

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE

UNIVERSITE ABBES LAGHROUR KHENCHELA



Faculté des lettres et des langues étrangères

Département de littérature et de langue française

Ouvrage pédagogique

Outils de collecte de données : Comment faire le bon choix ?



Par : Dre. GHAMRI Sara

Dre. HASSANI Rima-Aida

Cours destinés aux étudiants de : Master 1 et II

Année académique 2022/2023

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES

RESUME.....	6
INTRODUCTION.....	9
1- Définition de l’outil de collecte de données.....	9
1.1 Type de données.....	10
A Les données quantitatives.....	10
B Les études qualitatives.....	10
1.2 Tableau récapitulatif entre méthode qualitative et quantitative.....	11
II Le questionnaire.....	13
II-1 Les étapes de l’élaboration d’un questionnaire.....	13
II-1-1 Définir l’objet de l’enquête.....	13
II-1-2 Définir les hypothèses de l’enquête.....	14
II-1-3 Déterminer la population cible.....	14
II-1-4 Déterminer l’échantillon.....	14
A L’échantillonnage représentatif.....	15
B L’échantillonnage aléatoire.....	14
II-1-5 Le projet du questionnaire.....	14
II-1-6 Le pré-test.....	15
II-1-7 La rédaction définitive du questionnaire.....	15
II-1-8 Le choix du mode d’administration.....	15
A Questionnaire en ligne ou direct	16
B Questionnaire en auto-administration.....	16
II-1-3 Le dépouillement et la transcription des réponses.....	16
II-1-10 L’analyse des résultats.....	16
II-2 Les types des questions dans le questionnaire.....	16
Questions ouvertes.....	16

a- Questions fermées.....	16
b- II-3 Avantages et limites du questionnaire.....	17
III. Sondage.....	20
III-1 Définition du sondage.....	20
III-2 Conception du sondage.....	20
III-3 Analyse des résultats du sondage.....	20
III-4 Avantages et limites du sondage.....	21
IV. L'observation.....	23
IV-1 Définition de l'observation.....	23
IV-2 L'objectif de l'observation.....	24
IV-3 Les types d'observation.....	24
IV-3-1 L'observation participante.....	24
IV-3-2 L'observation non-participante.....	25
IV-3-3 L'observation structurée ou systémique.....	25
IV-3-4 L'observation-non structuré.....	26
IV-4 Avantage et limites de l'observation.....	26
IV-5 L'observation, préparation et conseils.....	27
V. L'entretien.....	30
V-1 Définition de l'entretien.....	30
V-2 Les types d'entretien.....	30
V-2-1 L'entretien directif.....	30
V-2-2 L'entretien non-directif.....	31
V-2-3 L'entretien semi-directif.....	31
V-3 L'objectif de l'entretien.....	31
V-4 Avantages et limites de l'entretien.....	31
CONCLUSION GENERALE.....	33
BIBLIOGRAPHIE.....	36

- **Description de la matière**

Cours pédagogique

Département des Lettres et Langues étrangères

Master I et II

- **Description et objectifs du document pédagogique.**

De nombreux étudiants ont besoin de collecter des données pour construire la partie empirique de leur mémoire ou de leur thèse. C'est la partie la plus importante de l'étude !

Les données collectées permettent, après leur exploitation, d'apporter des réponses à l'enquêteur au niveau de sa problématique et de ses hypothèses.

Le document suivant présente la méthodologie à suivre pour collecter et exploiter des données informatives dans le cadre d'un travail académique.

Les outils de collecte de données sont des moyens ou des canaux permettant de recueillir les informations nécessaires pour répondre aux questions de l'évaluation ; ils peuvent s'appuyer sur des techniques qualitatives ou quantitatives, telles que l'entretien, L'observations, le questionnaire et le sondage.

Dans ce document pédagogique, nous allons partager avec vous quelques connaissances sur la collecte de données qui seront très utile aux étudiants de Master 1 et de Master 2 pour identifier les problèmes sur le terrain et mettre en œuvre les bonnes stratégies et politiques adaptées pour les résoudre.

Résumé :

Un mémoire de fin d'étude est un travail personnel que l'étudiant doit rédiger à la fin de son cursus universitaire. C'est un aboutissement dans lequel l'étudiant doit faire preuve de capacité de réflexion, de méthode et de professionnalisme et confirmer, à l'écrit, toutes ses compétences.

Opter pour un sujet et décider de l'approcher doit se faire selon une démarche rationnelle car c'est ce qui intéresse l'institution. A cet effet, aller sur le terrain nécessite que l'objet d'étude soit délimité ; dans ce cas l'étudiant sait déjà ce qu'il veut chercher d'ailleurs « *c'est au cœur du terrain que se forge la connaissance scientifique* ». L'enquête en didactique occupe une place prépondérante et participe activement à l'authenticité du travail mené. Seulement, cette opération suppose une bonne préparation et que vous soyez dotés (es) d'outils, de méthodes, de données et ce afin de recueillir un maximum d'information.

Dans ce travail, nous nous intéressons aux outils d'investigation ou de collecte de données qui sont un ensemble de moyens que l'étudiant exploite afin de récolter son corpus. Chaque outil doit apporter une ou des informations à l'étude qu'il souhaite mener. Parmi ces outils, nous citons le questionnaire, le sondage, l'observation et l'entretien et c'est ainsi que nous nous proposons non seulement de guider les masterants dans le choix du bon outil d'investigation en fonction du sujet, de la problématique et des hypothèses préalablement définis.

Mots-clés :

Outils d'investigation, choix pertinents, questionnaire, sondage, observation, entretien.

Data collection tools: how to make the right choice?

