

F3 Modèles et méthodes d'intervention

Outils d'observation

Automne 2025
Gentiane Moser

1

Contenu

I. Données générales

- Types et modes d'observation
- «Découper» la réalité ou la notion d'indicateur

II. Principaux outils d'observation

2

I. Données générales

- Quels sont les outils d'observation que vous connaissez?
- À quoi ça sert, comment ça marche ?
- Quels sont les avantages / inconvénients des différents outils ?

3

Types d'observation

- Auto-observation
- Observation générale, flottante
- Observation participante
- Observation libre
- Allo-observation
- Observation systématique, focalisée
- Observation non participante
- Observation «armée»

4

Exercice

Pour chacune des types d'observation suivante, donnez un exemple d'utilisation possible dans un contexte relevant du travail social.

- Auto-observation, Allo-observation
- Observation générale, Observation systématique
- Observation participante, Observation non participante

5

**Remarques
préliminaires**
Ketele &
Roegiers, 2009

Observer, d'accord, mais observer...	
Qui?	Sujet et «Objet» observés
Quoi?	Caractéristiques significatives
Pourquoi?	Motifs et objectifs visés
Comment?	Démarche, outils
Quand?	Moments et durée

6

Les buts de l'observation

Berthiaume, 2004

«Le but ultime de toute observation devrait être de mieux connaître l'enfant afin d'**adapter nos interventions** de manière à **répondre à ses besoins et à favoriser son développement harmonieux.**»

Selon Cormier (dans Berthiaume, 2004, p.8) l'observation et l'évaluation servent les buts suivants:

1. Connaître l'enfant
2. Déceler ses difficultés
3. Perfectionner les modes d'action
4. Ajuster le programme éducatif
5. Vérifier si les objectifs sont atteints
6. Améliorer le milieu physique
7. Rendre compte des faits et gestes de l'enfant aux parents
8. Favoriser le partenariat entre les intervenants
9. Répartir les tâches de façon équilibrée

7

Les buts de l'observation

Berthiaume, 2004

L'observation sert à **objectiver le jugement**, à donner des **pistes** pour l'intervention, à préciser une demande de services adaptés et à évaluer l'intervention. Champoux, Couture et Royer 1992, dans Berthiaume, 2004, p. 26

L'observation permet de trouver des **pistes d'intervention valables** et de faire les changements nécessaires au fur et à mesure des besoins.

8

Organisation de l'observation

Objet de l'observation	Structuration	Degré de liberté de l'observateur	Exemples d'outils
Libre	Faible	Fort	Prise de notes, carnet de bord «libre», etc.
Thématique Dirigée	Intermédiaire	Moyen	Grille thématique, anecdote, etc.
Focalisée	Forte	Faible	Grille codée, Questionnaire Etc.

9

« Le problème n'est pas simple, parce qu'observer c'est en fait, inconsciemment ou consciemment, **choisir ce que l'on observe** et ce que l'on note, dans la multitude de faits et **interpréter à chaud** pour tout **faire entrer dans une catégorie, une hypothèse, une question.** »

Ancelin et Schützenberger, 1972: 72 dans Berthiaume D. (2004). *L'observation de l'enfant en milieu éducatif*. Montréal : Gaëtan morin éditeur. Chenelière éducation: 41

