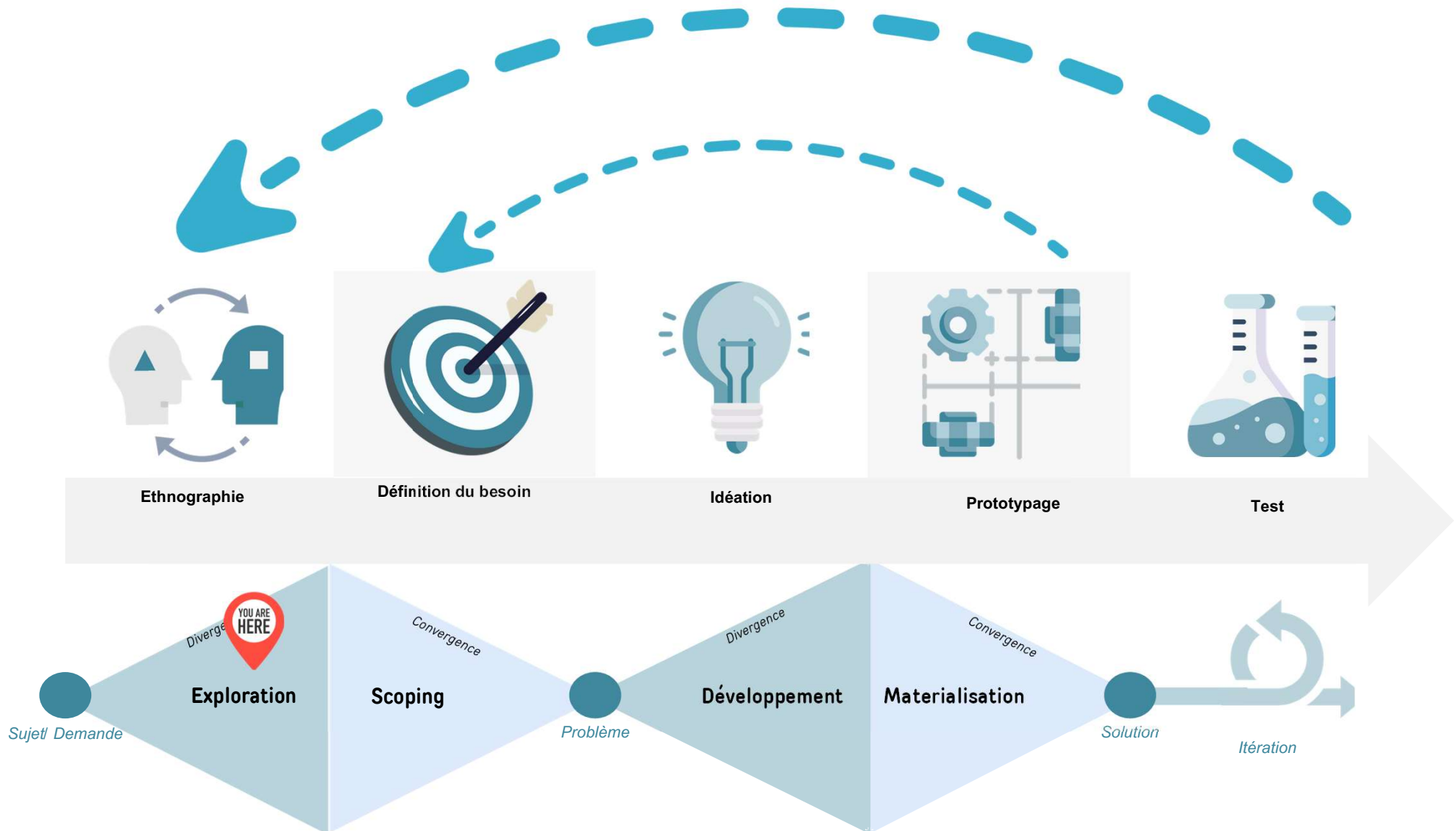


- But : créer de la confiance
- Prerequis : Utiliser des méthodes d'anonymisation
 - Ce n'est pas si simple
 - Anonymiser demande des techniques et astuces
 - Pendant la restitution, il faut éviter à tout prix que nos interviewés soient reconnus



La qualité de vos données dépendront de la confidentialité que vous pourrez assurer

1.1 Explorer : Réaliser les entretiens





How do we “Design the right thing” ?

