

# Guide d'observation

## En quoi consiste l'observation?

L'observation est une pratique de recherche utile pour comprendre comment votre organisation (ou un partenaire ou une équipe) fonctionne actuellement. Elle permet de mieux connaître la manière dont les travailleurs sociaux aident les clients, les outils qu'ils utilisent, les défis auxquels ils sont confrontés, ainsi que les possibilités et les besoins relatifs à la manière dont les choses se font actuellement.

Si vous prévoyez d'intégrer un service ou un soutien d'autonomisation financière, envisagez d'abord de réaliser un exercice d'observation.

Une expérience d'observation pourrait vous aider à :

- comprendre le processus, de l'accueil à la mise en place des services (quelles sont les conversations, de quels outils les travailleurs sociaux ont-ils besoin, etc.);
- découvrir comment les travailleurs sociaux travaillent avec les clients (et où ils peuvent ajouter l'autonomisation financière à leurs interactions habituelles);
- comprendre ce qui pourrait être fait différemment du point de vue d'un conseiller budgétaire (par exemple, j'aurais posé cette question à ce moment-là, etc.);
- identifier des opportunités manquées et comprendre quand poser des questions spécifiques.



# Guide d'observation

---



## Que doit-on prévoir lors d'une séance d'observation?

### 1. Objectifs précis :

Créez un guide d'accompagnement avec des objectifs clairs de ce que vous voulez et devez apprendre de cet exercice. Veillez à déterminer le « qui », le « quoi », le « quand », le « où » et le « comment » de votre exercice d'observation. Il s'agit d'un contexte important à définir au tout début de la création de votre guide d'observation, car les sections suivantes dépendent du cadre que vous définissez ici.

**Par exemple**, l'un de vos objectifs peut être « d'apprendre comment les travailleurs sociaux travaillent actuellement avec les clients (et où ils peuvent ajouter l'autonomisation financière à leurs interactions habituelles). »

#### Conseil

Des objectifs précis vous aideront à déterminer les personnes, les situations et les moments idéals à observer dans le cadre d'un voyage ou d'un service plus élaboré.

Veillez à ce que votre observation soit fondée sur deux ou trois objectifs d'apprentissage.



### 2. Questions de recherche :

Les questions de recherche permettent de nommer les éléments spécifiques d'une expérience qui trouveront une réponse grâce à l'exercice d'observation. Vous pouvez utiliser ces questions/domaines pour guider votre analyse après l'observation.

**Par exemple**, une question de recherche pourrait être la suivante : « Quelles sont les lacunes des services actuels ou les moments où les clients passent entre les mailles du filet? »

#### Conseil

La définition des questions de recherche vous aidera à mieux cerner ce que vous cherchez lors de votre période d'observation.

# Guide d'observation

---



## 3. Varier les expériences :

Dans chaque exercice d'observation, vous devriez examiner les expériences de toutes personnes concernées, en l'occurrence les clients et les travailleurs sociaux.

### Conseil

L'observation peut être assez importante, faites attention à ces éléments.

- Le langage corporel – ce que leur langage corporel nous dit de leur relation – y a-t-il de la confiance, se sentent-ils à l'aise, etc.
- Quelles sont les premières réactions des clients lorsqu'on évoque l'autonomisation financière? Est-ce que la peur est présente, est-ce qu'elle est considérée comme sans importance, etc.
- Comment les travailleurs sociaux présentent-ils aux clients des idées liées à l'aide financière? Sont-ils réticents à en parler, se sentent-ils en confiance pour en parler, etc.



## 4. Outils et ressources utilisés :

Pour comprendre le processus du début à la fin, il faut examiner les outils et les technologies qui rendent possible la mise en œuvre des services, à partir de la prise du rendez-vous, des rappels et du soutien pendant le rendez-vous.

**Par exemple,** « Existe-t-il des outils internes sur lesquels les travailleurs sociaux s'appuient pour faire leur travail (courriels avec des listes de ressources, aide-mémoires, publications sur Yammer, etc.)? »



## 5. Créer un environnement sûr et confortable :

Pour que l'observation se déroule bien, portez une attention particulière aux détails qui permettent aux clients et aux travailleurs sociaux de se sentir en sécurité et à l'aise, comme :

- se présenter au client;
- s'assurer que le client signe le formulaire de consentement de l'observation réalisée par un tiers;
- éteindre ou mettre en mode silencieux les appareils électroniques et les téléphones cellulaires.

# Modèle de notes pour l'observation

---



## Détails du rendez-vous :

Date:

Durée du rendez-vous :

Type de rendez-vous :  À distance  En personne

Type de réunion :  Première réunion  Suivi

Nom du travailleur social :



## Objectifs d'apprentissage et questions de recherche

Qu'espérez-vous retirer de cette séance d'observation?



## Observations de la séance

À l'aide du tableau ci-dessous, veuillez noter vos observations selon votre point de vue.

### Expérience du client

Sur la base de vos observations, classifiez-vous l'expérience du client comme étant :

Négative  Neutre  Positive

Quels défis avez-vous identifiés?

Qu'avez-vous observé en ce qui concerne l'attitude, l'état d'esprit et le comportement du client?

# Modèle de notes pour l'observation

---



## Observations de la séance

### Expérience du travailleur social

Sur la base de vos observations, classifiez-vous l'expérience du travailleur social comme étant :

Négative     Neutre     Positive

Quels défis avez-vous identifiés?

Qu'avez-vous observé en ce qui concerne l'attitude, l'état d'esprit et le comportement du travailleur social?

Quels outils, modèles et technologies ont été utilisés?

Quels outils, modèles et technologies auriez-vous envisagé utiliser?

La leçon que vous avez retenue et que vous avez hâte de partager avec votre équipe ou votre organisation.

# Modèle de notes pour l'observation

---



## Observations de la séance

### Expérience du travailleur social

Quelles initiatives de l'autonomisation financière ont été présentées au cours de la conversation?

A-t-on eu l'occasion de présenter des initiatives ou des opportunités de l'autonomisation financière? Si oui, quelles étaient-elles?

Avez-vous des questions à poser au travailleur social?

Avez-vous des questions à poser ou un suivi à faire auprès de votre équipe?