

## La visite guidée

**#découvrir**  
**#s'immerger**  
**#comprendre**  
**#connaître**

Lors d'un projet collaboratif portant sur un service ou un parcours, après avoir défini le cadre du défi et le segment de population à qui l'on s'adresse. Cet exercice fait partie du panel d'outils disponible pour rencontrer et comprendre ses usagers. À réaliser avant de remplir un scénario d'usage ou une carte d'empathie.



**Visio-compatible si la visite guidée est celle d'un site ou d'une interface.**

Constituez un groupe de personnes constitué du guide connaissant le site à présenter, d'une ou deux personnes pouvant poser des questions sur le fond et la forme et d'un rédacteur pouvant prendre des notes et des impressions d'écran. Demandez au guide de partager son écran et assurez-vous que tout le monde voit l'écran. Prévoyez entre 1h et 2h selon les objectifs de la visite.

**NOMBRE DE PARTICIPANTS**  
4 - 8

**TEMPS DE PRÉPARATION**  
AUCUN

**DURÉE DE L'EXERCICE**  
1H30

**MATÉRIEL** › carnet  
› stylos

› appareil photo  
› gommettes

› plan du lieu

- DÉROULÉ**
- › Lors d'une immersion, vous vous rendez sur le lieu du service ou du parcours concerné par votre projet afin d'observer les flux, les interactions et les comportements de l'extérieur. Ici, nous vous proposons de demander à un utilisateur de vous faire visiter son lieu de travail, l'espace dans lequel se déroule le service concerné, ou encore son trajet.
  - › Choisir éventuellement un binôme afin d'avoir la liberté d'écouter avec attention tandis que l'autre prend des notes.
  - › Identifier le ou les secteurs à découvrir.
  - › Rencontrer une personne qui accepterait de vous faire visiter l'espace ou le site à travers son usage propre.
  - › Demander si la personne accepte que vous preniez des photos.
  - › Laisser l'usager du lieu vous guider. Il donnera automatiquement des anecdotes et colorera sa visite guidée de multiples données subjectives [ressentis, rituels, habitudes, points de friction].
  - › Encourager ces échanges sensibles en posant des questions sur l'usage. Qui fait quoi, où ?

## Points de vigilance

Attention aux différents biais qui peuvent brouiller notre observation ! Aller voir du côté des biais cognitifs.

## Pour aller plus loin...

À l'issue de la visite guidée, on peut demander au « guide » de consigner ses remarques sur une carte sensible et ajoutant des gommettes sur les endroits ou les interactions importants. À compléter avec un scénario d'usage ou un "Parcours des 1000 bornes" fiche 35. pour analyser cette matière. Cette visite guidée peut être réalisée sur un site internet où l'utilisateur commente sa navigation dans le cas d'un projet numérique. Filature, safari photo, l'entretien compréhensif.

- ↳ Si vous effectuez ce travail d'immersion sur un lieu d'accueil d'un service public par exemple, demander une visite guidée à un professionnel, un visiteur afin de confronter les points de vue et ressentis. Cet exercice riche et enthousiasmant peut être complété par un exercice de carte sensible.
- ↳ Vous pouvez noter les verbatims prononcés par le guide, ajouter des photos, tracer des schémas pour noter les interactions qui vous ont interpellé.

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

.....

.....

.....