



HAL
open science

Observation Directe et Ethnographie

Nicolas Fischer

► **To cite this version:**

Nicolas Fischer. Observation Directe et Ethnographie. LIEPP Fiche méthodologique n°7, 2023. hal-04097810

HAL Id: hal-04097810

<https://sciencespo.hal.science/hal-04097810v1>

Submitted on 15 May 2023

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0 International License

LIEPP FICHE MÉTHODOLOGIQUE n°7

2023

Cette fiche fait partie d'un ensemble de fiches méthodologiques publiées par le LIEPP. A ce titre, elle bénéficie du soutien apporté par l'ANR et l'État au titre du programme d'Investissements d'avenir dans le cadre de l'IdEx Université Paris Cité (ANR-18-IDEX-0001).

Observation Directe et Ethnographie

Nicolas FISCHER (Cesdip-CNRS-UVSQ-CY)

fischer@cesdip.fr



Partage selon les Conditions Initiales 4.0 International License

www.sciencespo.fr/liepp

Comment citer cette publication :
FISCHER, Nicolas, **Observation directe et ethnographie**,
LIEPP Fiche méthodologique n°7, 2023-05

This publication is also available in English:
FISCHER, Nicolas, **Direct Observation and Ethnography**,
LIEPP Methods Brief n°8, 2023-05

EN BREF :

L'observation directe ou ethnographie est une méthode qualitative consistant à observer directement sur le terrain la situation sociale que l'on cherche à étudier – par exemple la mise en œuvre d'une politique publique – ce qui implique que le chercheur ou la chercheuse soit physiquement présent sur le terrain. C'est une méthode exigeante sur le plan de l'engagement qu'elle demande (présence physique durable sur le terrain, prise de notes systématique). Elle permet de rendre compte de la réalité des pratiques et des interactions, à distance des discours officiels.

Mots-clés : Méthode qualitative, ethnographie, observation directe, mise en œuvre des politiques publiques, entretien semi-directif, interactions, étude de cas.

I. En quoi consiste cette méthode ?

L'observation directe s'inspire de l'observation ethnographique pratiquée de longue date en sciences sociales, notamment en anthropologie. Elle relève des méthodes d'évaluation **qualitatives**. Elle vise ainsi à combler les limites des enquêtes quantitatives, fondées uniquement sur des analyses statistiques : ces dernières proposent en effet un tableau chiffré global des résultats d'une politique, mais elles ne disent rien en revanche des modalités de sa mise en œuvre, et des difficultés concrètes qui sont responsables de ses échecs ou de ses effets imprévus. L'observation directe permet au contraire de **saisir directement sur le terrain les situations pratiques de mise en œuvre d'une politique publique** : on dispose alors d'une description de première main de la concrétisation d'un programme de politique publique, mais aussi des conditions matérielles de son succès ou de son échec.

L'observation directe des pratiques sociales possède une histoire ancienne. **Elle est tout d'abord inséparable de l'anthropologie et de l'ethnologie** : lorsqu'elles se constituent pleinement en sciences au cours du XIX^{ème} siècle, ces disciplines théorisent progressivement l'ethnographie comme leur principale méthode de collecte des données. Alors qu'il s'agit à l'époque d'étudier des populations éloignées géographiquement et culturellement, l'observation permet de réduire la distance sociale avec les sujets de l'enquête à travers une recherche en immersion, qui suppose des séjours prolongés sur place, l'apprentissage des langues locales, et une série de précautions méthodologiques destinées à éviter tout jugement de valeur ethnocentrique de la part de l'ethnologue. A la fin du XIX^{ème} siècle, et dans une perspective plus proche de la démarche d'évaluation, les **enquêtes sociales** menées en Europe auprès des populations ouvrières ou marginalisées recourent également à l'observation, sensée là encore réduire la distance sociale séparant l'ethnologue du milieu qu'il ou elle observe. Enfin, au XX^{ème} siècle, l'observation est mobilisée en sociologie, et plus tard en science politique, pour étudier cette fois des objets « proches » (services publics, partis politiques, associations). L'enjeu est de « dé-familiariser » ces pratiques connues, la position d'observateur/trice invitant à décentrer le regard et à interroger les causes et les ressorts sociaux d'activités qui paraissent aller de soi.

