



2

MÉTHODES D'INVESTIGATION

Rappel du référentiel

BLOC 3 Animer, former dans les domaines de la vie quotidienne Compétences

C3-2 – Analyser les besoins d'un public

Aide à l'expression de la demande

Recueil des informations et données permettant d'identifier le besoin

Prise en compte des caractéristiques du public dans l'analyse menée

Élaboration du diagnostic des besoins prenant en compte la demande et la situation des personnes

LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE

Savoirs associés

Sources documentaires.

Procédures de recherche.

Traitement de l'information : différentes formes de classification et de stockage.

La recherche documentaire regroupe l'ensemble des étapes permettant de chercher, d'identifier et de trouver des documents relatifs à un sujet par l'élaboration d'une stratégie de recherche. Elle répond en fait à un besoin spécifique, dans un contexte de surabondance de l'information. Son but est de vérifier la véracité de données, de les actualiser...

Largement utilisée dans le milieu professionnel, elle peut répondre à différents objectifs :

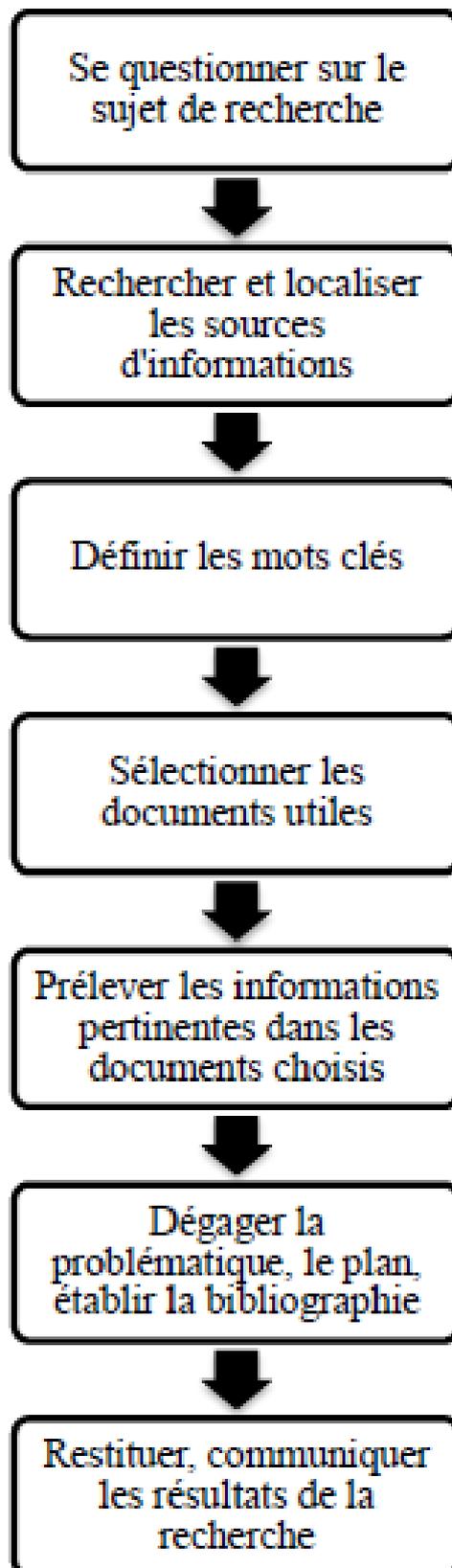
- constituer une banque de données, c'est-à-dire un fichier mettant à la disposition des professionnels tous les documents officiels dont ils peuvent avoir besoin dans l'exercice de leurs missions (textes de lois, articles de presse, données statistiques...). PRISME28 est par exemple un réseau documentaire en sciences et action sociales qui permet de faciliter l'accès à l'information dans ce secteur. Il propose à ses adhérents une base de données bibliographiques, un répertoire des revues du secteur social, un annuaire des sites Internet, de la veille audiovisuelle, législative... Il permet ainsi à tous ceux qui le souhaitent de suivre une veille documentaire spécialisée.
- assurer une veille législative, de façon à surveiller la parution d'informations spécifiques. Dans le secteur sanitaire et social, la veille portera par exemple sur la parution de textes de loi, de décrets, entraînant des changements dans le fonctionnement de la structure. Ainsi, le montant de certaines prestations comme l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) est régulièrement revu. Il est primordial, pour que l'utilisateur bénéficie d'une prise en charge de qualité, que les professionnels en soient informés en temps et en heure.
- élaborer une démarche de projet ou mettre en oeuvre une démarche qualité. Elle constitue en effet une étape spécifique de ces deux procédures (recherche d'informations sur le sujet défini, caractéristiques de la population cible...) et permet de déterminer précisément les axes du projet.

