

L'immersion

p. 11 - 19

- Mode d'emploi et état d'esprit • p.21 - 22
- Outils et formats • p.23 - 30
- Collecter les témoignages : verbatims et personas • p.31 - 36

L'immersion

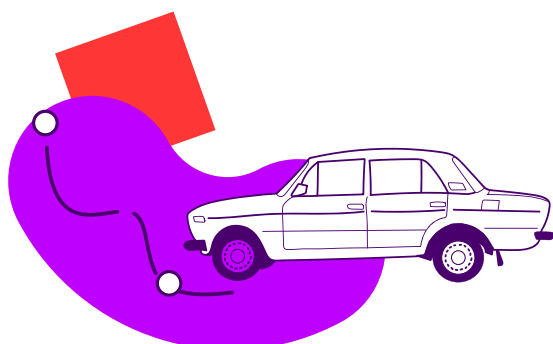
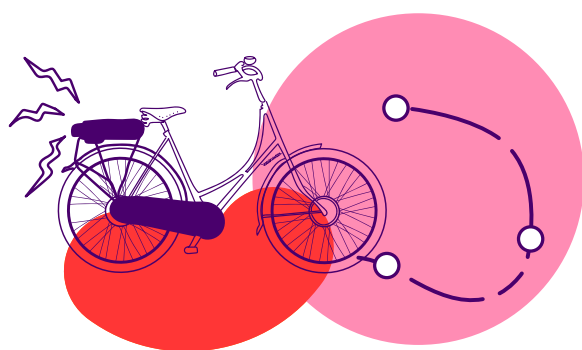
Mode d'emploi et état d'esprit

Avant de mettre en place une stratégie ou de construire un plan d'action, il est nécessaire de sortir autant que possible de ses représentations et de se **mettre à l'écoute de ce qui se vit sur le territoire : les différentes forces qui sont déjà à l'œuvre, les pratiques, les attentes, les besoins...**

On est tous les témoins de notre expérience personnelle, et on construit des représentations partielles de la réalité au fil de nos contacts et de notre environnement professionnel et personnel, de notre quotidien. Il est donc toujours intéressant pour les acteurs de la culture, qu'ils soient agents publics, élus, professionnels ou bénévoles, de **prendre le temps de partir en exploration de leur propre territoire** pour visiter les lieux qu'ils n'ont que peu ou jamais vus, ou pour échanger avec les personnes avec lesquelles ils n'entendent pas d'habitude.

Nous vous proposons différents outils pour vous immerger dans un territoire et aller à la rencontre de ses acteurs et habitants.

Chacun peut être utilisé individuellement, même avec une ambition modeste : il ne s'agit pas d'avoir une vision scientifique exhaustive, mais déjà d'enrichir et de déplacer nos perceptions. Ces approches permettent aussi de rencontrer et de mobiliser des acteurs et habitants du territoire pour des temps de travail participatifs à venir.



Alors, on va voir qui ?

- **Pas juste les directeurs ou directrices, mais les salariés** : le personnel d'accueil, les administrateurs, les professeurs d'enseignement artistique, les animateurs, les bibliothécaires, les techniciens, etc.
- **Les bénévoles** : pendant un conseil d'administration, une réunion d'organisation, etc.
- **Les habitants** : les parents d'élèves ou les élèves à la sortie des cours de musique, les parents qui attendent leurs enfants à la sortie d'un cours de sport, les passants curieux sur le marché, les jeunes parents au pôle petite enfance, le public de la Maison France Services ou du Centre social, les collégiens en classe CHAM, etc.

L'immersion

Mode d'emploi et état d'esprit

Comment collecter ces témoignages et observations pour pouvoir les partager avec d'autres?

En partant en immersion dans le quotidien des autres, vous prendrez conscience de leurs réalités et problématiques, remettant en question certaines de vos certitudes. Mais comment tirer parti de votre exploration pour montrer aux autres ce que vous avez vu ? Comment leur faire entendre ce que vous avez entendu ?

On s'embourbe souvent en imaginant un rapport exhaustif et une analyse scientifique des témoignages : retranscription mot pour mot des entretiens, classifications, synthèses qui n'en sont pas, etc. Malheureusement, cela prend du temps que nous n'avons pas.

Une méthode efficace consiste à collecter des “preuves” : des citations (aussi appelées verbatims), des photos, des enregistrements audio courts.