Au sein de la famille qualitative, l'observation est souvent **combinée avec la réalisation d'entretiens semi-directifs (voir fiche séparée sur l'entretien semi-directif)**, tant avec les fonctionnaires qu'avec les publics qu'ils/elles rencontrent. Là encore, l'observation permet de restituer ce que ces entretiens ne peuvent dire : elle permet tout d'abord de contourner l'autocensure que s'imposent souvent les personnes rencontrées en entretien, notamment lorsqu'il s'agit d'évoquer la qualité de leur travail et la réalisation de leurs missions. Elle permet également de **décrire précisément certaines dimensions de l'action publique que les personnes conduisant l'évaluation et les personnes évaluées ne songeront pas à évoquer en entretien**. Les routines et habitudes locales, l'organisation pratique du travail, les postures et attitudes ou la communication non-verbale avec les usagers – et tout ce qu'elles révèlent des rapports

sociaux et des inégalités engagées dans la relation entre les fonctionnaires et leurs publics – se rendent alors directement visibles (Perret, 2008). Ce type d'approche peut s'avérer particulièrement utile lorsque les politiques évaluées s'adressent à des populations sensibles (personnes précaires ou socialement marginalisées, personnes handicapées...) dont la prise en charge suppose de la part des fonctionnaires des compétences interactionnelles particulières : présentation de soi, capacité à expliquer les démarches à effectuer ou à gérer l'anxiété ou la colère des publics rencontrés.

La mise en œuvre d'une enquête ethnographique nécessite une **préparation particulière** (Becker, 2002). S'il peut paraître aisé de se rendre dans un lieu pour l'observer, il convient en effet de **produire le regard particulier de l'observateur, et de constituer ainsi l(es) espace(s) étudié(s) en scène d'observation**. Un travail théorique et documentaire important est ainsi indispensable pour le repérage des sites d'observation pertinents : quel guichet, quels bureaux observer, dans quel lieu (commune rurale, urbaine, riche ou défavorisée) ? Sur quelles activités, quelles dimensions se concentrer ? Faut-il chercher à comparer la même phase de l'action publique dans des lieux différents, ou au contraire analyser les différentes étapes d'une chaîne administrative ? Après avoir répondu à ces questions, l'ethnographe doit se rendre sur le terrain, et s'y confronter à la **tension inévitable entre rapprochement et distanciation vis-à-vis des enquêté-e-s**. L'observation suppose en effet de partager le quotidien des personnes enquêtées au cours d'une longue période, en réduisant au maximum la distance qui nous sépare potentiellement d'elles. Il s'agit donc d'aligner autant que possible son apparence vestimentaire, son élocution et son *hexis* corporelle sur celle des enquêté-e-s. A l'inverse, il convient également de quitter régulièrement le terrain d'observation pour se « retrancher » dans un espace propre à la réflexion sur les activités observées : il s'agit dans ce cas d'éviter une trop forte immersion dans la pratique, et de refonder ainsi la position extérieure d'observation.

Tout au long de l'observation, les activités observées sont consignées régulièrement dans un **journal de terrain**, sous une forme écrite ou enregistrée. S'il n'existe aucune forme ou méthode standardisée pour sa rédaction, ce journal doit combiner non seulement la description (des lieux observés, avec plans et croquis, et des activités qui s'y déploient), mais aussi les réactions de l'ethnographe : la surprise, l'indignation ou la sympathie face aux phénomènes observés informent en effet sur la sensibilité de l'observateur/trice, mais aussi sur celle, divergente, des enquêté-e-s : elle met en évidence la production de représentations locales de ce qui est « normal », « acceptable » ou « problématique », représentations que ne partage pas (encore) une personne extérieure qui découvre la situation. D'un point de vue méthodologique, consigner ses réactions au fil de l'observation permet également de les objectiver pour les analyser, en limitant ainsi l'impact de la subjectivité de l'ethnographe sur ses observations.

