

1. Introduction

Le projet a pour but de réaliser un site sur le ski de fond pour la commanditaire Manau. A cet effet j'ai interrogé Marguerite débutante en ski de fond.

L'objectif de l'analyse de l'activité est de comprendre les utilisateurs, d'identifier leurs motivations, besoins et attentes. Elle permet de comprendre ce qui revient le plus souvent chez les personnes et les différentes étapes qui les mènent à ces activités. Cet ensemble d'informations permet de créer un site au plus proche des besoins des utilisateurs.

2. Participant-es

Marguerite a 28 ans et travaille en tant qu'orthoptiste. Elle fait partie du public cible car elle est débutante en ski de fond. Elle en a déjà pratiqué à 2 reprises et souhaite se perfectionner dans le domaine. Par conséquent son avis, tant sur les limites qu'elle a pu rencontrer, ses craintes ou ce qu'elle a apprécié dans le ski de fond sont une source précieuse pour le site.

3. Méthode

J'ai d'abord préparé une liste de questions qui permettaient de remplir les différentes catégories du persona. Puis j'ai contacté Marguerite afin que nous fixions un rdv. En raison de nos agendas personnels nous avons effectué l'entretien via zoom. Les questions n'ont pas été posées dans l'ordre mais les avoir classées par catégorie m'a permis de savoir où chercher lorsqu'il fallait en poser de nouvelles.

Ouverture	Comment es-tu arrivé à faire du ski de fond ?
Informations personnelles	Quel âge as-tu ? Depuis combien de temps pratiques-tu ce sport ? Qu'est-ce qui t'a amené à pratiquer le ski de fond ?
Biographie	Quelle est ta pire expérience en ski de fond ? Ta meilleure expérience ?
Compétences	Quel est ton niveau de ski ? Souhaiterais-tu te perfectionner dans ce domaine ? Quelles disciplines du ski de fond pratiques-tu ?
Motivations	Qu'est-ce que tu aimes dans le ski de fond ? Qu'est-ce que tu recherches à travers cette pratique ?
Attentes	Qu'est-ce que tu attends de ta journée "ski de fond" ? Quel est le niveau que tu espérerais obtenir ?
Attitude et comportement	A quelle fréquence pratiques-tu le ski de fond ? Quelle est ta "routine" journée type avant d'aller skier ? et après ? Y vas-tu seuls ou en groupe ? Changes-tu souvent de station ?
Citation d'accroche	Si tu devais avoir une phrase d'accroche, ou une expression, citation, pour parler du ski de fond, ce serait quoi ?
Pour conclure	Qu'est-ce que tu attendrais d'un site spécialisé dans le ski de fond ?
Relances	Clarification : « Glisser en arrière ? Par rapport à quoi on glisse en arrière dans le ski de fond ? » Contenu : « Combien de temps de trajet serais-tu prête à faire ? » Interprétation : « Donc finalement, pour toi, le ski de fond c'est surtout un moment de détente ? »

4. Résultats

Marguerite, jeune fille de 28 ans, à la fois posée et pleine d'énergie a débuté le ski de fond lorsqu'elle était jeune avec ses parents. Elle a réitéré l'expérience il y a 3 ans avec des amis. La sensation de voyage, la balade à travers les paysages et les instants de partage ressentis ce jour-là lui ont donné envie de se perfectionner pour être de plus en plus à l'aise et profiter au mieux de l'expérience.

Elle associe le ski de fond à la recherche de plaisir et non de performance « *Prendre du plaisir dans des sorties, mais rien de très sportif ou de très haut niveau. Vraiment rester sur des pistes débutants, mais juste me sentir à l'aise et puis profiter. Ça serait vraiment cool.* » (4 :14 -> 4:23)

Marguerite réalise qu'il faut de la force physique pour pouvoir maintenir son corps correctement. Elle souligne le fait d'avoir été inquiète à plusieurs reprises par cette sensation de glisser en arrière lorsqu'elle devait monter des pentes même à très faible dénivelé. « *Je trouve que dès que ça monte un peu... Tu n'as pas la force dans les bras. Je pense que c'est surtout que je ne fais pas le bon mouvement. J'ai l'impression que tout mon corps glisse directement un tout petit peu en arrière. Du coup, ça me faisait toujours peur. J'avais l'impression que j'allais tomber.* » (5:33)

C'est une sensation qui ne lui plaît pas, contrairement à la sensation de glisse en avant qu'elle affectionne particulièrement. Elle remarque aussi qu'avoir pris 6h de ski alpin lui a permis de se sentir plus à l'aise avec le ski de fond, de mieux appréhender son tonus corporel. « *Et en fait, entre temps, j'ai pris des cours de ski alpin. Pareil, vraiment, j'ai fait pas plus de six heures. Et je me suis rendue compte que finalement, glisser au ski de fond, c'était pas si... Je n'en ai pas refait depuis, mais ça m'a l'air plus minime, on va dire, comme peur, maintenant que j'ai testé le ski alpin.* » (1:40 -> 2:04) Elle ne serait donc pas contre faire une sortie avec un guide ou une équipe afin d'avoir une plus grande conscience des mouvements à réaliser « *Histoire de me sentir à l'aise et de savoir un peu mieux faire l'activité. Et arrêter de glisser en arrière aussi.* » (4 :53 -> 5:01)

Elle a également conscience que pour l'instant elle se contente de skier dans les rails et que sortir de ces derniers, même pour passer devant une personne est encore un mouvement qui lui paraît complexe. Si la situation devait arriver elle aurait tendance à se déchausser afin de marcher avec ses skis plutôt que de faire du hors-piste.