10

De la nécessité de «découper» de la réalité

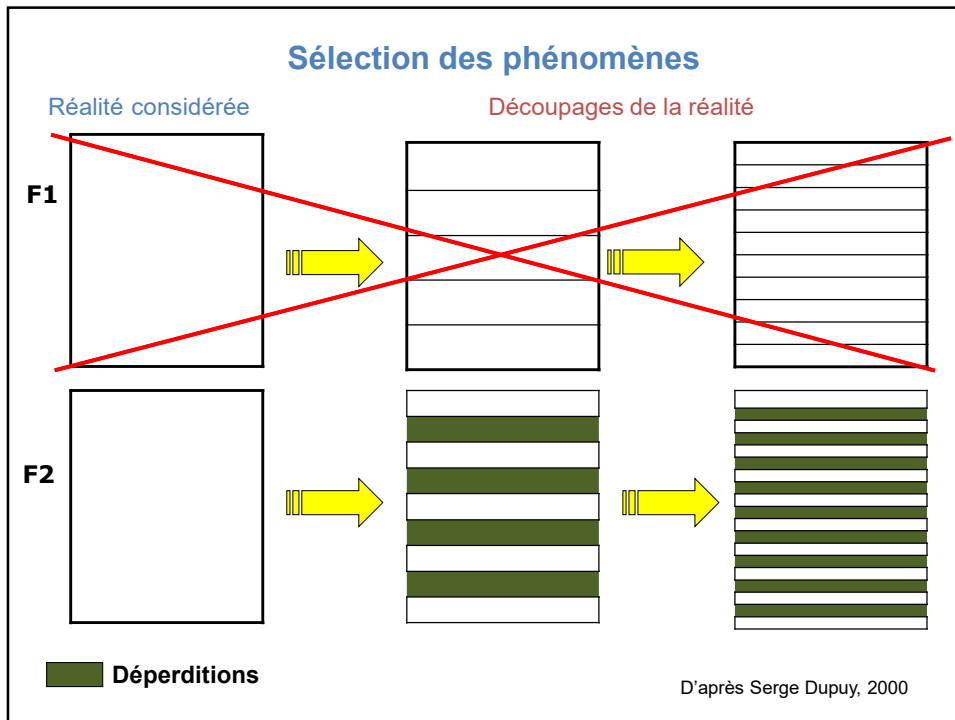
- Pourquoi «découper» la réalité ?
 - Parce que...
 - il est illusoire de pouvoir saisir la réalité dans toute sa complexité
 - il est impossible de saisir objectivement des situations générales sous forme de concepts
 - observer implique le repérage d'éléments observables, concrets, tangibles
 - ce découpage permet de passer des concepts abstraits aux éléments concrets

11

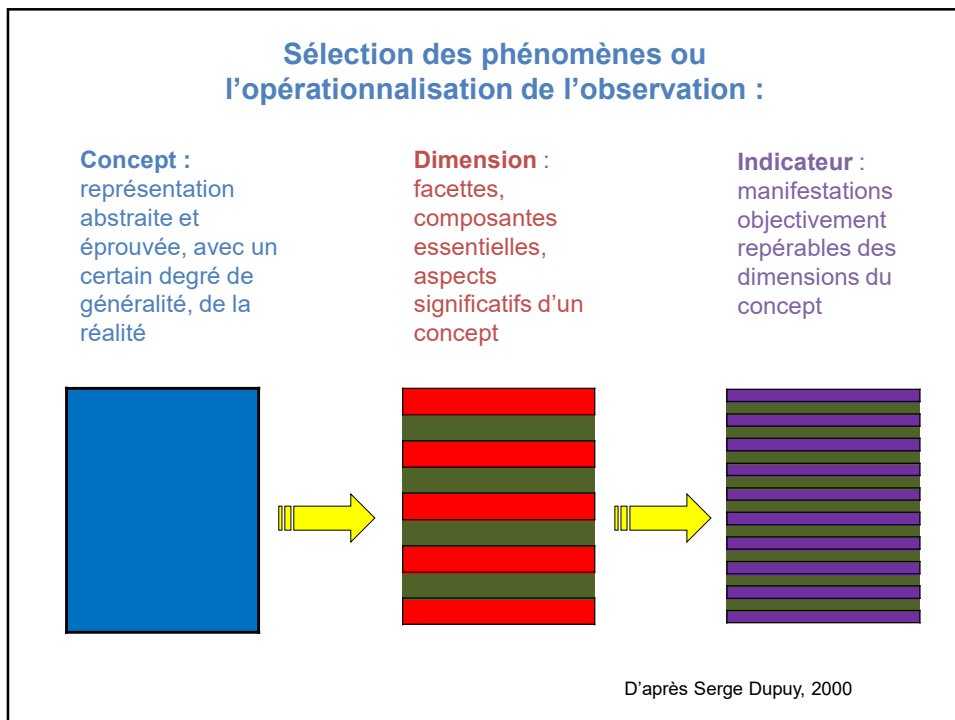
Deux processus pour se centrer

1. Opérationnalisation : Préciser un concept pour obtenir des indicateurs.
 - Concepts
 - Dimensions
 - Indicateurs
2. Problématisation : Préciser la problématique de recherche.
 - Question de recherche
 - Hypothèses
 - Indicateurs