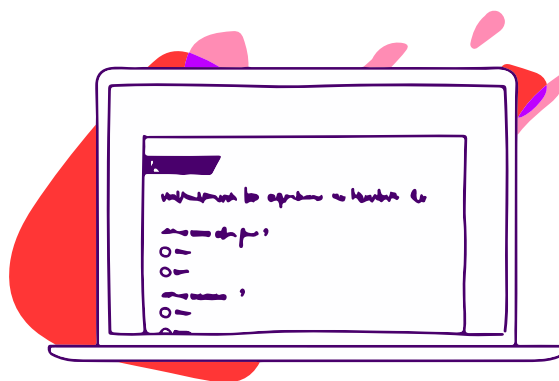
L'immersion

Outils et formats

Oui mais comment leur parler ? Et de quoi ?

Prévoyez des questionnaires pour relancer la discussion :

Utilisez les radars des politiques culturelles pour préparer une dizaine de questions. Un bon questionnaire doit être assez complet pour entretenir une conversation d'une vingtaine de minutes. Formulez vos questions de manière à ce que la personne interrogée se sente concernée et n'ait pas l'impression de ne pas être assez intelligente pour y répondre. Il peut être nécessaire de reformuler les questions de différentes manières en fonction du type de personne à qui on s'adresse. Vous trouverez dans les pages suivantes deux exemples de questionnaires : l'un destiné aux habitants et l'autre aux professionnels/bénévoles.



Organiser un entretien, seul ou en groupe :

Avant de vous rendre dans un lieu, contactez l'équipe qui le pilote pour communiquer votre souhait de rencontrer des usagers, et pas uniquement vos interlocuteurs habituels. Établissez un petit planning dans lequel vous pourrez intégrer des entretiens individuels avec des personnes dont le point de vue vous intéresse particulièrement et avec qui il est nécessaire de prendre rendez-vous (documentaliste, administrateur, intervenant en milieu scolaire, infirmier, etc.). Vous pouvez également envisager des 'focus groupes', réunir deux à six personnes, et mener l'entretien tous ensemble. Vous trouverez des exemples de questionnaires dans les pages suivantes, l'un destiné aux habitants et l'autre aux professionnels/bénévoles.

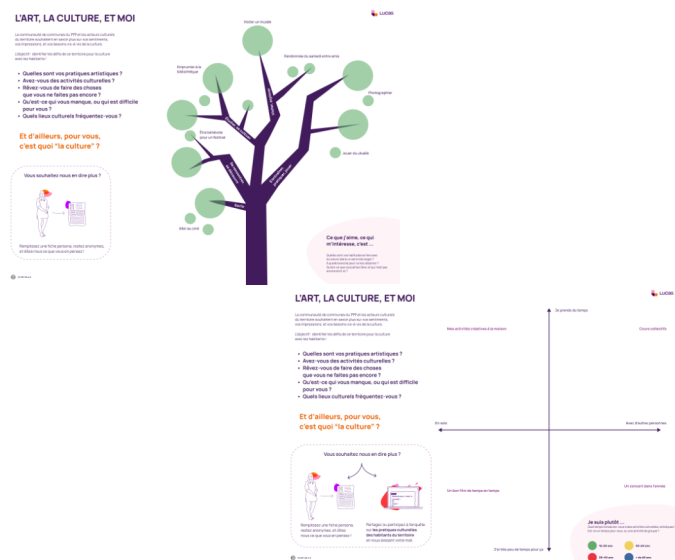


L'immersion

Outils et formats

Demandez une visite guidée par un usager :

La structure qui vous accueille a pour mission de trouver un parent, enfant, bénévole, salarié, professeur, artiste, ou autre qui vous fera une visite guidée. Cela vous permettra de voir comment cette personne vit dans ce lieu, et c'est également l'occasion de vous présenter aux personnes que vous croisez. N'hésitez pas à poser toutes les questions qui vous passent par la tête, prenez de nombreuses photos et quelques notes.



Quelques supports d'accroche pour interpeller le passant :

Bonne nouvelle : l'écrasante majorité des personnes que nous avons rencontrées lors des immersions étaient ravis d'échanger sur leurs habitudes culturelles, leurs goûts et leurs envies de culture. Il suffit alors d'une bonne raison pour demander aux gens qui passent devant de s'arrêter quelques minutes pour échanger avec vous.

