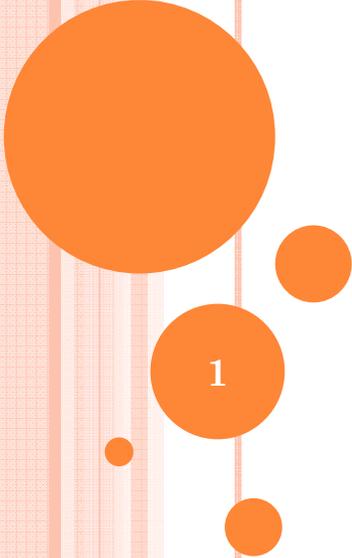


Les Outils d'enquête

UE 3.4 S4 C8

Promotion 2011-2014



1

INTRODUCTION

- ❖ UE 1.2 S3 : Enquête de Santé Publique
 - ❖ Place des outils dans la recherche,
 - ❖ Choix des outils d'enquête,
 - ❖ Les préalables à l'enquête,
 - ❖ Le questionnaire : construction de la grille, déroulement de l'enquête, dépouillement, présentation des résultats.

- ❖ Aujourd'hui, nous allons aborder d'autres outils d'enquête tels que l'entretien, l'observation, l'analyse de documents et les échelles d'attitudes.

PLAN DU COURS

❖ Généralités

❖ 1. L'ENTRETIEN

- A – Types d'entretien
- B – Règles de rédaction du guide d'entretien
- C – Conduites de l'entretien
- D - Difficultés et limites
- E – Dépouillement des résultats d'entretien
- F - Présentation des résultats bruts

❖ 2. L'OBSERVATION

- A - Types d'observations
- B - Règles de construction de la grille d'observation
- C - Aspects pratiques
- D – Avantages
- E - Difficultés et limites
- F - Dépouillement
- G - Présentation des résultats bruts

❖ 3. L'ANALYSE DE DOCUMENTS

❖ 4. LES ECHELLES D'ATTITUDE

- **A – L'échelle de BOGARDUS ou échelle de distance sociale**
- **B - L'échelle de LICKERT ou méthode de classement additionné**
- **C - L'échelle de différenciation sémantique d'OSGOOD**
- **D – Echelle numérique**
- **E - Dépouillement et présentation des résultats bruts**

❖ CONCLUSION

Généralités

- ❖ La qualité d'une recherche dépend en grande partie de la pertinence et de la fiabilité des informations sur laquelle elle s'appuie.
- ❖ Deux types d'informations :
 - Celles issues de la littérature et des revues professionnelles de référence
 - Celles issues des rencontres avec les professionnels
- ❖ Le choix de la méthode va dépendre de l'objectif de l'étude et de son contexte

QUEL OUTIL ? POUR QUEL OBJECTIF ?

QUALITATIVE

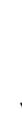
- Centrée sur la personne
- Échantillon limité
- Informations nombreuses, nuancées
- Réponses riches, complexes
(ex : valeurs qui sous-tendent la constatation),
- Analyse qualitative : analyse de contenu
- Regroupement des réponses par des proportions (ex : 3 personnes sur 10)



ENTRETIEN

QUANTITATIVE

- Centrée sur le problème
- Échantillon large
- Informations plus limitées, peu nuancées
- Réponses courtes, schématiques
(ex : constatation), contenu latent
contenu manifeste
- Analyse quantitative : analyse statistique
- Regroupement des réponses par des fréquences, des moyennes,



QUESTIONNAIRE

**- OBSERVATION -
- ECHELLES D'ATTITUDES -
- ANALYSE DE DOCUMENTS -**

PLAN

❖ 1. L'ENTRETIEN

- ❖ **A – Types d'entretien**
- ❖ **B – Règles de rédaction du guide d'entretien**
- ❖ **C – Conduites de l'entretien**
- ❖ **D - Difficultés et limites**
- ❖ **E – Dépouillement des résultats d'entretien**
- ❖ **F - Présentation des résultats bruts**

1. L'ENTRETIEN

- ❖ L'entretien est un face à face entre deux personnes au cours duquel l'une transmet oralement à l'autre des informations.
- ❖ Les entretiens d'enquête ou de recherche se déroulent différemment d'un entretien d'accueil ou d'un entretien infirmier dans le cadre de la relation d'aide.
- ❖ Différences :
 - Buts recherchés
 - Positionnement des deux personnes

1. L'ENTRETIEN

- ❖ Entretien de recherche : procédé d'investigation scientifique ayant pour objet de recueillir oralement des informations sur un thème de recherche déterminé.
- ❖ Elaboration préalable d'un « guide d'entretien » qui précise l'ensemble des points abordés.
- ❖ Peut être utilisé à différentes étapes

LES ENTRETIENS EXPLORATOIRES

- ❖ Phase de problématisation, d'exploration
- ❖ Aident à :
 - ❖ cerner la problématique de recherche,
 - ❖ mettre en évidence des aspects du phénomène étudié que le chercheur n'avait pas envisagé.
- ❖ Les entretiens exploratoires permettent :
 - ❖ de mettre à jour les stéréotypes et les idées préconçues plus ou moins conscientes du chercheur sur le thème étudié et par conséquent de les traiter comme tels.
- ❖ Ils vont :
 - ❖ favoriser l'émergence d'idées nouvelles, d'hypothèses de travail
 - ❖ orienter le chercheur vers l'élaboration d'une question de recherche.