Abstract :

A dissertation is a personal work that the student must write at the end of his university course. It is an outcome in which the student must demonstrate the ability to think, method and professionalism and confirm, in writing, all his skills.

Opting for a subject and deciding to approach it must be done according to a rational approach because this is what interests the institution. To this end, going to the field requires that the object of study be delimited; in this case the student

already knows what he wants to look for “it is at the heart of the field that scientific knowledge is forged”. The didactic inquiry occupies a prominent place and actively contributes to the authenticity of the work carried out. Only, this operation supposes a good preparation and that you are equipped with tools, methods, data and this in order to collect a maximum of information.

In this work, we are interested in the tools of investigation or data collection which are a set of means that the student exploits in order to collect his corpus. Each tool must bring one or more infirmations to the study it wishes to conduct. Among these tools, we mention the questionnaire, the survey, the observation and the interview and it is in this way that we propose not only to guide the master students in the choice of the right tool of investigation according to the subject, the problems and hypotheses previously defined.

Key words :

Investigation tools, relevant choices, questionnaire, survey, observation, interview

INTRODUCTION

Introduction :

La collecte de données est une étape cruciale dans une étude empirique ou dans un travail de recherche. Les études empiriques peuvent être effectuées dans divers domaines, professionnels ou étudiants. Dans ces recherches, l'enquêté est appelé à récolter de nombreuses informations qui seront analysées et traitées dans une phase d'analyse et d'interprétation. Les données récoltées dans cette investigation serviront à confirmer ou à infirmer les hypothèses de départ ou de travail et ainsi répondre à une problématique relative au sujet de recherche.

La collecte de données peut être réalisée à l'aide de plusieurs techniques de recherche que nous tenterons d'expliquer et de développer dans ce minutieux travail. Notre objectif premier, est de réaliser une étude exhaustive des outils d'investigation qui peuvent aider le chercheur à comprendre le fait ou le sujet qu'il étudie. Nous aborderons également les avantages et les limites de chaque outil de collecte de données. Cela permettrait à un chercheur novice d'avoir plus d'information et ainsi, éviter toute recherche biaisée.

1-Définition de l'outil de collecte de données

Selon Spagnol « *La collecte de données est une phase de la recherche scientifique pour laquelle le chercheur doit définir la technique et/ou les outils qui seront utilisés principalement dans les recherches empiriques. Ils constituent des moyens de comprendre la perception et chercher des informations contenues dans le discours des sujets de recherche.* »¹ En effet, dans une enquête, quelle soit scientifique ou purement à des fins professionnelles, l'enquêté doit définir dès le départ la ou les techniques à utiliser pour mener à terme son étude ou sa recherche car seule, la collecte de données permet à l'enquêteur des réponses à ses hypothèses.

Les outils de collectes de données sont définis également comme « *l'approche systémique qui consiste à réunir et à mesurer des informations en provenance de sources variées, afin d'obtenir une vue complète et précise d'un domaine d'intérêt. La collecte des données permet à une personne ou à une entreprise de répondre à des questions pertinentes, d'évaluer des résultats et de mieux anticiper les probabilités et les tendances à venir* »²

¹ Spagnol CA. « *A trama de conflitos vivenciada pela equipe de enfermagem no contexto da instituição hospitalar: como explicitar seus "nós" ?* » [Thèse de santé publique]. Campinas (SP): Université d'Estadual de Campinas. Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva; 2006.

² <https://whatis.techtarget.com/fr/definition/collecte-de-donnees>

1-1 Type de données :

Dans un travail de recherche, l'enquêteur peut recourir plusieurs types d'étude de données. Une étude qualitative et quantitative. Chaque recherche et type de questions de recherche optera pour l'une des études ou voir les deux pour répondre au mieux à la question avec le meilleur niveau de preuve.

a- Les données quantitatives : Elles sont présentées sous forme numérique tels que les statistiques, les courbes et les pourcentages. « *L'étude quantitative sert à prouver ou démontrer des faits en quantifiant un phénomène.* »³

Dans cette étude le chercheur fait appel à deux outils d'investigation à savoir (le questionnaire et le sondage). « *Les résultats d'une étude s'expriment en données chiffrées et permettent de calculer des moyennes, compter la fréquence d'une certaine de réponses, diviser les données en pourcentage.* »⁴ En effet, le chercheur peut présenter ses résultats sous forme de graphique (courbes, diagrammes en bâton ou circulaire, aires empilées...etc.)

Exemple :

Sonder une population pour émettre un avis sur la satisfaction des transports en communs. Ce qu'il faudrait également savoir, c'est qu'une étude quantitative peut être accompagnée ou complétée par une étude qualitative.

b- Les études qualitatives : « Une étude qualitative s'appuie sur des impressions, opinions et avis pour recueillir des informations destinées à décrire un sujet plutôt qu'à le mesurer. »⁵ En effet, l'étude qualitative a pour objectif de comprendre et d'expliquer un phénomène, exemple, une étude comportementale, observation d'un phénomène...etc. C'est une méthode qui apporte à son chercheur plus de description et d'interprétation sur l'expérience menée.

Les outils de collectes de données utilisées dans cette étude sont principalement (l'observation et l'entretien).

« *Les résultats d'une étude qualitative se concentre sur des interprétations et leur signification. Ils sont en général exprimés avec*

³ Scribbr.fr/méthodologie/étude-qualitative-et-quantitative/.

⁴ Scribbr.fr/méthodologie/étude-qualitative-et-quantitative/.