II. En quoi cette méthode est-elle utile pour l'évaluation des politiques publiques ?

Comme le notent Stéphane Beaud et Florence Weber (2012), l'adoption de la méthode ethnographique résulte d'une insatisfaction vis-à-vis du discours qu'un groupe – ici une administration – tient sur lui-même : il s'agit d'aller au-delà de la présentation officielle d'une activité, de ce qu'en disent les règles de droit, les instructions ou les plaquettes de présentation, pour analyser la réalité de sa pratique. Une telle observation directe peut donc avoir lieu **ex post, au stade de la mise en œuvre des politiques publiques**, dont on sait qu'elle correspond souvent à une véritable ré-élaboration de l'action publique par les fonctionnaires de terrain. Elle se justifie particulièrement lorsqu'il s'agit d'évaluer un format d'action publique difficilement quantifiable (l'accueil au guichet d'une administration par exemple, Cf. section suivante). Une telle démarche permet alors d'observer la diversité des investissements locaux d'une même politique, et son adaptation aux conditions locales de sa mise en œuvre (spécificité des publics, du contexte socio-économique ou politique) ou des acteurs qui l'assurent (héritage des routines locales propres à une direction, à un bureau ou à une commune). **Une telle perspective ouvre sur deux logiques évaluatives potentielles** : mettre en évidence les innovations locales dont sont capables les

fonctionnaires pour traiter des situations non prévues par les textes, et envisager également les multiples logiques qui peuvent éventuellement faire dévier une politique publique de son objectif affiché. Il s'agit alors typiquement d'évaluer l'ajustement d'une politique et des moyens matériels qui lui ont été alloués avec les réalités rencontrées sur le terrain, de repérer les enjeux négligés lors de sa conception, et d'isoler les pratiques à modifier pour permettre à l'action publique de produire pleinement ses effets.

III. Un exemple d'utilisation de cette méthode : l'évaluation de la politique d'accueil dans les services publics

Bien qu'il soit déjà ancien, le rapport remis en 1993 au Premier Ministre sur *Les services publics et les populations défavorisées : évaluation de la politique d'accueil* (Paris: la Documentation française, 1993) constitue un bon exemple de mise en œuvre de la méthode ethnographique pour l'évaluation. Il illustre tout d'abord **l'intérêt de l'observation pour opérer une approche fine de la question initialement posée**, en 1990, par le Comité interministériel de l'évaluation : dans un contexte marqué par l'essor du thème de la modernisation des services publics et par la mise en place de la Politique de la ville, l'enjeu était d'évaluer la capacité des guichets locaux des services publics à se saisir effectivement des difficultés rencontrées au quotidien par les populations les plus précaires. Une telle analyse ne pouvait passer ni par une évaluation purement quantitative, ni par une simple enquête par entretien : l'objectif était bien en effet de s'intéresser à des **interactions** – celle des services de l'Etat situés en « première ligne » avec leurs publics les plus dépendants des prestations qu'ils assurent – et de tenter d'évaluer leur **qualité** – notamment pour juger de la capacité des usagers et usagères à faire valoir effectivement leurs droits. Il s'agissait ainsi de s'interroger sur la mise en place de l'accueil, la qualité de l'information des publics, l'impact sur l'effectivité de leurs droits, la possibilité de mettre en place des indicateurs de satisfaction et *in fine*, sur l'opportunité d'adopter des politiques sélectives en matière d'accueil, dont certaines seraient adaptées aux publics défavorisés.

Ce rapport met également en évidence **la combinaison le plus souvent nécessaire de l'observation avec d'autres méthodes** permettant d'éclairer les constats ethnographiques et de monter en généralité : en l'occurrence, l'enquête qualitative est combinée avec un volet quantitatif (le passage de questionnaires auprès des usagers ayant permis des tris croisés portant sur leurs caractéristiques socio-démographiques). Au sein même du volet qualitatif, les observations menées au guichet sont complétées par la réalisation d'entretiens qualitatifs avec des usagers, des agents d'accueil et des « intermédiaires sociaux » (acteurs associatifs ou fonctionnaires des services sociaux facilitant l'accès aux services publics).