LES ENTRETIENS EXPLORATOIRES

- ❖ Ils seront menés auprès de la population concernée par la recherche et conduiront à des résultats présentés.
- ❖ Ces résultats seront confrontés aux informations issues de la littérature, que l'on nomme cadre de référence et analysés pour conduire à la question de recherche ou à l'hypothèse de la recherche.

LES ENTRETIENS DE RECHERCHE

- ❖ Ils ont comme objectif de répondre à la question de recherche et/ou de vérifier l'hypothèse de recherche.
- ❖ Ils sont donc menés après la formalisation de celles-ci.
- ❖ Le mémoire de fin d'études demandé pour valider les U.E. 3.4 S6 et 5.6 S6 ne prévoit pas de requérir à des entretiens de recherche.

A – TYPES D'ENTRETIEN

➤ L'entretien libre

L'entretien libre est peu structuré.

- aborde un thème assez large
- n'utilise pas de questions préétablies
- laisse la parole à l'interlocuteur en s'abstenant d'intervenir pour réorienter l'entretien.

❖ Cela peut convenir par exemple aux enquêtes relatives aux récits d'expérience non orientées, destinées à analyser en profondeur et en détail des expériences professionnelles.

➤ L'entretien dirigé

- L'entretien dirigé, très structuré, présente des ressemblances avec le questionnaire, à la différence que les réponses seront libres, non préformées, donnant lieu à des développements plus ou moins longs.

➤ L'entretien semi-dirigé

(le plus fréquemment utilisé en Sciences Humaines et Sociales)

- L'entretien semi-dirigé est partiellement structuré.
- L'enquêteur prévoit quelques questions (10 maximum) à poser en guise de points de repère.
 - Elles seront utilisées pour conduire ou réorienter l'entretien sur les thèmes prévus à l'avance.
 - Elles seront présentées dans un ordre pouvant varier selon les individus interrogés, en fonction du déroulement de l'entretien.
- Toutefois, il est important de respecter l'ordre des questions car le sens des réponses risque d'être modifié au même titre que l'effet de halo dans le questionnaire (cf. questionnaire).

B – RÈGLES DE RÉDACTION DU GUIDE D'ENTRETIEN

Limiter le nombre de questions, durée maximale = une heure.

Concernant la rédaction du guide d'entretien, trois points sont à noter :

➤ Rédiger des questions intelligibles

Elles se construisent à partir d'un outil appelé modèle d'analyse.

Il faut veiller :

- ❖ au vocabulaire (prendre en compte le niveau de connaissance du répondant)
- ❖ à la forme grammaticale (phrases claires, simples, précises, concises, afin que leur compréhension orale soit facilitée, ouvertes en majorité)
- ❖ au contenu (une seule idée par question sans ambiguïté)

➤ Eviter d'orienter les questions

En particulier, il faut éviter :

- ❖ de suggérer la réponse (ex : ne pensez-vous pas que.. , quelles difficultés avez-vous...?)
- ❖ d'utiliser des mots chargés émotionnellement (ex : cela vous semble-t-il pénible, douloureux...)
- ❖ de poser une question directe sur des points délicats (privilégier une ou plusieurs questions indirectes)
ex : pourquoi procédez-vous de telle façon ?
- ❖ de mettre le sujet dans une situation socialement inacceptable, voire illégale (ex : que pensez-vous de l'euthanasie ?)

Dans tous les cas, ne pas utiliser la forme négative pour poser la question.

➤ Enchaîner les questions logiquement

Il est conseillé :

- ❖ de ne pas changer brusquement de thème ;
- ❖ de poser les questions en respectant une progression logique (ordre chronologique, géographique, de complexité croissante, etc...)
- ❖ de prévoir, dans le cadre de questions relativement informelles, des relances, c'est-à-dire des propositions pour amorcer ou réamorcer le dialogue avec la personne
- ❖ d'inclure des questions d'identification, si nécessaire, en début ou en fin d'entretien (âge, ancienneté, expérience...)

Tester le guide d'entretien avant le premier rendez-vous afin de corriger les éventuels biais.

EXEMPLE 1

- « *Le dossier de soins, témoin du rôle propre infirmier* ».
- 1 – Quels intérêts les écrits infirmiers dans le dossier de soins peuvent-ils avoir pour le patient ?
- 2 – Quels intérêts les écrits infirmiers dans le dossier de soins peuvent-ils avoir pour les infirmières ?
- 3 – En général, que pensez-vous des transmissions écrites ?