Vous trouverez dans les pages suivantes deux supports à imprimer en A3 : sur certains, on demande aux passants de coller une gommette. Pour d'autres, on ajoute des mots en fonction de leur réponse à une question rapide.

Sans rien dire, en observation :

Parfois, il n'est pas possible de prendre le temps de discuter. Dans ces cas-là, on peut observer les personnes qui passent, leur attitude, ce qu'elles viennent faire, comment elles interagissent avec les autres. On peut adopter la technique de la « mouche sur le mur », qui consiste à voir et écouter discrètement sans intervenir. Sinon, on annonce simplement qu'on est là pour observer, pour voir comment cela se passe, mais pas pour juger.



L'ART, LA CULTURE, ET MOI

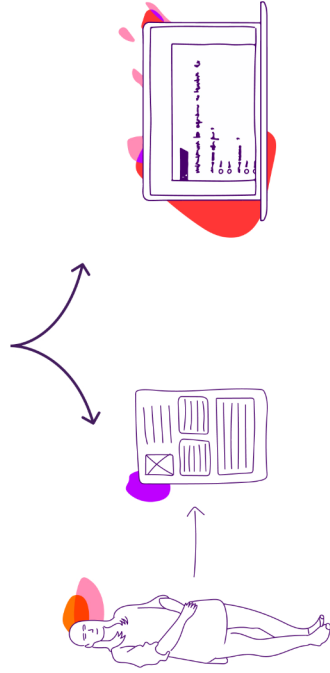
La communauté de communes du ??? et les acteurs culturels du territoire souhaitent en savoir plus sur vos sentiments, vos impressions, et vos besoins vis-à-vis de la culture.

L'objectif : identifier les défis de ce territoire pour la culture avec les habitants !

- Quelles sont vos pratiques artistiques ?
- Avez-vous des activités culturelles ?
- Rêvez-vous de faire des choses que vous ne faites pas encore ?
- Qu'est-ce qui vous manque, ou qui est difficile pour vous ?
- Quels lieux culturels fréquentez-vous ?

Et d'ailleurs, pour vous, c'est quoi "la culture" ?

Vous souhaitez nous en dire plus ?



Remplissez une fiche persona, restez anonymes, et dites nous ce que vous en pensez !

Partagez ou participez à l'enquête sur **les pratiques culturelles des habitants du territoire** en nous laissant votre mail.

Mes activités créatives à la maison

Je prends du temps

Cours collectifs

En solo

Avec d'autres personnes

Un bon film de temps en temps

Un concert dans l'année

Je suis plutôt ...

Quel temps consacrez-vous à des activités culturelles, artistiques ?
Est-ce un temps pour vous, ou une activité de groupe ?

16-24 ans

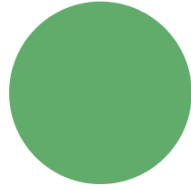
45-64 ans

25-44 ans

+ de 65 ans

J'ai très peu de temps pour ça

Avez-vous collé vos gommettes ?



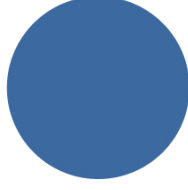
16-24 ans



45-64 ans



25-44 ans



+ de 65 ans

L'ART, LA CULTURE, ET MOI

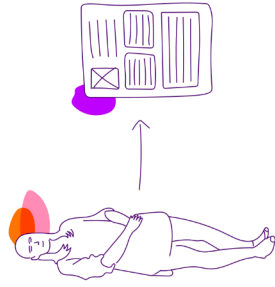
La communauté de communes du ??? et les acteurs culturels du territoire souhaitent en savoir plus sur vos sentiments, vos impressions, et vos besoins vis-à-vis de la culture.

L'objectif : identifier les défis de ce territoire pour la culture avec les habitants !

- Quelles sont vos pratiques artistiques ?
- Avez-vous des activités culturelles ?
- Révez-vous de faire des choses que vous ne faites pas encore ?
- Qu'est-ce qui vous manque, ou qui est difficile pour vous ?
- Quels lieux culturels fréquentez-vous ?

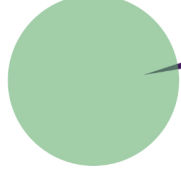
Et d'ailleurs, pour vous, c'est quoi "la culture" ?

Vous souhaitez nous en dire plus ?