12



13



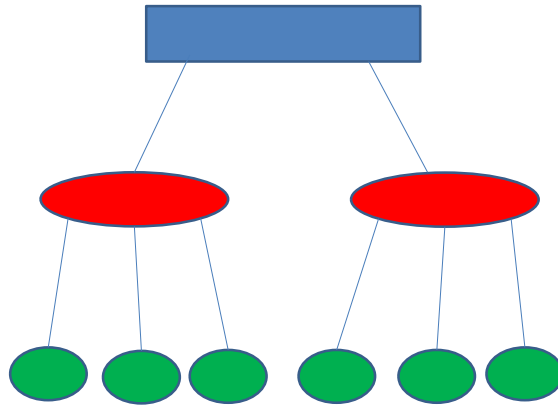
14

Sélection des phénomènes ou l'opérationnalisation de l'observation

Concept : représentation abstraite et éprouvée, avec un certain degré de généralité, de la réalité

Dimension : facettes, composantes essentielles, aspects significatifs d'un concept

Indicateur : manifestations objectivement repérables des dimensions du concept



D'après Serge Dupuy, 2000

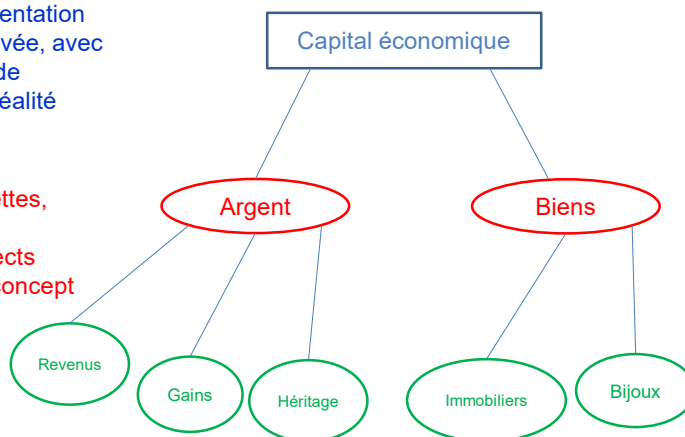
15

Sélection des phénomènes ou l'opérationnalisation de l'observation :

Concept : représentation abstraite et éprouvée, avec un certain degré de généralité, de la réalité

Dimension : facettes, composantes essentielles, aspects significatifs d'un concept

Indicateur : manifestations objectivement repérables des dimensions du concept



D'après Serge Dupuy, 2000

16

Découpage de la réalité

La notion d'INDICATEUR :

Indicateur = signe

- Phénomène directement observable et objectivable, considéré comme significatif d'un phénomène plus large.
- Traduction empirique d'un phénomène (émotion, sentiment, concept, etc.)

Exemple :

Capital social (selon Bourdieu) :

- Nombre d'amis, relations
- Participation à la vie sociale, loisirs, etc.

17

Qualités des indicateurs

Pertinence	Les indicateurs retenus : <ul style="list-style-type: none">• Sont analysés et validés• Abordent l'étude de ce qui existe• Ont une intention compréhensive, explicative et non pas moralisatrice ou philosophique
Exhaustivité	Les indicateurs retenus recouvrent «tout» le champ que l'on veut observer : <ul style="list-style-type: none">• Les principales dimensions sont prises en compte
Exclusivité	Les indicateurs s'excluent mutuellement : <ul style="list-style-type: none">• Précis, concis et univoques

