

# La Lettre

## de l'Observatoire Social de Lyon

n°07 - novembre 2010



**Edito** En matière d'évaluation les choix méthodologiques conditionnent l'atteinte des objectifs posés. Dans le cadre des missions qui lui sont confiées, l'OSL mobilise les méthodes quantitatives et qualitatives pour créer un dispositif d'enquête ad hoc et adapté. A travers nos expériences, et avec un regard de sociologue et d'anthropologue, nous proposons ici d'observer les apports de chacune de ces méthodes, leur pertinence, leurs articulations possibles, ainsi que leurs portées opérationnelles dans le cadre de missions d'évaluation réalisées par l'OSL.

### ■ A CHAQUE OBJECTIF SA MÉTHODE ■ PLUS CONCRETEMENT

Les méthodes quantitatives et qualitatives se distinguent non seulement par leur mise en œuvre mais aussi par leurs objectifs et les éléments de réponses qu'elles apportent.

**Les méthodes quantitatives** permettent l'étude de phénomènes macro-sociaux. Elles font apparaître des tendances générales, mettent en avant des corrélations. Les tenants de l'approche quantitative estiment souvent que le réel social existe en soi, indépendamment de tout sujet connaissant. Les méthodes quantitatives permettent alors de révéler cette réalité en neutralisant au maximum toute interférence du sujet connaissant.

**L'approche qualitative** permet de mieux comprendre les phénomènes microsociaux ; rapporte le sens que les acteurs donnent à leurs pratiques et permet de comprendre des processus de pensée complexes qu'une corrélation de variables ne pourrait suffire à expliquer. Les tenants de l'approche qualitative estiment souvent que le réel social est une projection du sujet et ne peut être perçu sans pré-construction, sans interférence déterminante du sujet connaissant. Les méthodes qualitatives permettent alors de comprendre comment les sociétés et individus construisent ce réel dans l'intersubjectivité.

Utiliser **des méthodes exclusivement quantitatives** dans le cadre d'évaluation permet de (re)dimensionner un service en produisant une connaissance représentative de la population impactée. Ce choix doit s'appuyer sur **une bonne maîtrise de l'environnement d'étude**, une connaissance globale du dispositif, de ses enjeux et de ses acteurs.

Or, la plupart des commandes incluent cette phase d'appropriation et restitution du contexte afin de déterminer l'usage de l'outil quantitatif.

Cependant, dans le cadre de l'*Etude déplacements Domicile Travail des résidents des quartiers CUCS de la ville Gap*, qui contenait une évaluation *ex ante* d'un système de covoiturage, l'approche quantitative a été favorisée pour permettre de caractériser les besoins et les pratiques d'une population, et l'adéquation de ceux-ci avec l'usage du covoiturage. La ville de Gap avait par ailleurs déjà prévu de lancer le système sur une échelle plus large, et possédait une vision globale du dispositif. La concentration quantitative sur les résidents des quartiers CUCS a permis d'apporter une information complémentaire et spécifique.

Dans la majorité des cas, les deux méthodes sont d'ailleurs associées. **L'approche qualitative peut être utilisée en amont de l'analy-**

**« La quantité n'est qu'une caractéristique de la qualité, c'est dire sa mesure »**

(André Lalande)

Développement durable  
Environnement  
Economie  
Equité

Logement  
Habitat

Mobilités  
Transport

Politiques sociales  
Précarité/pauvreté  
Insertion/emploi  
Gérontologie sociale  
Non discrimination  
Tourisme social  
Accès à la culture  
Vie associative

Concertation urbaine  
Gestion urbaine et sociale de proximité  
Politique de la Ville

**se quantitative** afin de comprendre l'environnement dans lequel s'inscrit l'évaluation, de créer l'outil d'évaluation quantitatif le mieux adapté (vocabulaire, forme, contenu, ...), tenant compte au mieux du sens que les acteurs donnent à leurs pratiques. L'analyse qualitative apporte ici des informations préliminaires qui seront déterminantes dans la phase d'opérationnalisation des concepts et dans l'élaboration des techniques de recherche quantitatives.