EXEMPLE 2

- « *L'exposition au sang chez le personnel soignant* »
 - 1 – Dans le travail quotidien, avez-vous le sentiment de prendre des risques face à l'exposition au sang ?
Si oui, lesquels ?
 - 2 – Quels éléments seraient susceptibles d'améliorer les situations décrites ?
 - 3 – Sur quels éléments agiriez-vous en priorité ?
 - 4 – Existe-t-il une organisation qui vous fait prendre des risques ?

C – CONDUITE DE L'ENTRETIEN

➤ Conditions matérielles de l'entretien

❖ **Le lieu :**

Calme, agréable, sans risquer d'être dérangé ou écouté

❖ **Le temps :**

Prendre rendez-vous avec la personne et lui indiquer la durée approximative de l'entretien.

❖ **La situation :**

Pas toujours favorable : parfois difficile de réaliser un entretien pourtant prévu (soignants indisponibles, événements imprévisibles, etc....)

L'enquêteur ayant alors à s'adapter à la situation rencontrée.

❖ Dans un tel contexte, le comportement non-verbal du sujet peut apporter des informations complémentaires et sont donc à observer.

➤ *Informations à donner avant l'entretien*

Il convient :

- ❖ d'expliquer à la personne interviewée quel est le thème de la recherche,
- ❖ d'indiquer l'objectif de l'entretien que vous avez sollicité,
- ❖ de préciser le cadre dans lequel est effectuée la recherche
- ❖ de préciser l'enjeu de la recherche

- ❖ d'indiquer comment et pourquoi la personne a été choisie (modalités d'échantillonnage, appartenance à un groupe professionnel, à un service particulier, etc.)
- ❖ de préciser qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses
- ❖ de garantir l'anonymat des réponses, lors du compte rendu écrit de la recherche
- ❖ de répondre aux éventuelles questions

➤ Mode de recueil de données

- ❖ prise de note ou dictaphone
- ❖ La prise de notes :
 - ❖ plus informelle que l'enregistrement, mais toujours plus ou moins sélective.
 - ❖ retentissement sur la qualité de l'écoute et de l'observation.
- ❖ L'enregistrement :
 - ❖ autorisation préalablement demandée à la personne interviewée. En cas de refus, son choix doit être respecté.
 - ❖ plus fidèle que la prise de notes, mais peut occasionner une gêne, voire un blocage chez certaines personnes
 - ❖ un temps important pour la retranscription. Il faut savoir qu'une heure d'enregistrement correspond à environ trois heures de transcription.
- ❖ La prise de note et l'enregistrement de l'entretien peuvent être associés. Dans ce cas, la prise de notes permet de retranscrire les silences et le comportement.

➤ Attitudes de l'interviewer

- ❖ La position de l'interviewer : position de demandeur.
- ❖ La politesse, le respect et la neutralité fondamentales.
- ❖ Accueillir les réponses de l'interviewé même si elles ne correspondent pas avec ce que l'on attend ou si elles ne s'accordent pas avec notre système de valeurs
- ❖ Aucune manifestation de désapprobation, qu'elle soit verbale ou non verbale ne doit laisser transparaître.

- ❖ **Avoir constamment à l'esprit l'objectif de sa recherche et ne pas hésiter à recentrer le répondant sur la question posée ou sur le thème abordé.**

- ❖ **La reformulation sera utilisée dès que l'enquêteur aura besoin de faire préciser les réponses apportées.**
- ❖ La capacité et l'attitude d'écoute doivent être présentes : lors d'un entretien, les personnes interrogées donnent de leur temps et de leur énergie, dans un exercice qui ne leur est pas familier.
- ❖ Les remerciements en fin d'entretien est une façon de valoriser leur participation à la recherche.

D – DIFFICULTÉS ET LIMITES

- ❖ Echantillon limité, donc résultats qualitatifs mais non représentatifs ;
- ❖ Difficultés liées à la technique d'entretien :
 - ❖ maîtrise de la technique délicate
 - ❖ des interactions verbales et non verbales s'instaurent entre les deux protagonistes ; la valeur de la communication dépendra de l'interviewer autant et sinon plus que de l'interviewé ;
- ❖ Biais possibles liés au contexte de l'entretien et aux protagonistes :
 - ❖ Le lieu peut ne pas mettre à l'aise la personne (hôpital, lieu de travail...)
 - ❖ Le temps dont on dispose est parfois trop court
 - ❖ Le moment de l'entretien, pourtant prévu d'avance, n'est pas toujours favorable (imprévis)

- ❖ Les protagonistes influencent, à leur insu, le déroulement de l'entretien :
 - **L'enquêté**, par :
 - ❖ Son expression verbale et non verbale
 - ❖ Son intérêt et son degré d'implication pour le thème de l'enquête
 - ❖ La déformation probable des souvenirs lorsqu'il se remémore un évènement
 - ❖ L'image qu'il souhaite donner à l'enquêteur
 - ❖ Son niveau d'information, de connaissance du problème

➤ **L'enquêteur, par :**

❖ Sa personnalité

❖ Son attitude générale

❖ Sa manière de mener l'entretien, plus ou moins directive

❖ Son degré d'implication pour le thème

❖ Coût élevé en temps :

- ❖ Présence de l'enquêteur nécessaire
- ❖ Durée des entretiens plus ou moins longue selon les individus
- ❖ Transcription des réponses et l'analyse consommatrices de temps

❖ Difficultés relatives au traitement des données :

- ❖ Sélection et formalisation des données : opération longue et parfois complexe.