La mise en place de l'enquête a donc supposé le travail conjoint des services d'inspection de l'administration et de bureaux d'étude ou centres de recherche (3 bureaux privés et un centre universitaire), et un travail préalable de repérage des scènes d'observation pertinentes : chaque enquête est préparée par un travail de cartographie de l'ensemble des services urbains, qui permet de dégager huit services publics jugés centraux dans la problématique de l'accueil (police, urgences des hôpitaux, mairie...). Les localités enquêtées ont été sélectionnées en raison de leur classement préexistant comme « zones défavorisées ».

Ces choix méthodologiques ne sont pas dépourvus de biais, et illustrent au passage une des difficultés de l'enquête ethnographique et **l'importance conjointe de la question initialement posée, et du protocole d'observation mis en œuvre pour y répondre**. En l'occurrence, le rapport conclut à la nécessité d'adapter les politiques d'accueil aux populations défavorisées, notamment par la création de plates-formes ou « maisons des services publics » réunissant dans un même lieu, au sein de quartiers marginalisés, des permanences de différents services publics (Poste, mairie, etc.). Ces conclusions ont été critiquées par des universitaires ayant mené leurs propres enquêtes ethnographiques sur les usagers

précaires des guichets (voir Siblot, 2005 ; également Dubois, 2003) : en mettant l'accent sur la seule dépendance des usagers vis-à-vis des services publics, l'évaluation reste aveugle selon eux aux multiples stratégies de « débrouille » que les populations précaires sont à même de développer pour faire valoir leurs droits, et que révèle une enquête ethnographique approfondie. De même, l'évaluation effectuerait une généralisation abusive en affirmant le caractère dominé des usagers, alors qu'ils sont inégalement dotés en capitaux, scolaires notamment, et peuvent être à même pour certains d'entre eux d'interagir sur un pied d'égalité avec les agents d'accueil.

IV. Quels sont les critères permettant de juger de la qualité de la mobilisation de cette méthode ?

L'observation ethnographique sera d'autant plus utile que les observateurs/-trices auront été capables de faire un travail de « **cas**ing » : **c'est-à-dire de constituer les situations toujours singulières observées sur le terrain en « cas » pouvant corroborer ou invalider une théorie, et permettant donc de traiter une problématique spécifique.** L'enjeu est alors de « borner empiriquement une relation problématique entre des idées et des preuves, entre la théorie et les données » (Hamidi, 2012). Maintenir cette relation suppose des ethnographes une attention constante aux pratiques observées sur le terrain : elles font régulièrement surgir des logiques ou des thématiques imprévues, qui doivent conduire à enrichir ou modifier parfois notablement la problématique théorique de départ. L'enjeu est important dans la perspective d'une évaluation de l'action publique, où ce sont les attendus de départ de la mission d'évaluation qui peuvent alors être modifiés, sous peine de négliger certaines réalités du terrain (problème notamment soulevé au sujet de l'évaluation de l'accueil des populations défavorisées dans les services publics, cf. section précédente).

La complexité de l'exercice ethnographique réside alors dans la capacité des observateurs et observatrices à articuler, dans une même recherche, des cas de statuts différents (Hamidi, 2012, en référence à l'*extended case theory* de l'école de Manchester). On peut ainsi associer des cas « exemplaires » pour lesquels on peut s'attendre, compte tenu du contexte et des populations concernées, à ce que les hypothèses théoriques soient pleinement validées (pour conserver l'exemple précédent : un guichet de la Poste dans un quartier populaire d'une zone urbaine délaissée), et des cas « limites » dans lesquelles elles ne seront que partiellement confirmées (un autre guichet situé dans un quartier moins enclavé, ou situé dans une zone aux solidarités communautaires ou au tissu associatif plus étroits). Les différents facteurs qui peuvent influencer la mise en œuvre d'une politique sont inégalement présents dans ces différents cas : leur rapprochement permet dès lors d'identifier avec finesse ceux qui jouent pleinement sur l'action publique, et ceux qui sont plus secondaires.

V. Quels sont les atouts et les limites de cette méthode par rapport à d'autres ?

On l'a vu, l'observation directe permet particulièrement de saisir *ex post* les conditions matérielles de la mise en œuvre d'une politique sur le terrain, en se détachant des présentations officielles. Le repérage de scènes d'observation présentant chaque fois des conditions différentes de mise en œuvre des politiques publiques, peut permettre une évaluation particulièrement fine des effets d'une politique donnée.

