

COMMENT REALISER UNE OBSERVATION ?

Par l'observation, on peut recueillir des données relatives au déroulement de l'activité en situation de travail. Par rapport aux interviews et aux enquêtes, l'observation est plus authentique car elle permet de mieux connaître les facteurs qui influencent l'activité des individus.

Une bonne observation est une observation qui capture tous les faits significatifs sous une forme permettant des analyses ultérieures et qui n'influence pas l'individu observé.

1°) QUE PEUT-ON OBSERVER ?

- La communication non verbale (les gestes, les postures, les mimiques, les regards.....le comportement)
- La communication verbale (dans une communication interpersonnelle ou de groupe, le registre de langage) mais aussi la communication paraverbale.
- les codes, les rites, les enchaînements réels des tâches, etc....

2°) COMMENT PREPARER UNE OBSERVATION ?

- Faites des recherches sur votre sujet (pour observer il faut bien connaître son sujet),
- Identifier les objectifs de l'observation (Que veut-on observer ? Pourquoi ? Comment ?)
- Définir un plan général d'observation (etc....)
- **Construire une grille d'observation.** Comment construire une grille ?

Vous pouvez commencer par faire une ou deux séances d'observation avec une grille d'observation très générale, par exemple :

- **Si on étudie un lieu :** décrire l'environnement du lieu ; est-ce un lieu ouvert, public ? L'entrée : libre ou privée ? Sinon, quelles sont les conditions officielles d'entrée ? À quel usage ce lieu est-il dédié ? L'activité qu'on y observe correspond-elle à un usage ponctuel ou habituel de ce lieu ? Quelle est son occupation : est-il très peuplé ou peu (densité) ? Faire un plan général du lieu.
- **Inventaire des objets :** à la fois ceux du décor, et noter aussi ceux qui sont mobilisés par les gens ; et quel usage en est fait ?
- **Les personnes :** Qui observer ? Quand observer ? Où observer ? Combien de personnes sont là ? Noter leur position dans l'espace (faire un plan). Comment viennent-elles ? Pourquoi viennent-elles ? Noter les flux : entrées et sorties (avec si possible des marques temporelles, noter l'heure) ; concernant ces personnes, notez leurs caractéristiques apparentes : sexe, âge, ethnie, tenue vestimentaire, signes d'appartenance sociale. Existe-t-il des liens d'interconnaissance entre les personnes présentes ? Distinguer « les habitués », éventuellement l'accueil aux nouveaux venus... (si un nouveau est accompagné, y a-t-il des présentations faites ?)
- **L'activité ou les activités en cours** répondent-elles à des règles formelles ? Quelles sont-elles ? Comparer le déroulement effectif de l'activité à ces règles.
- **Qui fait quoi ?** Noter s'il existe une activité centrale (celle qui réunit le plus de monde et/ou qui fait le plus de bruit et/ou vers laquelle les regards sont tournés), des activités secondaires ? Quels sont

les rôles remplis par les différentes personnes ? Y a-t-il une division du travail ? Selon quels critères ? Sexe ? Âge ? Etc. Si interactions verbales : noter les tours de prise de parole, la durée des interventions, la hauteur et le ton de la voix...

Conseil : accordez de l'importance à la mise en page de cette grille d'observation, soignez sa présentation, il représente votre image.

- Prendre rendez-vous :

- Utilisez une **fiche téléphonique** (outil indispensable qui doit être préparé avant le contact)
 - o Avant l'appel : Préparez cette fiche (complétez la avant l'appel : fixez, le jour, l'heure et le lieu du RDV à partir de votre propre agenda et de vos contraintes).
 - o Appelez pour prendre RDV.

3°) LE JOUR DE L'OBSERVATION

Etant donné que l'observation suppose de retenir un grand nombre d'informations (organisation de l'espace, décompte de personnes, trajectoires dans l'espace, extraits de conversation, etc.), la prise de note sur place peut constituer une technique utile pour pallier les limites de la mémoire.

En effet, selon les circonstances, la prise de note est parfois possible sur le vif, notamment dans la situation où le rôle adopté par un observateur implique une prise de note.

L'objectif des premières séances d'observation est donc d'observer « tous azimuts », en espérant ainsi faire émerger des sources de questionnement.

Dans un deuxième temps, il s'agira de restreindre la focale, en choisissant d'étudier plus spécifiquement un aspect du terrain, en lien avec votre sujet. Pour ce faire, vous vous doterez d'une autre **grille d'observation**, plus ciblée, permettant de faire des observations systématiques sur un plus petit nombre d'éléments.

4°) APRES L'OBSERVATION

Le soir, chez soi, il faut reprendre toutes les observations de la journée pour les réécrire au propre.

Concevoir un rapport qui met en évidence des informations qui intéressent votre sujet.