E – DÉPOUILLEMENT DES RÉSULTATS D'ENTRETIEN

- ❖ Phase permettant de classer, trier, ordonner les éléments recueillis lors des entretiens et ce, au regard du modèle d'analyse.
- ❖ Le dépouillement nécessite une lecture (ou écoute) attentive et sélective du contenu des entretiens pour retrouver à partir de chaque question :
 - ❖ Les idées qui reviennent fréquemment, à mettre en regard des indicateurs (cf. modèle d'analyse) ;
 - ❖ Les mots, mais aussi les non-dits et les silences ;
 - ❖ Les critères étant identifiés comme significatifs pour l'analyse ultérieure, donc nécessite une sélection des informations.

- ❖ Pour dépouiller, utiliser un tableau regroupant les données à analyser.
- ❖ Les tableaux ou outils utilisés pour le dépouillement ne doivent pas apparaître dans le document final.
- ❖ Ils constituent des instruments de travail.
- ❖ Dans le document final, la présentation des résultats est attendue.

Exemple tableau dépouillement

Quels sont les facteurs qui interviennent pour que les soignants respectent totalement les recommandations concernant la friction hydro-alcoolique ?

Entretien n°	A	B	C	D	E	Résultats
Indicateur						
Utilisation et indications	Oui, soins invasifs et non invasifs	Oui, soins invasifs et non invasifs	Oui, seulement soins non invasifs	Oui, soins invasifs et non invasifs	FHA + LS, soins invasifs et non invasifs	5/5 utilisent FHA 1/5 + LS 3/5 soins invasifs et non invasifs 1/5 soins non invasifs seulement
Doses utilisées	1 pression ou 1 noix	1 pression ou creux de la main	Pas d'idée	1 pression ou une noix	2 pressions ou creux de la main	1/5 pas d'idée 3/5 = 1 pression Le creux de la main est associé à 1 pression pour 1 IDE et à 2 pressions pour 1 IDE
Procédure	Connue et respectée	Connue et respectée	Non connue	2 étapes sur 6 non faites dans l'urgence	Connue mais non respectée	
Action et point de vue	Enlève les germes Confiance en l'action	Bactéricide, confiance en l'action	Non connue mais utilise car efficacité prouvée	Antiseptique confiance en l'action	Désinfectant équivalent à LS Confiance en l'action	
Résultats : Tendance de l'entretien : ce qui en ressort						

F - PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

- ❖ Numéroté les questions
- ❖ Rappeler la question avant d'énoncer les résultats
- ❖ Possibilité de rédiger en faisant ressortir les idées communes aux différents interviewés
- ❖ **Ne pas faire ressortir l'entretien brut**

Exemple présentation résultats d'entretien

- A la 1^{ère} question « Quelles « techniques » de prélèvement utilisez-vous pour faire un prélèvement sanguin chez un enfant de 0 à 2 mois ? »
 - Sur 11 infirmières interrogées, toutes utilisent la « technique du goutte à goutte » pour ce type de prélèvement sanguin

- A la 2^{ème} question « Connaissez-vous d'autres techniques de prélèvement ? Si oui, lesquelles ? »
 - Sur 11 infirmières interrogées, 9 connaissent une technique de prélèvement différente
 - Parmi ces 9 infirmières, une d'entre elles fait référence au prélèvement à la seringue, 5 autres font référence au prélèvement sous vide c'est-à-dire ailette ayant un système s'adaptant au tube pédiatrique, et 3 infirmières font référence au prélèvement capillaire au pied.
 - Enfin, 2 d'entre elles ne connaissent pas du tout d'autre technique.

PLAN

❖ 2. L'OBSERVATION

- ❖ **A - Types d'observations**
- ❖ **B - Règles de construction de la grille d'observation**
- ❖ **C - Aspects pratiques**
- ❖ **D – Avantages**
- ❖ **E - Difficultés et limites**
- ❖ **F - Dépouillement**
- ❖ **G - Présentation des résultats bruts**

2. L'OBSERVATION

- ❖ Il s'agit d'observation directe, c'est-à-dire celle que le chercheur réalise lui-même en observant visuellement des comportements, des évènements, des environnements, etc....
- ❖ Observer n'est pas seulement regarder, c'est une vision organisée.