On l'a vu également, l'observation a le plus souvent vocation à être croisée avec d'autres méthodes et des approches complémentaires. Un reproche classique adressé à l'observation directe concerne en effet **la possibilité de généraliser ses résultats** : les observations, effectuées dans un espace déterminé et nécessairement situées, ne concerneraient que le contexte local qu'elles décrivent et ne permettraient pas de passer de l'échelle microsociologique à l'échelle macro, celle d'une évaluation plus globale de la politique publique concernée. Cette objection est en partie dépassée dans les travaux récents, qui ont

souligné la nécessité de compléter l'enquête ethnographique par une analyse mobilisant d'autres méthodes, afin de relier les pratiques observées localement avec leur cadre institutionnel et son histoire. Ce lien peut s'établir différemment en fonction des approches : dans l'enquête menée par Vincent Dubois (2003) sur les guichets des caisses d'allocations familiales (CAF), c'est la réalisation d'entretiens avec les guichetières et guichetiers qui permet de relier l'observation des interactions au guichet avec le parcours professionnel des fonctionnaires, et au-delà avec les conditions institutionnelles de leur recrutement (absence de définition claire de la mission des guichetier-e-s et de fiche de poste, etc.). Sur la même thématique, l'enquête de Jean-Marc Weller (1999) met l'accent sur l'organisation matérielle de l'accueil dans les administrations et ce qu'elle révèle (coupes budgétaires, retrait de l'Etat providence et nouvelle conception managériale qui fait des usager-e-s des « client-e-s ») pour relier les interactions observées sur le terrain à des réformes globales de l'action publique, dont elles sont le reflet.

Une autre limite de la méthode ethnographique est l'**investissement en temps et en personnel** qu'elle demande. Si l'observation est peu coûteuse techniquement – elle ne requiert ni matériel d'enregistrement, ni traitement informatique des données collectées – elle suppose en revanche la présence d'un-e observateur/-trice, ou plus souvent d'un groupe d'observateurs/-trices agissant de manière concertée sur plusieurs scènes et pour de longues séquences d'observation (plusieurs mois), en alternant les périodes de « retrait » puis de « retour » sur le terrain. Il s'agit alors à la fois de saisir les évolutions des pratiques (notamment lorsqu'il s'agit d'évaluer la mise en œuvre d'une réforme récente, que les fonctionnaires de terrain découvrent puis se réapproprient progressivement), mais aussi, on l'a vu, d'autoriser les évaluateurs/-trices à se soustraire régulièrement au travail de terrain pour confronter leurs conclusions dans le cours même de l'enquête, et préciser ou modifier le constat général qu'ils et elles entendent faire sur la politique évaluée. Si ce temps long de l'enquête peut dès lors paraître chronophage, on voit qu'il ne renvoie pas seulement au travail de « terrain » et à l'observation : il correspond aussi à un temps de (ré)élaboration du rapport d'évaluation final, et des conclusions générales qu'il proposera.

Quelques références bibliographiques pour aller plus loin

Weller, Jean-Marc. 1999. *L'Etat au guichet. Sociologie cognitive du travail et modernisation administrative des services publics*. Paris: Desclée de Brouwer.

Dubois, Vincent. 2003. *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*. Paris: Economica.

Hamidi, Camille. 2012. « De quoi un cas est-il le cas ? Penser les cas limites ». *Politix*, n°100, vol. 4 : 85-98.

Jeannot, Gilles. 2008. « Les fonctionnaires travaillent-ils de plus en plus ? Un double inventaire des recherches sur l'activité des agents publics ». *Revue française de science politique* 58, n°1 : 123-40.

Beaud Stéphane. 2010. *Guide de l'enquête de terrain : produire et analyser des données ethnographiques*, Grands Repères Guides. Paris: La Découverte.

Siblot, Yasmine. 2005. « "Adapter" les services publics aux habitants des "quartiers difficiles" ». *Diagnostics misérabilistes et réformes libérales*, *Actes de la recherche en sciences sociales*, 159, n°4 : 70-87.