28 www.documentation-sociale.org.

À RETENIR

L'efficacité du professionnel repose donc sur des sources documentaires spécifiques. Elle répond d'ailleurs à une méthodologie précise (que vous trouverez ci-dessous) qui doit permettre d'identifier, de récupérer et de traiter les informations les plus pertinentes possibles sur un sujet donné.

Pour être efficace, la recherche documentaire doit répondre à une méthodologie rigoureuse dont voici les différentes étapes :



1 SE QUESTIONNER SUR LE SUJET

Le préalable indispensable à toute recherche documentaire est de se questionner sur le sujet de recherche, l'objet d'étude. C'est en effet en fonction de celui-ci qu'on va déterminer la nature des données à rechercher. Veut-on mener une étude descriptive, c'est-à-dire représenter une situation dans son ensemble (pourcentage des jeunes de moins de 25 ans qui ne parviennent pas à s'insérer professionnellement) ? Ou bien une étude analytique qui nous permettra de définir et comprendre les causes d'un phénomène (raisons pour lesquelles les jeunes de moins de 25 ans ne parviennent pas à s'insérer professionnellement) ?

Pour cerner précisément le sujet, le plus efficace est d'utiliser la méthode analytique du QQQQPC grâce à laquelle on va explorer le thème dans son ensemble et se focaliser sur les questions essentielles, à savoir :

- De Quoi s'agit-il ? Quel est le problème à étudier ?
- Qui sont les personnes concernées par ce phénomène ? Les acteurs qui entrent en jeu ?
- Où cela se passe-t-il ? Dans quel contexte géographique ?
- Quand cela se passe-t-il (moment, période, époque...) ?
- Comment le phénomène en question se matérialise-t-il (approche historique, sociologique, économique, politique...) ? Quels sont les moyens mis en oeuvre ?
- Pourquoi ce phénomène existe-t-il ? Pourquoi s'intéresser à lui ? Quelles en sont les causes, les conséquences ?
- Combien de personnes sont concernées par ce phénomène ?

Notre champ d'investigation correspondra alors aux réponses données à ces différentes questions.

2 RECHERCHER ET LOCALISER LES SOURCES D'INFORMATIONS

Une source d'informations, ou source documentaire, est un support matériel ou humain qui transmet des données et, une fois celles-ci analysées, apporte une information susceptible d'approfondir nos connaissances sur le sujet d'étude. Dans une société où l'information est partout, les sources à notre disposition sont nombreuses et variées. Ce peuvent être :

- **des sources personnelles** comme de la documentation familiale, notre culture individuelle, notre mémoire aussi qui nous permet d'emmagasiner de nombreuses connaissances sur des sujets variés ;
- **des sources scolaires**, liées à l'enseignement, à la documentation disponible sur place (des supports de cours, des dictionnaires, des encyclopédies...) ;
- **des sources professionnelles** (dépliant, brochure, livret d'accueil, fiche de poste...),

des publications d'organismes comme la CAF, la CPAM (projets en cours, rapports d'activités, statistiques...) ; des banques de données sur CD-Rom, Internet, Intranet. À l'heure actuelle, c'est la source documentaire la plus prisée par les professionnels en raison de sa grande fiabilité mais aussi du nombre important de données qu'elle recense. Menée par des documentalistes qualifiés, elle regroupe des données triées et classées sur différents sujets.