« Observer est un processus incluant l'attention volontaire et l'intelligence, orienté par un objectif terminal ou organisateur et dirigé sur un objet pour en recueillir des informations »

(J.M. de KETELE et X. ROEGIERS)

- ❖ Il est fréquent qu'une recherche nécessite l'utilisation de différentes méthodes d'investigation complémentaires les unes par rapport aux autres.
- ❖ L'observation ne s'utilise jamais seule.
- ❖ Toujours compléter, enrichir ou valider les résultats de l'observation directe d'un comportement par un questionnaire ou un entretien.

- ❖ L'observation peut être qualitative (comment ? = procédure)
 - ❖ Quand on se limite à une description (pratiques de soins)
 - ❖ Quand on étudie un phénomène complexe (organisation de travail)

- ❖ L'observation peut être quantitative (qui, quoi, quand, combien ?)
 - ❖ Quand on souhaite substituer des résultats à des impressions subjectives.

A - TYPES D'OBSERVATIONS

Les méthodes d'observation peuvent être plus ou moins structurées :

- ❖ Si la méthode est peu structurée, l'observation sera **non systématique**.
 - ❖ Consiste à accumuler de manière « sauvage » des informations qui génèreront une orientation, une idée de recherche.
- ❖ Si la méthode est structurée, l'observation sera **systématique**, c'est-à-dire orientée, répétable et destinée à recueillir des données « fiables ».
- ❖ Lors de l'observation non systématique, l'outil nécessaire sera peu élaboré, mais doit permettre de cibler l'objet d'observation.

- ❖ L'observation systématique, nécessite l'élaboration d'un outil de recueil de données : une grille d'observation détaillée.
- ❖ C'est une grille de lecture d'un phénomène observé. Elle permet de traduire un évènement, une situation, un processus susceptible d'étude objective, avec la possibilité de quantifier les faits examinés (ex : observation d'une pratique de soins).
- ❖ Ceci suppose que ces faits soient préalablement identifiés, nommés.

B - RÈGLES DE CONSTRUCTION DE LA GRILLE D'OBSERVATION

- ❖ Une grille d'observation établit de façon précise la liste des indicateurs.
- ❖ Ces points doivent être en relation directe avec les objectifs fixés par le chercheur.
- *Exemple 1* : Pour étudier l'accueil d'une personne par un soignant, on examinera le lieu de l'action, le temps consacré, l'attitude des protagonistes, l'information dispensée, la conformité aux normes éventuelles, etc.

Les données observées seront formalisées, c'est-à dire classées par rapport à un système d'indicateurs établis à l'avance.

		OUI	NON	NA	OBSERV.
1.a	L'infirmière rencontre le patient sans délai				
1.b	L'infirmière rencontre la famille présente				
1.c	L'infirmière délègue la rencontre				
2.a	L'infirmière se présente				
2.b	Elle nomme le médecin référent				
2.c	Elle nomme le cadre de santé				
3.	Elle montre de l'intérêt au patient				
3.a	Elle s'approche du patient				
3.b	Elle regarde le patient				

➤ **Exemple 2**

Lors d'un prélèvement sanguin, observation du respect des précautions standards.

- ***1- L'aiguille ayant servi à faire le prélèvement veineux :***

	OUI	NON
1-1 Est recapuchonnée		
1-2 Est désadaptée à la main		
1-3 Est désadaptée à l'aide d'une pince		
1-4 Est déposée directement dans le conteneur		
1-5 Est déposée dans le haricot de soins		
1-6 Est mise sur la protection		
1-7 Est déposée sur le chariot		
1-8 Est déposée à un autre endroit		

2 – La seringue montée ayant servi à faire le prélèvement veineux

	OUI	NON
2-1 Est évacuée directement dans le conteneur		
2-2 Est déposée dans le haricot de soins		
2-3 Est déposée sur la protection		
2-4 Est déposée sur le chariot		
2-5 Est déposée dans un autre endroit		

Important :

Numéroter les indicateurs et les items pour faciliter le dépouillement

Exemple 3

Utilisation du jeu comme outil de communication complémentaire à la relation d'aide en vue de l'acceptation du soin par l'enfant.

Relation d'aide			oui	non
Attitudes	Empathie	<ul style="list-style-type: none">-Langage compréhensible par l'enfant-Tonalité vocale douce, posée-Débit verbal lent, modéré		
	Congruence	<ul style="list-style-type: none">-Se met au niveau de l'enfant-Paroles/attitudes/posture		
	Respect	<ul style="list-style-type: none">-Toucher avec douceur-Regard posé, rassurant-Visage souriant-Visage détendu		

C - ASPECTS PRATIQUES

❖ *Avant l'observation*

- Informer (ou non) les personnes observées. Si le sujet se sait observé, son comportement peut être modifié négativement ou positivement.
- S'entraîner à utiliser la grille d'observation, à prendre des notes, à utiliser des signes ou des abréviations, si nécessaire.

