

BTS SP3S

MODULE G

« Méthodologies appliquées au secteur sanitaire et social »

Date de publication : Janvier 2020

Rédacteurs : Lise ESNARD et Sébastien LEBRUN, enseignants de STMS de l'académie de Nantes

Le module G permet d'aborder avec les étudiants des notions relatives au recueil de données, d'appréhender des méthodes d'investigation, de définir la notion et les types de projets, d'identifier et analyser les différentes étapes d'un projet et les différentes étapes d'une démarche qualité, ou encore de présenter des outils, méthodes et moyens permettant d'améliorer la qualité du service rendu.

Il donne des clés d'accès permettant de mener des investigations en utilisant différentes méthodes (la recherche documentaire, l'observation, le questionnaire d'enquête, l'entretien d'investigation). Il vise également à permettre aux étudiants d'analyser et d'expérimenter les démarches de projet et de qualité à partir d'expériences locales.

Ce dossier présente des ressources diversifiées (articles, dossiers, vidéos, sites...), pertinentes et actualisées, accessibles en ligne. Les auteurs ont accompagné chaque ressource d'un commentaire. Plusieurs ressources proposent également des pistes d'exploitations pédagogiques. Ces ressources ne visent pas l'exhaustivité, elles contribuent à l'actualisation des connaissances sur la thématique.

La forme des ressources est indiquée par différents symboles :



Les ressources sont identifiées selon un code couleur :

THÉORIE




EXEMPLES





OUTILS MÉTHODOLOGIQUES





SOMMAIRE






1. INTRODUCTION AU RECUEIL DE DONNÉES	p.3
2. MÉTHODES D'INVESTIGATION	
2.1. Recherche documentaire	p.9
2.2. Observation	p.16
2.3. Questionnaire d'enquête	p.23
2.4. Entretien d'investigation	p.29
3. DÉMARCHE DE PROJET	
3.1. Notion et types de projets	p.35
3.2. Etapes du projet	p.37
4. DÉMARCHE QUALITÉ	
4.1. Etapes de la démarche qualité	p.48
4.2. Méthodes, outils et moyens	p.52





1. INTRODUCTION AU RECUEIL DE DONNÉES





RESSOURCES	COMMENTAIRES
 DE KETELE, Jean-Marie, ROEGIERS, Xavier. Méthodologie du recueil d'informations, Fondements des méthodes d'observation, de questionnaire, d'interview et d'étude de documents . Edition De Boeck, collection Méthodes en Sciences humaines, 2015, 4 ^{ème} édition, 208 p. [à feuilleter en ligne p1 à 25] .	<p>Ouvrage très complet qui présente de façon très claire les fondements et les pratiques du recueil d'informations (observation, questionnaire, entretien, étude des documents) et qui permet de comprendre la démarche d'enquête (définitions, exemples, réflexions...) pour ensuite la mettre en œuvre.</p> <p>Les auteurs traitent notamment des thèmes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Approche générale du recueil d'informations : définition du recueil et des principales méthodes ; nécessité d'une réflexion épistémologique sur le recueil d'informations - Le processus de recueil d'informations au service du processus de recherche : processus de recherche ; différents types de recherches ; critères de qualité d'une recherche... - Typologies du recueil d'informations : stratégie de recueil ; acteurs ; degré de guidage ; référentiel de l'investigateur ; procédures mises en œuvre ; dimension temporelle du recueil... - Méthodologie générale du recueil d'informations : différentes phases d'une investigation ; élaboration d'un outil d'investigation ; validation du processus de recueil ; présentation des informations ; traitement des résultats... <p>Cet ouvrage s'adresse aussi bien aux étudiants qu'aux experts du recueil d'informations.</p>
 BACHELET Rémi. ABC de la méthodologie de la recherche - Cours de recueil, analyse et traitement de données . 22 novembre 2012.	<p>Site personnel de Rémi BACHELET, Maître de conférences, Ecole Centrale de Lille, proposant différents cours sur le recueil de données, permettant d'aborder les principales notions.</p> <p>3 vidéos peuvent retenir l'attention :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Panorama des démarches de collecte de données : méthodes qualitatives et méthodes quantitatives ; familles de méthodes (entretiens, questionnaires, analyse de documents...), observation directe - Conception de questionnaire - Conduite d'entretien : caractéristiques de l'entretien (les étapes à respecter ; l'entretien n'est pas une conversation) ; la reformulation et les types de reformulation...
 Santé publique France. Les enquêtes à l'INPES .	<p>Des exemples d'enquêtes relatives à la santé de la population, pouvant être analysées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Santé des gens du voyage en Nouvelle-Aquitaine - Entred 3 (Echantillon National Témoin REprésentatif des Personnes Diabétiques) - Etude Coset (COhortes pour la Surveillance Epidémiologique en lien avec le Travail) - Esteban, Elfe...



RESSOURCES	COMMENTAIRES
 <p>Ministère des Solidarités et de la Santé. Etat de santé et recours aux soins : sources statistiques.</p>	<p>Des exemples d'enquêtes nationales en santé, pouvant être étudiées, comparées : historique, objectifs, champ, thèmes abordés, méthodologie de l'enquête, publications, questionnaires utilisés...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enquête santé européenne 2019 - Enquête nationale périnatale 2016 - Enquêtes nationales sur la santé des enfants et des adolescents scolarisés - Enquête auprès des structures et des praticiens réalisant des IVG...
 <p>EPOPé-INSERM. Grandes enquêtes. Mai 2015.</p>	<p>Des exemples d'enquêtes épidémiologiques de grande ampleur et mobilisant des moyens importants, pouvant être exploitées avec les étudiants : présentation du contexte, des objectifs, de la méthode, de la population, des acteurs, des données recueillies...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enquête Nationale Confidentielle sur la Mortalité Maternelle - Enquêtes Nationales Périnatales - EPIdémiologie des malformations CARDiaques congénitales - EPIdémiologie de la MORbidité Maternelle Sévère - Etude EPIdémiologique sur les Petits Ages GEStationnels...
 <p>LAMA, Amandine. Baromètre de la pauvreté 2018 : Focus sur la précarité alimentaire. IPSOS, juin 2018, 18 p.</p>	<p>Un exemple d'enquête de type sociologique, pouvant être exploitée avec les étudiants.</p> <p>Le rapport d'enquête comprend une fiche technique (échantillon, dates de terrain, méthode : téléphone, quotas) ; les résultats de l'enquête (questions posées ; analyse sous forme de graphiques et commentaires) ; des éléments d'information sur la certification qualité d'IPSOS, la conservation et la protection des données...</p> <p>Exploitations pédagogiques possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> → Analyse de l'enquête et de ses caractéristiques → Exploitation des résultats de l'enquête → Contenu d'un rapport d'enquête → Réflexion sur les garanties apportées pour une telle enquête
 <p>CHICHE, Fabienne. Baromètre Ipsos-SPF 2018, une intensification de la pauvreté. Secours populaire français. Septembre 2018.</p>	<p>Article présentant une synthèse des résultats du Baromètre de la pauvreté 2018 et donnant un exemple d'exploitation d'une enquête (analyse et commentaire réalisés par le Secours Populaire)</p>

RESSOURCES	COMMENTAIRES
 Santé publique France. Enquête NOYADES 2018 . Mai 2019.	Un exemple d'enquête de type épidémiologique , pouvant être exploitée avec les étudiants : <ul style="list-style-type: none"> - Contexte et historique - Questionnaire de l'enquête Noyades 2018 (à télécharger) - Fiche d'information sur l'enquête noyades 2018 : présentation, objectif, déroulement - Résultats intermédiaires de cette enquête (1^{er} juin au 30 août 2018): Points clés ; résultats généraux ; prévention...
 Santé publique France. Enquête Permanente sur les Accidents de la Vie Courante (EPAC) . 9 juillet 2019.	Un exemple d'enquête permanente , pouvant être exploitée avec les étudiants : <ul style="list-style-type: none"> - Méthodologie : objectifs et méthodes ; règles de codage ; hôpitaux ayant participé à l'EPAC (2004 à 2018)... - Résultats synthétiques (2002 à 2017)
 EHIS. Enquête santé européenne . 2019.	Une présentation de l'organisation de l'enquête santé européenne , menée tous les 6 ans dans l'ensemble des pays de l'Union Européenne (intérêts, méthode, échantillon...). Vidéo de présentation et liens vers les pages dédiées sur les sites des concepteurs de l'enquête. <div style="background-color: #e0f2f7; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Exploitations pédagogiques possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> → Analyse de l'enquête et de ses caractéristiques → Exploitation des vagues 1 et 2 de l'enquête et suivi de l'exploitation des résultats de la vague 2019 </div>
 CSA Research. Enquête sur « l'illectronisme » en France . Mars 2018.	Exemple de rapport d'enquête sur « l'illectronisme » ; étude commandée par le Syndicat de la Presse Sociale en lien avec l'Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme. Ce document présente : <ul style="list-style-type: none"> - De façon très synthétique, la méthodologie utilisée : mode de recueil, échantillon, dates de terrain - Les résultats pour chaque question posée, ainsi que des éléments d'analyse : l'équipement numérique des français ; les usages numériques ; l'aisance numérique ; focus sur les « abandonnistes » - Une typologie des relations au numérique <div style="background-color: #e0f2f7; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Exploitations pédagogiques possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> → Analyse de l'enquête et de ses caractéristiques (QQOQCP...) sous forme de tableau → Réalisation d'un questionnaire sur le sujet (à partir des résultats obtenus) → Analyse et commentaire des résultats obtenus (à partir des graphiques et visuels proposés) </div>

RESSOURCES	COMMENTAIRES
 UNCCAS. « <i>Vivre</i> » : premier accueil et aides facultatives au sein des CCAS/CIAS . 11 juin 2019.	<p>Exemple d'enquête par questionnaire, réalisée par l'UNCCAS en 2018 auprès des CIAS et CCAS. : Enquête « Vivre » (premier accueil et aides facultatives au sein des CCAS/CIAS).</p> <p>Le rapport d'enquête (à télécharger) rappelle brièvement la méthodologie suivie ; présente les grandes tendances et commente certains résultats (Le choc : dématérialisation et complexité administrative...)</p>
 UNCCAS. Nuit de la Solidarité : Organiser un décompte de nuit des personnes en situation de rue . 26 février 2019.	<p>Un exemple d'enquête menée à Paris en 2018/2019 pour dénombrer avec une méthodologie fiable les personnes sans-abri et mieux connaître ce public et ses besoins.</p> <p>Une utilisation intéressante des différents modes de recueil de données : recherche documentaire (cartographie du territoire...) ; observation directe (exploratoire et principale) ; entretien avec questionnaire, permettant de comprendre la complémentarité des outils et méthodes.</p> <p>A télécharger : le guide méthodologique du bénévole rappelant un certain nombre de principes éthiques pour la mise en œuvre des modes de recueil de données.</p>
 INED. Méthodologie d'enquête – Les choix méthodologiques . 2019.	<p>Rapide explication de la méthodologie d'enquête utilisée par l'INED et des choix opérés : enquêtes quantitatives et qualitatives ; modes de collecte ; spécificité des enquêtes longitudinales ; conception et tests des questionnaires...</p>
 ANCELLE, Thierry. Initiation en statistique pour l'épidémiologie : Types d'études épidémiologiques . YouTube, 2 avril 2015. Durée : 20 min 31	<p>Cours de Thierry ANCELLE, épidémiologiste et universitaire, qui explique les études épidémiologiques descriptives (transversales ; longitudinales) et étiologiques (expérimentales ; observationnelles).</p>
 DESANTI, Raphaël, CARDON, Philippe. Méthodologie : Initiation à l'enquête sociologique . Editions ASH, Collection ASH étudiants, 2010, 162 p.	<p>Ouvrage expliquant la démarche d'enquête sociologique et sa mise en œuvre.</p> <p>3 thématiques sont développées</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préparation théorique et méthodologique d'une recherche (Comment choisir un terrain de recherche et élaborer une problématique ?) - Enquête par entretien, questionnaire, observation (Quelles méthodes ?) - Outils méthodologiques : grille d'entretien, grille d'analyse, carnet d'observation... (Quels outils ?)


 <p>DESANTI, Raphaël, CARDON Philippe. <i>L'enquête qualitative en sociologie</i>. Editions ASH, Collection ASH étudiants, 2007, 99 p.</p>	<p>Une initiation à l'enquête qualitative en sciences sociales, avec des exemples de sujets de recherche, de problématiques, d'applications des outils méthodologiques (grille d'entretien, grille d'analyse, carnet d'observation).</p> <p>Cet ouvrage permet de comprendre très concrètement ce qu'est une démarche d'enquête en s'appuyant sur les thématiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Engager une démarche de recherche en sciences sociales (étapes de la recherche, objet de recherche, hypothèses, méthodes d'enquêtes...) - L'enquête par entretien (l'entretien et ses différentes techniques, construction d'un guide d'entretien, choix de la population à interroger...) - L'enquête ethnologique et le travail d'observation (méthode d'observation, carnet de terrain...)
 <p>LEBARON, Frédéric. <i>L'enquête quantitative en sciences sociales : Recueil et analyse des données</i>. Dunod, Collection Psycho Sup, 2006, 182 p.</p>	<p>Un ouvrage intéressant pour les étudiants réalisant une enquête collective, qui enseigne comment soumettre à une critique scientifique les données recueillies, afin de mieux construire l'objet de recherche.</p> <p>La 1^{ère} partie intitulée « la production des données » présente notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les différentes étapes d'une enquête quantitative (de la question de départ à la problématique, construction d'un dispositif d'enquête) - Les types de données en sciences sociales et leur critique scientifique (données issues de fichiers administratifs, données recueillies par le moyen de questionnaires, données d'observation directe...)
 <p>LIEVRE, Pascal. <i>Manuel d'initiation à la recherche en sciences sociales : Construire un mémoire professionnel</i>. Presses EHESP, Collection « Politiques et interventions sociales », 2016, 172 p.</p>	<p>Un manuel pratique pour comprendre et appliquer une démarche de recherche : explorer un fait social, réaliser des enquêtes.</p> <p>L'auteur donne un certain nombre de pistes, avec de multiples illustrations, pour effectuer une recherche bibliographique, mener des interviews exploratoires, utiliser des techniques d'échantillonnage, construire un questionnaire...</p>
 <p>VAN CAMPENHOUDT Luc, MARQUET, Jacques, QUIVY, Raymond. <i>Manuel de recherche en sciences sociales</i>. Editions Dunod, 2017, 384 p. [à feuilleter en ligne p. 1 à 30].</p>	<p>Ouvrage qui décompose les différentes étapes de la recherche en sciences sociales et offre un panorama complet et actualisé des techniques et méthodes disponibles.</p> <p>La démarche de recherche en 7 étapes (question de départ, exploration, problématique, construction du modèle d'analyse, observation...) est explicitée avec des exemples précis.</p>




 <p>FAUVEL, Mélanie. Résumé de lecture «Manuel de recherche en sciences sociales» de Raymond Quivy, Luc Van Campenhoudt. Cours de TC5 du DEA GSI de l'intergroupe des écoles Centrales, 2002, 6 p.</p>	<p>Résumé de lecture de l'ouvrage « <i>Manuel de recherche en sciences sociales</i> », réalisé en 2002.</p> <p>La fiche de lecture présente 3 écueils à éviter dans la démarche de recherche (gloutonnerie, impasse, emphase), les 3 actes de la démarche (rupture, construction et expérimentation) et présente les 7 étapes d'une démarche de recueil.</p>
 <p>ADIGRAN, Jean-Pierre. Initiation à la méthodologie en sciences sociales. L'Harmattan, Collection L'Harmattan Côte-d'Ivoire, 2018, 184p.</p>	<p>Un ouvrage qui présente les règles générales de la méthodologie de recherche.</p> <p>Une présentation très synthétique et simple de la procédure de recherche expérimentale sur le terrain (observation, entretien, questionnaire, analyse quantitative, analyse qualitative) (p. 82 à 86).</p>
 <p>DEPELTEAU, François. La démarche d'une recherche en sciences humaines : De la question de départ à la communication des résultats. De Boek, collection Méthodes en sciences humaines, 2^{ème} édition, 2010, 417 p.</p>	<p>Une initiation à une démarche scientifique de recherche présentée clairement : choix du sujet de la recherche, définition de la problématique, formulation des hypothèses, vérification ou réfutation de celles-ci, collecte et analyse des données, communication des résultats.</p> <p>3 chapitres sont particulièrement intéressants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le sujet de la recherche - La préparation (observer quoi ? observer qui ?) - La réalisation du test empirique (démarches et méthodes de recherche)
 <p>GRINSCHPOUN, Marie-France. Construire un projet de recherche en sciences humaines et sociales : une procédure de mise en lien. Enrick B. Editions, 2018, 3^{ème} édition, 417 p.</p>	<p>Cet ouvrage décortique de façon simple, synthétique et avec des exemples concrets, toutes les étapes de la recherche en sciences humaines et sociales : partant d'une thématique de départ, le chercheur devra élaborer une problématique, émettre des hypothèses, identifier des variables, choisir les outils d'investigation les plus pertinents et la procédure d'analyse appropriée.</p> <p>Les thèmes abordés sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La question de départ et l'élaboration de la problématique - L'émission des hypothèses - Population, échantillon, terrain, variables, plan d'enquête - Choix des outils d'investigation : selon la nature de l'objet d'étude ; selon les éléments recherchés - La pré-enquête et ses outils : les différentes formes d'observation ; les entretiens ; le questionnaire... - L'enquête et ses résultats : complémentarité des outils de recueil ; choix de procédure d'analyse (informelle, clinique, de discours, de contenu, statistique) - L'interprétation et la discussion des résultats



 <p>Cégep à distance. <i>En route vers la réussite – Critères de qualité d'une information.</i> Cegep@distance (Québec). 2014.</p>	<p>Fiche pratique présentant 4critères de qualité d'une information recueillie (information pertinente, exacte, complète, récente)et permettant de vérifier (sous forme de questionnements) si ces critères sont respectés.</p>
 <p>ICHEC. <i>Utiliser des outils documentaires – Les étapes à suivre - Evaluer la qualité et la pertinence des sources.</i> Bibliothèque.ichec.br, 2014.</p>	<p>Repères méthodologiques pour évaluer la qualité et la pertinence des sources, sur le site de l'ICHEC (bibliothèque de l'Institut Catholique des Hautes Etudes Commerciales de Bruxelles)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Questionnement à se poser (Qui, pourquoi, comment, quand, où ?) - Grille d'évaluation de la pertinence des sources destinées aux étudiants : permet de vérifier si la source offre une information utile au travail. Les questions portent sur le contenu et sur le niveau d'informations véhiculées. - Des conseils sont donnés pour évaluer la pertinence d'un document et évaluer le niveau de l'information.