Remplissez une fiche persona, restez anonymes, et dites nous ce que vous en pensez !

Visiter un musée



Randonnée du samedi entre amis



Emprunter à la bibliothèque



Visiter, explorer



Étudier, se cultiver



Être bénévole pour un festival



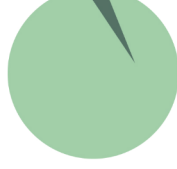
Jouer du ukuélé



Sentir, pratiquer, jouer



Se rencontrer, se découvrir



Sortir



Aller au ciné



Ce que j'aime, ce qui m'intéresse, c'est ...

Quelles sont vos habitudes en lien avec la culture (dans un sens très large) ?
À quelle branche peut-on les rattacher ?
Qu'est-ce que vous aimez faire, et qui n'est pas encore écrit ici ?

Les entretiens

Conseils pour conduire un entretien avec les usagers

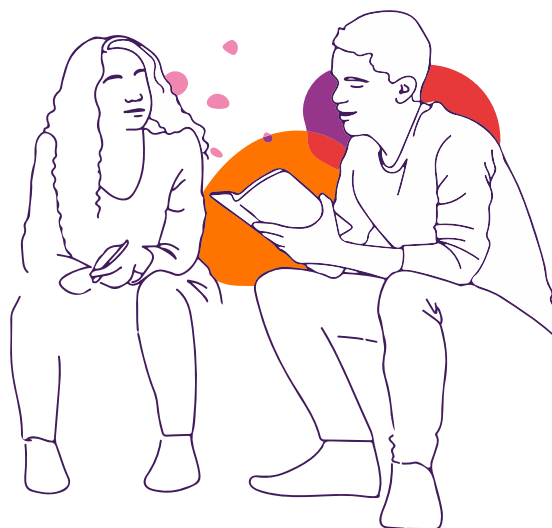
Posez toutes les questions, même celles qui nous paraissent idiotes et dont on connaît la réponse.

Attention aux biais ! Vous avez la possibilité de suggérer plusieurs réponses alternatives pour éviter de diriger la réponse.

Filmer et enregistrer les entretiens

Il est possible de filmer et enregistrer les entretiens, avec l'accord de la personne interrogée. Cette méthode peut vous permettre de vous détacher de votre carnet de note.

Créez une vraie discussion en rebondissant sur les réponses des usagers. Ne suivez pas exactement la trame du questionnaire que l'on a préparé ; laissez des blancs pour que les usagers complètent leurs réponses.



Les photos, les documents donnés par les usagers, les dessins qu'ils vous font...

Gardez tout ! Ils serviront à justifier et illustrer les problématiques que vous identifierez.

La prise de notes :

Votre support de note peut parfois être une barrière entre l'utilisateur et vous. Vous pouvez être à deux (l'un pose les questions, l'autre note) ou encore prendre un temps après l'entretien pour noter à chaud vos observations et vous appuyer ensuite sur les enregistrements.

Exemple de guide d'entretien habitant (pour un projet culturel de territoire)

Le guide d'entretien propose des questions pour vous accompagner à vous mettre à l'écoute de professionnels, d'usagers ou de bénévoles dans le cadre d'un projet culturel de territoire.

En introduction, prenez le temps de faire connaissance et relevez quelques informations sur la personne que vous interrogez (Par exemple : "Une enseignante en arts plastiques au conservatoire", "un habitant musicien en zone rurale", "une collégienne en classe à horaires aménagés danse").

1. À propos de la démocratisation : transmettre et rendre accessible à tous la culture et les savoirs

A) En quoi ce lieu, cette pratique, cette activité, favorise-t-elle l'acquisition, la transmission de connaissances ?

B) Qu'est-ce qui serait à améliorer ? Est-ce qu'il y a des choses que vous aimeriez faire bouger ? De quoi manquez-vous ?

C) Pour être plus accessible à tous : Qu'est-ce qui fonctionne bien ici ? Qu'est-ce qu'il faudrait améliorer ?

2. À propos de la coopération : faire ensemble, mutualiser, collaborer

A) Est-ce que vous avez participé ou organisé des projets en lien avec d'autres structures / acteurs de votre environnement : des écoles, collèges, structures médico-sociales... ? Citez des exemples de structures ou de professions.

B) Qu'est-ce qui est intéressant dans ces coopérations ? Qu'est-ce qui marche bien (citez des exemples) ?

