

**FICHE SAVOIRS N° 1**  
**Rappels sur les méthodes de recueil de données**

---

Il existe plusieurs méthodes de recueil de données. Elles sont complémentaires.

### **1. LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE**

Dans un contexte de surabondance d'informations et de diversité des supports, les processus de recherche documentaire et de validation de l'information requièrent la mise en application d'une méthodologie efficace.

En fonction de la nature du travail à produire (exposé, mémoire, article, rapport d'étude etc.), du niveau attendu de l'information (information de base ou plus pointue) les supports sélectionnés seront différents. Il peut s'agir de revue spécialisée du secteur sanitaire et sociale, de bases de données statistiques...

**La bibliographie** permet de respecter le droit d'auteur et, pour le lecteur, d'approfondir la recherche. Elle sera le plus souvent à la fin de document et doit respecter la norme Afnor.

### **2. LA MÉTHODE D'OBSERVATION**

L'observation permet de recueillir des informations sur les comportements non-verbaux des sujets. L'observation est une technique de recueil de données qui a la particularité de placer l'enquêteur au cœur de l'action, sur le terrain. Il devient ainsi la « petite souris » qui capte les événements et comportements des individus ou groupes sociaux. Il ne doit cependant en rien modifier le déroulement ordinaire des situations observées, mais prendre un certain recul pour analyser correctement les événements ainsi étudiés.

**Il existe différentes techniques d'observation :**

- à découvert/incognito ;
- armée (ou assistée)/non armée (ou libre) ;
- auto-observation ;
- directe/indirecte ;
- exploratoire/principale (systématique) ;
- participante/non-participante.

La grille d'observation permet de ne rien oublier, de rester objectif (utiliser exactement les mêmes critères), rester neutre (avoir un rôle de témoin ; éviter la projection, le transfert, l'empathie).

### **3. LE QUESTIONNAIRE**

L'enquête par questionnaire a pour but de récolter des informations de façon quantitative. Ces informations peuvent être de natures différentes, se rapporter à des goûts et préférences, des avis, des sentiments ou des renseignements spécifiques à chaque individu.

La construction du questionnaire débute par la définition précise d'un objet, visant à élaborer une problématique solide et pertinente.

Pour capter ce flux d'informations très distinctes, le questionnaire peut comporter deux grandes catégories de questions :

- **les questions fermées** : consistent à proposer au répondant un choix de réponses préalablement définies par l'enquêteur ;
- **les questions ouvertes** : visent à laisser l'interviewé répondre librement à la question.

Le taux de réponse aux questions ouvertes systématiques est faible (de l'ordre de 10 %) avec un risque de réponses hors sujet, mal formulées ou sans contenu (*exemple* : « Rien à signaler »).

L'exploitation de réponses peut se faire de deux façons :

- ➔ **le tri à plat** : restitue la distribution des différentes réponses obtenues à une question unique dans le cadre d'un questionnaire d'étude ;
- ➔ **le tri croisé** : permet de mettre en évidence des différences de comportement sur les sous-populations étudiées ou l'existence de variables explicatives et de corrélations entre deux variables.

#### 4. L'ENTRETIEN

L'enquête par **entretiens** s'adresse à un nombre de personnes moins important qu'une enquête par questionnaires et la dimension relationnelle est bien plus présente. L'entretien prend la forme d'une **conversation, plus ou moins dirigée** par l'intervieweur, portant sur l'objet de l'étude. L'intervieweur pose des questions, dont il peut adapter forme, ordre et contenu à l'interviewé.

**L'interviewé expose son point de vue alors que l'intervieweur se doit de rester en retrait.** En effet, celui-ci doit pratiquer une écoute attentive et active de l'interviewé, chercher à le comprendre et ne pas prendre position sur ce qui est dit. Avec adaptabilité et souplesse, l'entretien représente donc la possibilité de comprendre au-delà des mots, avec le ton de la voix, les gestes, les temps d'hésitation, etc.

L'usage de **l'entretien** permet de :

- ✓ mettre à jour des processus psychologiques, des données descriptives et qualitatives ;
- ✓ recueillir des informations soit sur l'interviewé directement (ses connaissances, ses opinions, ses comportements), soit sur l'organisation à laquelle il appartient ;
- ✓ recueillir et explorer des jugements directs de valeur (*que pensez-vous de...*), des attributions de causalités et de responsabilités (*quelles sont, selon vous, les causes de...*), les opinions et croyances (*êtes-vous favorable à...*) ;
- ✓ tester, étayer ou infirmer des pistes et hypothèses de travail ;
- ✓ aller plus en profondeur, de prendre en compte les motivations, les raisons qui fondent les opinions exprimées et d'élargir l'enquête par rapport à ce que l'on avait envisagé au départ.

L'entretien peut être :

- **directif** (avec des questions fixes) ;
- **non-directif** (ouvert à partir d'un thème général) ;
- **semi-directif**.

L'entretien peut être mené **individuellement** ou avec un **groupe** d'interviewés.