2. MÉTHODES D'INVESTIGATION





2.1. RECHERCHE DOCUMENTAIRE

RESSOURCES	COMMENTAIRES
 <p>Université d'Avignon. <i>Méthodologie de la recherche documentaire : principes clés.</i> Bibliothèque Universitaire d'Avignon, service formation des publics. 2013, 40 diapositives.</p>	<p>Une présentation des principes clés de la démarche de recherche documentaire, permettant de bien comprendre les notions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définition - Objectifs de la méthodologie - Buts de la recherche - Préparation de la recherche (définir, cerner, formuler, restreindre ou élargir le sujet) - Sélection des sources d'information, type de documents, type de ressources (tableau « Choisir les sources à consulter ») - Localisation des documents (« Journal de bord de mes recherches ») - Notions de bruit et de silence - Techniques de recherche (opérateurs booléens ; opérateurs de recherche) - Evaluation de la qualité et la pertinence des sources...

RESSOURCES	COMMENTAIRES
 <p>CASTELLANOS, Maria del Mar, DELACROIX-TESSERAU, Florie, VERGNES, Frédérique. La recherche et le traitement de l'information. Nathan, collection Repères pratiques, 2018, 146 p. [extrait de l'ouvrage]</p>	<p>Cet ouvrage présente les fondamentaux de la recherche documentaire. Il indique les lieux et les outils à connaître ainsi que la méthodologie à appliquer pour maîtriser cette discipline.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Où aller ? : repérer les organismes ; les bibliothèques spécialisées ; les services d'archives... - Que chercher ? : livres ; périodiques ; banques de données ; formes et supports... - Comment repérer ? : par où commencer sa recherche ; ressources d'internet ; bibliographies... - Comment obtenir ? : chercher en accès libre ; les catalogues de périodiques ; obtenir un document en ligne... - Quelques clés : les étapes d'une recherche ; retrouver un article de périodique ; trouver un texte législatif ou réglementaire...
 <p>Université d'Aix-Marseille. Méthodologie de la recherche documentaire. Bibliothèques Universitaires d'Aix-Marseille, 2019</p>	<p>Guide, comprenant des infographies et liens, permettant d'effectuer une recherche documentaire avec efficacité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Commencer sa recherche (définir le sujet ; dégager des concepts et mots-clés) - Collecter des informations (bases de données ; opérateurs booléens...) - Comment lire une référence bibliographique ? - Maîtriser son identité numérique - Evaluer ses sources (pertinence des documents ; fiabilité des sources ; validation de l'information...) - Citer ses sources (Pourquoi ? Plagiat ? Citations ? Rédiger une bibliographie – Diaporama « Rédiger une bibliographie »...) - Organiser une veille informationnelle (flux RSS ; alertes par courriels...)
 <p>UQAM – Université du Québec à Montréal. Infosphere. UQAM.</p>	<p>Méthodologie de la recherche documentaire proposée par le service des bibliothèques de l'UQUAM (site de l'Université du Québec à Montréal), permettant de maîtriser la démarche (préparation, stratégie, analyse des documents..) afin d'effectuer un recueil d'informations pertinent et efficace.</p> <p>Outil de formation utile pour acquérir les compétences de base en recherche d'informations qui propose des fiches claires sur les différentes étapes de la recherche :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préparer sa recherche : Identifier le type de travail ; choisir son sujet ; cerner son sujet ; distinguer les types de documents - Rechercher l'information : Etablir sa stratégie de recherche ; chercher dans « Virtuose » ; chercher dans les bases spécialisées ; chercher dans le Web - Analyser l'information : Evaluer un article de revue ; évaluer un livre ; évaluer un site Web ; prendre des notes de lectures ;

RESSOURCES	COMMENTAIRES
	<p>- Rédiger un travail : Ecrire et paraphraser ; citer ses sources ; présenter sa bibliographie ; éviter le plagiat</p> <p>Le site présente également différents outils utiles et pédagogiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Capsules</i> : rechercher l'information (trouver des mémoires ou thèses ; limiter la recherche par type de documents...) ; rédiger un travail (le travail d'équipe ; aide à la rédaction d'un travail...) - <i>Documents de travail</i> : documents à compléter (calendrier de travail ; cerner son sujet ; feuille de travail...) ; formulaires (caractéristiques de la documentation à utiliser ; cerner son sujet) - <i>Schémas</i> : évaluer le temps à consacrer à la recherche documentaire ; les différentes catégories de sources d'information ; les facteurs d'influence du sujet ; les 7 étapes de la stratégie de recherche...
 <p>DIAPASON. Des résultats au bout des doigts- Etapes de recherche. Mondiapason.</p>	<p>Un site canadien qui donne des conseils pour effectuer une recherche documentaire pertinente en 4 étapes: Préparer (préalables pour une recherche réussie) ; trouver (outils et astuces pour accéder à l'information efficacement) ; évaluer (indices pour choisir de bons documents) ; exploiter (citation des sources et considérations éthiques).</p> <p>Sont proposés des tutoriels interactifs en recherche documentaire (sous forme de vidéos ou parcours en ligne, avec des mots-clés), ainsi que des « aides - mémoire » sous forme de PDF (exemple : « Evaluer la qualité des sources avec 6 critères simples »)</p>
 <p>SUP. ABCdoc - Guide méthodologique de recherche et de traitement de l'information scientifique et technique. SUP (Service universitaire de pédagogie)</p>	<p>Un guide méthodologique en ligne réalisé par le Service d'Appui à la Pédagogie de l'Université Paul Sabatier (Toulouse 3), qui couvre l'ensemble des étapes de la démarche de recherche et traitement de l'information : Délimiter le sujet (comprendre le sujet, déterminer la nature du travail) , rechercher l'information (garder des traces, identifier les sources, élargir la recherche) , traiter l'information (s'approprier les ressources, construire un plan), rédiger un document (valoriser et organiser le travail, soigner les points stratégiques et la présentation...), présenter oralement (structurer, réaliser les supports...).</p> <p>Conçu pour permettre aux étudiants d'acquérir une méthodologie de travail et fournir aux enseignants un outil pédagogique de référence, il propose des explications simples, claires et précises.</p> <p>Des fiches outils (17 fichiers PDF : ressources documentaires, méthodes de questionnement, opérateurs, cartes des connaissances, interview...) sont également proposées.</p>

RESSOURCES	COMMENTAIRES
 EDUSCOL. Rechercher sur internet : méthodologie et outils. Eduscol.	<p>Eduscol propose des conseils (se poser des questions, distinguer les types d'outils, utiliser les bons mots...), décrypter les URL, évaluer l'information, les sites, les résultats, respecter les règles juridiques... pour effectuer une recherche efficace sur internet.</p> <p>Une présentation des outils de recherche (moteurs et métamoteurs, annuaires, signets et répertoires...) et des guides (se former à Internet, utiliser les flux RSS et podcasts, citer un document) sont également présents.</p>
 EDUSCOL. La recherche documentaire. Eduscol.	<p>Différents liens vers des sites de recherche documentaire dans les rubriques « Pour les étudiants », puis « Pour les enseignants ».</p> <p>Chaque site est décrit précisément.</p>
 Savoirs CDI. Citer ses sources et présenter une bibliographie. Réseau Canopé. Mars 2016	<p>Une présentation de la manière de citer ses sources et présenter une bibliographie selon le type de document et en conformité avec les normes.</p> <p>Cette page permet ainsi de citer correctement un document dans son intégralité (ouvrage, périodique, document audiovisuel, document électronique) ou de citer une partie de document (chapitre d'ouvrage, page de site web, article d'encyclopédie...)</p>
 MEUNIER, Anaïs. Recherche documentaire : des fiches d'aide. Meunier tu dors. 2016.	<p>Blog d'Anaïs MEUNIER, documentaliste et chargée de veille au CDEM, présentant différentes fiches très accessibles, à télécharger pour faciliter la recherche documentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Optimiser la lecture de documents : lire moins pour être plus efficace - Optimiser sa recherche à la bibliothèque - Utiliser Google pour ses recherches - Fiabilité des ressources internet - Utiliser les opérateurs booléens
 MEUNIER, Anaïs. Méthodologie de la recherche documentaire. Meunier tu dors ? Mise à jour 23 octobre 2018, 21 p.	<p>Un memento très complet présentant des questionnements, des outils, des techniques pour débuter une recherche documentaire et disposer d'informations de qualité.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définir le contexte de son travail - Définir le contexte de son sujet - Déterminer les mots-clés - Utiliser Google Scholar (recherche d'articles scientifiques) - Rechercher dans un catalogue
 MEUNIER, Anaïs. Infographie, étapes de la recherche documentaire. Slideshare.net, 2016.	<p>Infographie qui met en relief les étapes clés de la recherche documentaire : définir le sujet ; dégager des connaissances... ; collecter des informations ; analyser la stratégie et les documents ; citer.</p>

RESSOURCES	COMMENTAIRES
 <p>MEUNIER, Anaïs. Recherche documentaire : Le long périple de la recherche documentaire. Meunier tu dors ?2015</p>	<p>Infographie sur le déroulement d'une recherche documentaire : du choix d'un thème à la rédaction d'un document de synthèse...</p>
 <p>SAFON, Marie-Odile. Sources d'information et méthodologie de recherche documentaire en santé. IRDES, mai 2019, 30 p.</p>	<p>Terminologie sur la méthodologie de la recherche documentaire et présentation des outils et méthodes de recherche par le Centre de documentation de l'IRDES. Ce support de 30 pages propose également une multitude sources de recueil de données. Les sujets traités (avec complétude et précision) sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qu'est-ce que la recherche documentaire ? - Les différentes étapes de la recherche - Modes d'interrogation des bases de données bibliographiques - La recherche sur internet - Les sources d'information : banques de données bibliographiques en santé ; banques de données en économie de la santé ; littérature grise ; organismes et agences gouvernementaux ... - Bibliographie (plutôt destinée à la recherche universitaire)
 <p>INSA (Institut National des Sciences Appliquées Lyon). Plagiat, citations et références bibliographiques.</p>	<p>Ce site permet de citer correctement les sources de recueil de données (citer un texte, citer une illustration, collecter les références des sources, appeler une citation) et rédiger correctement une bibliographie (recommandations, livres, thèses, rapports, encyclopédies, revues, décrets, images, sites internet, films...).</p>
 <p>AERIS. Aide aux Etudiants pour la Recherche d'Information Scientifique. 2006.</p>	<p>Site présentant différentes ressources pour comprendre Internet et faire des recherches sur le web :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Outils de recherche sur internet (outils de recherche, dictionnaires, outils spécialisés...) - Comprendre le net ; connaître les outils (moteurs, annuaires, métamoteurs...); méthodologie de la recherche documentaire (préparer sa recherche, évaluer un site...)



ENSSIB (Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques). [REPERE, Ressources Electroniques Pour les Etudiants, la Recherche et l'Enseignement](#). Repere.enssib.fr, 7^{ème} édition, 2011, 108 p

Brochure présentant de multiples ressources électroniques pour les étudiants et enseignants :

- Les besoins d'information ; Des compétences documentaires à la culture de l'information ; Web collaboratif et gestion de l'identité numérique
- Typologie et usage des informations et documents scientifiques (usage des documents selon leur type) ; Supports de l'information
- Savoir rechercher et interroger (repères méthodologiques : question documentaire...)
- Langages documentaires (vocabulaires contrôlés)
- Evaluer l'information sur Internet
- Logiciels de gestion des références bibliographiques
- Veille informationnelle
- Rédaction et citation des références bibliographiques
- Publier sur le web
- Outils de recherche d'information sur le web
- Recherche des documents multimédia sur internet (images, vidéo, sons)

Exploitation pédagogique possible sous forme de TP :

Vous êtes coordinateur prévention-formation dans un réseau de santé, l'[Association Ville Hôpital](#).

Son objectif est d'améliorer la prise en charge des personnes, plus particulièrement celles atteintes de pathologies chroniques, en répondant à leurs difficultés d'accès aux soins et aux droits. Pour avoir participé à l'animation de certains groupes de parole, vous vous êtes rendu compte que de nombreux patients, et notamment des patients atteints du VIH ou de cancers, ont tendance à chercher des informations médicales sur le web.

Or, beaucoup de données erronées circulent sur le net ; la désinformation est donc parfois totale pour les patients, ce qui ne fait que les angoisser plus encore.

Vous décidez ainsi :

De faire une recherche afin de pouvoir expliquer **oralement**, à partir de **plusieurs exemples concrets**, pourquoi le web peut être utile en ce qui concerne la santé ; mais aussi en quoi il n'est pas toujours fiable et peut même parfois s'avérer dangereux.

De rechercher **plusieurs sites** de qualité, destinés au grand public, visant à informer sur les questions de santé.



URFIST Paris. « [CERISE](#) :
[Conseils aux Etudiants pour une
Recherche d'Information
Spécialisée Efficace](#) ».

Un **tutoriel d'initiation méthodologique à la recherche d'information**, proposé par l'Unité régionale de formation à l'information scientifique et technique de Paris, pour permettre aux étudiants d'effectuer un travail de recueil d'informations rigoureux et organisé. La page d'accueil présente **4 modules simples** : débiter une recherche ; exploiter les documents ; rechercher sur internet ; organiser ses recherches.

Ce site interactif donne tous les **éléments permettant notamment de rédiger une bibliographie** suite à une recherche...

Exploitation pédagogique possible sous forme de TP:

Vous êtes stagiaire au sein de l'antenne de Cholet de la « [maison des adolescents](#) »

Cette organisation a pour vocation d'apporter aux jeunes de 13 à 20 ans, ainsi qu'à leur famille et à leur entourage, une réponse adaptée à toute question d'adolescence, dans les domaines de la santé, de la famille, de la sexualité, du droit, des dépendances, de la scolarité...

Elle a pour mission d'accompagner la réflexion sur le thème de l'adolescence.

Elle constitue, pour les professionnels intervenant auprès des adolescents, dans le cadre d'un réseau, un espace ressource de proximité.




Elle est aussi un lieu d'écoute, d'évaluation, d'orientation à la fois individuel et collectif.





Vous effectuez une **veille documentaire permanente**.






Vous décidez d'effectuer une **recherche documentaire**, dans le domaine de compétence de cette organisation, sur un sujet de société de votre choix, dans le but de constituer un **dossier documentaire**.





Pour cela, **vous utilisez le tutoriel proposé (CERISE)**.