C) Qu'aimeriez vous faire qui implique de coopérer avec d'autres, de développer les liens, mais que vous ne pouvez pas ou n'arrivez pas à réaliser ?

3. À propos de l'encapacitation : donner la capacité aux personnes d'être autonomes, critiques, et de prendre des initiatives

A) Est-ce que vous participez ou considérez être acteur / actrice de la vie culturelle locale ? Citez quelques exemples.

B) Avez-vous le sentiment que vos pratiques culturelles sont reconnues ? Quelles sont celles, d'après-vous, qui ne le sont pas ?

C) Est-ce qu'il y a des choses que vous aimeriez développer ou voir bouger mais que vous n'arrivez pas à faire ?

D) Seriez-vous intéressés pour participer à des projets avec différentes structures culturelles ?

4. À propos des transitions : l'évolution du monde, des manières de faire et des valeurs

A) L'écologie, le numérique, l'évolution du travail, etc... : qu'est-ce que cela change dans votre lieu, dans votre pratique ou activité ?

B) Toujours en lien avec ces transitions : est-ce qu'il y a des choses qui ne changent pas et qui vous préoccupent ? Sur lesquelles vous avez la main et que vous aimeriez pouvoir changer ?

5. Question ouverte et participation aux ateliers

A) Avez-vous des attentes ou des besoins que nous n'avons pas évoqués et que vous aimeriez partager ?

Seriez-vous intéressé-e pour assister à la restitution publique de ce co-diagnostic ?

Seriez-vous prêt-e à participer à une journée d'atelier sur ces sujets à l'échelle du département ?

Exemple de guide d'entretien

(pour la révision d'un schéma départemental des enseignements artistiques)

Ce document propose des questions pour vous accompagner à vous mettre à l'écoute des habitants. C'est une base pour que chacun puisse piocher et adapter les questions si besoin, en fonction de sa situation et des personnes qu'il imagine interroger.

En introduction, prenez le temps de faire connaissance et relevez quelques informations sur la personne que vous interrogez. (Par exemple : "Une enseignante en arts plastiques au conservatoire", "un habitant musicien en zone rurale", "une collégienne en classe à horaires aménagés danse").

Prénom(s) :

Age(s) :

Métier(s)/Occupation(s) :

Lieu de vie :

0 - Quels sont vos loisirs ?

1 - Qu'est-ce que vous venez chercher ici dans ce lieu ?

2 - Qu'est-ce que vous aimez ici dans ce lieu ?

3 - Quelles sont vos pratiques, vos habitudes en lien avec la culture (dans un sens très large) ?

4 - Qu'est-ce qui vous plaît, en lien avec la culture ? Quel type d'événements culturels vous intéressent ?

5 - Est-ce que vous participez à la culture sur le territoire ? (pratiques artistiques, associatives,...)

6 - Qu'est-ce qui vous manque ? Qu'aimeriez-vous trouver ?

7 - Est-ce qu'il y a des choses qui sont difficiles pour vous (ou pour vos proches) ? Qui pourraient vous empêcher, vous éloigner de ce qui est proposé par les acteurs culturels ?

8 - Quel prix êtes-vous prêts à payer un spectacle ou un concert ? Préférez-vous un prix fixe ou un prix libre (au chapeau) ? Est-ce que vous réservez avant d'aller aux spectacles, aux musées, aux ateliers, aux fêtes ?

9 - Quels sont les lieux culturels que vous fréquentez ? Comment les avez-vous découverts ?

10 - Si cet habitant n'estime qu'il n'y va pas : Pourquoi n'y allez-vous pas ? Est-ce que vous y alliez avant ? Qu'est-ce qui vous ferait y aller ?

Bonus 1 - Pour vous, c'est quoi la culture en 3 mots ?

L'immersion

Collecter les témoignages : les verbatims

C'est quoi ?

Les verbatims sont des citations issues de ce que vous avez entendu lors des entretiens et des observations.

Quand l'utiliser ?

Les verbatims seront très utiles lors de l'atelier de co-création. Mettez-vous à la place d'un usager ou d'un partenaire qui démarre dans la réflexion : votre problématique peut lui parler, mais il lui sera peut-être difficile de comprendre exactement ce que vous attendez de lui. Si, en revanche, vous avez des cas concrets pour illustrer le problème, il pourra plus facilement se mobiliser et proposer des actions concrètes.

