



Guide d'observation

Ceci est le guide de :

Les rôles et postures (interchangeables)



L'observateur

Observer et prendre de la hauteur.



Le reporter

Contextualiser et documenter.

Ce que vous faites :

- Observer les pratiques, les lieux et les liens avec les objectifs globaux de la démarche.
- Faire une prise de note globale.
- Essayer de comprendre le « pourquoi » des observations faites.
- Interroger ce qui semble évident.
- Mener les entretiens informels

Ce que vous faites :

- Observer et photographier l'environnement, les indices croisés, les traces d'actions existantes, etc, apportant des informations sur le sujet que ce soit sur les lieux d'immersion ou durant les trajets entre les entretiens.
- Observer les pratiques, les lieux et les liens avec les objectifs globaux de la démarche.
- Récupérer de la documentation si nécessaire

Check-list des éléments à observer

Espace, zone observée

Où sommes-nous ?

Les personnes (distinguer agents et usagers)

Qui est présent ?

Les actions, les gestes

Que font les personnes ?

Quels sont les gestes réalisés ?

Les interactions et paroles

Qui parle avec qui ?

Quels types d'échanges ont-ils ?

Que disent les personnes ?

Les objets et documents

Quels objets sont apportés par les usagers ?

Quels objets, outils utilisent les agents ?

Les déplacements dans l'espace

Repérer les espaces utilisés, non utilisés ? Pourquoi ?

Quels sont les parcours des agents / des usagers ?

Mobilier

Quels usages du mobilier de l'EMS par les agents/par les usagers ?

Retour subjectif sur l'ensemble de ces éléments

Qu'est-ce qui me surprend ?

Qu'est-ce qui me plaît ?

Qu'est-ce qui me déplaît ?

Entretien informel – les questions à la volée !

Bonjour, nous travaillons à l'Eurométropole, nous essayons de comprendre comment les personnes sont accueillies au centre administratif. Votre expérience et votre avis nous intéressent. Est-ce que vous 3 minutes pour quelques questions.

(Choisissez 3-4 questions clés, et continuez si votre interlocuteur a du temps)

Vous vous rendez au centre administratif pour quelles raisons ?

Êtes-vous déjà venu ? Si oui, pour quelles raisons ?

Par quels espaces êtes-vous passé ? Lesquels selon vous fonctionnent bien ? Lesquels ne fonctionnent pas ? Pour quelles raisons ?

Quelles personnes avez-vous rencontrées ?

Est-ce que vous avez dû accomplir des démarches avant de venir ?

Si vous deviez améliorer une chose dans l'expérience que vous avez eue, ce serait quoi ?