2.2. OBSERVATION




RESSOURCES	COMMENTAIRES
 ARBORIO, Anne-Marie, FOURNIER, Pierre. L'observation directe . Armand Colin, Collection 128 sociologie, 4 ^{ème} édition, 2015, 132 p.	<p>Un ouvrage qui présente la démarche d'enquête par observation directe et précise les conditions de sa validation scientifique.</p> <p>Les auteurs proposent des outils pour mener une enquête par observation, depuis le choix du terrain jusqu'au compte-rendu final, en passant par le mode de participation à la situation, le recueil de documentation, la prise de notes ou encore l'analyse des données observées (interprétations ; position d'observation)...</p> <p>Les auteurs traitent des thématiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les terrains de l'observation directe (terrains privilégiés, terrains impossibles) - L'enquête de terrain (entrer sur le terrain, se comporter, quitter) - Observer, noter, enregistrer - Analyser - Le compte-rendu d'observation directe
 Centre de ressources de la prévention spécialisée. APSN (Association de Prévention Spécialisée du Nord). Observations de terrain . Diagnostic territoire. 2016.	<p>Données pédagogiques sur l'observation directe de terrain fournies par le Centre de ressources de la prévention spécialisée du département du Nord, sous forme de conseils méthodologiques et d'exemples concrets :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définitions et méthode : Définitions de l'observation ; objectifs ; limites ; comment observer ? ; qui peut observer ?... - Le diagnostic en marchant (tutoriel illustré pour organiser un diagnostic en marchant avec des habitants, partenaires...) - Exemples de grilles d'observation : de découverte d'un territoire ; thématique ; d'observation d'un événement ; d'une situation-problème ; pour les comptages
 ARBORIO, Anne-Marie. L'observation directe en sociologie : quelques réflexions méthodologiques à propos de travaux de recherches sur le terrain hospitalier . Recherche en soins infirmiers, 2007, n°90, p 26-34	<p>Article qui permet de comprendre l'intérêt de l'observation directe en sociologie et les moyens de parer les limites de cette pratique.</p> <p>L'auteur a privilégié les exemples tirés de recherches par observation directe effectuées sur le terrain hospitalier. Il apporte des réflexions méthodologiques sur les sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Choisir d'observer sur un terrain concret - La présentation de soi sur le terrain - La participation de l'observateur : inscrire l'enquête dans la durée - Recueillir des matériaux par observation directe (observer, voir, écouter ; de l'inventaire systématique... à la succession d'opérations ciblées) - La position de l'observateur au cœur de l'analyse






RESSOURCES	COMMENTAIRES
 <p>REVILLARD, Anne. Aide-mémoire : L'observation. ENS Cachan –2006-2007, 8 pages</p>	<p>Travail de synthèse de la sociologue et universitaire Anne REVILLARD, Ecole Normale Supérieure de Cachan, Département de Sciences Sociales, dans le cadre du cours de Méthodes qualitatives en sciences sociales (L3).</p> <p>Cet aide-mémoire dresse un bilan des choix méthodologiques à effectuer dans le travail d'observation.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 – La construction de l'objet de l'observation 2 – La délimitation spatiale et temporelle du terrain 3 – Le choix du mode d'observation et du statut d'observateur 4 – La collecte d'information 5 – L'élaboration de la grille d'observation <p>Exploitation pédagogique possible : Ce document peut être exploité par les étudiants dans le cadre de la phase de préparation d'une observation. Il permet de suivre des étapes et d'élaborer une stratégie d'observation.</p>
 <p>BERNY, Laurent. Méthodologie de l'observation. Direction des services départementaux de l'éducation nationale Seine-Saint-Denis. 2 p</p>	<p>Un document de Laurent Berny, Conseiller Pédagogique ASH, sur la méthodologie de l'observation qui permet de réfléchir sur la place de l'observateur et les biais de ce type de recueil de données.</p> <p>Des conseils sont donnés sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le regard et la nécessité de se prémunir de toute subjectivité - Les types de relation entre observateur et observé : projection, transfert, empathie - Les approches (médicale et neurologique, liée au développement de l'intelligence, psycho-cognitive, liée à l'affectivité) et les formes (indirecte et directe : globale, participative)
 <p>LAPASSADE, Georges. <i>Vocabulaire de psychosociologie</i>. Observation participante. ERES, collection Hors collection, 2002, p. 375-390.</p>	<p>Une approche psychosociale de l'observation participante. Une réflexion sur les sources de l'observation participante. L'auteur analyse l'importance de l'accès au terrain et décortique notamment les rôles de l'observateur participant.</p>
 <p>QUENTIN, Isabelle. Méthodes de l'observation participante. Isabellequentin.wordpress.com. 2016.</p>	<p>Des explications et réflexions sur l'observation participante (blog d'Isabelle Quentin, enseignante ENS Lyon) : définition ; particularités de l'observation participante ; présentation des différentes formes d'observation participante.</p>

 SOULÉ, Bastien. Observation participante ou participation observante ? Usages et justifications de la notion de participation observante en sciences sociales . Recherches qualitatives, 2007, Vol. 27(1), p 127-140.	<p>Une réflexion sur la position d’observateur, les différents types d’observation participante et la distinction observation participante-participation observante.</p>
 LALONDE, Jean-François. La participation observante en sciences de la gestion: plaidoyer pour une utilisation accrue . Recherches qualitatives, 2013, Vol. 32(2), p 13-32.	<p>Une présentation de la notion de participation observante par opposition à l’observation participante, qui se caractérise par une implication en profondeur de la part du chercheur.</p>
 TRUONG, Fabien. Quand un prof enquête sur ses élèves . Genèses, mars 2014, p. 159-177.	<p>Un exemple d’observation participante. Une réflexion sur la position d’observateur, à partir d’un suivi ethnographique.</p>
 OZON, François. <i>Dans la maison</i> . Octobre 2012, 1h41 Bande annonce	<p>Film cinématographique permettant d’illustrer l’observation participante et l’observation non participante et de porter une réflexion éthique sur la démarche d’observation.</p> <p>Exploitation pédagogique possible :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Travail sur les types d’observation (principes, avantages, limites, considérations éthiques) - Approches possibles : affiche du film et dossier pédagogique du film
 REVILLARD, Anne. Observation directe et enquête de terrain . Blog annerevillard.com.	<p>Présentation des grandes lignes du cours de méthodologie de l’observation (assuré dans le cadre du Master de sociologie de Sciences Po, Paris) sur le blog d’Anne REVILLARD. Ce lien permet ainsi de trouver des éléments très concrets :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Citation de E.C. HUGUES (1996) sur « la place du travail de terrain dans les sciences sociales » - Rappel de la rigueur nécessaire à la réalisation d’une observation de terrain - Possibilité de télécharger différents documents de support dont des fiches pratiques : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bibliographie : ouvrages et articles méthodologiques ▪ Bibliographie : quelques exemples d’enquêtes de terrain ▪ Observation directe et enquête de terrain : un lexique (lexique de 3 pages très intéressant !) ▪ Fiche pratique : à quoi sert un journal de terrain ? ▪ Fiche pratique : Définir et analyser son rôle en tant qu’observateur sur le terrain ▪ Fiche pratique : Comment rédiger un compte-rendu d’observation ?



 <p>REVILLARD, Anne. Observation directe et enquête de terrain : lexique. Blog annerevillard.com, 2018, 3p.</p>	<p>Une fiche présentant des définitions très synthétiques qui visent à un décodage rapide du vocabulaire de l'observation directe en sociologie : accessibilité du terrain, analyse méthodologique, analyse sociologique, carte de déambulation, entrée sur le terrain, grille d'observation, journal de terrain, lexique indigène, observation à découvert, supports de restitution...</p>
 <p>REVILLARD, Anne. Observation directe et enquête de terrain : syllabus observation.</p>	<p>Présentation du déroulement du cours d'Anne Revillard (universitaire) sur l'observation ; et notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conseils concernant le journal de terrain (p. 4) - Bibliographie présentant divers ouvrages et articles méthodologiques sur l'observation et le travail sociologique, ainsi que des exemples d'enquêtes de terrain (p. 10-12) - Calendrier des séances permettant de comprendre la démarche méthodologique utilisée (p. 5-9)
 <p>LAJEUNIE, Claire. Femmes invisibles – Survivre dans la rue. L2 Films, 2015, 1h15.</p>	<p>Un documentaire présentant le quotidien de plusieurs femmes SDF à Paris (en ligne sur YouTube). La réalisatrice a mené son enquête grâce à des entretiens et à la technique de l'observation. Il est ainsi possible, à travers ce reportage, de comprendre l'utilité de l'observation et s'interroger sur l'immersion opérée par Claire LAJEUNIE.</p> <p>Voir aussi le livre : Sur la route des invisibles : femmes dans la rue, Editions Michalon, 2019, 208 p</p> <p>Interview de Claire LAJEUNIE, dans ActualLitté, 22/09/15</p>
 <p>GABORIAU, Patrick. Clochard : L'univers d'un groupe de sans-abri parisiens. Julliard, 1993, 235 p.</p>	<p>Patrick Gaboriau, ethnologue, a partagé l'existence d'un groupe de clochards parisiens pendant deux ans. Son livre est le récit de cette expérience. Son originalité réside dans la démarche ethnologique elle-même. Patrick Gaboriau décrit « de l'intérieur » le mode de vie des clochards, analyse la pauvreté vécue en chair et en os, fait revivre un monde de gestes et de paroles...</p> <p>Il s'agit de la 1^{ère} étude anthropologique d'importance sur le sujet, réalisée sur le terrain. Elle permet de comprendre ce qu'est la rigueur scientifique dans l'observation d'investigation et en quoi consiste une observation participante à découvert.</p> <p>Exploitations pédagogiques possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réalisation d'un tableau comparatif des observations en immersion (P. Gaboriau et C. Lajeunie) - Réflexion sur le bien-fondé de telles observations - Réalisation d'outils d'observation










 <p>SAM, Anna. Les tribulations d'une caissière. Stock, 2009, 192 p</p>	<p>Un livre relatant, avec beaucoup d'humour (et une adaptation cinématographique) une expérience sociologique d'observation directe.</p> <p>« Elle s'appelle Anna, elle a vingt-huit ans, un diplôme universitaire de littérature et huit ans d'expérience derrière une caisse de supermarché. Un métier peu propice aux échanges, ponctué de gestes automatiques...Anna aurait pu se sentir devenir un robot si elle n'avait eu l'idée de raconter son travail, jour après jour... »</p>
 <p>AUBENAS, Florence. Le quai de Ouistreham. Editions de l'Olivier, 2010, 276p.</p>	<p>Une expérience d'observation directe participante, en totale immersion. Cet ouvrage est l'aboutissement d'un travail d'enquête dans lequel, pendant six mois, Florence Aubenas (grand reporter) s'est totalement investie pour « vivre la vie » des plus démunis, ceux et surtout celles qui galèrent de petit boulot en petit boulot (femme de ménage par exemple dans les ferries assurant la liaison entre Caen-Ouistreham)...</p>
 <p>FONTAINE, Anne-Marie. L'observation professionnelle des jeunes enfants : un travail d'équipe. Edition Philippe DUVAL. Paris, 2016, 384 p</p>	<p>Un ouvrage permettant de comprendre l'utilité de l'observation directe, les interactions en jeu entre les différents acteurs dans le cadre d'observations directes et la nécessité de définir une stratégie d'observation.</p> <p>Dans ce livre très concret, Anne-Marie Fontaine (universitaire, formatrice auprès des professionnels de la petite enfance) décrit en les justifiant toutes les étapes de l'observation jusqu'aux préconisations pour améliorer l'accueil des enfants.</p> <p>« On observe les enfants pour mieux les accueillir. Mais on ne les observe pas au hasard. Encore moins lorsqu'on les observe en équipe. Pour que les observations de chacun puissent être confrontées à celle des autres, toutes doivent suivre le même protocole ».</p> <p>L'auteur présente des modèles de protocoles d'observation : observer l'aménagement de l'espace ; les interactions entre les enfants ; leurs activités ; les repas ; l'intervention de l'adulte ; l'enfant qui inquiète ; l'enfant qui va bien...</p>




 <p>CAF de l'Aveyron. La démarche d'observation auprès du jeune enfant : l'observation comme outil pour soutenir et développer la qualité de l'accueil de tous les enfants. 2014, 64 p.</p>	<p>Un livret d'information à destination des professionnels des Equipements d'Accueil du Jeune Enfant, des Relais Assistants Maternels et des Assistants Maternels de l'Aveyron, réalisé dans le cadre du Plan Action Handicap, qui permet de comprendre l'intérêt de l'observation (afin de repérer notamment les situations de handicap des enfants en mode de garde), la méthode de l'observation et qui présente divers outils d'observation sous forme de fiches.</p> <p>Le livret aborde notamment les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définitions : différences entre vigilance, attention, observation - Besoins et attentes des différents acteurs concernant l'observation (parents, professionnels) - Pourquoi observer ? (évaluer, comprendre, améliorer) - Qui observe ? (positionnement, attitude de l'observateur) - Qui et quoi observe-t-on ? - Quand observer ? - Comment observer ? (observation spontanée, observation ciblée, avant-pendant-après l'observation...) <p>Des exemples d'outils d'observation sont aussi proposés : fiche anecdotique, liste à cocher, grilles d'observation, notes prises sur le vif, journal de bord, cahier de liaison...</p>
 <p>GAILLARD Laurie, GUIET Cloé. De l'observation vers la prévention : apports d'un partenariat entre orthophonistes et professionnels de la petite enfance. Université Lille2, 2014, p. A3 à A6</p>	<p>Un exemple de grille d'observation utilisée avec des professionnels de la petite enfance, dans le cadre d'une enquête pour définir des signes d'appel (Annexe du mémoire en vue de l'obtention du Certificat de Capacité d'Orthophoniste) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une grille d'observation à destination des crèches - Un exemple de grille remplie
 <p>MARY, Floriane. L'accompagnement des personnes âgées en situation de grande dépendance en EHPAD, un projet managérial centré sur la bientraitance. Mémoire EHESP, 2014-2015, 52 p.</p>	<p>Un exemple d'enquête réalisée au sein d'un EHPAD en vue de répondre à la question : « En quoi le fonctionnement de l'EHPAD répond-il aux besoins et aux attentes des résidents en situation de grande dépendance ? », notamment à partir d'observations.</p> <p>Le mémoire comprend 3 annexes intéressantes concernant la démarche d'observation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La méthodologie de la note d'observation : commande, lieu d'observation, posture de l'observateur, organisation de la journée d'observation et points observés, - La grille d'observation utilisée - La note d'observation (compte-rendu et analyse) <p>Exploitations pédagogiques possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comparaison des techniques de recueil utilisées (recherches documentaires ; observations ; entretiens) - Recherche des avantages et limites des observations menées - Analyse de la méthodologie suivie - Présentation des résultats des observations - Réalisation de grilles d'observation









 <p>AQCPE. Petit guide pour prendre la route, observation. Projet ODYSSEE, 2008, 4 p.</p>	<p>Document réalisé au Québec permettant aux professionnels de la petite enfance de réfléchir sur le sens à donner à l'observation (s'adapter, planifier, communiquer) ou encore sur la mise à distance nécessaire ; et présentant 11 ingrédients clés pour une observation de qualité.</p>
 <p>PENEFF, Jean. Le goût de l'observation : comprendre et pratiquer l'observation participante en sciences sociales. Editions La découverte, collection Grands repères, 2009, 256 p.</p>	<p>Une réflexion historique sur l'observation participante, pratiquée dès 1910. L'auteur montre ce qu'elle doit aussi bien à des écrivains, à des historiens, qu'à des militants et déportés. Cet ouvrage démontre que ce mode d'observation concerne tout le monde : « <i>Plus qu'une technique sociologique, c'est un style de vie, qui est l'occasion d'une grande curiosité sociale et permet une meilleure objectivisation de soi</i> ».</p> <p>Sont abordés, notamment, les thèmes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La naissance de l'observation dans les sciences - L'expérience des enfants - Les origines de l'observation participante en Europe - Comment faire en pratique un compte-rendu d'observation ? - Les entraves à l'observation dans le monde contemporain - La place de l'observateur participant dans la sociologie
 <p>Urgences. Visite aux urgences de Saint-Denis. YouTube, 17 janvier 2019. 7'28</p>	<p>Un reportage au cœur du service d'urgences de l'hôpital Delafontaine à Saint-Denis pour un week-end comme souvent mouvementé : fréquentation importante ; grande diversité et précarité de la population accueillie ; difficultés professionnelles ; violences...)</p> <p>Exploitations pédagogiques possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conception d'une démarche d'observation dans un service d'urgences - Réalisation de grilles d'observation
 <p>France tv éducation. Quand les écrans sont une drogue. Facebook, 9février 2018. 3'24</p>	<p>Un reportage édifiant sur l'expérience menée auprès de 4 familles ayant consisté à observer les comportements d'enfants rivés sur leur tablette... qui ne remarquent rien quand leur entourage, aussi bien matériel, qu'humain est modifié...</p>
 <p>BETAUCOURT, Xavier, PERRET, Olivier. Quelques jours à vivre. Editions Delcourt, collection Encrages, 2017, 128 p.</p>	<p>Une immersion dans une unité de soins palliatifs, narrée sous forme de Bande Dessinée avec justesse et sobriété, par des auteurs qui ont passé plusieurs semaines à observer (et à recueillir des témoignages) à l'hôpital Robert Provo, à Roubaix.</p> <p>« <i>Entre angoisses, peines et joies, les auteurs font partager aux lecteurs le quotidien de ce service pas comme les autres dans une bande-dessinée humaine et bienveillante. En unité de soins palliatifs comme ailleurs, la galerie de personnages est infinie. Pour découvrir le service, les auteurs s'attachent aux pas de Juliette, élève infirmière, prétexte pour découvrir ce lieu encore si peu répandu, si mal connu...</i> »</p> <p>Exploitations pédagogiques possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conception d'une démarche d'observation dans ce type d'unité - Réalisation d'une grille d'observation






