

# Consultation à distance

## PHASE 1 : DÉCOUVRIR



## PHASE 2 : DÉFINIR



### Objectifs

**Technique d'enquête qui consiste à mener des entretiens qualitatifs courts, par téléphone, afin de recueillir des témoignages à chaud sur un sujet.**

Ces entretiens peuvent vous permettre de récolter rapidement des idées et enseignements utiles pour affiner certains aspects d'un projet, ou encore d'identifier les profils et pratiques des usagers pour orienter ou réorienter le projet.

### Conseils et astuces

Points de vigilance :

- Prévoir un guide d'entretien concis : il est plus difficile de cadrer et relancer par téléphone (sans les signaux "non-verbaux")
- Cibler des personnes selon des critères explicites (des profils ou homogénéité)
- Ne pas induire la réponse des personnes interrogées.

Astuces :

- Prévoir un lieu et un horaire adapté.
- Avoir un téléphone chargé.
- Prévenir de son appel (si possible).
- S'entraîner sur la présentation du projet.
- Selon les thématiques, éviter de contacter des proches.

### Déroulement

Etape 1 : préparation

- Construire un guide d'entretien
- Préparer une ou plusieurs questions-clés à l'avance afin de faciliter la tâche

Etape 2 : échange

- Récolter les informations
- Adapter ses questions au cours de l'échange, avoir un dialogue ouvert (privilégier les questions ouvertes)
- Ne pas hésiter à recadrer la discussion autour de la problématique si nécessaire

Etape 3 : synthèse

- Synthétiser et croiser les informations obtenues

Etape 4 : analyse

- Dégager les thématiques et orientations

Etape 5 : restitution

- Restituer sous forme de verbatims relevant des points essentiels