

Modes de recueil d'information : Un tableau comparatif

Sommaire :

- ✓ Tableau comparatif-----p. 2-3
- ✓ Pour aller plus loin -----p. 4

En bref...

Cette fiche vise à présenter les différentes modalités de recueil de l'information. Elle indique les avantages, inconvénients et les impacts sur le service de chaque pratique (exigences et contraintes). Elle dresse également des propositions d'utilisation des modes de recueil.

Dans de nombreuses situations professionnelles, pour ne pas dire toutes, le recueil d'information est une activité normale, voire obligée. Il permet de disposer des données nécessaires à la réalisation des actions.

Choisir les modes de recueil les plus appropriés et réalistes fait partie des préoccupations de tous ceux qui effectuent des études et conduisent des projets.

Par exemple, lors de mises en œuvre de démarches d'évaluation, telles que celles concernant :

- la satisfaction des participants à une action de formation,
 - les savoirs et savoir-faire acquis en formation,
 - un dispositif de formation,
 - les effets d'une formation sur les compétences mises en œuvre en situation professionnelle,
- divers modes de recueil d'information peuvent être utilisés.

A la suite de travaux et d'échanges sur l'évaluation, avec les Centres de Valorisation des Ressources Humaines (CVRH) de Clermont-Ferrand et de Mâcon, un tableau comparatif de différents modes de recueil d'information a été élaboré.

Pour chacun de ces modes, ont été définis des avantages et des inconvénients, ainsi que différentes exigences ou contraintes à prendre en compte pour un service.

Le tableau présenté ci-après peut constituer un « outil » synthétique, utile pour comparer les divers modes de recueil d'information.

Tableau comparatif de différents modes de recueil

Modalités	Avantages	Inconvénients	Exigences / Contraintes	Observations
Analyse des traces ou documentaire	<ul style="list-style-type: none"> - Information sur le contexte, l'organisation, les productions. - Vérification de l'évolution des productions. 	<ul style="list-style-type: none"> - Recueil des données parfois difficile ou incomplet. 	<ul style="list-style-type: none"> - Compétences nécessaires dans la recherche d'information et dans l'analyse de contenu (constitution de grilles d'analyse, distinction entre essentiel et accessoire, synthèse, etc.). 	<p><i>La plupart du temps, modalité associée à une autre modalité. Par exemple, c'est une modalité utile (sur l'interlocuteur, sur son contexte et son environnement d'action) avant un entretien et pour vérifier les dires (réalisation et évolution réelles de productions) pendant et après un entretien.</i></p>
Entretiens 1) individuel de face à face	<ul style="list-style-type: none"> - Adapté au recueil de données qualitatives. - Observation possible de l'expression non verbale et du milieu. - Vérification possible des affirmations sur pièces produites. 	<ul style="list-style-type: none"> - Possible incompatibilité entre intervieweur et interviewé, liée à la personnalité, au statut (crédibilité de l'intervieweur). - Impact sur l'écoute lié à la séduction ou à la répulsion. - De nombreux déplacements éventuels. 	<ul style="list-style-type: none"> - Compétences nécessaires pour la réalisation (grille d'entretien, prise de notes), l'exploitation (analyse de contenu, rédaction), le choix de l'échantillon, les techniques d'entretien. - Coûts relatifs aux déplacements. 	<p><i>Modalité adaptée pour l'évaluation des effets sur les pratiques professionnelles, mais demande davantage de moyens (temps d'agent, déplacements) que l'entretien téléphonique. L'opportunité de la présence d'agents en réunion à proximité peut être saisie pour limiter le nombre de déplacements.</i></p>
2) collectif	<ul style="list-style-type: none"> - Richesse liée aux interactions entre les membres du groupe (stimulation, variétés des points de vue, recueil d'éléments non prévus, expression de problèmes). - Permet d'éviter des déplacements 	<ul style="list-style-type: none"> - Influence du groupe et de leadership possible (expression influencée ou bridée de certains participants). - Inutile dans les cas d'analyse de parcours individuels différents. 	<ul style="list-style-type: none"> - Compétences nécessaires en animation de groupe (régulation des échanges, production du groupe vers l'objectif visé, facilitation de l'expression de tous), dans la prise de notes et la rédaction. 	<p><i>Peut être réalisé dans le cas où plusieurs personnes ont suivi le même parcours, les mêmes thèmes de formation.</i></p>
3) à distance (téléphonique, par visioconférence)	<ul style="list-style-type: none"> - Adapté au recueil de données qualitatives. - Ne nécessite pas de déplacements. 	<ul style="list-style-type: none"> - Absence d'observation du non verbal en entretien téléphonique (hormis le paralangage). - Pas de possibilité d'observation du milieu et de vérification directe de pièces produites. - Recueil centré sur les représentations. 	<ul style="list-style-type: none"> - Compétences nécessaires pour la réalisation (grille d'entretien, prise de notes), l'exploitation (analyse de contenu, rédaction), le choix de l'échantillon, les techniques d'entretien. - Coûts téléphoniques éventuels. - Bureaux individuels - Espace dédié à la visioconférence 	<p><i>Dans un contexte de moyens contraints, paraît la modalité la mieux adaptée. Toutefois, il peut être utile de coupler ces entretiens de face à face, en saisissant des opportunités comme la présence d'agents en réunion à proximité.</i></p>