2.3. QUESTIONNAIRE D'ENQUÊTE








RESSOURCES	COMMENTAIRES
 <p>DE SINGLY, François. Le questionnaire. Armand Colin, collection 128, 2012, 128 p.</p>	<p>Cet ouvrage du sociologue François de Singly propose, dans un langage accessible et rigoureux, une réflexion sur la finalité des enquêtes par questionnaire et sur les méthodes permettant de les concevoir afin de rendre compte de résultats significatifs.</p> <p>A l'aide d'illustrations d'enquêtes réalisées, l'auteur montre comment construire l'objet de l'enquête en procédant étape par étape, en soulevant les enjeux, les difficultés, que pose chaque phase et les solutions possibles.</p> <p>Sont notamment traitées les thématiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pourquoi produire des chiffres ? - La conception du questionnaire (construire l'objet de l'enquête, avoir des idées, l'importance des questions, le sens des questions d'opinions, l'échantillon...) - La fabrication du questionnaire : déterminants sociaux (sexe, âge, richesses sociales personnelles, dimensions familiales et identitaires de l'enquêté...) et règles de questionnement (questions de fait et d'opinion, questions ouvertes et fermées, règles pour favoriser l'expression personnelle, règles pour éviter les erreurs techniques...) - L'exploitation du questionnaire : codage, lecture et analyse, écriture du compte-rendu...
 <p>LEROY, Jeanne, PIERRETTE, Marjorie. <i>Petit manuel méthodologique du questionnaire de recherche : de la conception à l'analyse</i>. Enrick B Editions, 2012, 74 p.</p>	<p>Un petit manuel très pratique dans lequel les auteurs proposent une synthèse des connaissances nécessaires à la construction d'un questionnaire, du choix de l'échantillon jusqu'à l'analyse des résultats.</p> <p>Illustré d'exemples simples, le lecteur découvrira, étape par étape, les différentes phases qui le mèneront de la problématique jusqu'à la présentation des résultats.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cadrage méthodologique : du sondage à l'expérimentation ; le choix de l'échantillonnage - La construction du questionnaire : types de questions ; libellé des questions - La trame du questionnaire : présentation, première question « brise-glace », ordre des questions... - Codage et analyse des résultats





 BOULAN, Henri. Le questionnaire d'enquête : les clés d'une étude marketing ou d'opinion réussie . Dunod. 2015, 240p.	<p>Des conseils pour réaliser un questionnaire efficace dans le cadre d'études de marketing et d'opinion.</p> <p>Cet ouvrage présente notamment la place du questionnaire dans la démarche d'étude, son rôle, les techniques et les règles d'élaboration d'un questionnaire.</p>
 BACHELET, Rémi. Le questionnaire 1 – Cours de recueil de données . Youtube, 13 mars 2012. 4'56	<p>Cours sur la conception, l'administration et la présentation de questionnaires. Cycle de formation d'ingénieurs et master recherche.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le choix d'un questionnaire parmi les méthodes de recueil de données
 BACHELET, Rémi. Le questionnaire 2 – Cours de recueil de données . Youtube, 13 mars 2012. 11'57	<p>Construire un questionnaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les étapes à respecter - Comment concevoir les questions ?
 BACHELET, Rémi. Le questionnaire 3 – Cours de recueil de données . Youtube, 13 mars 2012. 13'31	<p>La collecte de données</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'échantillonnage - Méthode des quotas - Phénomènes qui menacent la validité - Formuler les questions
 BACHELET, Rémi. Le questionnaire 4 – Cours de recueil de données . Youtube, 13 mars 2012. 10'59	<p>La collecte de données</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phénomènes qui menacent la validité : désirabilité sociale... - Formuler les questions : précaution à prendre...
 BACHELET, Rémi. Le questionnaire 5 – Cours de recueil de données . Youtube, 13 mars 2012. 10'59	<p>Une bonne manière de poser des questions : les biodatas (« questions factuelles portant sur la vie et le travail ; items mettant en jeu les opinions, valeurs, croyances et attitudes dans une perspective historique »)</p>
 BACHELET, Rémi. Le questionnaire 6 – Cours de recueil de données . Youtube, 13 mars 2012. 7'50	<p>L'administration des questionnaires</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les modes d'administration : collecte automatique ou humaine ? - Computer-Assisted Web Interviewing : solutions logicielles
 BACHELET, Rémi. Le questionnaire 7 – Cours de recueil de données . Youtube, 13 mars 2012. 10'40	<p>L'exploitation des résultats</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le contrôle de validité : bilan sur le déroulement de l'enquête ; corrélation des réponses - Le dépouillement : interprétation et analyse ; diffusion et explication des résultats
 BACHELET, Rémi. Le questionnaire 8 – Cours de recueil de données . Youtube, 13 mars 2012. 8'34	<p>Les étapes de la mise en œuvre d'un questionnaire : les points à surveiller pour chaque étape (risques)</p>

 <p>FENNETEAU, Hervé. <i>Enquête : entretien et questionnaire</i>. Dunod, collection Les topos, 2015, 128 p.</p>	<p>Un ouvrage permettant de préparer une enquête par questionnaire (en définissant les informations à recueillir, le mode d'administration, le format des questions) et de rédiger et structurer les questions correctement (p 41 à 120).</p> <ul style="list-style-type: none"> - La préparation d'une enquête par questionnaire (définition des informations à recueillir ; détermination du mode de collecte ; choix du format des questions : ouvertes, fermées, mixtes) - La rédaction des questions (règles de base : questions compréhensibles et modalités de réponse dépourvues d'ambiguïté ; réponses factices et moyen de les éviter ; méconnaissance des capacités cognitives des répondants) - Les précautions à prendre afin de ne pas induire les réponses - Le problème de la sincérité des réponses (attirance pour les réponses valorisantes ; précautions à prendre pour limiter la dissimulation...) - Les réponses inattentives et les dispositions permettant de les éviter (effet de halo dans les réponses...) - La structuration du questionnaire - Le test du questionnaire
 <p>INED. <i>Méthodologie d'enquête – Les choix méthodologiques : Modes de collecte</i>.</p>	<p>Une présentation des supports et des modes de collecte des réponses utilisés par l'INED pour ses enquêtes par questionnaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Questionnaires auto-administrés - Questionnaires hétéro-administrés <p>Le site présente aussi la spécificité des enquêtes longitudinales rétrospectives ou prospectives quant à la collecte des réponses.</p>
 <p>MAISONNEUVE, Hubert, FOURNIER, Jean-Pascal. <i>Construire une enquête et un questionnaire</i>. <i>E-respect</i>, 2012, n°2, p. 15-21.</p>	<p>Un article dans la revue des étudiants en soins primaires et chercheurs toulousains (Département Médecine Générale Université Toulouse) sur la méthodologie d'enquête et l'élaboration de questionnaires, souvent utilisés en recherche en médecine générale.</p> <p>Des rappels efficaces et simples à utiliser et une check-list utile.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concevoir son enquête en amont pour augmenter la compliance - Grands principes du questionnaire : 5 types d'informations pouvant être explorées ; types de questions ; pièges à éviter ; règles concrètes pour la rédaction du questionnaire... ; - Mise en œuvre de l'enquête : pré-test ; collecte des données ; représentativité-échantillonnage - Check-list enquêtes par questionnaires (...)


 <p>DANAGUEZIAN, Gérard. Les types de questions d'une enquête par questionnaire. Survey-Magazine, 2017.</p>	<p>Cet article expose les divers types de questions pouvant être utilisés dans une enquête ; le type d'analyse qu'il est possible d'en tirer et comment on peut les présenter au mieux pour rendre un questionnaire attractif (notamment sur les supports digitaux).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Questions qualitatives : à réponse unique, à réponses multiples, ordonnées, en tableau - Mise en page des questions qualitatives - Questions numériques - Questions textuelles - Questions de types Date et Heure - Questions calculées
 <p>Centre de ressources de la prévention spécialisée (APSN). Le questionnaire. Diagnostic territoire, www.diagnostic-territoire.org, 2016, 8 p.</p>	<p>Des données pédagogiques simples sur le questionnaire utilisé sur le terrain, fournies par le Centre de ressources de la prévention spécialisée du département du Nord :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objectifs et limites du questionnaire - Etapes du questionnaire (construction, passation, exploitation et analyse des résultats) avec des exemples simples et des conseils donnés.
 <p>Centre Hospitalier de Bourg-en-Bresse. Questionnaire de satisfaction.</p>	<p>2 exemples de questionnaires de satisfaction « papier » (à télécharger) diffusés par le Centre Hospitalier pouvant être étudiés et analysés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire pour les patients hospitalisés en Médecine, Chirurgie, Obstétrique et en Soins de Suite et de Réadaptation - Questionnaire pour les patients hospitalisés en Soins de Longue Durée
 <p>Centre Intercommunal d'Action Sociale de la Ténarèze. Questionnaire aux familles de la Ténarèze.</p>	<p>Un exemple de questionnaire « en ligne » (Google Forms) visant à mieux connaître les familles (habitant le territoire du CIAS de la Ténarèze) et à cerner leurs attentes et leurs besoins en matière de mode de garde et d'accueil de loisirs. 25 questions posées.</p>
 <p>CCAS de la ville d'Agde. Questionnaire de satisfaction de l'espace accueil du CCAS. 2017</p>	<p>Un exemple de questionnaire « en ligne » (Google Forms) visant à mieux appréhender les attentes et besoins des usagers du CCAS.</p>
 <p>CCAS de Bagnolet, Service de Soins Infirmiers A Domicile. Enquête de satisfaction.</p>	<p>Un exemple de questionnaire de satisfaction d'un service de soins infirmiers à domicile. 4 pages ; questions non numérotées.</p>
 <p>MDPH du Tarn. Questionnaire de satisfaction des usagers de la MDPH du Tarn.</p>	<p>Un exemple de questionnaire de satisfaction MDPH « papier ». 3 pages ; questions numérotées ; 10 rubriques.</p>
 <p>Hôpital de Chatillon sur Indre. Questionnaire de satisfaction EHPAD.</p>	<p>Un exemple de questionnaire de satisfaction en EHPAD « papier ». 5 pages ; questions non numérotées ; 11 rubriques.</p>



 <p>Résidence DEBROU. Synthèse des résultats de l'enquête de satisfaction des familles. 2017, 40 p</p>	<p>Un exemple de compte-rendu d'enquête par questionnaire. Une enquête de satisfaction a été menée en 2019, auprès des familles des résidents de l'EHPAD DEBROU, situé à Joue-les-Tours (département 37).</p>
 <p>Centre Hospitalier du Haut-Anjou. Résultat questionnaire de satisfaction des familles – EHPAD Les Marronniers. 2018, 3 p</p>	<p>Un exemple de présentation des résultats, suite à une enquête de satisfaction par questionnaire, menée en EHPAD.</p>
 <p>Technologia. Questionnaire Technologia sur le stress et les conditions de travail – France Télécom – Octobre 2009. Le figaro.fr.</p>	<p>Le questionnaire proposé aux salariés de France Télécom en 2009, suite à une vague de suicides sans précédent. Ce support de 12 pages (173 questions) permet de bien comprendre l'intérêt de ce type de méthode d'investigation, mais aussi les limites.</p>
 <p>GANASSALI, Stéphane. Enquête et analyse de données avec Sphinx. Pearson, collection LM, 2014, 234p.</p>	<p>Un ouvrage pédagogique très complet et pratique présentant les étapes des études qualitatives et quantitatives, qui fait appel au logiciel « Sphinx » pour la mise en œuvre des concepts. Sont développés, avec de multiples exemples, les sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Méthodes de collecte de données qualitatives (fondements de l'approche qualitative, techniques de collecte, données issues du web, études expérimentales) - Conception et rédaction du questionnaire (structuration, grands thèmes dans une enquête, formats de réponse, formulation des questions, mise en forme du questionnaire...) - Différents modes de diffusion d'un questionnaire (internet, support mobile, téléphone...) et déontologie - Echantillonnage et qualité des réponses (recensement, sondage, représentativité...) - Traitement et analyse des données (tris à plat, tris croisés...) - Communication des résultats (attentes du commanditaire, présentation orale...)
 <p>Site web Le Sphinx. WEBINAIRE : Présentation des nouveautés du logiciel Sphinx IQ 2 01.12.2015. YouTube, 1^{er} décembre 2015. 4'01</p>	<p>Une vidéo de présentation du logiciel Sphinx IQ, sous forme de démo.</p>


 Site web Le Sphinx. Didacticiels et tutoriels vidéo .	<p>Sur le site web Le Sphinx, des didacticiels (Sphinx IQ, Declic, Online...) et tutoriels Sphinx (exemple : Comment créer une nouvelle étude ?)</p> <p>De multiples tutoriels sous forme de courtes vidéos relatives à la conception d'un questionnaire (créer un tableau de questions ; créer et diffuser un questionnaire papier ; créer et paramétrer une question échelle...) ; à la collecte de données (paramétrer la saisie des réponses depuis l'email ; publier une enquête en ligne ; diffuser mon enquête par sms...) ; ou encore à l'analyse des résultats (insérer un tableau croisé ; insérer un tableau à plat ; insérer un tableau de forces-faiblesses...)</p>
 Soft Concept. Logiciel Ethnos . 2019	<p>Une présentation sommaire du logiciel Ethnos(version 8.5) et de ses fonctionnalités, avec la possibilité de démo en ligne avec un spécialiste.</p>
 Soft Concept. Paramétrage d'Ethnos . YouTube, 21 septembre 2012. 9'04	<p>Un tutoriel destiné à paramétrer le logiciel Ethnos (version 6) afin de débiter une nouvelle enquête par questionnaire.</p>
 Soft Concept. Mémento Ethnos (version 6) . Juillet 2012, 262 p	<p>Une présentation des modules d'Ethnos et un mode opératoire très complet pour utiliser ce logiciel : conception du questionnaire ; paramétrage ; saisie des réponses ; suivi en ligne ; traitement des réponses saisies ; personnalisation des tris.</p> <p>Une partie intéressante également donnant des pistes concernant la méthodologie de l'enquête (p 258 à 262).</p>
 Deltabut.com. Réalisation d'une enquête avec Ethnos – Mode opératoire . 2010-2011, 8 p.	<p>Un mode opératoire simplifié permettant de réaliser une enquête avec Ethnos.</p>
 Microsoft Office. Créer un questionnaire à l'aide de Microsoft Forms .	<p>Un mode opératoire simple pour utiliser Office Forms et créer un questionnaire facilement.</p> <p>Le site propose également un tutoriel pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ajuster les paramètres du questionnaire - Modifier un thème de questionnaire - Envoyer le questionnaire aux étudiants - Vérifier les résultats du questionnaire
 G Suite Google – Centre de formation. Premiers pas avec Forms .	<p>Un mode opératoire simple pour utiliser Google Forms et créer un formulaire facilement (création : questions, ajouts... ; configuration et prévisualisation ; envoi ; analyse des réponses ; impression)</p> <p>Ce site permet également d'accéder à une rubrique « astuces Forms » : créer des modèles de documents ; collecter l'adresse e-mail de chaque participant ; organiser de façon aléatoire les questions et les réponses ; ajouter l'enquête à un site web...</p>






 <p>JAKOBOWICZ, Emmanuel. Le tri à plat et le tri croisé avec R et Python. Stat4decision.com. 8 février 2019.</p>	<p>Une définition claire et précise, illustrée d'un exemple, du tri à plat et du tri croisé.</p>
 <p>RAOUL, Guillaume. La construction de la base de réponses. You Tube, 4 décembre 2013. 5'49</p>	<p>Un tutoriel simple, proposé par un professeur de Marketing à l'Université de Nantes, permettant de créer la base de données d'une enquête avec Excel.</p>
 <p>RAOUL, Guillaume. Le traitement d'une enquête à l'aide d'Excel : 2. La réalisation d'un tri à plat. You Tube, 4 décembre 2013. 5'34</p>	<p>Tutoriel pour faire un tri à plat sur Excel.</p>
 <p>RAOUL, Guillaume. Le traitement d'une enquête à l'aide d'Excel : 3. La réalisation d'un tri croisé. You Tube, 4 décembre 2013. 6'27</p>	<p>Tutoriel pour faire un tri croisé sur Excel.</p>





2.4. ENTRETIEN D'INVESTIGATION





RESSOURCES	COMMENTAIRES
 <p>FENNETEAU, Hervé. Enquête : entretien et questionnaire. Dunod, collection Les topos, 2015, 128 p.</p>	<p>Ouvrage permettant l'apprentissage de la technique de l'entretien individuel ou de groupe, en face-à-face ou à distance, avec de multiples exemples (p 9 à 40) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les principaux types d'entretiens (différents degrés de directivité ; principales formes d'entretien...) - La fixation du cadre de l'entretien (choix du lieu et du moment ; profil de l'interviewer et contexte humain ; cadre contractuel de l'entretien) - Le déroulement des entretiens non-directifs en face à face (consigne initiale ; étapes de l'entretien ; intervention de l'interviewer) - Les spécificités des entretiens semi-directifs et directifs en face à face (mise au point et utilisation d'un guide d'entretien ; préparation et conduite d'un entretien directif) - Le développement des techniques d'entretien individuel à distance - Les caractéristiques des entretiens de groupe (importance de la dynamique de groupe ; spécificités des entretiens collectifs) - La préparation et le déroulement des entretiens de groupe (taille et composition des groupes ; entretiens de groupe semi-directifs en face à face...)