3 DÉFINIR LES MOTS CLÉS

Pour optimiser la recherche, il est important d'arriver à exprimer le sujet en une phrase courte, si possible sous forme de question. Bien sûr, on veillera à employer des termes significatifs.

Plus on sera précis, plus la recherche le sera ensuite elle aussi. Les résultats, notamment sur les moteurs de recherche Internet, seront beaucoup plus fiables si on rentre comme critères « les jeunes de moins de 25 ans » que « les jeunes ». On essaiera aussi de trouver des synonymes aux mots-clés, comme « marché du travail » pour « insertion professionnelle » par exemple.

Enfin, on utilisera ce qu'on appelle les opérateurs booléens qui sont des petits mots (qu'on écrira en majuscules) ou des signes diacritiques grâce auxquels on va pouvoir préciser nos critères sur les moteurs de recherche :

ET	Si l'on tape par exemple insertion professionnelle ET jeunes ET France, le moteur de recherche affichera seulement les pages qui contiennent ces trois éléments.
OU	Si l'on tape insertion professionnelle OU jeune OU France, les résultats affichés contiendront au moins l'un des termes mentionnés. On obtiendra donc beaucoup plus de résultats.
- (Tiret du 6) ou SAUF	Si l'on tape insertion professionnelle – jeunes (ou insertion professionnelle SAUF jeunes), le moteur de recherche n'affichera que les pages qui traitent de l'insertion sans aborder celle des jeunes.
« »	Si l'on tape « l'insertion professionnelle des jeunes », le moteur de recherche trouvera toutes les pages ou documents qui contiennent l'expression entière.

Notez bien que si vos mots-clés ne sont pas reliés par des opérateurs booléens, la plupart des moteurs de recherche partiront du principe qu'ils sont reliés par un ET.

Afin de procéder à une recherche documentaire rigoureuse, on pourra utiliser un bordereau de recherche dans lequel on mentionnera le sujet de notre recherche, ses mots-clés ainsi que ses synonymes :

Sujet / problématique de recherche		
	Formulez une seule phrase ou une question significative pour déterminer de façon concise ce que vous cherchez. Identifiez clairement votre sujet.	
Termes de recherche (mots-clés, synonymes, équivalence en anglais)		
		

4 SÉLECTIONNER LES DOCUMENTS UTILES

Les documents que l'on peut utiliser dans le cadre d'une recherche documentaire se présentent sous différentes formes :

- textuelle (dictionnaires, livres, revues généralistes ou spécialisées, thèses, mémoires de recherche...);
- visuelle et audiovisuelle (images, schémas, plans, diaporamas, vidéos, films, documentaires...).

Leur choix dépendra essentiellement du contenu de l'information recherchée. Dans le secteur sanitaire et social, bon nombre d'organismes ont d'ailleurs leur propre fonds documentaire. On s'orientera donc, en fonction des besoins identifiés, vers des structures locales, nationales ou internationales²⁹.

Vous trouverez dans le tableau ci-dessous quelques exemples d'organismes en fonction des domaines de recherche souhaités :

29 cf. partie I, chapitre 1.C.