18

Exemple

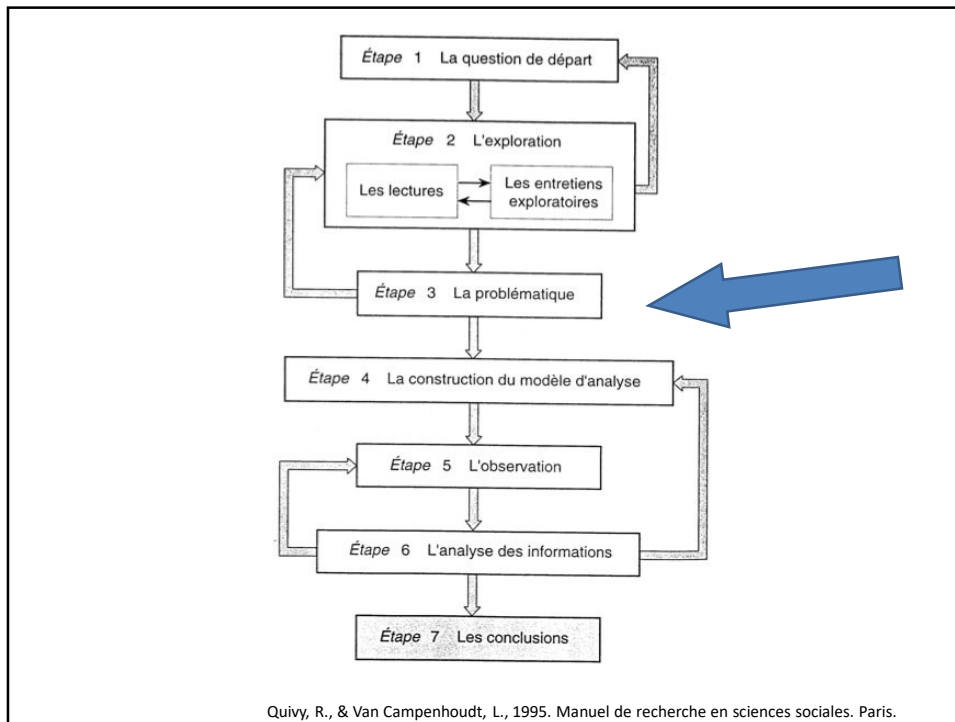
Concepts	Dimensions	Indicateurs
Motivation au travail	?	<ul style="list-style-type: none"> • ? • ? • ? • ?
	?	<ul style="list-style-type: none"> • ? • ? • ? • ?

19

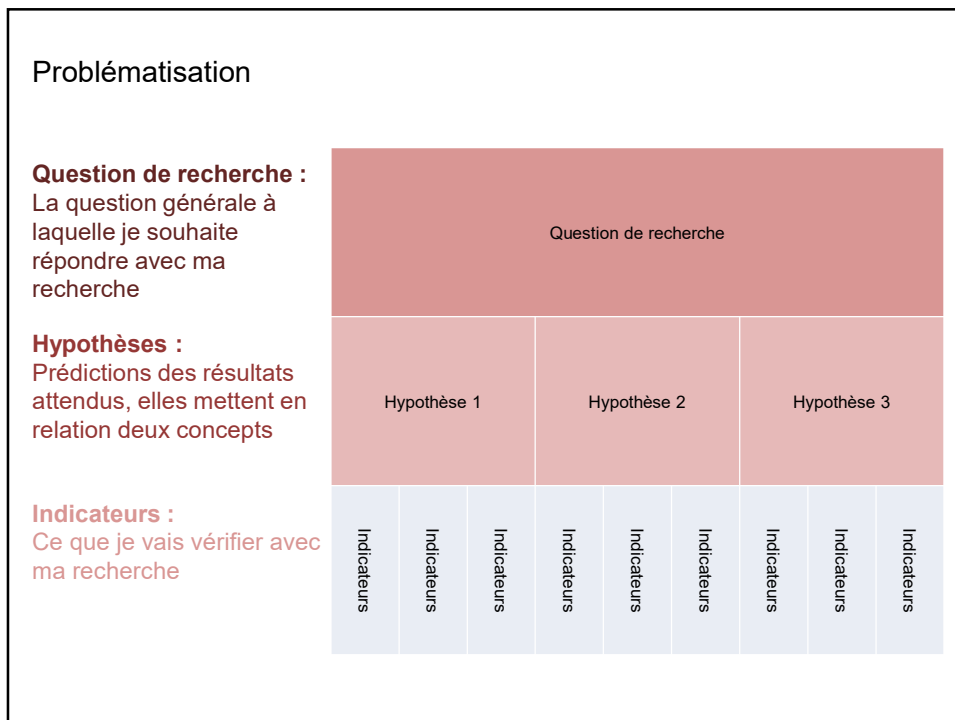
Exemple

Concepts	Dimensions	Indicateurs
Motivation Au travail	Intérêt	<ul style="list-style-type: none"> • Commence sans attendre • Pose des questions • Fait des propositions • ...
	Assiduité	<ul style="list-style-type: none"> • Ponctualité • Présences/Absences • Respect des délais • ...