❖ *Pendant l'observation*

- Noter précisément les conditions de l'observation : date, heure, durée, lieu, circonstances (température, éclairage, bruit...), modifications intervenues, etc...
- Etre attentif au contexte, aux situations
- Noter ce qui a été observé le plus objectivement possible, en remplissant la grille au fur et à mesure que se déroule l'action
- S'il s'avère difficile de prendre des notes en présence des personnes examinées, il est conseillé d'écrire immédiatement après l'observation ce que l'on a vu, entendu (risque de mémorisation sélective des informations après un certain temps).

❖ *Après l'observation*

- Relire les grilles et les compléter le cas échéant,
- Corriger certaines notes ou appréciations,
- Ajouter éventuellement des informations complémentaires avant que l'oubli ne s'installe.
- Une observation reconstituée de « mémoire » n'est pas fiable.
- Mettre en ordre les données recueillies.

D – AVANTAGES

- ❖ Les faits, les évènements sont saisis sur le vif, au moment où ils se produisent
- ❖ Les comportements sont plus authentiques que les paroles ou les écrits recueillis lors d'une enquête (écart entre ce qui est dit et ce qui est fait).
- ❖ D'où l'intérêt de compléter une observation par un entretien ou un questionnaire.
- ❖ La technique est facile à utiliser si l'observation est structurée par une grille et un mode d'emploi précis
- ❖ Le dépouillement des données est relativement simple et ne demande pas un travail excessif.

E - DIFFICULTÉS ET LIMITES

- ❖ Les difficultés de l'observation peuvent provenir de la technique elle-même, de l'observateur et enfin des sujets ou des situations observées.
- ❖ Parmi les difficultés concrètes et les limites de l'observation, les aspects suivants sont importants à prendre en compte :
 - Limitation de l'observation dans le temps et l'espace
 - Difficulté à se faire accepter comme observateur par la ou les personnes concernées : le sujet observé confronté à cette situation pourra manifester des réactions de défense par peur du jugement d'autrui, par crainte de se sentir évalué (comportement de « façade », attitude d'hostilité, d'évitement, d'anxiété, etc...)

- Difficultés relatives à la perception humaine :
 - la perception d'une situation par un observateur est source d'erreurs en elle-même (attention élective, influence du contexte, effet de halo d'une observation à l'autre ⇒ cf. questionnaire)
- Difficultés à observer un phénomène dans sa complexité :
 - l'observateur n'a qu'une vision limitée d'une situation alors que la réalité peut être complexe
- Difficultés liées aux interférences de l'observateur :
 - tout recueil d'informations comporte un certain degré d'inférence, c'est-à-dire le risque d'analyser avant la fin de l'observation.

Le but n'est pas de réduire au maximum les inférences, mais d'avoir conscience de leur existence afin de mieux les contrôler et de les utiliser dans l'analyse :

- Difficultés liées aux attentes des observateurs (effet Pygmalion) :
 - ce phénomène se manifeste pour un chercheur qui attend d'une observation certains types de résultats. Il a été en effet prouvé que le chercheur peut suggérer, à son insu, chez des sujets observés, un comportement qui va dans le sens attendu, en particulier vers la confirmation de ses présupposés.

- Difficultés liées à la modification de comportement des sujets observés par le fait de l'observation elle-même :
 - **Exemple** : effet mis en évidence lors d'une enquête destinée à évaluer l'impact des conditions de travail sur la productivité.
 - Les premières constatations montrèrent que de meilleures conditions de travail (en particulier, l'augmentation de l'intensité de l'éclairage) dans l'atelier-laboratoire où travaillaient des ouvrières, amélioraient la production, comme prévu.
 - La suite de l'étude apporta des résultats étonnants : le rendement a continué de croître bien que l'intensité lumineuse ait été stabilisée. Si celle-ci était progressivement diminuée, la productivité augmentait encore. Le chercheur a ainsi interprété cet effet comme le résultat d'un processus de groupe : les ouvrières, insérées dans un groupe spécifique, devenant sujets d'une expérience, régulièrement consultées, se sont senties considérées par la direction et les chercheurs. Il y a donc un résultat supplémentaire (inattendu) quand les sujets sont informés de leur participation à une situation expérimentale.
 - En conséquence, si l'observation directe peut modifier en partie le comportement des personnes observées, l'important est que le chercheur en soit conscient et en tienne compte lors de la discussion de ses résultats.
- Etude Elton MAYO – Western Electric Company - Chicago

F - DÉPOUILLEMENT

- ❖ Le but de cette opération est de quantifier les données.
- ❖ Procéder au dépouillement indicateur par indicateur en s'aidant d'un tableau tel que :

Observation n°	A	B	C	D	E	Résultats
Indicateur						
N°1 : moment d'utilisation de la FHA						
- Prise de poste	Oui	Non	Non	Non	Non	1/5
- Avant les soins	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	4/5
- A la fin du soin	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	4/5
N°2						
N°3						
N°....						
Résultats : Tendance du questionnaire : ce qui en ressort						

Numéroter les observations et les indicateurs

G - PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

- ❖ Si \leq à 100 observations : présentation des résultats bruts classés (tableau) + commentaires.
- ❖ Si $>$ à 100 observations : traduction en pourcentages.