⁵ [Surveymonkey.com/mp/quantitative-vs-qualitative-researche/](https://www.surveymonkey.com/mp/quantitative-vs-qualitative-research/)

des mots ». ⁶ En effet, les résultats obtenus ne sont guère mesurables statiquement, autrement dit, en terme de chiffres. L'interprétation de ce type d'étude doit être faite d'une manière subjective. Dans le cas contraire, l'interprétation sera erronée ou entachée de subjectivité.

Exemple :

Avoir des avis concernant le vaccin contre la Covid-19 (il s'agit d'interroger les personnes vaccinées et non vaccinées).

1-2 Tableau récapitulatif entre méthode qualitative et quantitative

Etude quantitative	Etude qualitative
<ul style="list-style-type: none"> - Données mesurées en termes de chiffre. - Données provenant de (sondage et questionnaire) - Données analysées à travers des graphiques (analyses statiques) - Se traduit par une recherche de faits. 	<ul style="list-style-type: none"> - Données mesurées en termes de mots (description verbales) - Données provenant de (entretien et observation, analyse de discours, recherche documentaire) - Données analysées à travers l'interprétation objective (codification inductive et déductive) - Répond à des questions de recherche en fonction

Tableau 1 : Méthode quantitative et qualitative.

Les données quantitatives permettent à l'enquêteur d'avoir une idée plus générale, autrement dit, une vision globale, alors que, les données qualitative sont plus particulières. Elles donnent plus de détails aux résultats.

Ces deux méthodes sont complémentaires. C'est-à-dire que l'étude quantitative peut être complétée d'une étude qualitative et vice-versa, donc, il est possible de les utiliser conjointement.

⁶ [Scribbr.fr/methodologie/etude-qualitative-et-quantitative/](https://www.scribbr.fr/methodologie/etude-qualitative-et-quantitative/).

Le Questionnaire

II- Le questionnaire

Le questionnaire est l'une des trois grandes méthodes pour recueil des données. Il est défini comme une technique quantifiable qui se présente sous la forme d'une série de questions posées. C'est un outil d'investigation qui est utilisé dans plusieurs domaines tels que (la sociologie, la psychologie, le marketing)

Selon **Vilatte, J.C**, le questionnaire est une méthode quantitative qui s'applique à un ensemble (échantillon) qui doit permettre des inférences statistiques.

Un outil qui correspond parfaitement à tout travail dans lequel vous envisagez d'inventorier des situations de communications, des difficultés liées à l'écrit ou à l'oral, les facteurs langagiers...etc.

Une des caractéristiques principale du questionnaire, réside dans le fait, qu'il est exclusivement collectif contrairement à l'entretien et à l'observation. Le questionnaire doit être administré à un public ou une population large car les résultats obtenus ne sont exploitables que si un grand nombre de personnes a été questionné.

Comme tout outils d'investigation, les différentes réponses obtenus auprès des enquêtés permettent de confirmer ou d'infirmer les hypothèses émises au départ, avant le passage sur le terrain.

Ghiglion distingue les objectifs suivants :

- a- *L'estimation* : il s'agit d'une collecte de données, d'une énumération de ces données. C'est la démarche la plus élémentaire dans le questionnaire. On ne cherche pas à comprendre les données, on cherche à les mettre à plat.
- b- *La description* : il s'agit de retirer des informations qui décrivent les phénomènes subjectifs qui sous tendent les phénomènes objectifs et d'expliquer, ainsi, les phénomènes objectifs, comme les motivations, les représentations et les opinions.
- c- *La vérification d'une hypothèse* : il s'agit ici d'une démarche déductive, le questionnaire devient un outil pour confirmer ou infirmer une hypothèse.

II-1 Les étapes de l'élaboration d'un questionnaire

II-1-1 Définir l'objet de l'enquête

A ce niveau, il s'agit de définir l'objet de l'enquête c'est-à-dire quel est le sujet de l'enquête ?

Exemple :

L'enquêteur cherche à savoir si les étudiants inscrits dans les cours intensifs sont ils satisfaits ou non de leur formation ?

II-1-2 Définir les hypothèses de l'enquête

A cette étape, l'enquêteur est appelé à rédiger clairement les hypothèses de son enquête qui seront confirmer ou infirmer à travers le questionnaire.

Exemple :

Êtes-vous satisfaits de votre formation ?

Hypothèse n° 01 : les étudiants sont peut être insatisfaits.

Hypothèse n° 02 : il y aurait des raisons objectives à l'égard de leur insatisfaction.

II-1-3 Déterminer la population cible

Selon l'article « *La phase empirique : comment construire un questionnaire de mémoire universitaire ?* » selon l'auteur, Scriptor, « *il est nécessaire de préciser les caractéristiques précises de la population interrogée. On peut également intégrer des critères d'inclusion ou d'exclusion. Les critères d'inclusion sont les caractéristiques que doivent détenir les sujets ciblés par l'enquêteur. Les critères d'exclusion sont les caractéristiques que ne pas posséder les personnes concernées par l'enquête.* »⁷ En effet, l'enquêteur doit dès le départ de son enquête préciser « *L'univers de l'enquête* » ou « *La population de l'enquête* ». Ce choix est étroitement lié aux objectifs et aux hypothèses de la recherche.

Exemple :

Etudier le comportement des enfants hyperactifs tout en excluant les adultes et les bébés. Ne garder que les enfants qui sont âgés de 3 à 10 ans.

⁷ Scriptor.fr/boite/formaliser/la-phase-empirique-comment-construire-un-questionnaire-de-memoire

II-1-4 Déterminer l'échantillon

« *L'échantillon regroupe l'ensemble des sujets qui seront interrogés dans le cadre de l'enquête. Il doit impérativement être représentatif de la population ciblée pour que les résultats de l'étude puissent être généralisés.* »⁸ En effet, l'échantillonnage est un élément important pour toute recherche et collecte de données.