20



21



22

Exercice

Identifier, proposer des :

Concepts – Dimensions – Indicateurs à partir
des éléments prédéfinis

23

Nommez les comportements directement observables

1. Comprendre rapidement
2. Laver le lavabo une fois par semaine
3. Marcher une demi-heure par jour
4. Motiver la personne à collaborer avec ses compagnons de travail
5. Communiquer avec son thérapeute
6. Montrer à la personne comment prendre l'autobus à partir de chez elle pour se rendre à l'école
7. Apprendre à multiplier des nombres à 2 chiffres
8. S'adapter à son environnement social
9. Conserver sa souplesse
10. Soulever un poids de 10 kilogrammes

24

II. Principaux outils d'observation

- Carnet/ journal de bord, rapport
- Grilles d'observation
- Entretien / Interview
- Questionnaire

25

Observations narratives

Supports :

- Carnet de bord / Journal de bord, rapport, procès-verbal (d'une activité, d'une réunion, etc.)

Définition :

- Description, récit d'événements « objectifs »

Fonctions :

- Transmission régulière d'informations
- Informations sur le processus, les résultats de la prise en charge
- Mémoire des situations, de l'institution

26

Qu'est-ce qu'un journal de bord?

- Cahier dans lequel on écrit régulièrement ce que l'on pense, ce qui s'est passé, ce que l'on ressent, ses questionnements
- Base et un support pour...
 - pour aider à organiser, à structurer sa pensée,
 - pour garder une trace écrite

27

Étapes

- Recueil des informations
- Sélection des informations
- Rédaction des informations

28

Observations narratives

Caractéristiques :

- Rédaction « après-coup »
- En situation d'observation participante, focalisée ou générale
- Description généralement peu élaborée, abrégée et synthétisée, plus ou moins structurée

29

Observations narratives

Version non-structurée

- Pas de consignes particulières
- Observation libre

Version structurée

- Définition de consignes préalables
 - Temps, durée
 - Espace, lieu
 - Personnes impliquées
 - Caractéristiques, dimensions, thèmes
 - Etc.

+

Degré de liberté de l'observateur

-

30

Le journal de bord : précisions

Caractéristiques :

Le fait d'une personne, pour soi ou pour quelques autres

- Traces écrites
- Narration d'événements divers
 - Idées, pensées, décisions, faits, descriptions
- Contextualisation : temps, lieu, personnes, etc.

31

Les buts

- Se souvenir des événements
- Traitement des données
- Compléter le rôle d'observateur par celui d'analyste

32

Types d'informations

- Notes de terrain pour se souvenir des événements (simplicité, clarté)
- Notes descriptives centrées sur des observations précises (focalisation)
- Notes méthodologiques liées à la conduite de l'intervention :
 - Stratégies, étapes, outils, responsabilités, etc.
- Notes théoriques :
 - Hypothèses de compréhension, clés de lecture, réflexivité, etc.

33

Pour terminer

Journal de bord :

- N'est pas un journal intime
- Est plus qu'une retranscription d'événements successifs
- Permet un travail réflexif basé sur les observations faites
- Est destiné à des lecteurs choisis

34

Les grilles d'observation

Définition

Outil d'observation **systematique, attributive, allospective**

Fonctions

- **Sélection** (préalable) des «attributs» à observer
- **Recueil et stockage** des faits observés (et non des représentations)
- **Répétition et comparaison** des observations
- Compréhension approfondie des éléments retenus