Explorer



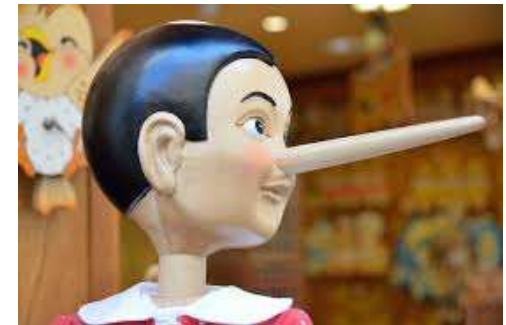
**Méthode n° 1 :
Entretiens**

Quand et pourquoi faire un entretien ?

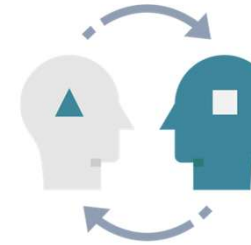


Limites de l'entretien

- Mémoire peu fiable
- Histoire rationalisée de l'expérience
- Pas de réponse aux questions spécifique de design



C'est pourquoi il faut recouper avec des observations en réel, de la documentation, du test utilisateur, AB testing...



Posture d'écoute

Démonstration :

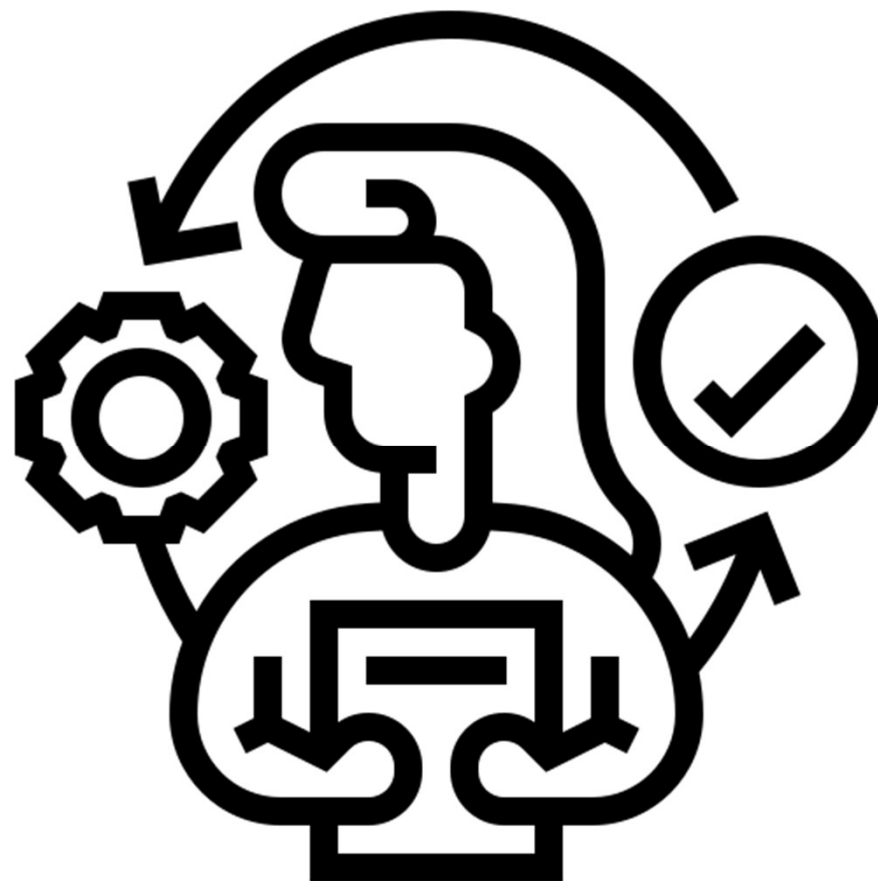
- Comment faire en sorte que l'autre se sente écouté ?
- Comment le relancer pour creuser son expérience ?

Les méthodes de relance

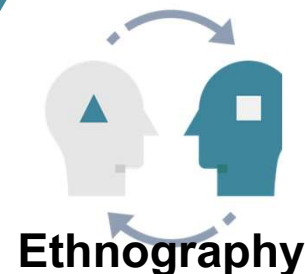


- Effet miroir : Reprendre les mots exacts ?
“C’est compliqué”
- Demande d’explications :
“Quand vous dites...”
- Reformulation :
“Vous pensez que... ?”
- Reflet
“Cela semble vous contrarié”

Préparer l'entretien



Préparer l'entretien



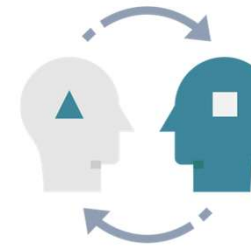
Vous êtes une équipe de consultant
Vous allez faire vos entretiens sur cette demande :

Quels sont les besoins (et frictions)
des étudiants sportifs de haut niveau ?