Pour effectuer un échantillonnage, l'enquêteur peut opter pour plusieurs types d'échantillonnage: « *échantillonnage représentatif* » et « *échantillonnage aléatoire ou probabiliste* ».

a- L'échantillonnage représentatif : utilisé dans les études quantitatives. Il est souvent défini comme représentatif lorsqu'il a les mêmes caractéristiques que la population étudiée.

b- L'échantillonnage aléatoire : qui est déterminé à partir d'une procédure de tirage aléatoire statistique.

II-1-5 Le projet du questionnaire

C'est l'étape cruciale pour la rédaction du questionnaire. Il s'agira de définir les points à étudier qui vont être formulés sous forme d'items et qui figureront dans le questionnaire.

II-1-6 Le pré-test.

A ce niveau, l'enquêteur doit d'abord, tester son questionnaire en le soumettant à seulement quelques individus. Ce pré-test lui permettra dévaluer la qualité du questionnaire ainsi que la faisabilité et la compréhension de ce dernier.

Les retours des personnes interrogés « *Personnes pré-testés* » lui serviront d'éléments de correction, d'ajout ou de suppression afin de rendre son questionnaire plus intelligible.

II-1-7 La rédaction définitive du questionnaire

Le pré-test servira d'appui pour l'enquêteur afin de rédiger le questionnaire final. C'est ce produit final qui sera soumis aux enquêtés.

II-1-8 Le choix du mode d'administration

⁸ Scriptor.fr/boite/formaliser/la-phase-empirique-comment-construire-un-questionnaire-de-mémoire

Il existe deux façons de soumission du questionnaire :

- a- Questionnaire en ligne ou direct :** dans ce cas c'est l'enquêteur qui pose directement les questions soit en direct avec l'enquête ou par téléphone. Dans ce mode d'administration, l'enquêteur peut influencer les réponses des personnes interrogées.
- b- Questionnaire en auto-administration :** dans ce cas, l'enquêté répond lui-même aux questions.

II-1-3 Le dépouillement et la transcription des réponses

Après avoir administré le questionnaire, l'enquêteur procède au dépouillement des résultats afin d'être analysé.

II-1-10 L'analyse des résultats

L'analyse des résultats peut se faire à l'aide « *d'outils d'analyse* ». Après la phase d'analyse, les données doivent être interprétés et mises en relation avec les différentes variables dans l'objectif de confirmer ou d'infirmer les hypothèses.

II-2 Les types des questions dans le questionnaire

c- Questions ouvertes : ce sont des questions qui nécessitent une réponse rédactionnelle.

Exemple : quels sont les difficultés rencontrées par l'enseignant en classe de FLE ?

d- Questions fermées

- *Réponse unique :* il s'agit de choisir une seule proposition parmi les deux réponses proposées.

Exemple : Les TICE sont-ils importants en FLE ?

- Oui
- Non

- *A choix multiples mais à réponses uniques (a/b/c/d/e) :* il s'agit de proposer plusieurs réponses mais l'enquêté ne doit choisir qu'une seule réponse parmi le panel de réponses proposé.

Exemple :

Les élèves ne savent pas rédiger car :

- a-** Ils sont mal formés
- b-** Ils manquent de motivation
- c-** Ils manquent de moyens linguistiques.

- *A choix multiples, à réponses multiples* : il s'agit de proposer plusieurs réponses et l'enquêté peut en choisir plusieurs parmi la batterie de réponses proposées.

➤ *Classement hiérarchique* :

Exemple :

Qu'est ce qui est important pour un apprenant en classe de FLE ?

- Savoir lire
- Savoir parler
- Savoir rédiger
- Savoir résoudre des exercices

Procéder au classement des propositions faites ; allant de la plus importante à la moins prioritaire.

➤ *Classement hiérarchique graduelle* :

Exemple :

Que pensez-vous de l'intégration des TICE en classe de 3^{ème} année primaire :

- Excellente idée
- Bonne idée
- Idée à revoir
- Mauvaise idée

L'enquêteur doit attribuer une note à des propositions pour ce type de questions.

II-3 Avantages et limites du questionnaire

Avantages	Limites
<ul style="list-style-type: none"> - Peu coûteux en énergie et en matériel - Accomplir une étude statistique. - Rapide à mener - Peu d'effort pour son administration : l'enquêteur peut le soumettre sans se déplacer 	<ul style="list-style-type: none"> - Impossible d'intervenir en cas d'incompréhension - N'étudie pas le problème en profondeur - Peu de contact avec les enquêtés - Peu de fiabilité - Réponses superficielles.

<ul style="list-style-type: none"> - Temps de réflexion plus long pour les enquêtés - Interroger un grand nombre de personnes. 	
--	--

Tableau 2 : Avantages et limites du questionnaire.

Conclusion intermédiaire :

Pour mener une étude quantitative, le sondage permet de récolter des données informatives. En mesurant l'avis ou le comportement d'un échantillon de personnes, le sondage est un outil utile pour apporter des éléments de réponses aux hypothèses de départ.

En quantifiant seulement des avis, celui-ci ne permet pas de creuser en profondeur les causes, ou l'explication, d'un phénomène.

LE SONDAGE

III- Le sondage :

III-1 Définition du sondage

Le sondage est une technique de collecte de données fortement exploitée dans une étude quantitative. Le sondage permet à l'enquêteur de poser une question générale à un échantillon représentatif en mettant en relief la manière dont les points de vue individuels se répartissent, autrement dit, « *Cette technique est utile pour questionner une population autour d'une grande question, la collecte de données, d'une opinion d'individus autour d'une question central peut permettre d'expliquer une situation, un phénomène, ou un fait* »⁹ En effet, Le sondage est un outil de mesure, il permet de mesurer : les comportements, les avis et les dispositions d'une population donnée.