De Ketele J.-M. (1987). *Observer pour éduquer*. Berne : Editions Peter Lang SA

35

Les grilles d'observation

Caractéristiques

- Multiples degrés de structuration possibles
- Observations plus ou moins focalisées/générales
 - Signes, indicateurs précis
 - Dimensions, catégories plus larges
- Procédures rigoureuses de sélection (avant), d'enregistrement (pendant) et de traitement (après) des observations

36

Exemple d'une grille par signes

Observateur :	Contexte : Séance APP	Date :		
Observation : Capacité des candidat-e-s à coopérer		Candidat-e-s		
		A	B	C
Amène des idées				
Propose des solutions				
Accepte les propositions des autres membres du groupe				
Pose des questions				
Collabore à la résolution des problèmes				
Montre de l'initiative				
Respecte les consignes				
Fait sa part du travail				
Prend un rôle dans le groupe				
Commentaires :				

37

Exemple d'une grille de type inventaire / catégories¹

Entreprise:	Stagiaire:	Date :
Observateur:	Observations servant à établir un rapport de stage en entreprise	
Dimensions	Catégories	Observations
Aptitude au travail	Intérêt-motivation	
	Adaptation au milieu	
	Sens des responsabilités	
	Respect des consignes	
	Prise d'initiative	
	Respect du matériel	
	Qualité du travail	
Rythme de travail	Respect de l'horaire	
	Vitesse d'exécution	
	Rendement journalier	
Qualité des relations	Relation avec le responsable	
	Relation avec les collègues	
	Relation avec les clients	
Commentaires :		
¹ Cette grille a été construite sur la base d'un exemple d'évaluation de stages en entreprise.		

38

Questionnaire

Définition

Outil consistant à poser un certain nombre de questions à un **ensemble de répondants**

Fonctions

- Connaissance d'un groupe en tant que tel (valeurs, opinions, modes de vie, intérêts, etc.)
- Analyse d'un phénomène social
- Mise en évidence de conclusions généralisables

39

Questionnaire

Caractéristiques

- Version q. fermées / q. ouvertes / q. semi fermées
- Possibilité de quantifier et de croiser les données
- Demande une grande rigueur (formulation des questions, représentativité, analyse des données, etc.)
- Outil classique de **recherche** en sciences sociales

40

Entretien / Interview

Définition :

«L'interview est une méthode de recueil d'informations qui consiste en des entretiens oraux, individuels ou de groupes, avec plusieurs personnes sélectionnées soigneusement, afin d'obtenir des informations sur des faits ou des représentations, dont on analyse le degré de pertinence, de validité et de fiabilité en regard des objectifs du recueil d'informations.»

De Ketete J-M.; Roegiers X. (1993). Méthodologie du recueil d'informations. Fondements des méthodes d'observations, de questionnaires, d'interviews et d'études de documents. Bruxelles : De Boeck Université: 20

Fonctions :

- Élaboration – vérification d'hypothèses
- Analyse du sens que les acteurs donnent à leurs pratiques
- Analyse d'un problème précis
- Reconstitution d'événements passés

41

Entretien / Interview

Utilisations possibles

- Bilan initial
- Suivi
- Fin de placement
- Information
- Évaluation
- Motivation
- Etc.

42

Entretien / Interview

Caractéristiques

- Versions directif, semi directif et non directif
- Individuel ou de groupe
- Observations approfondies et précises
- Prise en compte des cadres de référence des observés
- Outil classique de **recherche** en sciences sociales et **d'intervention** en travail social
- Equilibre à trouver entre souplesse et rigueur

43

- **Directif : Q. fermées**
 - Questions imposant un choix entre deux réponses prédéfinies
 - Système binaire oui/non, d'accord/pas d'accord...

Aimez-vous la lecture ?	oui <input type="checkbox"/>	non <input type="checkbox"/>
-------------------------	---------------------------------	---------------------------------

- **Non directif : Q. ouvertes**
 - Questions libres, favorisant des réponses inattendues, non prédéfinies
 - Recherche d'informations, analyse de contenu

Quels sont vos (principaux) loisirs ?

