

Grille d'observation d'espaces informels

Vous souhaitez mettre en place l'observation d'un étage de la bibliothèque, d'un hall d'entrée, d'espaces informels très fréquentés par les étudiants, ... ? Cela peut se faire dans le but de comprendre pourquoi certaines choses ne fonctionnent pas bien afin de les améliorer, ou au contraire, comprendre pourquoi certaines choses fonctionnent bien avec l'objectif de les reproduire.

Nous vous proposons ici un exemple de protocole d'observation inspiré du rapport « Grilles d'observation de la Bibliothèque de l'Université Laval et d'espaces d'étude informelle sur le campus », Université Laval, 2016. Ces éléments forment une trame qui peut vous aider à construire votre propre grille d'observation, adaptée à votre contexte.

I. Les objectifs visés et quelques conseils

Posture de l'observateur

Décrivez ici les conseils que vous donneriez aux personnes qui vont réaliser l'observation. On observe rarement seul, il est donc important de se mettre d'accord sur la posture à adopter, et de partager des conseils concernant la manière de se placer lors de l'observation, ou encore l'attitude à avoir envers les usagers pour que l'observation se déroule le mieux possible.

Les objectifs de l'observation

Il sera important que tout le monde partage ces objectifs et se les remémore avant chaque observation : pourquoi faisons-nous cette observation et que cherche-t-on à comprendre ? Qu'est-ce qui se cache derrière chaque partie de l'observation qui va être réalisée ?

Objectif de la grille	Les observables
Comprendre ce qui attire les usagers dans la zone	Description des caractéristiques de la zone Ambiance de la zone
Observer les flux et l'occupation de l'espace	A différents moments d'une même phase d'observation : - Localisation des personnes - Nombre
Identifier les activités réalisées par les usagers	Suivi des activités d'un usager Compilation des activités d'une zone

Grille d'observation d'espaces informels

II. La préparation

Se préparer soi même

Bien comprendre les objectifs de l'observation et définir les hypothèses que l'on va chercher à vérifier.

-
-
-
-

Préparer son matériel

Par exemple : imprimer sa grille d'observation et plusieurs impressions des plans, prévoir des feuilles blanches afin de proposer des descriptions complémentaires, se munir de plusieurs stylos et de feutres pour placer les usagers en faisant des points sur le plan, se procurer un appareil photo.

III. Le déroulé

Le zonage :

Sur le plan, indiquez les zones identifiées par type, donnez-leur un numéro. Il s'agira alors des zones que vous allez observer les unes après les autres.

Sur le plan il peut être intéressant de noter également les services à disposition (fontaine à eau, bureau d'accueil, cafétéria ou distributeur automatique de nourriture ou de boisson, ...), porte d'accès menant le plus rapidement à un transport en commun,

Le zonage peut être codifié par couleur :

Couleur	Type de zone	Description
Jaune		
Orange		

L'activité d'observation :

1. Indiquez l'heure de début.
2. Choisissez ... usagers et placez-les sur le plan dédié à la première zone observée en utilisant un code (vert : homme / bleu : femme / orange : l'observateur).
3. Remplissez la grille d'activité pour chacun des usagers observés : indiquez les activités dans l'ordre de réalisation (1 = la première, 2 = la deuxième... si 2 activités en même temps, placer le même chiffre).

Grille d'observation d'espaces informels

4. Indiquez pour chaque usager le matériel utilisé en plaçant une croix dans la case du matériel concerné.
5. Complétez la grille d'ambiance de la zone concernée.
6. Indiquez l'heure de fin.

Les grilles :

Elles sont bien entendues à adapter en fonction de votre environnement et de vos objectifs d'observation. Vous reproduirez ces mêmes grilles dans le document d'observation autant de fois qu'il y a de zones à observer. Durant l'atelier, vous aurez une seule grille pour une seule zone à observer.

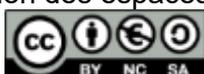
Zone : 1

1 - Exemple de grille de description

Aménagement	Description
Type de mobilier et matériaux	
Disposition des meubles	
Nombre de places assises	
Accès à des prises de courant (expliquez)	
Couleur(s)	
Source de lumière	
Fonction de l'espace	
Espace ouvert ou fermé (expliquez)	
Présence d'équipement (type et quantité)	

2 - Exemple de grille d'activités : pour chacun des X usagers suivis, indiquez de 1 à 5 les activités qu'ils réalisent et précisez par une croix le matériel utilisé.

Activités (de 1 à 5)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
Lecture seul										
Lecture en co-présence										
Ecriture seul										
Ecriture en co-présence										
Etude en équipe										
Travail en équipe										
...										



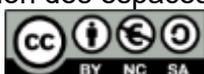
Grille d'observation d'espaces informels

...										
...										
...										
Matériel utilisé (X si utilisé)	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
Documentation papier										
Matériel pour écrire										
Ordinateur portable / tablette										
Smartphone										
Casque d'écoute										
Boisson										
Aliments										
...										
...										
...										

Concernant les items de chaque catégorie (activités et matériel) il conviendra de définir la liste de ces items en fonction du lieu observé : dans une bibliothèque, nous pourrions placer des activités de « recherche documentaire dans les rayons », et de « consultation documentaire papier de la BU » par exemple. Observer un hall de bâtiment pourrait voir apparaître davantage des activités comme « manger seul », « manger en co-présence », « parler à un autre usager », « parler à au moins 2 autres usager », « se reposer », ...

3 - Exemple de grille d'ambiance : en complément de la grille de description, celle-ci ne peut être remplie qu'après avoir passé un certain temps d'observation dans le lieu afin de s'être imprégné de ce lieu.

Lumière	
Description	
Possibilité de la contrôler ou atténuer	
En quoi est-t-elle agréable ou non ?	
Qualité de l'air	
Chaud / froid ?	
Sec / humide ?	
En quoi est-elle agréable ou non ?	
Bruit ambiant	
Qualifier l'intensité du bruit ambiant (encercler : 1 silence / 10 élever la voix pour se faire entendre)	1 2 3 ... 10
Identifier les sources du bruit	



Grille d'observation d'espaces informels

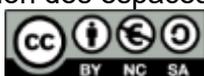
Expliquer en quoi ces bruits peuvent être tolérables ou non	
Autres éléments	
Appréciez-vous ce lieu (indiquez un chiffre 1 pas du tout / 4 beaucoup) et expliquez pourquoi	

Proposer des annexes

Il est possible de proposer des annexes de type : « Avez-vous d'autres observations à faire remonter ? » ou bien proposer un retour concernant l'expérience de l'observateur (qu'est-ce qu'il a aimé ou pas ? souhaite-t-il proposer des suggestions d'amélioration ? etc.), « grille de compilation de l'occupation des zones » (période d'observation, nombre de personnes par zones).

Ce document a été rédigé dans le cadre d'une semaine résidentielle à l'université Laval en 2019. Cette semaine a rassemblé des ingénieurs pédagogiques et des enseignants du supérieur de différents réseaux français (*Fabrique pédagogique* de la comue d'Aquitaine, *U-Lab* et *PARI* de l'université de Bordeaux, et le réseau national des *LearningLab Network*).

Cette annexe est inspirée du rapport « Grilles d'observation de la Bibliothèque de l'Université Laval et d'espaces d'étude informelle sur le campus », Université Laval, 2016.



Grille d'observation d'espaces informels