Nous aurons besoin d'avoir prepare nos
questions : **un guide d'entretien**

Créer un guide d'entretien



Partir du sujet

- Demandez à la personne de se présenter
- Choisir quelques grands thèmes pour répondre à la problématique à classer du général au particulier
- Chaque thème :
 - sera introduit par une question très générale
 - aura aussi des questions plus précises pour répondre aux indicateurs que vous cherchez

Attention aux pièges

- Attention aux types de questions
 - *Aucune question fermée : oui/non*
 - Uniquement des questions ouvertes : réponse libre
 - Ex : Que pensez vous de la transformation de la place de la ville ?
- A la formulation de vos questions !

Stratégie du test positif : 'Êtes vous malheureux ?'

→ **375% de chances supplémentaires de se déclarer malheureux** que si on vous avez demandé 'êtes vous heureux ?' Etude publié dans la revue de psychologie américaine

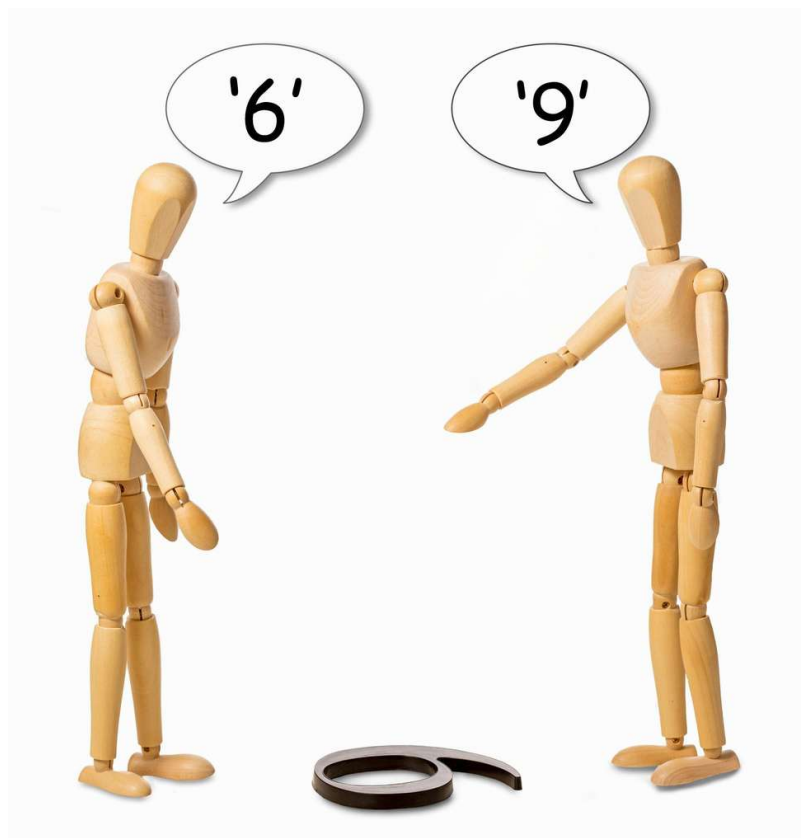
Exemple de guide d'entretien

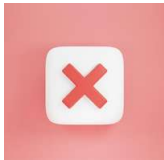
• L'évolution du climat	• Que pouvez-vous dire quant à l'évolution du climat ? • Comment peut-on stabiliser l'évolution de ce phénomène ? • Quel est le rôle de la France (positif ou négatif) dans l'évolution de ce phénomène ?
• Votre expérience	• En quoi ce phénomène est-il plus "visible" qu'au siècle précédent ? • À partir de quand peut-on se dire écologiste ? • Pourquoi ne nous sentons pas individuellement responsable de ce phénomène ?
• Les gestes du quotidien	• En quoi les petits gestes du quotidien peuvent-ils être utiles ? • Face à l'évolution du réchauffement climatique, qui doit fournir l'effort principal ? • Pourquoi est-il nécessaire aujourd'hui d'adopter une autre façon de vivre ?
• Le réchauffement climatique à l'avenir	• Comment va évoluer ce phénomène à l'avenir ? • Que peut-on faire aujourd'hui ?