Au cours d'un accueil de classe à la bibliothèque, un enfant ne voulait pas emprunter un livre, trop beau pour lui. Comment donner confiance aux gens qui ne se sentent pas concernés par la culture, qui pensent que ce n'est pas pour eux, est une question que je me pose tous les jours.

L.



Une personne isolée en grande précarité sociale est récemment venue pour la première fois à la bibliothèque, accompagnée d'un travailleur social, pour participer à un atelier Voyage culinaire dans le cadre du Contrat Territoire Lecture. Au début de l'atelier, elle était totalement mutique. Lorsqu'il a été demandé à chacun de citer une recette liée à un souvenir d'enfance, elle a choisi une recette qui s'est avérée être très bien connue d'une autre personne participante. Cela a permis de lever ses réticences et a favorisé sa participation active à l'atelier.

Sy.



Avec les jeunes apprentis, il faut prendre le temps de leur raconter nos histoires, même si on ne sait pas ce que ça donnera. Cependant, ils vont sûrement en tirer quelque chose. Le simple fait de se sentir soutenu par les organismes donne des ailes.

Chef d'entreprise.



L'immersion

Collecter les témoignages : le persona

C'est quoi ?

Un personnage fictif qui permet de se mettre dans la peau d'un acteur ou d'un habitant du territoire. Il nous aide à nous décentrer et à adopter son point de vue.

Comment l'utiliser ?

Imprimez la fiche persona et remplissez-la comme indiqué dans l'exemple à la page suivante. Commencez par le recto qui décrit la situation du persona et ses motivations. Si le temps le permet, complétez le verso qui invite à entrer plus finement dans la personnalité du persona.

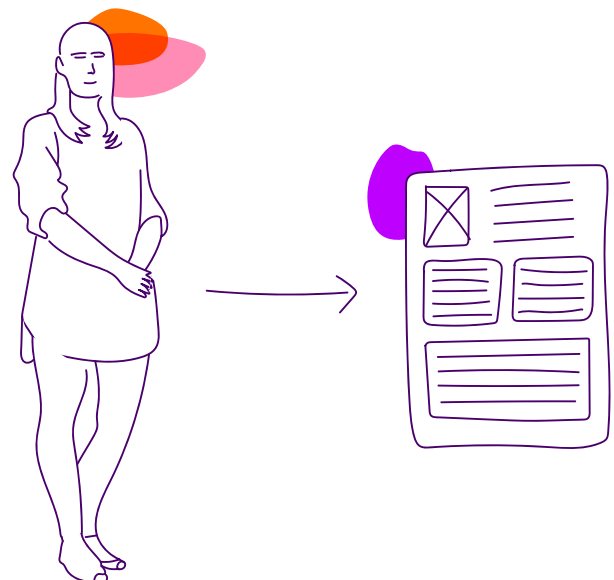
Cette fiche peut être utilisée en réunion d'équipe ou lors d'un temps de travail avec des partenaires. Elle permet de confronter nos représentations et d'identifier les informations qui nous manquent, afin d'aller ensuite les chercher par l'observation sur le terrain.

Vous pouvez également l'utiliser pour rendre compte des observations de terrain que vous avez faites, ou bien la faire remplir par les personnes concernées elles-mêmes.

Nous l'utilisons en particulier quand nous cherchons à mieux comprendre des habitants qui ne sont pas habituellement usagers de nos services : nous demandons à des tiers (des associations qui font de l'insertion, du sport etc) de nous donner le point de vue des habitants qu'ils connaissent mieux que nous.

Quelles limites ?

On nous fait souvent la remarque que ces données peuvent être des clichés et des préjugés sur les attentes des habitants. Oui, c'est vrai : nous avons tous des préjugés, cet outil permet de les exprimer, de les comparer et d'en discuter. Quand nous prenons des décisions c'est toujours à partir de nos représentations. En les mettant noir sur blanc, nous pouvons en discuter, les compléter avec des points de vues différents et les confronter à l'observation de terrain et la rencontre des usagers.



Persona

Enquêteur (nom) :

Issu d'une interview réelle

☐

Issu d'une interview imaginée

☐

Lucas

Occupation (métier) : _____

Situation de vie : _____

Passions : _____

Prénom :

Âge :

Adresse :

Quelles sont ses pratiques, ses habitudes en lien avec la culture (dans un sens très large) ?
Dans quelles situations cette personne pourrait avoir recours à une activité culturelle
mais ne le fait pas ?