RESSOURCES	COMMENTAIRES
 <p>BLANCHET, Alain, GOTMAN, Anne. L'enquête et ses méthodes : l'entretien. Armand Colin, Collection 128 sociologie, 2015, 128 p</p>	<p>« Ce petit livre pose les conditions de validité de la méthode, précise les principes de son usage et propose plusieurs techniques d'analyse des discours. Il s'appuie sur de nombreux exemples de recherches sociologiques et psychologiques effectuées à partir d'entretiens et s'adresse à tous ceux qui dans leurs études mènent une enquête par entretien ».</p> <p>Un ouvrage expliquant comment réaliser des entretiens dans le cadre d'une enquête et comment les analyser. Sont notamment abordés les thèmes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La préparation de l'enquête (usage exploratoire, principal, complémentaire ; conception de l'enquête et plan d'entretien) - La réalisation des entretiens (paramètres ; interaction des discours et des interventions) - L'analyse des discours (analyse par entretien, par thématique...) - Le compte-rendu d'une enquête par entretien
 <p>SAUVAYRE, Romy. Les méthodes de l'entretien en sciences sociales. Dunod, collection Psycho Sup, 2013, 156 p. [feuilleter]</p>	<p>Un manuel pratique de l'entretien en tant que méthode de recueil de données. L'auteur propose des techniques d'enquête applicables, avec rigueur et simplicité, dans de nombreux contextes d'interaction, ainsi que de nombreux exemples concrets.</p> <p>Il s'appuie sur les données récentes en matière de neurosciences cognitives et de neuropsychologie.</p> <p>Cet ouvrage très complet et précis est une petite « bible » de l'entretien en tant que méthodologie d'investigation.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préparation à l'entretien : question de départ, faisabilité de la recherche, degré de connaissance préalable du sujet, entretien comme technique d'enquête en sciences sociales (entretien de pré-enquête, entretien directif, entretien semi-directif, entretien compréhensif, entretien non directif et récit de vie), échelles de mesure (numériques ou qualitatives), construction du guide d'entretien (avantages, inconvénients, composantes du guide...), accès à la population (de la prise de contact au rendez-vous ; négociation du lieu, de la durée, de la date...), préparation de la rencontre (journal de terrain, choix de la tenue vestimentaire...) - Réalisation de l'entretien sur le terrain : cadre de l'entretien, posture de l'enquêteur (neutralité...), mener l'entretien écouter, mettre fin à l'entretien, gérer les données recueillies - La question de la remémoration : fonctionnement des mémoires, remémoration, place de l'oubli, influence des émotions sur la mémoire, méthode pour stimuler la mémoire en entretien, fiabilité du discours...

RESSOURCES	COMMENTAIRES
 <p>BOUTIN, Gérald. <i>L'entretien de recherche qualitatif, Théorie et pratique.</i> Presses de l'Université du Québec, collection Hors collection, 2^{ème} édition, 2018, 216 p.</p>	<p>« <i>L'entretien de recherche qualitatif</i> occupe une place de choix parmi les moyens dont dispose le chercheur pour collecter ses données dans de nombreux domaines: ethnographie, anthropologie, sociologie, psychologie, santé... Par ailleurs, avec les années, la notion d'« entretien de recherche » s'est enrichie : il ne saurait être question aujourd'hui de la réduire à une simple conversation visant à rassembler des informations sur un sujet donné. L'entretien de recherche qualitatif est désormais assujéti à de nombreuses conditions que le chercheur doit connaître et maîtriser le mieux possible s'il veut en assurer la qualité scientifique ».</p> <p>Un ouvrage qui donne au lecteur des renseignements de base sur les origines de ce type d'entretien, sur ses caractéristiques et sur ses modalités d'utilisation. Les chercheurs trouveront ici un guide pratique qui les accompagnera tout au long de leur démarche, de l'établissement de la problématique à la rédaction du rapport final.</p> <p>Dans cet ouvrage, sont notamment abordés les thèmes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Types d'entretiens - Conditions favorisant la communication - Statuts et caractéristiques des interviewers - Pièges à éviter - Personnes interrogées et dimensions éthiques : interviewer des enfants, des adolescents, des personnes handicapées - Conduite de l'entretien individuel - Collecte, organisation et analyse des données - Conditions de scientificité de l'entretien de recherche - Rédaction du rapport de recherche - Indications pour l'élaboration d'un guide d'entretien de recherche <p>Cet ouvrage fournit également des tableaux de synthèse intéressants: les types d'entretiens ; la communication verbale ; la communication non verbale ; la préparation technique de l'entretien ; les caractéristiques des questions ouvertes et questions fermées ; la conduite de l'entretien de recherche.</p>

RESSOURCES	COMMENTAIRES
 <p>GUILLOT, Bernard. La complexité de la conduite d'entretien. Youtube Afpa WebTv, Téléformation et savoirs, Institut National des Métiers de la Formation 19 juin 2013 (année de production : 2008). 13'14.</p>	<p>A partir de l'exemple d'un entretien en formation, la vidéo montre la complexité de la conduite de l'entretien (9 phases à respecter pour l'interviewer) et présente notamment les tâches perceptives, cognitives, conatives simultanées que nécessite cette conduite.</p>
 <p>MEZRAHI, Raphaël. Jean Pierre Castaldi piégé par Raphaël Mezrahi. Youtube, Vidéo ajoutée en 2014 (année de production : 2001). 6'39.</p>	<p>Interview décalée et désormais « culte » de l'humoriste Raphaël MEZRAHI.</p> <p>Exploitation pédagogique possible :</p> <p>A partir des fausses interviews de Raphaël Mezrahi, il est possible :</p> <ul style="list-style-type: none"> - De comprendre la nécessité de la préparation d'un entretien, - De relever les erreurs à ne pas commettre dans la réalisation d'un entretien : présentation, gestion, conduite de l'entretien, - De montrer l'importance du contexte et du paralangage dans un entretien <p>Ces entretiens peuvent être par exemple exploités en activité d'approche, afin de donner aux étudiants un certain nombre de pistes pour mesurer ce que ne doit jamais être un entretien d'investigation.</p>
 <p>MEZRAHI, Raphaël. Vincent Lagaf' piégé par Raphaël Mezrahi. Vidéo ajoutée en 2012 (année de production : 2001). 4'33.</p>	<p>Un autre exemple d'Interview décalée.</p>
 <p>APSN. L'entretien individuel. DIAGNOSTIC TERRITOIRE. 2016. 14 p</p>	<p>Des données pédagogiques pour mener des entretiens individuels de terrain fournies par le Centre de ressources de la prévention spécialisée du département du Nord :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objectifs et limites de l'entretien individuel - Etapes de l'entretien individuel avec des exemples simples.
 <p>IMBERT, Geneviève. L'entretien semi-directif : à la frontière de la santé publique et de l'anthropologie. Recherche en soins infirmiers, 2010/3 (N° 102), p. 23-34.</p>	<p>Un article présentant sous forme d'un tableau synthétique les caractéristiques des 3 types d'entretiens.</p> <p>Puis l'attention est portée sur l'entretien semi-directif, lors de ses différentes étapes de réalisation, en incluant le traitement et l'analyse des données.</p> <p>La réflexion est menée à partir de la restitution d'une expérience de recherche vécue lors de travaux relatifs à l'évolution de la trajectoire sémiologique et phénoménologique du diabète de type 2 chez les Polynésiens autochtones.</p>



RESSOURCES	COMMENTAIRES
 BARBOT, Janine. « 6 - Mener un entretien de face à face » , Serge PAUGA Méd, <i>L'enquête sociologique</i> . PUF,2012, p115-141.	<p>Un article qui apporte différentes réflexions sur la démarche entretien en tant qu'outil d'enquête sociologique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La posture de l'enquêteur - Le cadre de l'entretien (négociation du lieu, de la durée...) - La préparation de l'entretien (consigne de départ, grille d'entretien...) - Les nécessités de l'enregistrement ; la prise de notes...
 Université Européenne de Bretagne. Guide d'entretien avec un professionnel . Du campus à l'emploi TREK, Site de l'Université Rennes 2	<p>Exemple de guide d'entretien utilisé par des étudiants de l'Université Européenne de Bretagne, auprès de professionnels afin de découvrir leur activité professionnelle.</p> <p>Ce guide comprend des thèmes (Le métier ; Connaissances, qualités, compétences ; Parcours respectifs...), des sous-thèmes, des exemples de questions.</p> <p>Sur la page du site, également un exemple de tableau permettant de rendre compte des différents entretiens menés.</p>
 MARY, Floriane. L'accompagnement des personnes âgées en situation de grande dépendance en EHPAD, un projet managérial centré sur la bientraitance . Mémoire EHESP, 2014-2015, annexe 4 (p VIII à IX)	<p>3 exemples de guides d'entretiens (annexe 4) utilisés dans le cadre d'une enquête réalisée au sein d'un EHPAD en vue de répondre à la question : « En quoi le fonctionnement de l'EHPAD répond-il aux besoins et aux attentes des résidents en situation de grande dépendance ? ».</p> <ul style="list-style-type: none"> - Guide d'entretien auprès des professionnels - Guide d'entretien auprès des familles et des proches - Guide d'entretien auprès des résidents
 GAILLARD, Laurie, GUIET, Cloé. Annexes du mémoire « De l'observation vers la prévention : apports d'un partenariat entre orthophonistes et professionnels de la petite enfance » . Université Lille 2. 2014, annexes 3 à 6	<p>Des exemples d'entretiens réalisés, suite à une démarche d'observation d'enfants, avec des professionnels de la petite enfance, dans le cadre d'une enquête pour définir des signes d'appel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trame d'entretien avec les professionnels de la petite enfance - Exemple d'entretien avec les professionnels de la petite enfance - Trame d'entretien semi-directif pour les parents - Exemple d'entretien semi-directif pour les parents <p>La démarche d'enquête, le déroulement et le résultat des entretiens sont exposés dans le mémoire soutenu en 2014 (notamment p 32 à 44).</p>





RESSOURCES	COMMENTAIRES
 <p>DANIC, Isabelle, DELALANDE, Julie, RAYOU Patrick. Enquêter auprès d'enfants et de jeunes : Objets, méthodes et terrains de recherche en sciences sociales. Presses Universitaires de Rennes, 2006, 215 p</p>	<p>Cet ouvrage décrit avec précision comment mener une enquête auprès d'enfants et de jeunes. Il s'adresse à toutes les personnes (étudiants, chercheurs, professionnels...) qui veulent conduire ce type d'enquête et ainsi élargir leur regard sur l'enfance et faire évoluer leurs pratiques.</p> <p>Il présente notamment des exemples d'observations, enquêtes par questionnaires et entretiens menés, dans la 2nde partie « Questions et propositions méthodologiques » (p 93 à 185) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La relation du chercheur aux enfants - Les vertus de l'observation participante - Des récréations sous observation - Le cahier de terrain - Entretiens d'approfondissement et guide d'entretien en maternelle et au CE2...
 <p>Carsat Rhône-Alpes. Technicien Conseil Retraite. Youtube, 18août 2016 (année de production : 2008). 2'27.</p>	<p>Une présentation en images, avec un professionnel, du métier de Technicien Conseil Retraite.</p> <p>Exploitations pédagogiques possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conception de l'entretien qui aurait pu être mené pour disposer de ces informations - Elaboration d'un guide d'entretien semi-directif - Etude des conditions (matérielles...) de l'entretien - Transposition à d'autres professions
 <p>DELACROIX, Olivier. Dans les Yeux d'Olivier. You tube, 2019</p>	<p>Chaîne You Tube du journaliste concernant l'émission diffusée sur France TV « Dans les Yeux d'Olivier », dans laquelle il pose, à partir d'entretiens, un regard atypique sur notre société et sur ceux qui la composent. « Avec son sens tout particulier de l'écoute et de l'intérêt profond pour ceux qu'il rencontre, il va chercher la parole là où les épreuves de la vie et les traumatismes l'ont emprisonnée. Avec tact, gentillesse et délicatesse, il rend la parole plus libre ».</p> <p>Exploitation pédagogique possible :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyse critique des entretiens menés et des conditions d'investigation : par exemple sur le sujet des violences conjugales (« Femmes en très grand danger -la suite » ; « Erreurs de jeunesse » ; « Vaincre la fatalité »...)
 <p>France 3 Bretagne. Témoignage d'une aide-soignante sur ses conditions de travail dans un Ehpad à Quimper. YouTube, 29 janvier 2018. 4'17</p>	<p>Un exemple de témoignage mené sous forme d'un entretien filmé (reportage journal télévisé), réalisé dans la chambre d'un résident, sur les conditions de travail (des points positifs et des limites) d'une aide-soignante.</p>


RESSOURCES	COMMENTAIRES
 KEOLIS SECURITE. Alcool : Témoignage de Franck . YouTube, 2 novembre 2015, 2'44	Un exemple de témoignage mené sous forme d'un entretien filmé (prévention réalisée par le groupe Keolis dans le but de sensibiliser les conducteurs de cars et de bus aux dangers liés à l'insécurité routière...), réalisé dans la chambre d'un patient, victime d'un accident de la circulation lié à une consommation excessive d'alcool.
 Konbini. Tchéchénie : un réfugié homosexuel raconte son calvaire . YouTube, 25 janvier 2019, 5'03	Un exemple de témoignage mené sous forme d'un entretien filmé (reportage pour le média Konbini news), réalisé par le journaliste Hugo Clément, sur l'homophobie en Tchétchénie.
 TURINI, Julie. Enquête qualitative – Entretien individuel . YouTube, 27février 2015. 3'19	Un tutoriel très simple , réalisé par une étudiante à destination d'étudiants, donnant quelques conseils pour préparer et mener un entretien individuel .