<https://www.scribbr.fr/methodologie/guide-dentretien/>

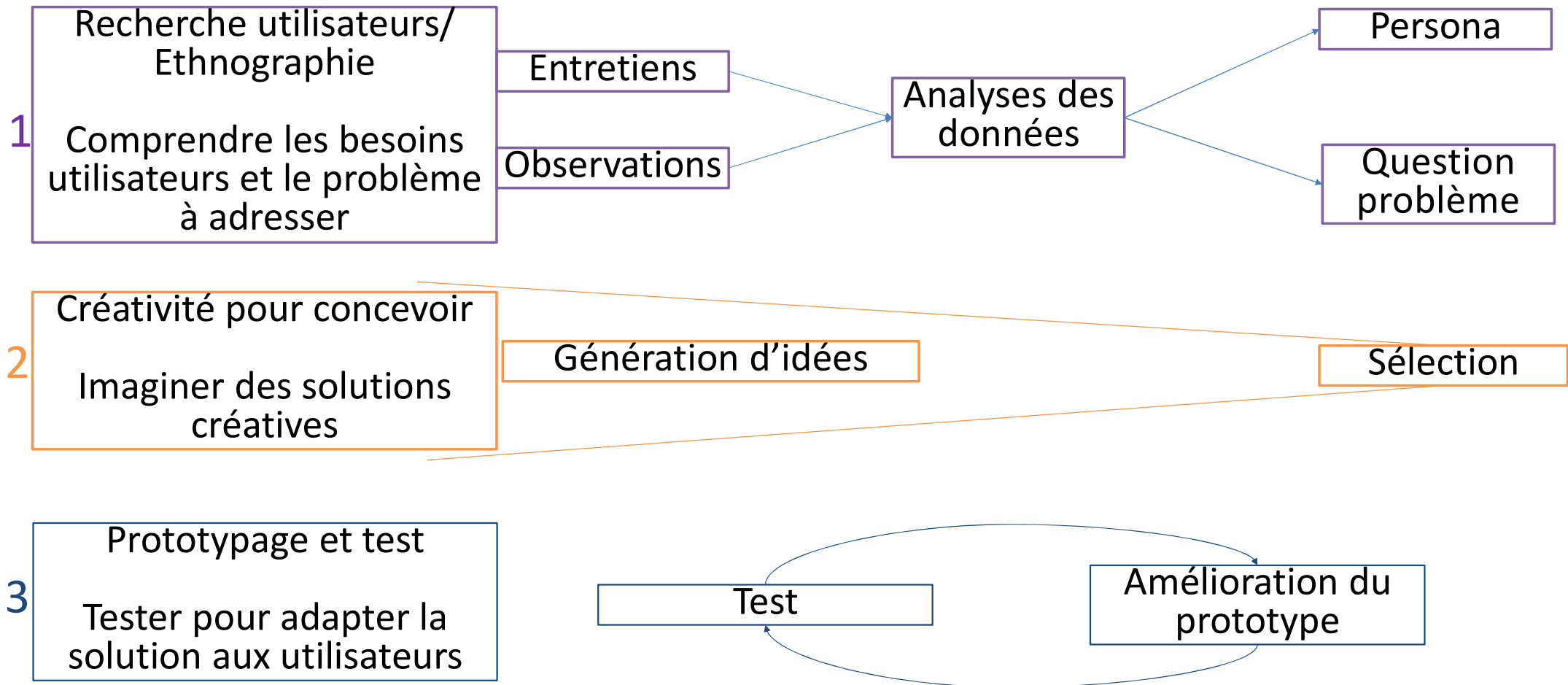
Pour entrer dans la perspective de l'autre

Quelques conseils



 Do	 Don't
Regarder son interlocuteur avec attention	Ne pas oublier de témoigner de l'attention
Prendre des notes 'verbatim'	Ne pas modifier les propos
Écouter son interlocuteur jusqu'à la dernière goutte	Ne jamais interrompre son interlocuteur
Prendre le temps du silence. 30 secondes après la fin d'une tirade	Ne pas pas reprendre la parole immédiatement
Relancer votre interlocuteur par une des techniques adéquates	Ne jamais donner son opinion

Comment on fait du design thinking



Recap



A partir du sujet :

