

RAPPORT ET ENQUÊTE DE SUIVI

Comment faire des observations directes : deux méthodes

La première est d'être franc. Il est tout à fait correct d'aller dans les magasins armé d'un bloc-notes et du présent rapport et de consigner vos réponses ouvertement et sans dissimulation. Vous pouvez vous servir du scénario échantillon ci-dessous pour vous aider à expliquer le but de votre visite. Si un vendeur ou le gérant vous demandent ce que vous faites, expliquez simplement votre projet et continuez votre travail. Vous ne faites rien contre la loi. Néanmoins, il faut réaliser que certains commerçants n'aimeront pas avoir dans leur magasin un observateur qui prend des notes par écrit et ils pourraient vous demander de partir. Nous recommandons que vous vous soumettiez toujours à leur demande.

La deuxième méthode est de faire des observations directes 'à couvert'. Vous devez alors agir discrètement afin que personne ne sache ce que vous faites. Il faut une certaine expérience pour y parvenir, mais les résultats sont bons. D'une façon ou de l'autre, nous recommandons que les observateurs aient une lettre de présentation sur eux. Pour calmer les inquiétudes du personnel du magasin, expliquez que vous collectez des renseignements à l'intention d'un projet de recherche.

Lorsque vous faites des observations directes, appliquez ces deux directives :

- 1) souvenez-vous de tout ce que vous voyez
- 2) consignez correctement les données

Ne comptez pas trop sur votre mémoire et ne quittez pas le magasin sans avoir noté toute l'information nécessaire. Beaucoup d'éléments sont en jeu et une seule personne ne peut pas se souvenir de tout. Si vous optez pour l'option 'à couvert', vous pouvez établir un aide-mémoire avec une liste des éléments que vous devez observer, puis les transférer sur le rapport lorsque vous quittez le magasin. Quelle que soit la méthode choisie, remplissez le rapport et vérifiez bien pour être sûr de ne pas avoir fait d'erreurs avant de passer à la prochaine boutique. Veillez toujours à ce que toute l'information sur le rapport soit correcte et complète. Travailler avec un partenaire facilite la tâche. Vous pouvez diviser les observations à l'intérieur pour accélérer votre visite. Et, n'oubliez pas que les magasins sont des lieux de grande activité – nous cherchons à ne déranger ni les propriétaires des magasins ni les clients.

Scénario échantillon

Nous avons entrepris un projet de recherche concernant les présentoirs et la promotion du tabac. Dans le cadre de cette étude, nous devons faire des observations dans plusieurs magasins de détail. L'information recueillie est confidentielle et sera combinée avec les autres données pour en faire des rapports statistiques sans aucune mention du nom ni de l'adresse de votre magasin.

Les personnes qui collectent les données en visite dans votre établissement recueilleront ces observations sans déranger votre travail ni vos clients, et ne seront dans le magasin que quelques minutes.

Un grand merci pour votre coopération.