Exemple :

- Que pensez-vous de l'apprentissage du français à travers les dessins animés chez les petits de moins de 10 ans
- Êtes-vous satisfaits quant à la qualité de l'enseignement que vous recevez en classe ?

Les réponses fournies à travers le sondage permettront à l'enquêteur une interprétation des résultats sous forme de statistiques.

III-2 Conception du sondage

Afin de concevoir un sondage, il faut avant tout prendre connaissance des caractéristiques des répondants (enquêtés) pour assurer la pertinence des questions « *les questions doivent être pertinentes, claire, accessible et facile à comprendre* »¹⁰ En effet, l'enquêteur doit également vérifier si les répondants ont les capacités nécessaires pour pouvoir répondre aux questions tels que la capacité de lecture, d'écriture...etc.

III-3 Analyse des résultats du sondage

Selon le site internet « *survey monkey* » l'analyse des résultats se fait en 4 étapes :

⁹ Scribrr.fr/méthodologie/collecte-de-données/

¹⁰ Ohrconca/fr/comptez-moi-collecte-de-données-relative-aux-droit-de-la-personnalité/-processus-de-collecte-de-données-six-étapes-vers-la-réussite

- a- La concertation sur les questions les plus importantes du sondage
- b- Le filtrage des résultats
- c- Le calcul des statistiques
- d- La formulation des conclusions

III-4 Avantages et limites du sondage

Avantages	Limites
<ul style="list-style-type: none"> - Le sondage peut mener une étude quantitative et qualitative - Le meilleur outil pour obtenir des données chiffrées - Rapide et facile à mener - Il peut être administré à grande ou à petite échelle - Son analyse est facile et simple car toutes les réponses sont sous forme de statistiques - Technique peu couteuse 	<ul style="list-style-type: none"> - Le sondage ne fournit pas une mesure exacte - La qualité et la fiabilité des données dépendent de facteurs comme le savoir-faire des personnes qui exécutent le sondage - L'échantillon n'est pas représentatif, il aura peu de valeur - Aucune nouvelle question n'est envisageable.

Tableau 3 : avantages et limite du sondage

Conclusion intermédiaire :

« Les données d'enquête par sondage sont des informations déclaratives recueillies auprès d'échantillons d'individus (Consommateurs, employés usagers) qui répondent à un certain nombre de critères d'inclusion dans l'enquête de manière à être représentatif de la population d'étude dite population parente. »¹¹

¹¹ Eva Delacroix, Alain Jobberrt, Elisa Monnot, Phillippe Joudan. (2021) « *La collecte des données quantitatives dans Marketing Research* ». PP 53-87

L'OBSERVATION

IV- L'observation

IV-1 Définition de l'observation

L'observation est une technique qui est utilisée dans les études quantitative. L'enquêteur en tant qu'observateur, peut recueillir les données observés, qu'elle soit verbales (Paroles) ou non verbales (gestes-comportements).

L'observation consiste à recueillir des informations sans poser de questions. En effet, l'observateur se contente d'observer un phénomène, une personne ou un comportement d'une manière générale sans intervenir.

Dans cette méthode, l'observateur tente à travers l'observation, de décrire un comportement ou un phénomène. Le chercheur doit être fidèle à la situation d'observation. Il doit rester neutre, c'est-à-dire ne prendre aucune position. Cette méthode est réputée de par sa subjectivité car l'observateur peut, sans le vouloir, ajouter son propre jugement aux données. Pour éviter toute subjectivité, le chercheur doit faire « *un rapport systématique.* »

Selon Arborio « *L'observation n'est pas réservée a priori au sociologue. D'autres professionnels (journaliste, documentaristes, médecins) observent, prennent des notes.* »¹² L'observation n'exige aucun autre instrument que le chercheur lui-même, ni mise en œuvre de techniques sophistiquées de traitement de données.

L'observation souvent identifiée à l'expression « *travail de terrain* », signifie « *une présence systématique et souvent prolongées sur les lieux même de l'enquête au sein du groupe social étudié* »¹³. Elle consiste donc à prendre note, enregistrer et interpréter les données et faits observés tout en leur restant fidèle, et s'efforcer de ne pas les modifier. En effet, « *Tout ce qui est observé, est sélectionné pour être enregistré, doit être clairement décrit dans toute la richesse du détail, avec tous les propos mot à mot et tous les aspects concevables du contexte précisés avec soin et justesse* »¹⁴ Junker (1960 :18)

A cet effet, Bunge définit l'observation comme : « *une perception préméditée et éclairée : préméditée ou délibérée car elle est faite dans un but*

¹² Anne Marie Arborio. « *L'observation directe en sociologie : quelques réflexions méthodologiques à propos de travaux de recherches sur le terrain hospitalier.* ». Dans recherche en soins infirmiers 2007/ n°90. PP26-34

¹³ Peretz Henri (2004). « *Les méthodes en sociologie, l'observation* ». Repère, la découverte p3-10.

¹⁴ Junker, Buford H (1960). « *Field work. An introduction to the social science.* ». Chicago. P12

*bien défini, éclairée car elle est guidée, d'une façon ou d'une autre, par un corps de connaissance. »*¹⁵

Il est vrai que les pratiques d'une classe exige, donc une activité d'investigation qui suscite des interrogations, tente d'éclairer les liens qui existent entre les éléments observés, et solde par leur analyse et interprétation.