3. DÉMARCHE DE PROJET




3.1. NOTION ET TYPES DE PROJET



RESSOURCES	COMMENTAIRES
 Anesm. Repères concernant la notion de projet . 2019, 6 p.	Document qui permet de donner sens au mot « projet », sur son utilisation dans les sciences humaines, et en sociologie des organisations en particulier, avant de s'intéresser au projet d'établissement ou de service. Lien avec la loi 2002-2 (et les exigences qu'elle impose en matière de management et de qualité de service), combinée à des facteurs économiques et sociaux plus généraux, qui contribuent à faire des établissements et services du secteur social et médico-social des « organisations à projet ». Le « projet d'établissement ou de service » apparaît comme la traduction concrète de ces transformations.
 COURTOT H., BOULENOUAR A., CHANTREUIL S., HAFID B., PERRIN J.-L., VANDAMME M.-N. Management de projets, programmes et portefeuilles - "Les essentiels du management de projet" . Edition AFNOR, 2018, 150 p Extrait de l'ouvrage	Ouvrage consacré aux notions de base en management de projet, de programme et de portefeuille. <ul style="list-style-type: none"> - Le chapitre 1 introduit la notion de projet et ce qui le différencie d'autres concepts, tout en soulignant l'importance de son contexte et de sa justification. - Présentation de la définition d'un projet, les composantes de base d'un projet, principales caractéristiques, le cycle de vie d'un projet, les différents types de projets, la place du projet dans l'organisme





RESSOURCES	COMMENTAIRES
 <p>BACHELET Rémi. Fondamentaux de la gestion de projet. Site MOOC gestion de projet.</p>	<p>Site personnel de Rémi Bachelet avec des vidéos présentant un panorama des notions fondamentales du management et de l'organisation des projets :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les projets : pourquoi et comment ? - Localisation et typologie des projets en entreprise - Organiser les projets - les démarches de conception - Etude des cas de l'automobile et du génie civil - Quelle structure pour faire fonctionner un projet ?
 <p>Hôpital Banon. Projet d'établissement 2014-2018. Site Hôpital-Banon, 7 p.</p>	<p>Différentes diapositives présentant les objectifs des différents projets d'un établissement de santé. Exemple de projets :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Projet d'établissement - Projet médical - Projet de soins - Projet de gestion - Projet de système d'information - Projet Social - Projet Qualité
 <p>Anesm. Le projet personnalisé : une dynamique de parcours d'accompagnement (volet Ehpad). 2018, 24 p.</p>	<p>Exemple de projet personnalisé en Ehpad. Mise à disposition d'une fiche-repère qui rappelle aux professionnels les principes, les repères et les modalités pratiques pour associer étroitement les personnes, étape par étape, à la construction de leur projet, à sa mise en œuvre et enfin à son évaluation. Sont présentés le contexte, les enjeux et définition du projet personnalisé, le public concerné, les différentes étapes de l'élaboration du projet personnalisé, les conclusions et les résultats attendus. Mise en évidence de la procédure détaillée de l'élaboration du projet personnalisé avec les étapes, sous-étapes, les objectifs, les acteurs, les actions, les outils et les délais. (annexe 3, p.15-19)</p>
 <p>Animafac. Guide du porteur de projet. Donner corps à une idée, juillet2011, 51 p.</p>	<p>Les pages 3 et 4 de ce guide (destiné au réseau d'associations étudiantes) permettent une approche réflexive sur la notion de projet, de l'idée à la pertinence, l'équipe projet, sa faisabilité.</p> <p>Vous pourrez également, au fil de la lecture, prendre connaissance du plan d'action, de la formalisation du projet, de son financement, de la communication et du bilan.</p>




RESSOURCES	COMMENTAIRES
 <p>RIJ 37 (Réseau Initiatives Jeunes).</p>	<p>« Le site a pour vocation d'apporter des outils pour la démarche de projets aux porteurs et aux accompagnateurs (conseils, méthodologie, ressources, recherche de partenariats, de financement...).</p> <p>Il permet de mutualiser des outils, des expériences, des ressources et à faire connaître et valoriser les projets réalisés. »</p> <p>Le site présente des informations et ressources sur la méthodologie et les aides aux projets en Indre-et-Loire. Ses différentes rubriques</p> <ul style="list-style-type: none"> → Je monte un projet → J'accompagne un projet → Exemples de projets réalisés par thématique





3.2 Etapes du projet





RESSOURCES	COMMENTAIRES
 <p>Institut et écoles de formation - CHU RENNES. Méthodologie de projet en santé publique. 26 p.</p>	<p>Ressource dédiée à la méthodologie de projet en santé publique. Sont proposés les objectifs, les intérêts d'une méthodologie de projet, les différentes étapes détaillées avec des conseils et des exemples précis.</p>
 <p>CASANOVA Gérard, ABECASSIS Denis. Gestion de projet. Aunegé (Université numérique Economie Gestion). Mars 2010.</p>	<p>Cours sur la gestion de projet (niveau L3, M1 ou M2)</p> <p>Différentes parties proposées :</p> <p>Partie 1 : Description d'un projet (caractéristiques, phasage d'un projet et actions que l'on doit effectuer dans chacune des phases d'un projet)</p> <p>Partie 2 : La planification (essentiellement le réseau Pert, Gantt)</p> <p>Partie 3 : Financement de projet (analyse financière et économique du projet)</p> <p>Partie 4 : Questions des risques inhérents à tous projets (risques et chaînes critiques)</p>
 <p>CRIJ (Centre régional information jeunesse) Centre-Val de Loire. Méthodologie de projet. 1à novembre 2017</p>	<p>De l'idée au montage de projet, présentation des différentes étapes de la méthodologie de projet.</p>




RESSOURCES	COMMENTAIRES
 <p>NICOLLE Jacques, PROTAT Vincent, RAYNEL Jean-Jacques. L'art de travailler en mode projet, les 7 étapes d'une organisation réussie. Livre blanc, Planzone et Net's Five</p>	<p>« Face à de nombreux défis, l'organisation traditionnelle pyramidale a montré ses limites : organisation orientée « activité » et non pas « clients », des services souvent cloisonnés qui manquent de communication, ou encore des projets figés qui dérapent à cause de l'exigence d'immédiateté. »</p> <p>→ Ce document permet de faciliter la mise en évidence de nouvelles pratiques managériales en introduisant le concept de « travail en mode projet ». « <i>Ce mode de fonctionnement conduit à faire travailler ensemble et de façon coordonnée des ressources de différents métiers ou services pour atteindre un même objectif.</i> »</p> <p>→ Diverses thématiques sont abordées : le rôle et les fonctions de chacun, la gestion du changement, la gestion de la documentation, l'utilisation d'un logiciel de gestion de projet.</p>
 <p>UNCCAS. Fiches d'expériences et pratiques.</p>	<p>La Banque d'expériences de l'UNCCAS recense plus de 700 actions, mises en ligne depuis 2003 par les CCAS et CIAS. Cette banque d'expériences a été conçue pour mutualiser les bonnes pratiques initiées par les CCAS et favoriser l'adaptation d'expériences sur les territoires, à la lumière des contextes locaux de chacun. Elle permet aussi de donner plus de visibilité aux dynamiques locales et de faire connaître le savoir-faire des CCAS/CIAS.</p> <p>Une recherche par thématique, par public et par région, permet d'accéder facilement aux dossiers.</p> <p>Exploitation pédagogique possible :</p> <p>A partir des fiches d'expériences proposées, analyser l'origine du projet, le contexte, les objectifs ainsi que le plan d'action jusqu'au bilan.</p> <p>Fiches sur des thématiques diverses, par exemples:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une fiche d'expérience présentant un dispositif unique dédié aux séniors « Un Pass sans contact pour les séniors » - Une fiche expérience : Repenser le réseau de proximité : un moment intergénérationnel <p>Exploitation pédagogique possible :</p> <p>A partir de l'exemple « Vidéo : repérer le public en situation de précarité énergétique ».</p> <p>Possibilité d'identifier les outils pratiques au repérage et à l'analyse des besoins liés à la précarité énergétique avec l'exemple des « ateliers ludiques » proposés par le CCAS de Nanterre.</p>




RESSOURCES	COMMENTAIRES
 Centre de ressources de la prévention spécialisée. Diagnostic de territoire . Site diagnostic Territoire. 3 min 24.	<p>Vidéo utile pour faciliter un raisonnement autour de la notion de diagnostic, l'identification de la cause (l'origine) d'une défaillance, d'un problème ou d'un dysfonctionnement.</p> <ul style="list-style-type: none"> → A quoi sert un diagnostic ? quelles sont les informations recherchées ? → Utilité d'un diagnostic de territoire → Méthodologie d'un diagnostic
 H. COHEN Raphaël. Concevoir et lancer un projet. De l'idée au succès sans business plan . Editions Eyrolles, collection Gestion de projets 2016 (2ème édition), 290 p.	<p>Ouvrage qui focalise son approche sur l'étape de la validation, préalable à la mise en œuvre, donnant des résultats durables et pertinents.</p>
 MAES Jérôme, DEBOIS François. La boîte à outils du chef de projet. Editions Dunod, collection BÀO La Boîte à Outils, janvier 2019 (2ème édition), 192 p.	<p>Ouvrage qui présente le cycle du management de projet avec mise en évidence de l'ensemble du processus projet, ses logiques et ses interactions.</p> <p>7 dossiers, 74 outils et méthodes et 12 vidéos d'approfondissement... Sommaire de l'ouvrage :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dossier 1 : Initialiser le projet (cycle de vie d'un projet, fiche projet, swot, cahier des charges...) - Dossier 2 : Cadrer le projet (plan management, organigramme des tâches, réunion de lancement de projet...) - Dossier 3 : Prévoir les coûts/ délais/risques (diagramme des flux, diagramme de Gantt, budget du projet, check list des risques, plan de communication...) - Dossier 4 : Réaliser le projet (tableau de maîtrise des livrables, plan type d'un rapport d'avancement, diagramme de Gantt avec avancement, tableau de bord du projet...) - Dossier 5 : Préserver l'engagement (motivation des équipiers, styles de leadership, la négociation, la réunion d'avancement de projet, le Copil, la réunion de résolution de problèmes...) - Dossier 6 : Clore le projet - Dossier 7 : La méthode en SCRUM
 CHEVREUX Vincent, CHAKROUN Othman, EHRHARD Maud, GOULU Gérard, GODIARD Benoit, ALDEGUER Arnaud, HONTEBEYRIE. Méthode de projet en action sociale . Editions Foucher, Collection le Volum', septembre 2016, 304 p.	<p>Ouvrage qui présente des fiches thématiques sur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La diversité des projets 2. Public, territoire et partenariat 3. Une approche sociologique du projet et de ses méthodes 4. La démarche de projet en santé publique 5. Concevoir et mettre en œuvre un projet d'action dans le champ social et médico-social <p>Il présente plus de 40 exemples de projets. Vous trouverez également un carnet professionnel avec des documents types du secteur d'activité.</p>







RESSOURCES	COMMENTAIRES
 <p>Pôle IDEOS HEC Montréal. Démystifier les outils de gestion – Feuille n°2 : Le plan d'action. Mise à jour novembre 2018, 6 p.</p>	<p>Le site IDEOS (Initiatives pour le développement d'entreprises et d'organisations à vocation sociale) propose un feuillet consacré à la notion de plan d'action : Qu'est-ce qu'un plan d'action ? Pratico-pratique...Comment faire un plan d'action ? Exemple d'un plan d'action et d'un suivi de plan d'action intégré. Qu'est-ce qu'un suivi de plan d'action ?</p>
 <p>Direction[s].fr. Reportages Trophées Directions[s]. Mise à jour octobre 2019.</p>	<p>« Chaque année, le Trophée Direction[s] récompense des initiatives exemplaires, remarquables et reproductibles menées par les directeurs du secteur social et médico-social et leurs équipes. »</p> <p>Cette rubrique met en évidence la valorisation et le partage de projets innovants afin de favoriser leur essaimage sur le terrain et leur reconnaissance : adaptation de l'offre aux nouveaux besoins et attentes des publics ; promotion de la citoyenneté et participation des publics et de leur famille ; coopération et ouverture sur le territoire.</p> <p>Pour chaque année, présence de la liste des établissements primés, accompagnée du descriptif des actions valorisées par le Trophée tels pour 2019. Deux exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thématique « Adaptation de l'offre aux nouveaux besoins et attentes des publics » (Association Viffil SOS Femmes Villeurbanne - Rhône) : Dispositif expérimental d'astreinte et d'hébergement d'urgence en CHRS de femmes victimes de violences conjugales, avec deux autres associations (Acolea et Lahso). - Thématique « Coopération et ouverture sur le territoire » (Association Aid'Aisne) : Ouverture d'un jardin partagé, solidaire, thérapeutique et en permaculture, ouvert aux bénéficiaires du service d'aide à domicile, comme à ses salariés et partenaires.
 <p>Manager GO ! Section Gestion de projet. Site manager-go.com. Mise à jour novembre 2019.</p>	<p>Mise en évidence des 4 grandes étapes de la conduite de projet et des bonnes pratiques en la matière : méthodes et référentiels, des exemples de projet... Vous trouverez une sélection de publications pertinentes sous forme de dossiers.</p> <ul style="list-style-type: none"> → Dossier 1 - La phase d'avant-projet ou de cadrage → Dossier 2 - La conception → Dossier 3 - L'exécution → Dossier 4 - La clôture → Et d'autres dossiers divers : méthodologies, guide « outils de gestion de projet », conduite du changement, conduite de réunion, résolution de problèmes










RESSOURCES	COMMENTAIRES
 DE FREMINVILLE, Solange. Aller vers les publics précaires oblige à adapter ses pratiques. <i>Gazette santé social (la)</i> . 06/2017, n° 141-142, p. 32-34.  URIOPSS Champagne-Ardenne. « Vers de bonnes pratiques pour l'accès à la santé des personnes en situation de précarité ». Rapport démocratie sanitaire URIOPSS/ARS, 02/2016, 110 p.	<p>« <i>Des professionnels du secteur social et de la santé de Champagne-Ardenne ont mené une enquête auprès de leurs pairs, d'usagers et de bénévoles, sur douze actions probantes en matière d'accès à la santé des personnes démunies. Résultat : aller vers celles-ci exige d'adapter ses pratiques à leurs besoins et impose une étroite coopération entre social et sanitaire.</i> »</p> <p>Réflexion autour du projet mené concernant le non-recours aux soins par les publics fragiles (ressource de La Gazette Santé Social) et analysé avec l'ensemble des parties prenantes, y compris les personnes elles-mêmes, afin d'apporter des réponses adaptées et efficaces.</p> <p>Exploitation pédagogique possible (à partir de la seconde ressource) :</p> <p>Analyse du projet, de la méthodologie de projet, des analyses spécifiques et transversales des actions</p>
 BOUQUET Brigitte, DUBECHOT Patrick, JAEGER Marcel. Du projet au parcours. Edition Erès, Vie sociale, 06/2017, n°18, p. 7-210	<p>« <i>Porter attention aux parcours de vie signifie de les appréhender dans les points de rupture et de bifurcations, dans un déroulement temporel et dans les interactions des multiples dimensions. Après une approche conceptuelle de la notion de parcours, ce numéro de revue montre comment les nouvelles politiques publiques sont passées du projet au parcours. Puis les perspectives nouvelles concernant les parcours, bifurcations, conversions sont évoquées dans un enjeu de recherche, mais aussi dans l'exemple du processus de radicalisation qui affectent les personnes et impactent les organisations sociales.</i> »</p> <p>Focus sur un des chapitres de ce numéro : « Parcours... Projet Ou bien, et si le parcours conduisait au projet » de Jacques Ladsous, p. 105 à 108</p>
 Agence nouvelle des solidarités actives. Alim'Activ : Agir contre la précarité alimentaire par la coordination territoriale.	<p>« <i>Sur la base d'une analyse documentaire, d'une enquête par questionnaires, d'entretiens auprès des acteurs concernés et de bénéficiaires et de l'organisation de groupes de travail, l'Ansa présente un diagnostic afin d'objectiver les freins et les leviers pour mettre en place une stratégie d'aide alimentaire adaptée aux besoins.</i> »</p> <p>Mise en évidence de la coordination qui a émergé, comme un moyen d'organiser les services d'aide alimentaire de manière cohérente sur un territoire pour mieux répondre aux besoins des personnes concernées.</p> <p>Dans cet article, le Rapport « Projet Alim'Activ : Agir contre la précarité alimentaire par la coordination territoriale. Diagnostic de l'aide alimentaire et des coordinations sur un territoire de l'Île-de-France » et la note de présentation du projet.</p>








