

Observations participantes

PHASE 1 : DÉCOUVRIR

PHASE 2 : DÉFINIR



Objectifs

L'observation sert à recueillir des informations qualitatives. L'immersion dans les pratiques quotidiennes des usagers permet de dévoiler les problématiques d'usages, les habitudes mais aussi les "bricolages" et "astuces" déployés par les usagers.

Noter les actions d'un usager en l'accompagnant et en l'observant dans son environnement quotidien ou dans le parcours que l'on souhaite analyser permet de :

- Comprendre les usages des acteurs,
- Découvrir ou conforter les étapes qui décomposent un parcours usager,
- Mieux comprendre l'organisation des activités, la répartition des tâches, la prise en compte des contraintes et des aléas par une équipe,
- Mieux appréhender les interactions entre personnes, les modalités d'utilisation des infrastructures, pour évaluer leur degré d'adaptation aux besoins,
- Observer pour identifier les dysfonctionnements.

Déroulement

- Choix des lieux et des créneaux horaires de l'enquête afin d'avoir une diversité d'usagers.
- Anticiper les lieux pour prévenir les structures d'accueil.
- Ne pas interpréter les observations.
- Adapter le questionnaire en fonction de l'utilisateur.

Conseils et astuces

- Définir sa posture : a découvert ou incognito ?
- Etablir un guide d'observation Quels éléments allons-nous observer ?
- Comprendre le contexte de la situation observée
- Adopter un regard naïf et s'étonner de tout
- Décortiquer les faits observés : décrire les éléments d'une scène
- Ne pas oublier les faits immatériels (les discours, les postures, ses propres émotions, ses ressentis etc)
- Les réflexes à avoir après l'enquête : Debrief / partager les points notables / les étonnements etc...les questionnements en suspens.. Explorer sans tirer de conclusion
- Prendre du recul avant de rentrer tout de suite dans l'analyse
- Eviter la tentation de confirmer ses représentations/préjugés et hypothèses sur un sujet