Ses motivations, ses besoins
et ses attentes.

Ses difficultés, ce qui pourrait l'empêcher,
l'éloigner de ce qui est proposé
par les acteurs culturels.

Persona

Pour connaître cette personne un peu mieux vous pouvez compléter les parties suivantes :

Cartographie d'empathie : que dit-elle ?
Que ressent-elle ? Que pense-t-elle ?

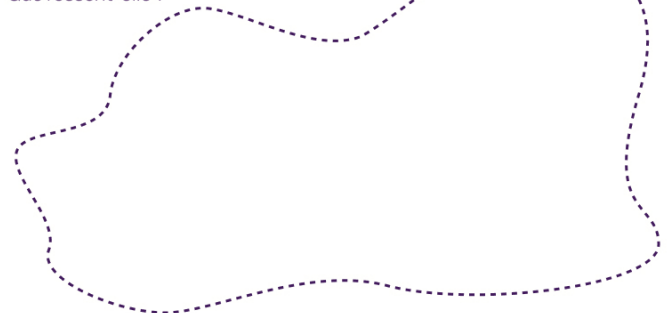
Que dit-elle ?



Que pense-t-elle ?



Que ressent-elle ?



Quel est le problème principal
de cette personne relatif à la culture ?




Pourquoi a-t-elle ce problème ?




Et pourquoi ?



Notre persona serait vraiment heureux si on l'aidait à ...



Comment les acteurs culturels du territoire, pourraient-ils répondre à certains de ses besoins ?

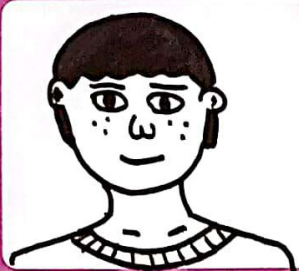


Persona

Enquêteur (nom) : Margot

Issu d'une interview réelle ☒

Issu d'une interview imaginée ☐



Prénom : LUCAS

Âge : 15 ans

Adresse : Rue Heismil

Occupation (métier) : Lycéen en seconde

Situation de vie : Célibataire, chez ses parents

Passions : Tennis - Guitare électrique (groupe avec ses amis)

Quelles sont ses pratiques, ses habitudes en lien avec la culture (dans un sens très large) ? Dans quelles situations cette personne pourrait avoir recours à une activité culturelle mais ne le fait pas ?

- Il prend des cours d'instrument pour être meilleur techniquement (cours de 30 min + ateliers collectifs)
- Il est aussi autodidacte

Ses motivations, ses besoins et ses attentes

- Pour acquérir de la technique et améliorer ses compositions
- Trouver des partenaires
- Démarche personnelle

Ses difficultés, ce qui pourrait l'empêcher, l'éloigner de ce qui est proposé par les acteurs culturels.

- Difficulté d'horaires par rapport au lycée et par rapport à son lieu d'habitation (réseau peu fourni dans les zones rurales).

Persona

Pour connaître cette personne un peu mieux vous pouvez compléter les parties suivantes :

Cartographie d'empathie : que dit-elle ?
Que ressent-elle ? Que pense-t-elle ?

Que dit-elle ?

J'adore
l'école de
musique
et jouer
de la
musique
m'apporte
beaucoup

Que pense-t-elle ?

On se marre
bien !
Finalement la
guitare, je m'en
cogne un peu



Que ressent-elle ?

Un soulagement
Une bulle d'oxygène

Quel est le problème principal
de cette personne relatif à la culture ?

L'Accès simplifié
aux cours de musique



Pourquoi a-t-elle ce problème ?

Car elle habite dans
un lieu isolé sur
le territoire



Et pourquoi ?

Car elle est jeune
et est dépendante des
parents.

Notre persona serait vraiment heureux si on l'aidait à ...

Développer sa "communauté" en dehors de l'institution
Voir monter un groupe autonome "en amateur", pour avoir
d'autres moments moins "limités" genre le dimanche, en
autonomie.

Comment les acteurs culturels du territoire, pourraient-ils répondre à certains de ses besoins ?

- Améliorer les moyens de mobilités sur le territoire.
- Créer des moments / événements où plusieurs artistes
pourraient se rencontrer.