

# Les méthodes Guerilla

#observer  
#découvrir  
#comprendre  
#connaître

Lors d'un projet, après la définition de la problématique et l'identification de son ou ses usagers principaux. Ce panel d'outils permet de rencontrer ses utilisateurs et de collecter des informations en évitant les biais cognitifs liés à l'immersion.

NOMBRE DE PARTICIPANTS  
1 - 2

TEMPS DE PRÉPARATION  
VARIABLE

DURÉE DE L'EXERCICE  
VARIABLE

MATÉRIEL › carnet  
› feutres noirs fins

- DÉROULÉ
- › Voici plusieurs moyens de rencontrer ses usagers et confronter nos a priori et préjugés à la réalité du terrain :
  - › L'entretien : Identifier et recruter un panel d'usagers [10 env]. Les rencontrer en face à face dans un lieu public et échanger avec eux lors d'un entretien avec 3 questions maximum. Permet de récolter des informations qualitatives lors d'un échange naturel. Environ 1h.
  - › L'entretien virtuel : Recruter 20 personnes maximum et leur envoyer une liste de 3-5 questions sous forme de phrases à compléter. Chacun répond à son rythme sur la base du volontariat. Le + : les retours sont déjà rédigés sous forme écrite et le panel peut être plus large. En revanche, perte de spontanéité.
  - › L'observation incognito : Se rendre sur le lieu où se trouvent les usagers et réaliser nous-mêmes leur scénario d'usage. Relever les interactions, les personnes rencontrées, les bruits, les irritants, etc. sans dénaturer le comportement des personnes observées.
  - › Le reportage photo : Informer les usagers abordés du projet et leur expliquer la démarche. Leur demander de photographier les étapes clé de leurs parcours qui leur semblent importants pour la phase d'analyse. Leur préciser de noter des légendes, des réflexions, des critiques.

## Points de vigilance

Ces différentes pratiques permettent d'aller à la rencontre des usagers selon différentes techniques où les observateurs sont incognito ou à découvert. Attention aux différents biais qui peuvent brouiller notre observation ! Aller voir du côté des biais cognitifs.

## Pour aller plus loin...

La filature, l'entretien compréhensif,  
le safari photo

- ↳ La carte sensible : imprimer des plans vides de la zone que vous souhaiteriez analyser. Demander à des utilisateurs d'expliquer leur parcours (leur journée, leurs usages) et traçant des schémas sur le plan représentant leur trajet, leurs actions et leurs émotions.
- ↳ Toutes ces informations peuvent alors compléter un travail de veille documentaire et aider à compléter une carte d'empathie, une cartographie de connaissances, un persona.

**Notez/collez vos remarques** .....

.....

.....

.....

.....