

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 de vérification**, 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 de vérification

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.