Domaine de recherche	Organismes d'information
Recherche statistique	<ul style="list-style-type: none"> . Institut National des Statistiques et des Études Économiques (INSEE) . Institut National des Études Démographiques (INED) . Direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques (DREES) . Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de vie (CREDOC)
Administration	<ul style="list-style-type: none"> . Ministères . Conseils Régionaux et Départementaux . Préfectures . Agences Régionales de Santé (ARS)
Protection sociale	<ul style="list-style-type: none"> . Caisses Nationale et Primaire d'Assurance Maladie (CNAM, CPAM) . Sécurité Sociale des Indépendants (SSI) . Caisses d'Allocations Familiales (CNAF, CAF) . Caisse d'Assurance Retraite et de santé au travail (CARSAT) . Pôle Emploi . Mutualité Sociale Agricole (MSA) . Mutuelles (MAAF, AXA...) . Institutions de prévoyance (AG2R, Malakoff Mederic...)
Santé, éducation à la santé	<ul style="list-style-type: none"> . Organisation Mondiale de la Santé (OMS) . Santé Publique France . Institut National de la Santé et de la Recherche Médicale (INSERM) . Observatoires Régionaux de Santé (ORS) . Institut de Recherche et Documentation en Économie de la Santé (IRDES)
Handicap	<ul style="list-style-type: none"> . Établissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT) . Associations Départementales des Amis et des Parents de personnes handicapées mentales (ADAPEI)

	. Union nationale des Amis et Parents de personnes handicapées mentales (UNAPEI)
Aide humanitaire et solidarité	. Croix Rouge . Emmaüs . Secours Catholique . Secours Populaire
Enfance	. L'Institut des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF) . L'Aide Sociale à l'Enfance (ASE)

Prélever les informations pertinentes dans les documents choisis

Le relevé d'informations va dépendre de la nature de ce qui est recherché. A-t-on seulement besoin de données généralistes ? Cherche-t-on à faire une étude plus approfondie ?

Quel que soit l'objectif de départ, l'important est de s'assurer de la fiabilité des informations trouvées. Pour ce faire, on s'intéressa d'abord à leur date de parution. Quelle valeur donner en effet à des chiffres si ceux-ci sont vieux de cinq ou dix ans ?

Ensuite, si les recherches sont faites sur Internet, il sera important de **recouper les informations trouvées** afin d'en vérifier la réalité. Certains sites sont en effet alimentés par des anonymes qui ne vérifient pas toujours les éléments qu'ils publient. Wikipédia par exemple, très prisé des étudiants pour leurs exposés et dissertations, n'est pas forcément fiable, les articles n'étant relus et contrôlés qu'après leur publication. De même, de nombreuses « fake news » (fausses informations) inondent désormais les réseaux sociaux et autres sites, obligeant chacun à plus de vigilance.

Une fois le tri fait, il ne faudra pas oublier de **bien noter les références des informations choisies** (nom de l'auteur, titre de l'ouvrage, de la revue, de l'article, éditeur, site Internet pour un article numérique, date de parution, date de consultation pour un article numérique...) afin d'être ensuite en mesure de les mentionner. On pourra à cet effet utiliser **un journal de bord**.

5 RESTITUER, COMMUNIQUER LES RÉSULTATS DE LA RECHERCHE

L'objectif de toute recherche documentaire est de répondre à la question de départ, soit à travers un compte-rendu écrit, qui peut prendre différentes formes (document textuel, présentation graphique, panneau, affiche, frise...), soit à travers une présentation orale (agrémentée d'un powerpoint par exemple). La réponse, grâce aux recherches effectuées, sera documentée, pertinente et justifiée à l'aide des références faites aux sources utilisées.

Une **bibliographie**, précisant les supports exploités, sera d'ailleurs proposée, permettant à quiconque le souhaitant d'avoir accès aux données mentionnées. Elle prend place à la fin du document, est classée par type de support (livres, revues, sites Internet...), par ordre alphabétique (en fonction du nom de l'auteur) et chronologiquement (si plusieurs références à un même auteur). Elle est aussi soumise à la norme ISO 690 : 201030 et répond donc à des règles spécifiques quant à la présentation des références utilisées :