RESSOURCES	COMMENTAIRES
 @PRILES (Agence des pratiques et initiatives locales). Le portail de vos initiatives en développement social local . 2019	<p>Une sélection d'actions qui réunit les outils issus des initiatives en développement social local et renseigne sur les actions déployées en région.</p> <p>Ce site permet de guider la réflexion pour déployer une action (type d'action, porteur, origine, objectifs, description détaillée de l'action, impact, partenaires...).</p> <p>Les fiches de recueil de ces initiatives consacrent une place importante à la méthodologie.</p>
 OSCARS. Observation et Suivi Cartographique des Actions Régionales de Santé .	<p>Une sélection d'actions qui permet de suivre les politiques régionales de santé publique, de développer et valoriser la connaissance des acteurs et de leur activité dans le domaine de la santé publique.</p> <p>Il constitue un appui en formation et en méthodologie de projets.</p> <p>Outil dynamique, Oscars permet des recherches selon de nombreux critères : par territoire de santé, commune, nom du porteur, type de structure, caractère de l'action (régionale, reconduite)... Une analyse statistique des résultats de chaque recherche est également proposée, exportable dans un tableau Excel. L'accès national permet des recherches et des analyses interrégionales ou pour l'ensemble des régions représentées.</p> <p>Bases de données d'actions, d'acteurs (partenariat Santé publique France) et d'outils d'intervention, il répertorie 4 486 structures et 14 819 actions de 14 régions l'ayant adopté.</p>
 ONPE (Observatoire national de la protection de l'enfance). Dispositifs . 2019	<p>Une sélection d'actions qui permet de recenser et faire connaître les pratiques de prévention, de dépistage, de prise en charge médico-sociales et judiciaires dont les résultats ont été jugés concluants par l'ONED.</p> <p>Les grandes thématiques abordées sont : les actions et soutien en direction des parents, les enfants et jeunes en difficultés multiples, entre milieu ouvert et placement, préparation à la sortie et accompagnement des jeunes à la vie autonome, les actions en direction des enfants exposés aux violences conjugales ainsi que quelques structures proposant des initiatives à souligner.</p> <p>Recherche d'actions possible en effectuant une recherche par mots clés et/ou département.</p>
 Pour bien vieillir. Concevoir, déployer et évaluer une action collective .	<p>L'espace Professionnels du site pourbienvieillir.fr propose une documentation sur les thématiques de prévention santé, des outils méthodologiques pour concevoir, déployer et évaluer des actions pour le « Bien vieillir ».</p> <p>Mise à disposition d'une médiathèque, de guides, de vidéos</p>




RESSOURCES	COMMENTAIRES
 <p>CREAI Hauts-de-France - CREHPSY Hauts de France. Vieillir avec des troubles psychiques : des difficultés croissantes, un manque de réponses adaptées. 2018, 78 p.</p>	<p>→Présentation d'une étude (p. 7-47) menée sur les départements du Nord et du Pas-de-Calais, ciblée spécifiquement sur les personnes qui ont connu une situation de handicap d'origine psychique avant de connaître les effets du vieillissement. Les données ont été récoltées via des questionnaires.</p> <p>→A l'issue de cette étude, différentes pistes d'actions ont été ciblées avec mise en évidence des constats et besoins repérés suite à l'étude réalisée et les actions-leviers préconisés (p. 48-59).</p> <p>→Vous trouverez également les questionnaires adressés aux structures et aux mandataires à la protection juridique</p>
 <p>AïM, Roger. L'essentiel de la gestion de projet. Edition Gualino, collection Carrés Rouge, 08/2018, 12^{ème} édition, 144 p.</p>	<p>« Ce livre est conçu pour être un outil pédagogique traitant, dans un ouvrage unique, les « fondamentaux » de la conduite d'un grand projet industriel. Il est architecturé en deux grandes parties et quinze chapitres. Il consacre la première partie, à l'analyse du concept de projet et à son émergence historique et économique de la Renaissance italienne à nos jours et, la seconde partie, à l'ensemble des méthodes proprement dites de gestion et d'organisation couvrant les principes de base, mais aussi, la maîtrise des risques, la conduite de réunion ou encore la réalisation d'un tableau de bord. »</p>
 <p>Rémi BACHELET. MOOC Gestion de projet.</p>	<p>Site organisé en 7 cours autour des fondamentaux de la gestion de projet : outils essentiels, cahier des charges et planification, logiciels, conduites de réunions...</p> <ul style="list-style-type: none"> → Des cours de gestion de projet en vidéos, (à télécharger) → Des modèles de documents de projet → Des tests de connaissances <p>Possibilité de travailler notamment sur les notions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conception et planification de projet : outils avancés <p>Cours construit en 5 chapitres</p> <ul style="list-style-type: none"> - Résolution de problèmes : animer un Brainstorming, outils de résolution de problème (QQOQCCP, diagramme de Pareto, diagramme d'Ishikawa), l'utilisation des collectes de données, résolution créative de problèmes (le TRIZ)

RESSOURCES	COMMENTAIRES
 <p>VIEIRA FRAGA LEVIVIER AP. Prendre le temps de la tendresse. Atelier en recherche-action avec des adolescents polyhandicapés. <i>Motricité cérébrale</i>, 2018, n° 39, p. 89-95</p>	<p>« L'article retrace l'histoire de deux projets développés dans un institut médico-éducatif pour personnes polyhandicapées. La création d'une méthode adaptée aux adolescents a permis la réalisation d'ateliers axés sur la musique et la danse. Les complémentarités entre professionnels, jeunes et familles, les postures professionnelles de tendresse, et les observations fines au jour le jour, sont les atouts de ce travail. » Résumé de l'article</p>
 <p>LARPIN Eric. Le social en mode projet. <i>Gazette-sante-social.fr</i>, 01/09/2017.</p>	<p>Extrait de l'article : « Par souci d'innovation et de proximité grandissante avec les citoyens ou en raison de contraintes budgétaires, les collectivités sont de plus en plus nombreuses à découvrir les vertus du décloisonnement. Des méthodes qui s'intéressent plus aux bénéficiaires qu'aux institutions et qui bouleversent les façons de faire. Transversalité, décloisonnement, agilité, conduite du changement, mode projet, ces nouvelles façons d'agir, impliquant à la fois les services entre eux, mais aussi les habitants et l'ensemble des parties prenantes (associations, entreprises) se répandent de plus en plus. »</p> <p>→ Mise en évidence de l'émergence de nouveaux besoins en matière de politiques publiques, de l'utilité du diagnostic partagé et de l'innovation sociale</p>
 <p>ALBEROLA Elodie, ALDEGHI Isa, MULLER Jörg. Le projet « Non-recours et individualisation de l'accompagnement ». Observation de la mise en œuvre de l'outil « Rendez-vous des droits » dans les Caf. <i>Revue des politiques sociales et familiales</i>, 3^{ème} trimestre 2018, n°128, p. 59-66.</p>	<p>« En réponse à l'appel à propositions de recherche de la Cnaf intitulé « Accès et non-recours aux prestations et aux services de la branche Famille de la Sécurité sociale », le projet « Non-recours et individualisation de l'accompagnement » (Noria) posait la question de l'incidence du RVDD (Rendez-vous des droits) sur les pratiques professionnelles des agents en charge de sa mise en œuvre et la réception par les bénéficiaires. »</p> <p>Le « Rendez-vous des droits » est l'un des instruments mis en place par les caisses d'allocations familiales (Caf) pour améliorer l'accueil et lutter contre le non-recours, par le biais d'entretiens personnalisés avec des allocataires ciblés.</p> <p>→ Observations des entretiens couplés avec un suivi d'allocataires concernés menés entre juin et octobre 2016 dans une Caf.</p> <p>→ Mise en évidence de la complexité de la mise en œuvre de politiques, du difficile déploiement du RVDD dans le département observé, de la réserve des travailleurs sociaux et les effets positifs décelés sur le non-recours.</p>

RESSOURCES	COMMENTAIRES
 <p>BOUET A, COSTE L, JANOT N, FLEURY A. La création d'une maison d'assistants maternels, un projet enrichissant. <i>Métiers de la petite enfance</i>, avril 2019, vol 25, n° 268, p. 25-27</p>	<p>« Des éducatrices de jeunes enfants se sont regroupées pour créer une maison d'assistants maternels dans une commune de l'Hérault en 2016. Le montage du projet a nécessité de nombreuses étapes et un fort investissement de chacune. Aujourd'hui, ce lieu d'accueil permet aux enfants de s'épanouir et s'émerveiller chaque jour dans un cadre sécurisant. Les parents sont accueillis et investis, et les professionnels apprécient de travailler dans un cadre familial, à échelle humaine. » Résumé de l'article L'article permet de présenter les différentes origines du projet, le quotidien "à la carte", le travail d'équipe ainsi que les limites et les difficultés du montage de projet.</p>
 <p>Objectif BTS Hachette. Les clés de la réussite - Le graphe Pert. YouTube, septembre 2018, 4 min 26</p>	<p>Outil permettant d'ordonner les tâches d'un projet</p>
 <p>Diagramme-de-Gantt.fr. Le diagramme de Gantt. 2012</p>	<p>Site utile à la compréhension de l'utilité de la planification des tâches et sa mise en œuvre. Vous trouverez différentes réponses au questionnement suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> → Qu'est-ce qu'un diagramme de Gantt ? → L'intérêt du diagramme de Gantt → Comment créer un diagramme de Gantt ? → Comment suivre mon diagramme ? → Créer un diagramme de Gantt sous Excel → Faire un diagramme de Gantt avec Powerpoint → Le diagramme de Gantt en ligne
 <p>Objectif BTS Hachette. Clés de la réussite – GanttProject. YOUTUBE, 3 septembre 2018, 3 min 39.</p>	<p>Tutoriels afin de créer un diagramme de Gantt à partir du logiciel GanttProject.</p>
 <p>Sciences de l'ingénieur. GanttProject 2.0. Site Sciences de l'Ingénieur et du Numérique, mise à jour octobre 2019</p>	<p>Présentation de GanttProject, logiciel de gestion de projets basé sur l'utilisation d'un diagramme de Gantt, et tutoriel d'utilisation. Le logiciel permet de créer une liste de tâches (groupées ou non) avec des indications de durée et d'affectation de ressources humaines.</p>
 <p>Agora Project. Omnispace – Espace Numérique de Travail. Mise à jour 2019.</p>	<p>Espace de partage et de travail collaboratif, il s'agit d'un Espace Numérique de Travail simple d'utilisation et composé de 9 modules principaux applicables à la gestion et management de projet tels : un gestionnaire de fichiers en ligne, un agenda par utilisateur et des agendas partagés, un tableau de bord, une messagerie instantanée, un forum de discussions, un gestionnaire de tâches, un outil d'envoi de mails groupés, un annuaire de contacts, un partage de favoris</p>



RESSOURCES	COMMENTAIRES
 Objectif BTS Hachette. Clés de la réussite – Comment réaliser un bon PowerPoint. YOUTUBE, 31 août 2018, 4 min 09.	Vidéo présentant des conseils pour réaliser un diaporama, outil utile pour communiquer autour du projet (argumentaire d'un projet, valorisation du projet, communication sur les résultats).
 Objectif BTS Hachette. Clés de la réussite – Le tableau de bord sur Excel. YOUTUBE, 31 août 2018, 4 min 06.	Vidéo présentant des conseils pour réaliser un tableau de bord sur Excel.
 Objectif BTS Hachette. Le diagramme de Pareto. YOUTUBE, 12 mars 2019, 3 min 21.	Présentation illustrée de la réalisation d'un diagramme de Pareto qui est un outil utile à l'analyse du fondement du projet.
 Objectif BTS Hachette. Clés de la réussite – Le diagramme d'Ishikawa. YOUTUBE, 12 mars 2019, 3 min 31.	Présentation de l'intérêt du diagramme d'Ishikawa et de sa construction.
 Objectif BTS Hachette. Clés de la réussite – Exploiter un tableau. YOUTUBE, 27 février 2019, 1 min 55.	Une méthode rigoureuse est présentée dans cette vidéo afin d'exploiter un tableau, en extraire les informations essentielles et pouvoir les commenter (analyse de situation, réalisation d'un diagnostic...) Travail transversal possible avec les modules D et B.
 Objectif BTS Hachette. Clés de la réussite – Exploiter un graphique. YOUTUBE, 27 février 2019, 1 min 47.	Une méthode rigoureuse est présentée dans cette vidéo afin d'exploiter un graphique, en extraire les informations essentielles et pouvoir les commenter (analyse de situation, réalisation d'un diagnostic...) Travail transversal possible avec les modules D et B.
 ICS (Unité Ingénierie des Contenus et des Savoirs). Liste des outils. Linio, Formation-action, Gestion de projet.	Explications et intérêts d'outils liés à la démarche projet. De nombreux outils expliqués et illustrés, exemples : budget prévisionnel , diagramme de Gantt , plan de communication , tableau de suivi d'avancement , planning de suivi
 COURGNAUD Martine, RY Del. Les services d'aide alimentaires mutualisés, un projet unique en France. La Gazette des communes, des départements, des régions, 01/04/2019, n° 2459, p. 44.	Dans le Gers, une entité fédère les actions de lutte contre l'exclusion menées par le conseil départemental, les centres communaux d'action sociale et les associations. Mise en évidence de l'importance des actions concertées et du partenariat
 ODAS. Solidarité et innovation sociale - Recueil d'initiatives proposées par les départements. Octobre 2018, 156 p.	Recensement d'expériences signalées par les départements , qui ont été considérées comme novatrices par l'Odas. Les fiches présentes dans cet ouvrage ont été rédigées par les professionnels des collectivités concernées et la remontée d'informations n'est pas en l'état suffisant pour mesurer la portée de ces initiatives. Possibilité de trouver des exemples de projets avec une présentation des contexte/objectifs , une description du projet ainsi que les impacts/critères d'évaluation .







RESSOURCES	COMMENTAIRES
 MABILLEAU, Flore. Paro, le phoque qui apaise les angoisses. Travail Social Actualités , 10/2018, n° 96, p. 21  Site de PARO . 2019  France 3 Grand Est. <i>Paro le robot thérapeutique</i> . YouTube, février 2018.	<p>« En France, 150 établissements dont l'Ehpad de Saint-Julien-de-Vouvantes (Loire-Atlantique), se sont équipés de Paro, cette boule de poils électronique japonaise. »</p> <p>Exploitation pédagogique possible : Possibilité d'analyser le besoin à l'origine de cette action (achat du phoque PARO) au sein des EHPAD.</p> <p>Les robots se développent petit à petit dans les établissements et services des secteurs du handicap et du grand âge. S'ils semblent bien accueillis par la majorité des personnes accompagnées, ils doivent encore s'améliorer au niveau technologique et se développer en collaboration avec des professionnels du secteur formés à leur usage.</p> <p>D'autres exemples dans le dossier : MABILLEAU, Flore. Aide à l'autonomie - Les robots au service du handicap et de la dépendance. Travail Social Actualités, 10/2018, n° 96, p. 15-22</p> <ul style="list-style-type: none"> - Leka, la sphère pour les enfants autistes - Zora, la star des maisons de retraite - "de nombreux freins techniques", Sophie Sakka, enseignante-chercheuse à Centrale Nantes et chargée de mission robotique au CNRS de 2014-2016
 DI MAGGIO, Lionel. Management par les processus – Mise en œuvre d'un projet . Site Université de Nice Sophia Antipolis, 49 p.	<p>Différents slides concernant la mise en œuvre d'un projet dont la partie 4 "Management par le processus" :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Méthode de gestion de la qualité PDCA (Plan Do Check Act), - Analyse, définition et validation des objectifs - définition d'un plan de projet - Déploiement du projet - Contrôle du déploiement - Suivi de la performance et amélioration du processus
 BSF Campus. Le cadre logique : Partie 1 . YouTube, 13 janvier 2016.  BTS Campus. Le cadre logique : Partie 2 . YouTube, 13 janvier 2016.	<p>Outil permettant « de rassembler tous les éléments d'un projet afin d'en vérifier la cohérence. Ces vidéos présentent en détail cet outil nécessaire pour maîtriser chaque étape de la mise en place d'un projet. »</p> <p>Identification d'indicateurs de résultats permettent d'évaluer si le projet a atteint ou non ses objectifs</p>
 EVAL (Centre de ressources en évaluation).	<ul style="list-style-type: none"> - Introduction aux fondamentaux de l'évaluation des politiques - Différents documents qui permettent le renforcement des capacités en évaluation - Bases méthodologiques en suivi et évaluation (SE)





RESSOURCES	COMMENTAIRES
 LAZAROVA Rouja. L'évaluation des politiques sociales, un exercice délicat . <i>Gazette des communes</i> , des départements, des régions (la), 04/02/2019, n° 2451, p. 26-30	<p>Déterminer la pertinence, la cohérence, l'efficacité et l'utilité d'une politique publique, tels sont les objectifs de l'évaluation. Celle-ci consiste à identifier la stratégie, à collecter et à analyser les informations puis à émettre des préconisations. Les bénéficiaires d'une politique sociale doivent être associés à son évaluation. Leur participation est primordiale. L'évaluation doit aboutir à une amélioration des dispositifs ou des politiques sociales.</p>
 Quadrant Conseil. Glossaire de l'évaluation . 15 p.	<p>Glossaire de 50 définitions</p>
 Société Française de l'Évaluation. Evaluer une action publique Guide . 16 p.	<p>Guide : Des questionnements, conseils autour de la notion d'évaluation, la valeur de l'évaluation d'une action, les principes de l'évaluation, les critères, la différence et complémentarité entre contrôle, audit, évaluation</p>