Marguerite n'a, pour l'instant, pas de connaissances particulières concernant le matériel à avoir et se réfère totalement au vendeur. « *Moi j'arrive et je donne ma pointure et ma taille, et puis c'est tout. Il faut qu'il s'occupe de ça. Je fais confiance.* » (12 :00 - 12:06)

Elle apprécie tout particulièrement cette sensation d'échappatoire que permettent les balades en ski de fond. « *Puis la balade, je trouvais ça trop trop beau. T'as l'impression que tu peux aller dans des endroits où t'iras pas en transport, c'est sûr, mais à pied, pas forcément non plus. Donc, c'est chouette de passer entre les arbres, etc.* » (6:49 -> 7 :03)

Pouvoir glisser à travers différents paysages tout en partageant ces instants avec ses amis, c'est ce qu'elle affectionne le plus dans le ski de fond. Elle décrit ainsi sa journée idéale « *J'aimerais bien être avec des amis, par exemple (...) Je me dis faire un parcours le matin, après une petite pause de réconfort, et puis refaire un autre parcours l'après-midi. En mode un peu chill, et en même temps faire des choses différentes (...) Et puis voilà, avec du soleil si possible.* ». (9 :49 -> 10 : 25)

5. Partie "autoscopique"

C'est une personne que je ne connaissais pas et j'ai été très surprise de voir à quel point elle s'est sentie concernée et a souhaité être au plus juste de l'entretien. On pouvait sentir son désir de bien faire et de me donner un maximum d'informations.

Pour ma part, j'ai trouvé très difficile de laisser place aux silences, de ne pas la soutenir en disant « *Je te comprends totalement, j'aurais fait pareil* » ou « *oui c'est vrai je ne m'y connais pas non plus* ». Je savais pertinemment que cet aspect « *empathique* » ne devait pas être mis en avant dans l'entretien et j'ai dû me mordre la langue lorsque je l'ai fait pour la 3^{ème} fois.

Je n'ai pas pris de notes comptant sur l'enregistrement pour me permettre d'être la plus présente possible dans l'entretien, mais il m'a paru plus difficile à mener que celui avec la commanditaire ou nous étions 2. Nous nous étions réparties les sections, et une parlait pendant que l'autre notait puis inversement. Ce temps de prise de note permettait de synthétiser plus calmement les informations.

Concernant les informations apportées, ne pratiquant pas le ski de fond, j'ai été surprise d'apprendre qu'on pouvait avoir cette sensation de glisser en arrière même sur des pistes où le dénivelé n'était pas perçu.

Lors d'un prochain entretien, je prendrais le temps d'amorcer les informations générales, cela permettra de faire office de « *brise-glace* » et de rendre l'entretien plus naturel. Je m'efforcerais de ne pas donner mon avis ou de ne pas valider le choix de la personne en étant la plus neutre possible tout en laissant place au lien qui se crée, j'ai réalisé plus tard avoir oublié de demander si elle souhaitait ajouter quelque chose. Pour éviter cet oubli je le rajouterais dans les questions à poser.

6. Source audio

Lien vers le fichier de l'enregistrement de l'interview : sftp://tecfacetu.unige.ch/web/etu-malit/freya/avogadr5/enregistrement_zoom.m4a

7. Synthèse d'informations pour le persona et la carte d'expérience dans la v2.

Étapes	1- Choix de la piste en fonction du niveau, du temps, du dénivelé et moyen d'y arriver 2- Consultation de la météo 3- Location du matériel 4- (cours de ski) / skier, profiter 5- Photos souvenirs des paysages -> <i>pdv personnel pour rajout sur site</i>
Source de satisfaction	-La sensation de balade, la variation et la beauté des paysages -Le partage d'une belle journée entre amis.
Difficultés / solutions	La force physique, la maîtrise technique. Marguerite fait part d'avoir cette sensation de glisser en arrière dans les pentes. Avoir pris des cours de ski alpin lui a permis d'avoir une moins grande appréhension et une meilleure sensation de maîtrise de la glisse.

Motivations	-La sensation de balade, la variation et la beauté des paysages -Le partage d'une belle journée entre amis. -La sensation de glisse lors des petites descentes
Attentes	-Avoir une plus grande maîtrise -Découvrir plusieurs pistes en une journée -Passer un bon moment sous une journée ensoleillée -Avoir facilement accès aux différentes pistes selon les régions et les niveaux
Compétences	-Acquérir une maîtrise des termes techniques et connaître les postures à adopter dans les différentes situations (comment se positionner lors d'une montée, comment faire une sortie de rail si besoin de doubler quelqu'un)