- En groupe : améliorer le guide d'entretien
- En individuel : trouver votre camarade et réaliser votre entretien
- En individuel : analyser votre entretien
- Mettre en commun vos analyses

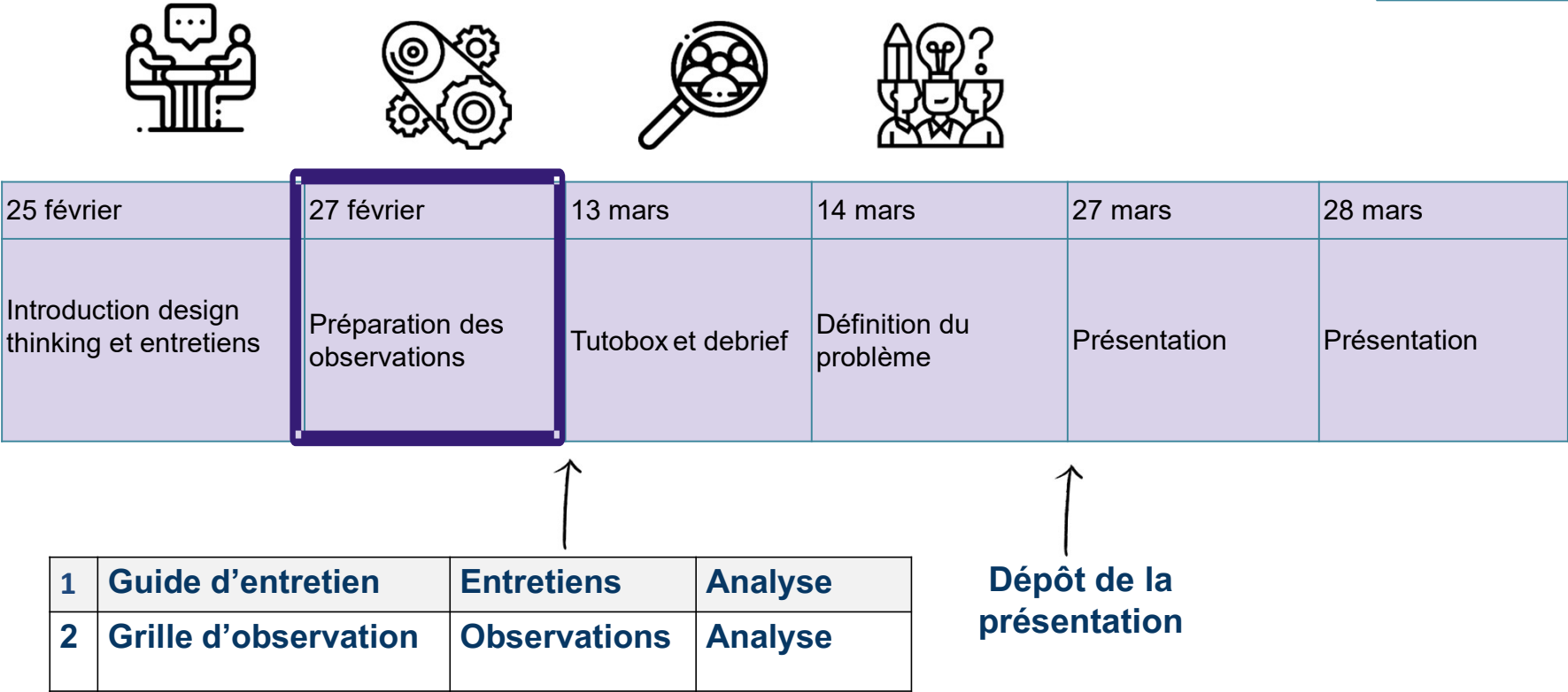
A partir de vos analyses d'entretien :

- En groupe : améliorer la grille d'observation
- En individuel : réaliser vos observations
- En individuel : analyser vos observations
- Mettre en commun vos analyses

A partir de ces données au dernier cours (14 mars):

- Chaque groupe créera une carte d'empathie, une persona, une analyse de cause et une question problème, le tout à présenter avec les données le 26 ou 27 mars

Déroulé du cours



Recap pour faire les entretiens



Vous allez vous poser avec votre guide d'entretien devant un camarade pour comprendre ses besoins



Vous aurez donc besoin de :

- Réfléchir : Quelles questions sont les plus intéressantes pour comprendre ses besoins ?
- Vous exercez à écouter pour comprendre dans vos conversations quotidiennes.
- Revoir comment relancer une personne qui parle peu et autres bonnes pratiques
- Enregistrer l'entretien (en demandant l'accord de votre interlocuteur)