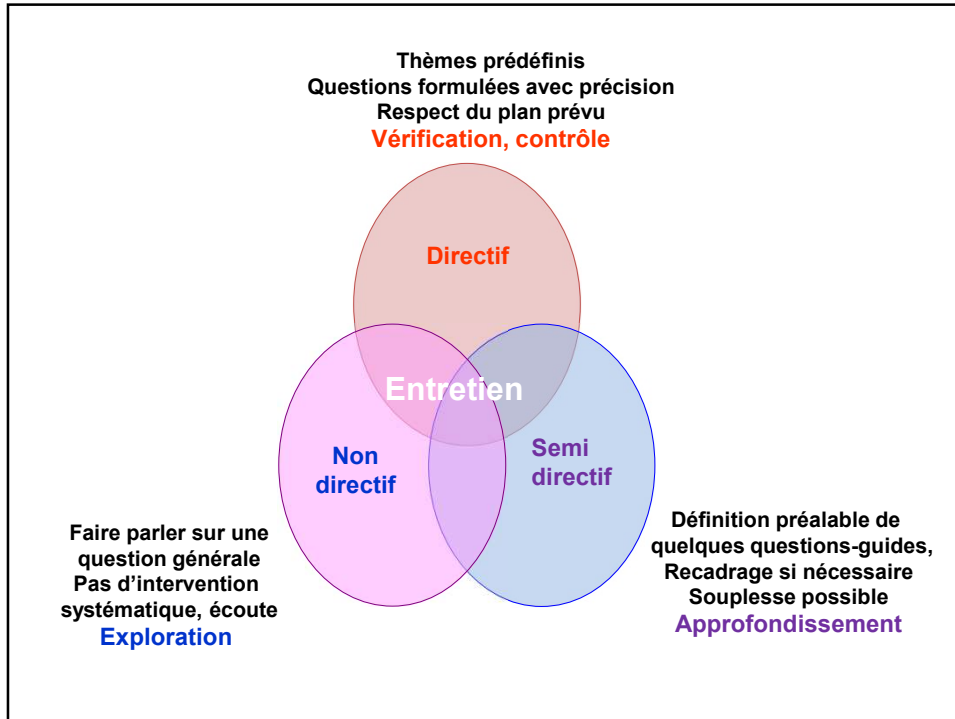
.....

- **Semi directif : Q. semi fermées/ouvertes**
 - Questions imposant un choix entre plusieurs réponses prédéfinies (type listing)
 - Systèmes divers : choix unique, choix multiples close, choix multiples ouverte (*Autres...*)

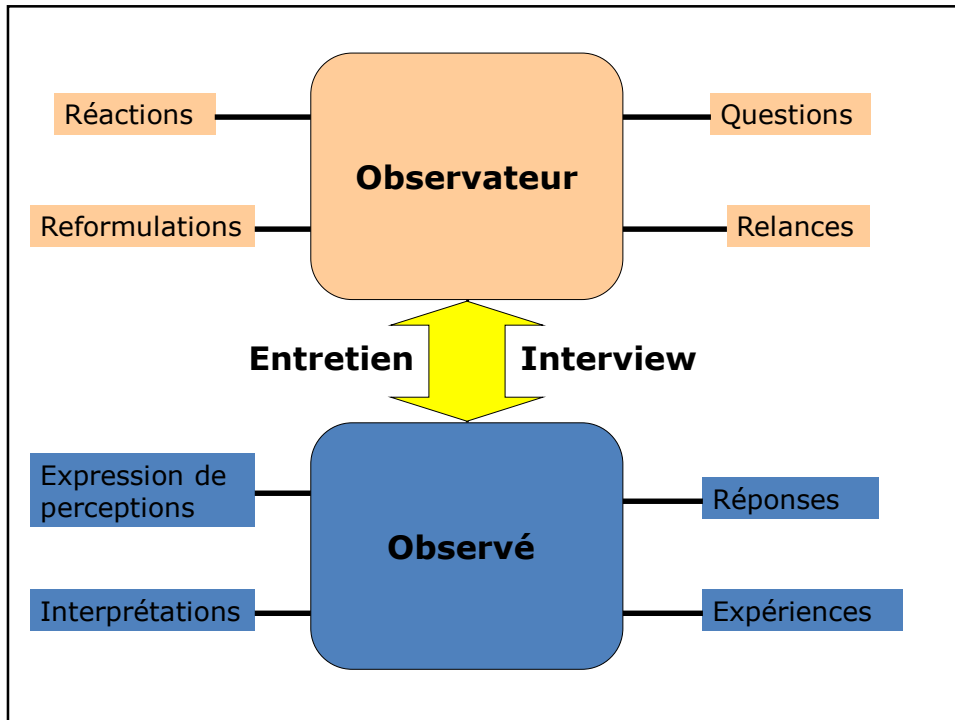
Quelle est votre loisir préféré parmi le 4 activités suivantes ?