Possibilité d'utiliser des graphiques pour rendre compte des résultats obtenus, au même titre que les questionnaires.

Exemples de présentation des résultats de l'observation :

➤ Exemple 1

- La prise en compte du développement psychomoteur dans les soins apportés aux prématurés.

Critère observé : la position du bébé

Unité Moment du soin Position bébé	Unité 1			Unité 2			Unité 3		
	Avant	Pdt	Après	Avant	Pdt	Après	Avant	Pdt	Après
Dorsale	3	2	2	1	0	1	5	1	4
Ventrale	0	0	1	2	1	2	0	0	0
Latérale	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Grenier	3	0	3	1	0	1	3	0	3
Grenouille écrasée	0	0	0	2	0	2	2	0	2

3. L'ANALYSE DE DOCUMENTS

Dans le cadre du Mémoire de Fin d'Études, il est possible de réaliser une enquête à partir de l'étude de documents professionnels :

- Le dossier de soins infirmiers (version papier ou informatique)
 - Transmissions écrites ciblées ou pas
 - Evaluation de la douleur
 - Recueil de données
 - Macro-cibles
- Les protocoles de soins
- Les procédures et recommandations

- ❖ L'intérêt de la recherche peut être alors, de s'intéresser à la manière dont est tenu le dossier de soins et/ou sont rédigées les transmissions écrites.
- ❖ Pour procéder à une étude de documents : établir une grille de lecture, au même titre qu'une grille d'observation, comportant les items que l'on souhaite retrouver au regard du modèle d'analyse.
- ❖ L'analyse de document peut se pratiquer seule, mais il est préférable de compléter les informations recueillies par un entretien.

❖ 4. LES ECHELLES D'ATTITUDE

- **A – L'échelle de BOGARDUS ou échelle de distance sociale**
- **B - L'échelle de LICKERT ou méthode de classement additionné**
- **C - L'échelle de différenciation sémantique d'OSGOOD**
- **D – Echelle numérique**
- **E - Dépouillement et présentation des résultats bruts**

4. LES ECHELLES D'ATTITUDE

- ❖ Outils spécifiques qui permettent d'analyser objectivement tout ce qui touche aux opinions, attitudes et comportements de personnes.
- ❖ Intéressantes car permettent de sortir du choix de réponse binaire, nécessairement sommaire.
- ❖ La majorité des échelles sont utilisées pour mesurer des variables psychologiques, cependant il en existe également pour ce qui concerne les variables physiologiques (douleur).

- ❖ Présentent certains intérêts au regard des outils de recherche les plus couramment utilisés
 - ❖ utilisation relativement simple,
 - ❖ Transférables
 - ❖ facilement reproductibles
 - ❖ moins longues à exploiter que les entretiens
 - ❖ plus précises car beaucoup plus ciblées que le questionnaire.
- ❖ Peuvent être associées à d'autres outils (ou utilisées seules).
- ❖ Il existe différentes échelles.

A – L'ÉCHELLE DE BOGARDUS OU ÉCHELLE DE DISTANCE SOCIALE

- ❖ Elle a été créée pour mesurer l'intensité des sentiments nationaux et préjugés raciaux, mais peut être adaptée à n'importe quel domaine.
- ❖ Des items sont hiérarchisés par ordre d'intensité et constituent l'échelle.
- ❖ Chaque item de cette échelle est assorti de points qui permettront de calculer un score pour chaque enquêté et de le situer dans l'échelle.

Exemple :

- *Mesure des attitudes du personnel soignant à l'égard des personnes alcooliques*
- Il convient de choisir et de hiérarchiser 5 items. Le score 5 est attribué à l'item qui reflète l'attitude la plus tolérante, le score 1 à l'attitude la moins tolérante.
- L'enquêté répond oui ou non à chaque item. Une réponse positive lui attribue le score de l'item. Une réponse négative = 0.
- Le total des scores obtenus aux réponses positives correspond à l'intensité de tolérance de l'enquêté. Le score maximum que l'on peut établir sur l'échelle est de 15 = attitude la plus tolérante. Le score minimum est de 0 = attitude la moins tolérante.

BOGARDUS

Score par item si réponse =oui	Items ou propositions
1	Je tolère d'être en présence d'un alcoolique
2	J'accepte d'avoir des relations occasionnelles avec un alcoolique
3	Je traite un alcoolique comme n'importe qui
4	J'accepte d'avoir un alcoolique comme ami
5	J'accepte qu'un alcoolique entre dans ma famille

Ce type d'échelle est simple à construire et à utiliser, mais sa validité dépend de la pertinence des items retenus.