Recap pour faire les observations



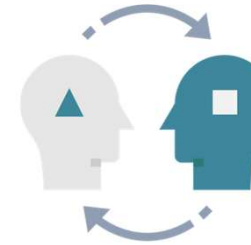
Vous allez vous faire une observation dans un lieu connu



Vous aurez donc besoin de :

- Réfléchir : Qu'est ce que vous voulez observer par rapport à vos entretiens.
- Prendre votre guide d'observation ou l'apprendre par cœur
- Tout prendre en notes pendant si possible ou juste après pour ne rien oublier.

Observation: Bonnes pratiques



- La description détaillée
- Schémas d'interaction ou d'usage de l'espace
- Comptages
- Vos ressentis
- Notes d'analyse
- Attention aux absents



Exemple

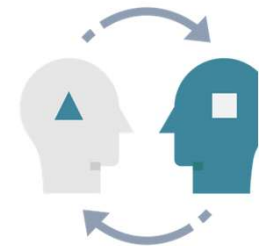
À 21h15 les invités se sont installés aux tables prévues à cet effet. J'ai pu observer trois longues tables dressées dans le cadre d'un repas devant se dérouler un peu plus tard dans la soirée. Pour ce qui est de l'organisation des tables, chacune de ces trois tables étaient destinées à un type de groupe précis. La première table réunissait les anciens se retrouvant pour la plupart ainsi que les familles extérieures au Fort. La seconde table était composée en grande partie des familles avec enfants habitant le Fort (c'était aussi la plus bruyante car malgré le fait que les enfants étaient assez sages ils étaient ceux qui bougeaient le plus). Et la dernière table était constituée des couples et gendarmes seuls habitant au Fort.

À 21h40 le repas commence à être servi puis s'est terminé vers 23h. Tout du long les serveurs se sont pressés autour des tables et enchaînaient les services et les plats afin que tout le monde soit servi en temps et en heure puisque le repas entier était calibré en fonction des activités proposées par la suite. L'ambiance était chaleureuse, les gens parlaient et rigolaient beaucoup.

À 23h, la musique s'est arrêtée, le DJ présent a annoncé à son micro le commencement de la tombola. Un gendarme s'est approché de lui calendrier à la main et les cases ont été piochées. Pendant ce temps, les équipes de serveurs et de cuisiniers eux partaient entre eux faire la fête de leur côté, certaines allant dehors et d'autres se réfugiant du côté des cuisines bières à la main.

À 23h40 la tombola est terminée, la musique est relancée et la piste de danse est dégagée, les premiers invités commencent à s'avancer pour danser. Au début l'ambiance est d'un ressenti assez timide, personne n'ose être le premier à aller danser jusqu'à ce qu'un couple s'annonce et se mette à sautiller au milieu de la piste. À partir de là, les musiques s'enchaînent, les danses et les vas et viens sur la piste aussi. Néanmoins, la fatigue commence tout de même à se faire ressentir chez certains, traduite par une certaine nervosité dans les pas de danse.

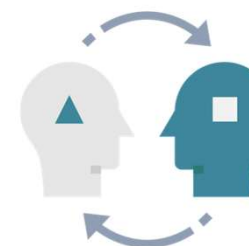
Au cours de la soirée, certains individus (qui étaient gendarmes pour la majorité) faisaient en sorte de garder un certain ordre en rappelant certaines consignes de vivre ensemble. Cependant, les gens présents étant habitués aux règles et normes du milieu ont su se tenir seuls par habitude. C'est dans ces moments-ci que les représentations informelles du contrôle de la Gendarmerie sur ses



Ethnographie



Observation: Bonnes pratiques



A faire et adopter	Ne jamais
Observer l'ordinaire	Chercher l'extraordinaire : pas de journalisme
Prendre tout en notes	Se dire qu'on s'en souviendra
Faire des schémas	Se reposer sur sa mémoire
Poser des questions après l'observation	Interpréter seul

Conseils pour l'observation

- La qualité de votre analyse dépendra de la qualité de l'observation
 - donc de votre méthodologie
 - du niveau de détail de la description
 - Si vous avez bien défini ce que vous observez et bien appliquer les bonnes pratiques !
- Analyser vos impressions et ce qu'elles veulent dire
 - Ex : comportements déviants dans les parcs