IV-2 L'objectif de l'observation

La finalité de l'observation se situe dans la prise en compte de la multiplicité, l'hétérogénéité, et la diversité d'une classe qui est perçue comme microsme. En effet, observer doit nous amener à mesurer les pratiques en vigueur qu'elles relèvent soit, de la dimension didactique soit : de la dimension pédagogique. Selon J.P. Cuq « *L'observation de classe est une technique qui se pratique régulièrement, dans le cursus de formation d'enseignement, pour comprendre ce qui se passe exactement dans une situation réelle d'enseignement et apprentissage d'une langue et de sa culture.* »¹⁶

L'observation de terrain recueille à son tour confirme des données collectés par le lien d'autres outils d'investigations tel que : le questionnaire.

Exemple :

Observer la manière dont se fait l'enseignement et l'apprentissage du français chez les élèves du moyens (4AP).

Selon J.P Cuq « *L'observation peut être limitée soit aux manières d'être et de faire de l'enseignant soit aux manières d'être et de faire des apprenants.* »¹⁷

IV-3 Les types d'observation :

IV-3-1 L'observation participante : dans ce type d'observation, l'enquêteur fait partie du « *cadre/contexte d'observation* ». Il peut à n'importe quel moment intervenir pour interagir avec le public étudié (observés) pour par exemple poser des questions.

¹⁵ Bunge, M. (1984). « *L'observation. In L'observation* ». Neuchâtel-Paris, Delachaux et Niestlé. PP 47

¹⁶ CUQ, Jean-Pierre (2014). « Temps, espace et savoirs en didactique du FLE ». Intercâmbio. 2^a série. Vol 7. PP 6-20

¹⁷ CUQ, Jean-Pierre (2014). « Temps, espace et savoirs en didactique du FLE ». Intercâmbio. 2^a série. Vol 7. PP 6-20

Selon Bogdan et Taylor « *Le terme d'observation participe se définit davantage comme une enquête à travers des échanges verbaux et non verbaux entre le sujet et spécialiste.* »¹⁸

L'observation est comme présent dans l'étude. Impliqué physiquement dans le contexte d'observation.

Selon Junker 1960 : « *Il ya trois type d'implication pour un observateur dans une situation, l'observateur participante périphérique, observation participante active, observation participante complète.* »¹⁹ Dans chaque type d'observation, le rôle de l'observation change ainsi que des liens qu'il entretient avec les personnes observées.

Exemple :

Observer les élèves hyper-actifs au sein des classes de 3^{ème} année primaire. (L'observation peut se faire ici par un psychologue scolaire), il peut à chaque fois intervenir puisqu'il est dans le domaine.

IV-3-2 L'observation non-participante : Dans l'observation non-participante, l'observateur ne fait pas partie du contexte d'observation. Les personnes observé ne voient pas voir l'observateur ou le voit mais sans participer.

Selon Berthiaume « *L'intervenant peut être présent et peut observer sans intervenir alors que sa participation n'est pas jugée nécessaire.* »²⁰ Dans ce type d'observation, la dissimulation ou la non-participation de l'auteur permet de ne pas influencer le comportement des personnes observées.

Exemple :

Observateur d'un inspecteur des écoles primaires lors d'une séance d'apprentissage au sein d'une classe.

IV-3-3 L'observation structurée ou systématique:

Selon Scribbr « *L'observation structurée ou systématique, comporte des règles clairement définies et formulées en amont pour mener l'observation.* »²¹.

¹⁸ Bogdan, R. Taylor, S.J. (1975). « *Introduction to qualitative research method : a phenomenological approach to the social sciences* ». New York : Wiley. P15

¹⁹ Junker, Buford H (1960). « *Field work. An introduction to the social science.* ». Chicago. P12

²⁰ Berthiaume D. (2004). « *L'observation de l'enfant en milieu éducatif.* ». Montréal G morin. P 93

²¹ Scribbr.fr/méthodologie/collecte-de-données/

Il ajoute que « *l'observation est utilisée lorsqu'il faut formuler un problème de façon précise. Cette observation sert à vérifier certaines hypothèses.* »²² Dans ce type d'observation des règles clairement définies avant l'enquête. Il s'agit de mettre en place une feuille de route (noter les faits importants, heure, durée, lieux...)

Chaque observateur doit être muni d'une feuille de route ou d'un « *cahier de bord* ». Cette méthode rend plus facile la comparaison et la catégorisation des observations faites, ce qui conduit à une conclusion facile et rapide à rédiger car tout est schématisé.

Le schéma d'observation nous permet de placer les observations dans certaines catégories que vous avez déterminées avant la collecte des données. Celui-ci est utile pour ne pas perdre le fil de votre observation. Comme un pense-bête, cet outil résume le cadre de l'observation : durée observation à réaliser, information à obtenir ou vérifier

Exemple :

Comment sont organisés les enseignements du département de français à l'université algérienne des étudiants inscrit en M2, Option didactique.

IV-3-4 L'observation-non structuré

L'observation non structurée permet d'observer tous les comportements de l'individu avec beaucoup de clarté. L'enquêteur note toutes les informations concernant le contexte et la personne concerné sans schéma d'observation. Il s'agit pour l'enquêteur de dresser « *un rapport détaillé* » de la séquence (la séance).

L'observation non structuré permet à l'enquêteur de dresser un rapport narratif sur le comportement observé. Or, le risque, de faire des interprétations erronées et non scientifique, est présent.

