



UNIVERSITÉ PARIS 1 PANTHÉON SORBONNE
IAE PARIS
SORBONNE BUSINESS SCHOOL

Méthode qualitative : observation, ethnographie, *shadowing*

5. Pratique de l'observation : grilles et notes d'observation

Nathalie Raulet-Croset

Les choix à réaliser

- Définir le périmètre de l'observation (un bureau, un service, etc.)
- Définir la durée d'observation
- Définir l'objet général de l'observation (acteurs, intrigue, situations, etc.)
- Définir sa grille d'observation (cf Martineau, 2005) :
 - Grille d'approche : une première approche du problème
 - Grille systématique : définit le programme d'observation, à savoir les dimensions ou éléments du phénomène à observer

« le principal **avantage d'une grille (quelle qu'elle soit) est de centrer le regard du chercheur** et d'éviter ainsi de se sentir envahi par une trop vaste gamme de faits à observer. Par contre, son principal **désavantage est justement de restreindre le regard.**

En effet, un usage trop servile peut conduire le chercheur à la stérilité intellectuelle. Rivé sur sa grille celui-ci n'est plus ouvert à la nouveauté, à l'inattendu, à l'étrange, à l'inhabituel. Il y a en ce cas danger de passer à côté d'événements ou de phénomènes significatifs pour la compréhension fine de l'objet d'étude. C'est dire que l'usage d'une grille, comme c'est le cas pour tout outil de cueillette de données ne saurait être la solution à tous les problèmes et ne saurait dispenser le chercheur de juger, de réfléchir, de s'adapter. » (S. Martineau, 2005, p 11)

Source : Martineau, S. (2005). L'observation en situation: enjeux, possibilités et limites. *Recherches qualitatives*, 2, 5-17.

Les choix à réaliser - 2

- L'observation dans une démarche de test d'hypothèse :
 - Construire la grille d'observation selon les variables de l'hypothèse à tester ; la grille reste fixe
- L'observation dans une démarche inductive-compréhensive :
 - Construire une grille de recueil ouverte, non contrainte, où la théorie joue un rôle d'orientation et non de contrainte
 - Créer des séries de données au sens de Dumez (2013, 2016), qui ont une certaine homogénéité et complétude
 - Possibilité d'évolution de la grille d'observation

Exemple de grilles d'observation (démarche compréhensive)

- D'après Recherche de Carole Groleau, sur l'observation de pratiques de travail et leur évolution suite à des outils informatiques nouveaux :

Items de la grille :

- Ressources pour l'activité
- Déclenchement de l'activité
- Résolution de l'activité
- Problèmes rencontrés
- Interdépendance et coordination

Source : Conduire un projet de recherche – Une perspective qualitative, Y. Giordano (Ed), Editions EMS, 2003

Tableau 1 – *Système d'observation dynamique (déployé pour saisir les situations de conduite prévues et imprévues)*

Position Durée	Périmètre d'observation fixe (position fixe)	Périmètre d'observation variable (position mobile)
Période d'observation longue	Stratégie 1 Objectifs : (a) Exhaustivité (b) Saisir la structure temporelle du quart et la diversité des activités. Modalité d'observation : (a) Vie avec l'équipe (une semaine) ; (b) observation en continu avec imprégnation ethnographique ; (c) discussions avec les acteurs Déclenchement : (a) Systématique. (b) Spontané (discussions).	Stratégie 3 Objectifs : (a) Exhaustivité ; (b) Saisir le rôle de chaque catégorie d'acteurs. Modalité d'observation : (a) Suivi d'une même personne sur toute la durée d'un quart ; (b) observation en continu. Déclenchement : (a) Planification des catégories de personnes à suivre lors de la semaine d'immersion. (b) Choix de la personne après obtention de son accord (impossible sinon).
Période d'observation courte	Stratégie 2 Objectifs : (a) Précision ; (b) Saisir les interactions entre ressources hétérogènes. Modalité d'observation : (a) Prise de notes par séquences de 30 minutes. (b) Observations discontinues au cours d'un même quart. Déclenchement : - Au hasard pendant le quart (de type contrôle aléatoire). - Systématique pour les relèves.	Stratégie 4 Objectifs : (a) Pertinence (b) Saisir un événement ou une situation « normalement perturbée » Modalité d'observation : (a) Suivi d'un problème à travers sa prise en charge par différents acteurs (changement d'acteur observé et de lieu en fonction des évolutions de la situation). (b) Séries d'observations discontinues (le problème disparaît un moment, puis réapparaît quelques minutes ou quelques jours plus tard). Déclenchement : Opportuniste (l'identification d'un problème spécifique ou d'une situation particulière).

Extrait de : Journé, B. (2005). Etudier le management de l'imprévu: méthode dynamique d'observation in situ. *Finance Contrôle Stratégie*, 8(4), 63-91.

Les notes d'observation (approche compréhensive)

- Notes « d'agenda de terrain » : qui, quand, la nature des rencontres, etc.
- Notes descriptives des situations : ce que font les observés, les interactions, les événements qui se déroulent, l'aspect physique des lieux, etc
- Notes d'interprétation des données : pour commencer à construire l'interprétation, et réduire au fur et à mesure la quantité des observations
- Journal de bord : noter les émotions, pour la prise de recul

D'après Martineau (2005)

Traitement des données

- Comparaison par unités d'analyse
- Analyse de contenu, codage, etc.
- Recherche de la saturation :
 - Augmentation de la durée d'observation
 - Augmentation du nombre de situations, personnes observées
 - Augmentation du nombre de sites observés

Etc...