4. DÉMARCHE QUALITÉ



4.1. Étapes de la démarche qualité

RESSOURCES	COMMENTAIRES
 AUBRY, G. La démarche qualité dans les établissements sociaux et médico-sociaux - De l'évaluation interne à l'évaluation externe . Edition Berger-Levrault, collection Les indispensables, 2014, 2 ^{ème} édition, 250p.	<p>Soins, accueil, hébergement, respect des droits, respect de la réglementation, organisations des repas... Le cadre législatif et réglementaire prévoit une évaluation périodique de la qualité des prestations proposées pour une amélioration constante de la qualité des résidents.</p> <p>Mise en évidence de toutes les étapes du processus, dont l'élaboration et/ou l'utilisation du référentiel qualité sont les éléments-clefs : étudier l'utilité et la finalité d'un tel outil (à quoi ça sert, comment ça marche ?) ; élaborer le référentiel pour dégager les critères d'une qualité discutée et unanimement acceptée ; confronter le référentiel à la réalité pour planifier les actions correctives aux carences décelées</p>
 LE NAGARD, J.B., RENARD M. L'évaluation interne en pratique dans les établissements sociaux et médico-sociaux. Concepts, méthodologie et outils pour l'amélioration continue de la qualité . Edition Seli Arslan, collection Penser l'action sanitaire et sociale, 2011, 183 p.	<p>Faire du lien entre théorie et pratique, à partir de retours d'expériences dans différents contextes institutionnels (enfance, personnes âgées ou handicapées) – Retour d'expérience REX</p> <p>Mise en évidence de l'implication collective des professionnels, des usagers, des partenaires des établissements et services dans une démarche visant à l'amélioration continue de la qualité.</p>



 <p>COLLOMP Rémy. Phase 1 Planifier - Les principes - Approche processus. Université Nice Sophia Antipolis. 26 p.</p>	<p>Différentes diapositives sur la notion de démarche qualité et sa planification</p> <ul style="list-style-type: none"> → Les principes, → Approche processus, → Carte d'identité du processus, → Exploitation de l'approche processus, → Cartographie des processus, → Maitrise du processus, → Maturité du processus, → Amélioration du processus → Synthèse → Etude de cas
 <p>COLLOMP, Rémy. Phase 2 Mettre en œuvre. Université Nice Sophia Antipolis. 22 p.</p>	<p>Différents slides sur la notion de démarche qualité et sa mise en œuvre</p> <ul style="list-style-type: none"> → Mettre en œuvre la démarche → Les étapes de mise en œuvre en → Outils de gestion de
 <p>BERTILLOT, Hugo (coordination). Qualité du service public : approches plurielles. <i>Informations sociales</i>, CNAF, 01/2019, n° 198, p.3-124</p>	<p>Dossier consacré aux démarches menées dans le service public au nom de la qualité, et analyse de leur contexte, leurs enjeux, ainsi que leurs conséquences</p> <ul style="list-style-type: none"> → Partie 1 : La qualité, une entreprise institutionnelle → Partie 2 : La place des usagers dans la recherche de la qualité → Partie 3 : La qualité à l'épreuve des organisations et des démarches professionnelles
 <p>Manager GO ! Section Management de la qualité. Site manager-go.com. Mise à jour novembre 2019.</p>	<p>Présentation de divers dossiers en lien avec la politique et l'organisation au sein des structures, les outils, les normes et référentiels, la documentation</p>
 <p>Qualité Performance. La Qualité dans le secteur de la Santé.</p>	<p>Portail officiel de la Qualité et de la Performance en France pour comprendre la qualité : enjeux, principes et fondamentaux, méthodes et outils d'évaluation, de maitrise, de pilotage pour pratiquer la qualité.</p> <p>Suivi de travaux du Think Tank et présentation du travail menés par les différentes commissions</p>
 <p>Démarche qualité. Un élan à conforter <i>Direction(s)</i>, 06/2016, n° 143, p. 22-29</p>	<p><i>Où en sont les gestionnaires du secteur social et médico-social en matière de démarche qualité ? Après une première phase d'acculturation, avec la réalisation des évaluations internes et externes, le mouvement est bel et bien enclenché.</i></p> <p><i>Le défi désormais : passer à l'étape supérieure en inscrivant cette dynamique dans la durée afin d'en faire un levier de conduite du changement.</i></p> <p><i>Contenu du dossier :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Quand le management collaboratif sert de levier</i> - <i>Un réseau à l'écoute : QualiSanté</i> - <i>Une certification pour pérenniser son engagement</i>






 <p>Afnor. Santé et médico-social.</p>	<p>→ Présentation de la démarche de certification adressée au client, qu'il soit consommateur ou utilisateur. Elle est la preuve objective que le produit ou le service acheté ou fourni dispose des caractéristiques définies dans une norme ou un référentiel, et qu'il fait régulièrement l'objet de contrôles.</p> <p>→ Présentation de la démarche d'évaluation des services, des produits ou encore des compétences professionnelles, objets de la demande permettant de délivrer une certification.</p>
 <p>LOUBAT, Jean-René. La démarche qualité en action sociale et médico-sociale. Edition Dunod, 2015, 2^{ème} édition, 282 p.</p>	<p>→ Introduction de la notion de qualité</p> <p>→ Partie 1 : enjeux, concepts et méthodes</p> <p>→ Partie 2 : Présentation du guide Qualité « Qualiservice Sms »</p>
 <p>GRARADJI, Nadia. Etablissements sociaux et médico-sociaux. Performance, vous avez dit performance ? <i>Actualités sociales hebdomadaires</i>, 25/01/2019, n° 3094-3095, p. 22-26</p>	<p>« <i>Tableau de bord, indicateurs de performance, objectifs, obligation de résultats... Le secteur social et médico-social est désormais jugé, jaugé et évalué à l'aune de la performance en s'appuyant sur des outils de gestion digne de toute entreprise privée.</i> »</p> <p>→ Questionnement sur la signification de la performance dans et pour un établissement social ?</p> <p>→ Mise en évidence de tout l'intérêt de l'usage du tableau de bord de la performance au sein des ESSMS</p>
 <p>GRARADJI, Nadia. Axelle Pruvot, chef de projet à l'ANAP « Les ESMS ont compris l'intérêt du tableau de bord de la performance ». <i>Actualités sociales hebdomadaires</i>, 25/01/2019, n° 3094-3095 (Connexion abonné indispensable)</p>	<p>« <i>Destiné à l'ensemble des établissements et services médico-sociaux, le tableau de bord ANAP de la performance est désormais entré dans les mœurs du secteur.</i> »</p>





<p> ARS Bretagne. Les évaluations internes des établissements et services médico-sociaux. 24/01/2018</p> <p> ARS Bretagne. Les évaluations externes des établissements et services médico-sociaux. 24/01/2018</p> <p> HAS. L'évaluation externe : mode d'emploi. 03/04/2018</p>	<p>Les évaluations interne et externe des établissements sociaux et médico-sociaux sont de réelles opportunités de mobiliser les professionnels, les usagers, les partenaires des établissements et services et de les impliquer collectivement dans une démarche visant à l'amélioration continue de la qualité.</p> <p>Mise à disposition de nombreux documents téléchargeables et autres liens utiles afin de</p> <ul style="list-style-type: none"> → Faciliter la compréhension de la démarche qualité au sein d'un ESSMS → Réfléchir aux méthodes et outils les plus adaptés pour contribuer positivement à l'évolution des pratiques. <p>Exploitation pédagogique envisageable</p> <p><i>Objectif : Identifier les étapes de la démarche qualité</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Définir les principaux concepts de la démarche qualité au sein d'un ESSMS et déterminer les pré-requis pour la mener à bien. - Présenter de façon illustrée et concrète : le processus, le choix ou l'élaboration d'un référentiel aux différentes étapes nécessaires à l'évaluation interne. (possibilité de réaliser un outil SmartArt) <p><u>Pour aller plus loin</u> : Demander aux étudiants de repérer, proposer des méthodes et outils pour l'organisation, la mise en place autour d'une démarche qualité (ex : groupe de pilotage) ; l'animation et la communication autour de la démarche d'évaluation ; la gestion documentaire nécessaire ; la mesure de la satisfaction des usagers ; la résolution de problèmes...</p>
<p> Le portail de la transformation de l'action publique. Outils et méthodes pour transformer – Un nouveau référentiel Marianne pour améliorer la qualité des services aux usagers. 29/09/16</p>	<p>Mise à disposition du kit Marianne</p>
<p> COURTOIS E, ROVERA A-C, POUBLAN J, FROMONOT NATELLA A, CONCATO-DOUGNOL R. La qualité en établissement d'accueil du jeune enfant. <i>Cahiers de puériculture</i>, 01/2019, n° 323, p.12-30</p>	<p>Sommaire du dossier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entreprendre une démarche EAJE - Vers un outil d'évaluation globale de la performance en crèche - Coordonner le fonctionnement des EAJE en conciliant qualité et activité - Listing de tâches et tour de crèche au service du manager d'EAJE

 <p>Site Greta du Velay. La qualité. 2000</p>	<p>Vous trouverez, sur ce site, différentes thématiques utiles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le management de la qualité (une petite histoire de la qualité, définir la qualité, pourquoi gérer la qualité ? comment gérer la qualité ? conditions de réussite) - Les processus - Les normes ISO - Les outils de la qualité - La construction d'un tableau de bord - Test
 <p>La démarche qualité en question. <i>Doc'Accompagnement</i>, janvier-février 2019, n°19, pp.7-17</p>	<p>La loi 2002-2 du 2 janvier 2002 de l'action sociale et médico-sociale a instauré le dispositif relatif à l'évaluation de la qualité des prestations, visant à l'amélioration de service.</p> <p>Au travers de divers témoignages, peuvent être réalisées : une lecture critique de la démarche qualité en établissement médico-social ainsi qu'une approche sur les guides des bonnes pratiques, référentiels, labels, certifications. La qualité étant au cœur de l'organisation quotidienne des établissements, mais aussi des préoccupations des usagers et des aidants.</p> <p>Plusieurs articles sont proposés dans ce dossier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La démarche qualité, contrainte ou nécessité ? - Certification ISO ou non certification... telle est la question - La certification de personnes, une nouvelle voie - Accompagner les équipes - Le projet de service... au service de la démarche qualité

4.2 Méthodes, outils et moyens

RESSOURCES	COMMENTAIRES
 VIDAL Annie. L'évolution de la démarche qualité au sein des EHPAD et de son dispositif d'évaluation . Rapport d'information. Assemblée nationale, 26 juillet 2018, 88 p.	<p>« Le présent rapport fait le point sur les progrès initiés par la mise en place d'un processus d'évaluation par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale mais aussi sur les limites de l'actuel système d'évaluation. Il propose de repenser ce système, tout en réaffirmant ce qui fait la spécificité du secteur médico-social en général, et des établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) en particulier : la place accordée à la qualité de vie pour les résidents et pour les personnels et aux droits et libertés de la personne accueillie. »</p> <p>Possibilité de trouver, notamment le cadre évolutif d'une démarche qualité au sein des EHPAD, avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'ambition du dispositif d'évaluation et sa déclinaison, les principes de mise en œuvre d'une démarche qualité, - L'évaluation, instrument de la démarche qualité des ESSMS, les deux modalités d'évaluation et leur articulation, l'évaluation interne comme démarche d'amélioration continue, l'évaluation interne des EHPAD, - L'évaluation externe, une démarche complémentaire mais faillible
 MOISSET P, ROVERA A-C, GERARD G, JUNIQUE I. Labels, certifications et qualité d'accueil . <i>Métiers de la petite enfance</i> , janvier 2019, n° 265, p. 15-28	<p>Sommaire du dossier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Normes qualité et qualité des normes - Qualifier l'accueil de la petite enfance : chartes, labels et certifications. - Les démarches qualité en établissement d'accueil du jeune enfant - L'engagement d'une collectivité locale dans une démarche qualité petite enfance - S'engager dans une certification qualité, exemple d'un gestionnaire mutualiste - Une démarché qualité chez les assistantes maternelles

 <p>LE BRUN Thierry. Améliorer la qualité et le bien-être en EHPAD. Edition Le Coudrier, collection Partage d'expériences, 2018, 186 p.</p>	<p>« De nombreuses questions se posent aux établissements accueillant des personnes âgées dépendantes : avec le peu de moyens disponibles, comment répondre aux besoins et attentes des résidents et leur assurer la meilleure qualité de vie possible ? De quelle façon augmenter le bien-être au travail des professionnels ? Comment faire face à la complexité et traiter les questions éthiques? »</p> <p>L'auteur met en évidence des « bénéfices d'une démarche qualité pour les personnes âgées et leur entourage, ainsi que pour les personnels. »</p> <p>Vous trouverez une présentation de la réglementation et les acteurs, les droits et les libertés des résidents et la façon de les respecter ainsi que des conseils pour chaque prestation fournie, de l'accueil à l'accompagnement en fin de vie.</p> <p>L'auteur aborde également l'évaluation, démarche essentielle pour toujours progresser, puis dresse les perspectives des EHPAD de demain.</p> <p>« Un guide, issu du terrain, illustré de situations vécues, indispensable pour améliorer la vie des personnes âgées en établissement et le bien-être au travail des personnels. »</p>
 <p>GILLET-GOINARD Florence, SENO Bernard. <i>La boîte à outils du responsable qualité</i>. Edition Dunod, collection Bào La boîte à outils, juin 2019, 3ème édition, 192 p.</p>	<p>Ce livre propose 64 outils essentiels et opérationnels à toutes les étapes d'une démarche qualité selon les approches étudiées avec les étudiants, du diagnostic à la mise en œuvre du PDCA, la résolution de problèmes ou encore l'animation de la qualité.</p>
 <p>Site Qualiblog</p>	<p>Qualiblog est un site d'information et d'actualité sur les thématiques de la qualité, de la sécurité, de l'environnement et de thématiques connexes</p> <p>Article synthétique « Conduisez vos démarches de management en mode projet » reprenant les différentes étapes d'une démarche de management (qu'elle soit qualité, sécurité et/ou environnement)</p> <p>Fichiers téléchargeables disponibles : exemple d'enquête de satisfaction, de livret d'accueil, rapport d'audit, fiche REX...</p>
 <p>Entreprendre ensemble. Mobiprev, vous aider à grandir en prévention. Juin 2015</p>  <p>Carsat Hauts-de-France. Documentation prévention et santé au travail.</p>	<p>Démarche Mobiprev proposée par la Carsat Nord Picardie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grille d'évaluation Cotaprev disponible (phase auto-évaluation) - Grille d'analyse d'un accident du travail - Notice explicative - Guide pour la mise en œuvre de l'évaluation des risques professionnels dans les PME <p>Questionnement autour de la problématique :</p> <p>Pourquoi mettre en œuvre une évaluation des risques professionnels ? Les enjeux de la prévention ? (Contexte réglementaire, enjeux)</p>

 Site de Christian Hohmann. Les outils de la qualité.	<p>Possibilité de trouver sur ce site les outils utilisés en gestion de la qualité avec des explications et capsules vidéos</p>
 Le site de l'innovation et information stratégique. La boîte à outils de l'innovation. Mise à jour 2003	<p>Possibilité de trouver sur ce site des méthodes, outils, techniques pour réussir l'innovation au sein de structures.</p> <p>→ Outils avancés, méthodes, outils de base, définitions, modèles, outils de mesure ou d'évaluation, règles et lois, vision de l'entreprise et de son environnement, courbes et diagrammes, aides-mémoire...</p>
 LANGLOIS Géraldine. A Arras, prévention rime avec performance. La <i>Gazette sante social</i> , 01/2019, n° 158, p. 19	<p>« L'association ASAP-MSD, à Arras dans le Pas de Calais, a pris des mesures pour améliorer la satisfaction au travail des aides à domicile. Elles lui ont permis de réaliser des économies » en intégrant la prévention dans sa démarche qualité.</p> <p>→ Lien avec la Démarche Mobiprev proposée par la Carsat</p>
 FERNANDZ A. Outils qualité pour manager. Site Piloter.org, 25 avril 2019	<p>« Un panorama des principaux outils et techniques qualité pour le manager. Ils sont utilisés au sein des entreprises qui ont bien compris l'importance d'une démarche collective pour résoudre les problèmes et dynamiser la créativité et l'innovation en groupe. »</p>