Modalités	Avantages	Inconvénients	Exigences / Contraintes	Observations
Questionnaire	<ul style="list-style-type: none"> - Rapide à diffuser, notamment pour un questionnaire électronique. - Grand nombre possible de destinataires. - Ne nécessite pas de déplacements. 	<ul style="list-style-type: none"> - Peu adapté au recueil de données qualitatives. - Questionnaire papier ne convient pas pour un grand nombre de destinataires (exploitation longue). - L'excès de questions ouvertes entraîne un rejet possible de la part du « questionné » et une exploitation plus difficile. 	<ul style="list-style-type: none"> - Compétences nécessaires pour la réalisation (formulations adaptées au public et aux besoins, contrôle par variété des questions, etc.), l'exploitation (analyse statistique, croisement des données, rédaction, etc.), le choix de l'échantillon, l'utilisation de logiciel d'enquête. 	<p><i>Par rapport à la mesure des effets sur les pratiques professionnelles, ne peut constituer la seule modalité de recueil des informations nécessaires, notamment qualitatives. Elle demande, par ailleurs, dans l'utilisation de logiciel d'enquête, des compétences pas toujours disponibles.</i></p>
Observation directe	<ul style="list-style-type: none"> - Constat direct sur les activités. - Agent dans son environnement de travail (observation du « Pouvoir agir »). - Adapté à des activités manuelles ou relationnelles, et répétitives. 	<ul style="list-style-type: none"> - Réservé à des petits échantillons. - Disponibilité importante nécessaire en temps de présence. - Influence de la présence de l'observateur (sur les activités et les comportements avec manipulation possible). 	<ul style="list-style-type: none"> - Coûts des déplacements. - Compétences nécessaires pour le choix de l'échantillon, l'élaboration de grilles d'observation, la prise de notes, la rédaction, mais aussi dans le domaine d'activités observé. 	<p><i>Modalité complémentaire nécessaire à mettre en œuvre : entretiens, analyse documentaire, etc., l'observation directe se suffit rarement à elle seule.</i></p>
Journal de bord	<ul style="list-style-type: none"> - Temps dédié à l'apprentissage individuel, avec un rythme personnel. - Peut permettre de souligner des problèmes et des ressentis au moment où ils se sont manifestés. 	<ul style="list-style-type: none"> - Peut être renseigné uniquement pour satisfaire un lecteur extérieur (manipulation pour faire plaisir ou déplaire). - N'est pas adapté aux activités répétitives. - Habitude de l'expression écrite. 	<ul style="list-style-type: none"> - Compétences nécessaires en analyse de contenu (grille de lecture, statistiques sur les occurrences, etc.). 	<p><i>Modalité qui peut être suggérée mais ne peut pas être imposée (si obligatoire = contraignant et « repoussant »). Quand ce journal existe, c'est un matériau toutefois très utile.</i></p>
Schéma et graphique	<ul style="list-style-type: none"> - Généralement faciles à renseigner pour les personnes enquêtées (chiffre sur une échelle de valeur, ...). - Permet la visualisation rapide d'un avis. 	<ul style="list-style-type: none"> - S'il y a besoin d'une expression écrite (tableau à renseigner), risque de rejet ou de réponse lapidaire de la part du « questionné ». - Peu d'informations recueillies. 	<ul style="list-style-type: none"> - Compétences nécessaires en communication pour le choix de la représentation la plus adaptée, en analyse statistique, etc. 	<p><i>Modalité complémentaire à un entretien, par exemple, pour délimiter le champ des points à approfondir.</i></p>

Ce tableau comparatif peut être adapté aux différentes situations professionnelles rencontrées et dans tous les domaines d'intervention.

Des compléments peuvent lui être apportés pour développer les éléments proposés.

Il peut aussi servir de base à des réflexions et des travaux sur chaque mode présenté.

Des documents plus détaillés par type de recueil peuvent s'en inspirer.

Différents biais, propres à chaque mode de recueil ou communs à plusieurs, peuvent venir interférer dans la mise en œuvre et dans l'exploitation du recueil.

Une prochaine publication s'attachera à présenter les biais possibles, leurs caractéristiques et leurs effets, ainsi que les moyens pour les atténuer.

Sébastien Chabal et Guy Panisse

Pour aller plus loin

Fiches « En lignes »

- N°31 : [Les fondamentaux du recueil d'information](#)
- N°45-1 : [L'entretien de face à face en situation professionnelle : quelques conseils et points de vigilance](#)
- N°45-2 : [Favoriser l'échange dans l'entretien de face à face en situation professionnelle](#)
- N°46-1 : [L'entretien de face à face en situation professionnelle](#)
- N°46-2 : [Mémento sur l'entretien de face à face en situation professionnelle](#)