<input type="checkbox"/> lecture	<input type="checkbox"/> musique	<input type="checkbox"/> sport	<input type="checkbox"/> sorties
----------------------------------	----------------------------------	--------------------------------	----------------------------------

44



45



46

Exercice de reformulation

1. Est-elle une personne facile ?
2. Proteste-t-elle souvent contre les règles en vigueur ?
3. Vous sentez-vous parfois limité face à elle dans vos interventions ?
4. Avez-vous un bon contact avec cette personne ?
5. En tant qu'intervenant-e, vous arrive-t-il parfois de perdre patience avec cette personne ?
6. Lorsqu'elle est agressive, frappe-t-elle ses pairs ?
7. Est-ce que cette personne peut être agréable avec ses pairs ?
8. Participe-t-elle volontiers aux activités proposées ?

47

Conclusions

- Comme tous les outils, ceux d'observation sont réducteurs et partiels
- Ils sont le résultat de multiples choix : objet et finalité de l'observation, contexte, degré de formalisation, etc.
- Tout outil d'observation est appelé à évoluer, à être modifié en fonction des situations à observer : il n'est jamais définitif
- Il facilite la compréhension et l'interprétation des phénomènes sans pour autant garantir une objectivité totale

48

Conclusions

- Possibilité / nécessité de mobiliser plusieurs outils
- Prendre conscience des enjeux de pouvoir à l'œuvre :
 - Pouvoir de l'observateur sur l'observé et vice versa
 - Pouvoir de celui qui utilise les observations (*à quels fins ?*)
- Précautions :
 - Enjeux éthiques de l'observation
 - Se référer continuellement aux objectifs définis
 - Mettre en place des mécanismes de contrôle et de vérification

49

Exercice en groupe

- Créer un outil d'observation
 - - Grille d'observation
 - - Journal de bord
- Visionner le film avec l'outil
- Mettre en commun les observations

50

Références

- Arborio A-M ; Fournier P. (2015). *L'observation direct*. Paris : Armand Colin Editeur
- Berthiaume D. (2004). *L'observation de l'enfant en milieu éducatif*. Montréal : Gaëtan morin éditeur. Chenelière éducation.
- Danancier J. (2011). *Le projet individualisé dans l'accompagnement éducatif. Rocs : Référentiel d'observation des compétences sociales*. Paris : Dunod
- De Ketele J-M. (1987). *Observer pour éduquer*. Berne : Editions Peter Lang SA
- De Ketele J-M ; Postic M. (1988). *Observer les situations éducatives*. Paris : Presses Universitaires de France
- De Ketele J-M ; Roegiers X. (1993). *Méthodologie du recueil d'informations. Fondements des méthodes d'observations, de questionnaires, d'interviews et d'études de documents*. Bruxelles : De Boeck Université
- De Robertis C. (2014). *Méthodologie de l'intervention en travail social*. Paris : Bayard
- Kochmann F. (2003). *Mieux vivre avec un enfant hyperactif*. Ed. Arnaud-Franel
- Kohn R.C. ; Nègre P. (2003). *Les voies de l'observation. Repères pour les pratiques de recherche en sciences humaines*. Paris : L'Harmattan
- Landry M. (2006). *Processus clinique en éducation spécialisée*. Québec : Les Editions Sain Martin.
- Pardinielli J-L ; Fernandez L. (2007). *L'observation clinique et l'étude de cas*. Paris : Armand Colin Editeur
- Sauvayre R. (2013). *Les méthodes de l'entretien en sciences sociales*. Paris : Dunod
- Stroobants M. (2010). *Sociologie du travail*. Paris : Armand Colin Editeur