IV-4 Avantage et limites de l'observation

Types d'observation	Avantages	Limites
Observation participante	<ul style="list-style-type: none"> - Questions directes - Observation plus approfondie 	<ul style="list-style-type: none"> - L'influence de l'observation sur les personnes

²² Scribr.fr/méthodologie/collecte-de-données/

	<ul style="list-style-type: none"> - Réponses obtenues sur le chant - Entretien à tout moment - Compréhension plus facile - présence de relations et d'interactions 	<p>observées (les personnes peuvent changer de comportements)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Moins d'objectivité et plus de subjectivité.
Observation non-participante	<ul style="list-style-type: none"> - Etant dissimulé l'observateur peut analyser un phénomène sans influencer les enquêtés - Economie de temps - L'observateur ne gêne pas le déroulement de l'observation. 	<ul style="list-style-type: none"> - L'observation ne peut pas intervenir lors l'observation. - L'enquêteur peut ne pas noter un événement ou un comportement important. - Mauvaise interprétation du phénomène observé - moins de précision.
Observation non-structurée	<ul style="list-style-type: none"> - Enregistrement de tous les comportements observé. - La réalisation d'un rapport détaillé narratif de la situation observé. 	<ul style="list-style-type: none"> - Observation anarchique - Aucun plan préétabli qui sert de guide. - Interprétations erronées - L'observateur passe à coté d'éléments importants.
Observation structurée	<ul style="list-style-type: none"> - Plan établit avant 	<ul style="list-style-type: none"> - Moins de liberté

	l'enquête qui sert de guide - L'observation est structurée - Interprétation des résultats plus facile.	pour l'enquêteur - Blocage en situations qui ne figurent pas sur le plan de départ - Mauvaise gestion des imprévus
--	--	--

Tableau 4 : Avantage et limites de l'observation

IV-5 L'observation, préparation et conseils

- Définition du public à observer.
- Choix du type d'observation.
- Préparation de l'observation.
- Rédaction des grandes lignes du schéma d'observation.
- Préparation des outils d'aide à l'observation.

Conclusion intermédiaire

L'observateur détermine la dynamique d'une situation. Plusieurs phénomènes ne peuvent être étudiés que par le bien de l'observation, cette technique peut être agencée à d'autre outil d'investigation.

L'ENTRETIEN

V- L'entretien

V-1 Définition de l'entretien

Selon la définition du dictionnaire Larousse « *L'entretien est une conversation entre deux ou plusieurs personnes sur différents sujets. Les personnes peuvent être des amis, des membres de la famille ou autres.* »

Dans le cadre de notre étude, l'entretien est un outil de collecte de donnée. C'est une méthode d'investigation qualitative qui permet de collecter des données informatives. Dans cette méthode, l'enquêteur s'entretient avec les enquêtés en observant leur comportement et leurs attitudes. Selon L. Van Campenhoudt « *L'entretien permet l'analyse du sens que les acteurs donnent à leur systèmes de valeurs, leurs repères normatifs, leurs interprétations de situations conflictuelles ou non leur lecture de leur propre expérience.* »²³. En effet, l'enquêteur s'entretient avec des personnes qui ont une certaine connaissance sur le sujet. Ils peuvent également s'exprimer librement. Selon leur opinion, leurs modes de pensées et, à travers leur représentations mentales.

Un entretien se prépare avant le passage à l'action. En effet, l'enquêteur échafaude une batterie de questions qui vont être posées lors de l'entretien : comme tout autre méthode d'investigation et de collecte de donnée, l'enquêteur doit cibler le public à tester. Il doit s'assurer que les interrogés ont une certaine connaissance sur le sujet. A ce sujet, A. Anger déclare que « *le chercheur interroge telle personne parce que cette personne possède telle caractéristique, parce qu'elle appartient à telle couche sociale, parce qu'elle a connue tel type d'expérience* ». ²⁴

V-2 Les types d'entretien

V-2-1 L'entretien directif

Dans ce type d'entretien, l'enquêteur prépare ses questions avant la rencontre de l'interviewé. Cette technique ressemble à celui du questionnaire. Le chercheur pose les mêmes questions aux interviewés pour pouvoir effectuer une comparaison au sein d'un échantillon, autrement dit, « *le groupe corpus* ».

²³ Van Campenhoudt, quivy r. (2011) « *manuel de recherche en science sociales* » 4ème édition Dunod.P18

²⁴ Anger m (1999), « *Initiation pratique à la méthodologie des recherches* » casbah université.P36

Selon Blanchet et Gotman « *L'enquêteur laisse une petite large de manœuvre à l'enquêté à cause des limites que lui pose l'enquêteur, l'enquêté n'aura pas une grande liberté pour s'exprimer* ». ²⁵

V-2-2 L'entretien non-directif : dans ce type d'entretien les interviewés s'expriment en réponse à une question ouverte à partir du thème énoncé par l'enquêteur. Par conséquent, les questions ne sont pas posées directement. L'enquêté s'exprime librement. L'enquêteur dans ce cas, ne doit prendre aucune position, il doit rester neutre, à l'écoute, attentionné, ouvert et tolérant. Dans ce type d'entretien, l'intervieweur, peut intervenir seulement pour dire oui, continuez, ensuite...etc

V-2-3 L'entretien semi-directif : cette technique se situe au croisement de l'entretien directe et non-directif. La particularité de ce type d'entretien réside dans le fait, que l'interlocuteur peut donner son point de vue tout en donnant toute liberté d'expression à l'enquêté.

Selon Blanchet et Gotman « *le rôle de l'enquêteur dans ce type d'entretien est d'encourager l'interviewé à parler et donner d'avantage d'informations sur la thématique de sa recherche. Les questions posées dans ce type d'entretien sont relativement ouvertes. L'enquêteur doit les recentrer afin de ne pas perdre de vue l'objectif qu'il s'est fixé.* » ²⁶ En effet, dans cette technique d'investigation l'interviewé peut développer un « *discours détaillé* ».