Livre	Nom, prénom de l'auteur, <i>titre</i> , éditeur, année.	Guichard Jean, Huteau Michel, <i>Orientation et insertion professionnelle</i> , DUNOD, coll. Psychologie Sociale, 2007.
Article de revue	Nom, prénom de l'auteur, « titre de l'article », <i>Nom de la revue</i> , numéro, mois, année, pages.	Michèle Foin, « Insertion des jeunes. Va-t-on enfin faire mieux ? », <i>La Gazette Santé Social</i> , n°151, mai 2018, p. 15-22.
Site Internet	Nom, prénom de l'auteur ou de l'organisme, « titre », <i>adresse URL du site</i> , date de consultation.	Observatoire des inégalités, « L'insertion professionnelle des jeunes : de fortes inégalités selon le diplôme », http://www.inegalites.fr , consulté le 13 mai 2018.
Décret, loi, circulaire	Auteur, <i>titre</i> , référence, année.	Ministère du Travail, <i>Loi n°2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue</i>

		<i>social et à la sécurisation des parcours professionnels</i> , article 46.V, 2016.
Article d'encyclopédie	Nom, prénom de l'auteur, « titre de l'article », <i>in Titre de l'encyclopédie</i> , pages, année.	La majorité des encyclopédies n'existent plus aujourd'hui en version papier. Les références pour une encyclopédie en ligne se feront donc comme pour un site Internet.

30 Mise à jour en juillet 2010, elle impose un ordre dans la présentation des références. Mais les pratiques coexistent et plusieurs modèles peuvent être utilisés. Le principal reste donc la cohérence dans votre présentation.

À RETENIR 

Recueillir des informations grâce à une recherche documentaire permet d'**obtenir des données en quantité, mais aussi en qualité**. C'est en recoupant le maximum de données disponibles sur un sujet que l'on obtiendra les meilleures informations. Cette méthode est souvent utilisée pour affiner une recherche effectuée grâce à un autre mode de recueil de données. Ainsi, une recherche documentaire permettra de compléter une enquête par questionnaire, en confirmant ou infirmant certains résultats par exemple. Elle peut également être utilisée avant le questionnaire, de façon à clairement délimiter le sujet d'étude.

De même, on la rencontre quotidiennement dans la vie professionnelle. Nombreuses sont en effet les structures qui mettent en place des systèmes de **veille documentaire**³¹. Grâce à cette surveillance permanente des ressources et informations disponibles sur n'importe quel sujet, chacun est en mesure d'en repérer les nouveautés, les évolutions, les changements.

31 Cf. Manuel de Communication écrite et orale.



Entraînez-vous !

EXERCICE 1

Nous allons préciser, dans les cas proposés, de quel type d'enquête il s'agit.

Cas 1 : Il s'agit d'une enquête sociologique.

Document 1

La maladie d'Alzheimer est une maladie neurodégénérative (perte progressive de neurones) incurable du tissu cérébral qui entraîne la perte progressive et irréversible des fonctions mentales et notamment de la mémoire. C'est la forme la plus fréquente de démence chez l'être humain. Elle fut initialement décrite par le médecin allemand Aloïs Alzheimer en 1906.

www.wikipedia.org.

Document 2

Les sujets atteints de maladie d'Alzheimer se plaignent plus des oublis immédiats que d'une atteinte de la mémoire du passé qu'ils valorisent même. J'ai une très bonne mémoire, sous-entendu de mon passé, est une phrase qui intervient souvent de but en blanc dans les entretiens. Parfois la mémoire du passé apparaît au sujet meilleure qu'avant : « J'ai la mémoire d'une époque passée, une énorme mémoire », dit cette femme. « Il y a des choses qui me reviennent que je n'ai jamais vues avant, de mon enfance, c'est incroyable. Ou alors d'un vieux film, ou de la famille, de la maison, ce qui s'est passé alors que je l'avais depuis longtemps oublié... ce sont des réminiscences qui me tiennent au coeur. »

Revue *Cliniques Méditerranéennes*, «L'oubli dans la maladie d'Alzheimer : le vécu du patient»,

Article d'Agnès Michon et Marcela Gargiulo, 2003..

Document 3



Association France Alzheimer, 2010.