

# L'enquête à mener auprès de son public



« Tout ce que vous faites pour moi, sans moi, vous le faites contre moi »  
(Citation de Nelson Mandela, parfois aussi attribuée à Gandhi, dont il se serait inspiré)

## Principe

Se renseigner auprès des personnes concernées... est la première façon de les associer à ce qu'on projette pour elles.

## Choix des questions

Il existe 3 grands types de questionnements pour une enquête auprès de vos publics :

- Des **questions exploratoires**, visant à recueillir la vision des choses des personnes
- Des **questions précises**, visant notamment à tester des hypothèses
- Des **questions formatives** visant à amener les personnes à découvrir des éléments liés à notre thème

On peut choisir un ou plusieurs types de questionnement en **fonction de l'avancée de notre projet** et de **notre connaissance du public**.

Si on choisit d'en mener plusieurs, il faudra respecter l'ordre : des **questions exploratoires au début**, puis **plus précises** pour tester nos hypothèses, puis **apportant des éléments de contenu** pour commencer à sensibiliser.

## Enquête à base de questions exploratoires

Très peu de questions. On demande juste à la personne ce qu'elle pense de la question ou du thème, pour recueillir son vécu lié à notre thème.

(Techniques de l'écoute active, reformulation, encouragement à parler)

### Bien définir en amont :

- Quelle est l'expérience d'usage que je souhaite recueillir ?
- Je souhaite recueillir la vision des choses des personnes interviewées sur quel sujet, thème ?
- *Utilisez les 3 relances magiques pour aider à creuser :*
- Pouvez-vous m'en dire plus ?
- Pouvez-vous me donner un exemple ?
- Quand vous dites ça, qu'est-ce que vous voulez dire exactement ? Ça veut dire quoi ?

## Enquête à base de questions précises

### Bien définir en amont :

- Quelles sont les hypothèses précises que je souhaite tester à travers l'enquête ?
- Concernant les attitudes (façons de penser) ?
- Concernant les comportements (façons d'agir) ?
- Concernant le niveau de maîtrise des connaissances ?

Même si les questions sont précises, elles peuvent rester ouvertes

*Ex. Q fermée : trouvez-vous que le parc est trop loin pour y aller ? oui/non*

*Q ouverte : êtes-vous déjà allé au parc ? Si non, qu'est-ce qui fait que vous n'y allez pas ? (et là on peut aider à creuser avec les 3 relances magiques)*

## Enquête à base de questions formatives

### Bien définir en amont :

- Quelles sont les informations que je souhaite faire passer, ou auxquelles je souhaite sensibiliser mon public ?
- Quelles sont les idées de projet que je souhaite tester auprès de mon public ?

*Ex. Saviez-vous qu'il y avait un parc à moins de 5 minutes à pied de votre quartier ?*

*Auriez-vous envie d'y aller si nous y proposons telle activité ?*

*(On peut aussi repartir sur des questions ouvertes : qu'est-ce qui pourrait vous donner envie d'y aller ?)*

## **En amont de l'enquête, définir :**

- **Qui va réaliser l'enquête ?** (moi, un partenaire)
- **Qui vais-je chercher à rencontrer ?** (les acteurs relais, les publics visés, des personnes identifiées parmi les publics visés ?)
- **Où vais-je rencontrer mon public pour mener l'enquête ?** sur le vif sur le terrain (lieu ?) ou en prenant rendez-vous ?

### Ouvrir l'enquête

Que dois-je dire en préalable ? Informer sur :

- le cadre dans lequel cette enquête a lieu,
- mais aussi le temps minimum à y consacrer,
- qui je suis...

### Clore l'entretien

Que dois-je préciser en clôture ?

- Comment la personne peut-elle être informée des suites ?
- Comment peut-elle avoir un retour sur l'enquête ?
- Comment peut-elle participer au projet ?

## **La rencontre avec des partenaires potentiels**

### **Les interroger sur :**

- Leur connaissance du public
- Leurs objectifs propres par rapport à ce public

### **Travailler ensemble sur :**

- Imaginer des objectifs communs, qui seront ensuite déclinés en :
  - ➔ actions partenariales
  - ➔ ou soutenues par le partenaire
  - ➔ ou auxquelles il participera ponctuellement sur les aspects qui l'intéressent en particulier.