B - L'ÉCHELLE DE LICKERT OU MÉTHODE DE CLASSEMENT ADDITIONNÉ

- Permet d'étudier la structuration des opinions entre elles.
- Très voisine de celle de Bogardus, elle repose sur la même construction d'items relatifs à un sujet.
- ❖ On demande à un enquêté de réagir à chaque item proposé en termes de plusieurs niveaux d'approbation ou de désapprobation. Chaque niveau est assorti d'un score qui est transformé en note pour faciliter le dépouillement.

Exemple 1 :

L'enquêté coche le niveau d'approbation



L'enquêteur le transforme en note

Niveau d'approbation	Score	Note
Tout à fait d'accord	+3	7
D'accord	+2	6
D'accord	+1	5
Sans avis	0	4
Léger désaccord	-1	3
Désaccord	-2	2
Absolument pas d'accord	-3	1

❖ **Le score de l'enquêté réside dans le total des notes relatives à chaque item**

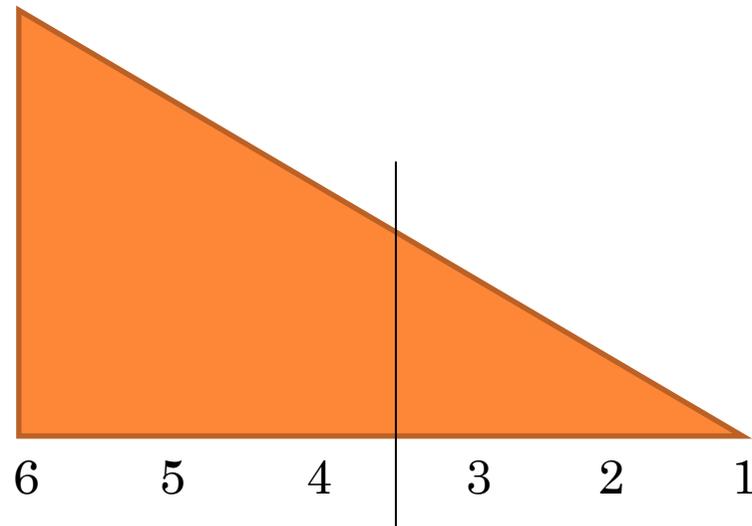
+3 +2 +1 0 -1 -2 -3

❖ **Inconvénients :**

C'est le sujet qui apprécie l'intensité de son attitude ce qui est source de subjectivité

C - L'ÉCHELLE DE DIFFÉRENCIATION SÉMANTIQUE D'OSGOOD

- Situe les actes et les attitudes dans deux pôles :
 - 1 positif et 1 négatif
- La notation part toujours du pôle positif de l'échelle le point le plus proche de ce pôle correspond toujours à la note 6.
(6 jugements de valeur chiffrés)
- Exemple : Les infirmiers du secteur X recevant les étudiants en stage



- Aident les étudiants.....
 Ont tendance à les laisser seuls
- Tiennent compte des objectifs.....
 éducationnels des étudiants

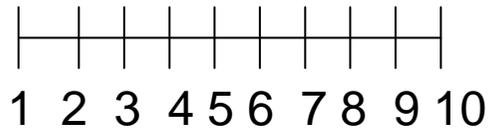
ne connaissent les objectifs éducationnels
- Participent à l'évaluation.....
 Des étudiants

Ne se sentent pas concernés par l'évaluation
- ❖ La valeur estimée de l'attitude envisagée détermine les termes des deux pôles.

D – ECHELLE NUMERIQUE

- ❖ Mesure des ressentis, des impressions
- ❖ **Exemple** : mesure des sensations des patients concernant leur plaie
- ❖ Entourez sur l'échelle suivante le chiffre correspondant à votre choix

1. Je pense constamment à ma plaie



Je ne pense pas du tout à ma plaie

2. C'est très déplaisant de regarder ma plaie



Ce n'est pas déplaisant de regarder ma plaie

3. Je suis très inquiet d'une éventuelle infection de ma plaie



Je ne suis pas inquiet d'une éventuelle infection de ma plaie

E - DÉPOUILLEMENT ET PRÉSENTATION DES RÉSULTATS BRUTS

- ❖ Concernant les échelles d'attitudes, la méthodologie de dépouillement et de présentation des résultats est la même que celle de l'observation et du questionnaire.

CONCLUSION

- ❖ Il est toujours utile de rappeler que le choix de l'outil d'enquête et la collecte de données doivent s'inscrire dans l'ensemble des objectifs et du dispositif méthodologique de la recherche.
- ❖ On ne choisit pas un outil parce qu'on a l'impression de mieux le maîtriser, mais parce qu'il va permettre de répondre au mieux aux objectifs posés.

CONCLUSION

- Quelle que soit la méthode de recueil d'informations choisie, il ne s'agit pas de chercher à obtenir à tout prix les réponses que l'on attend, il ne s'agit pas d'attendre des réponses qui iraient dans le sens de votre recherche mais il s'agit de rester ouvert aux réponses que les enquêtés vous donneront... même si elles ne vous plaisent pas !