V-3 L'objectif de l'entretien

- Analyser les représentations des enquêtés sur divers sujets tels (un fait ou une expérience vécu...etc.)
- Récolter des témoignages d'individu tout en respectant leur opinion.
- Faire émerger le système de valeur d'individu.

V-4 Avantages et limites de l'entretien

Types d'entretien	Avantages	Limites
Directif	<ul style="list-style-type: none"> - Facile à mener - Aucune 	-accès difficile aux représentations des

²⁵ Blanchet A, Gotman A (2010). « *L'entretien : l'enquête et ses méthodes* ». Paris : Armand colin. P12

²⁶ Blanchet A, Gotman A (2010). « *L'entretien : l'enquête et ses méthodes* ». Paris : Armand colin. P12

	improvisation de la part de l'enquêteur	enquêtés.
Non directif	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en évidence du récit de vie - Technique très accessible 	<ul style="list-style-type: none"> - La comparaison et l'analyse des résultats se fait difficilement - L'enquêteur abord le thème d'une manière générale
Semi-directif	<ul style="list-style-type: none"> - L'enquêteur peut intervenir librement - Plus de liberté à l'interviewé 	<ul style="list-style-type: none"> - Influence les réponses de l'enquêteur.

Tableau 5 : Avantages et limites de l'entretien

Conclusion intermédiaire :

Il est vrai que l'entretien est une technique fréquemment utilisé par les enquêteurs pour obtenir toute sorte d'informations mais il reste que les données relatives à des variable sont sujettes à des erreurs importantes, est cela, est due à de mauvaises interprétations.

CONCLUSION GENERALE

« De *bonnes données* sont essentielles pour prendre de *bonne décisions*.»²⁷ En effet, pour mener à bien une recherche, il est impératif pour l'enquêteur de s'outiller de bons outils, ainsi que, des méthodes de collecte de données les plus appropriés et les plus fiables.

Le chercheur dans la peur d'investigation doit choisir, sans hésiter, l'outil de collecte de données qui lui servira à confirmer ou à infirmer ses hypothèses, et cela, en fonction des objectifs qu'il s'est assignés d'atteindre.

Le chercheur doit également faire, en sorte, que l'outil de collecte de données, pour lequel il a opté doit lui permettre d'accomplir sa recherche et tirer des conclusions de la manière la plus simple et intelligible qu'elle soit.

En définitive, nous terminerons pas dire, qu'un bon chercheur est celui qui sait *identifier, définir, sélectionner, collecter, analyser et implémenter*.

²⁷ Chaac.tech/coralapp/fr/type-méthode et outils de collecte de données

BIBLIOGRAPHIE

OUVRAGES GÉNÉRAUX

- Anger m (1999), « *Initiation pratique à la méthodologie des recherches* » casbah université.P36
- Anne Marie Arborio. « *L'observation directe en sociologie : quelques réflexions méthodologiques à propos de travaux de recherches sur le terrain hospitalier.* ». Dans recherche en soins infirmiers 2007/ n°90. PP26-34
- Berthiaume D. (2004). « *L'observation de l'enfant en milieu éducatif.* ». Montréal G morin. P 93
- Bogdan, R. Taylor, S.J. (1975). « *Introduction to qualitative research method : a - phenomenological approach to the social sciences* ». New York : Wiley. P15
- Bogdan, R. Taylor, S.J. (1975). « *Introduction to qualitative research method : a phenomenological approach to the social sciences* ». New York : Wiley. P15
- Blanchet A, Gotman A (2010). « *L'entretien : l'enquête et ses méthodes* ». Paris : Armand colin. P12
- Bunge, M. (1984). « *L'observation. In L'observation* ». Neuchâtel-Paris, Delachaux et Niestlé. PP 47
- CUQ, Jean-Pierre (2014). « *Temps, espace et savoirs en didactique du FLE* ». Intercâmbio. 2^a série. Vol 7. PP 6-20
- Eva Delacroix, Alain Jobberrt, Elisa Monnot, Phillipe Joudan. (2021) « *La collecte des données quantitatives dans Marketing Research* ». PP 53-87
- Junker, Buford H (1960). « *Field work. An introduction to the social science.*». Chicago. P12
- Peretz Henri (2004). « *Les méthodes en sociologie, l'observation*». Repère, la découverte p3-10.
- Spagnol CA. « *A trama de conflitos vivenciada pela equipe de enfermagem no contexto da instituição hospitalar: como explicitar seus "nós" ?* » [Thèse de santé publique]. Campinas (SP):
- Van Campenhoudt, quivy r. (2011) « *manuel de recherche en science sociales* » 4ème édition Dunod.P18

SITOGRAFIE

- [Surveymonqey.com/mp/quantitative-vs-qualitative-research/](https://www.surveymonkey.com/mp/quantitative-vs-qualitative-research/)
- [Scribbr.fr/méthodologie/étude-qualitative-et-quantitative/](https://www.scribbr.fr/methodologie/etude-qualitative-et-quantitative/).

- Scriptor.fr/boite/formaliser/la-phase-empirique-comment-construire-un-questionnaire-de-mémoire
- Scribrr.fr/méthodologie/collecte-de-données/
- Ohrconca.fr/comptez-moi-collecte-de-données-relative-aux-droit-de-la-personnalité/-processus-de-collecte-de-données-six-étapes-vers-la-réussi
- Chaac.tech/coralapp/fr/type-méthode et outils de collecte de données