**L'approche qualitative peut aussi être utilisée en aval de l'outil quantitatif** afin d'approfondir certains points relevés par l'approche quantitative. C'est le cas de *l'Evaluation de la Tarification Solidaire* que réalise actuellement l'OSL pour le Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'Agglomération Grenobloise. Les 50 entretiens auprès des usagers déjà enquêtés par questionnaire (1 500 questionnaires) ont permis de resituer les résultats quantitatifs dans une réalité sociale plus large. Ils ont permis d'accorder une place plus importante au sens que les enquêtés avaient donné à leur réponses au moment de l'enquête par questionnaire ; de mieux comprendre les impacts quotidiens des arbitrages renseignés, la façon dont ils sont vécus.

Enfin, on peut aussi utiliser **les deux approches de façon simultanée, complémentaire**. Ce fut le cas lors de *l'Evaluation du CUCS* de Vaulx-en-Velin où les entretiens avec les acteurs ont permis de compléter l'analyse des indicateurs quantitatifs. Cette double démarche favorise ici la parole des acteurs, et met en avant les sens, les symboles, les enjeux, les ressources. Et d'autant plus lorsqu'elle mène à une réflexion participative de l'ensemble des acteurs concernés par l'objet de l'évaluation.

Si toutes ces combinaisons peuvent remplir de nombreux objectifs, **l'approche exclusivement qualitative** trouve aussi une pertinence toute particulière dans le cadre des dispositifs d'évaluations. Nous avons notamment retenu cette méthode dans le cadre de *l'Evaluation des relogements opérationnels* sur l'agglomération Grenobloise (distincte de l'enquête satisfaction rendue obligatoire par l'ANRU). L'objectif est ici d'apporter les clés de compréhension de l'appréciation du relogement ainsi que les différents impacts du dispositif sur les ménages. Cette approche permet de saisir dans toute leur complexité les perceptions et les représentations du relogement, les impacts de ce processus et ses déterminants.

Les résultats d'une approche exclusivement qualitative peuvent se présenter sous forme de typologies de population pouvant aisément être réutilisées par la maîtrise d'ouvrage de façon ultérieure.

L'OSL utilise fréquemment l'approche qualitative, de façon exclusive ou en articulation avec une analyse quantitative car elle a l'avantage de pouvoir prendre plusieurs formes (entretiens, observations, focus-groupes, cartes mentales, etc.). De plus, elle favorise la création de nouvelles méthodes toujours plus innovantes et plus précisément adaptées à la commande. Ce fut le cas par exemple lors d'une étude sur la « *Vulnérabilité et précarité des ménages périurbains, face aux dépenses énergétiques habitadéplacements* » où nous avons fait évoluer la méthode d'entretien classique vers un entretien « interactif » permettant de faire réagir l'enquêté, en temps réel, sur son discours, sur ses propres pratiques...

Contact :  
Stephanie.perret@observatoire-social.org

## DES NOUVELLES DES ETUDES

### Travaux de l'OSL, récents ou en cours, en matière d'évaluation :

- ▶ *Instances Locales de l'Habitat et des Attributions (ILHA)* sur St Fons et St Priest, Grand Lyon, en cours
- ▶ *Consolidation des ILHA*, Grand Lyon, en cours
- ▶ *Evaluation du CUCS de Caluire et Cuire*, Ville de Caluire et Cuire (69), en cours
- ▶ *Evaluation de la tarification solidaire mise en place sur le réseau des transports collectifs de l'agglomération grenobloise*, SMTC (38), en cours.

- ▶ *Analyse des besoins en logement et hébergement des personnes rencontrant un problème de santé psychique*, Grand Lyon, en cours
- ▶ *Diagnostic et accompagnement de la mise en œuvre d'un dispositif innovant favorisant une meilleure alimentation des résidents de la résidence sociale Dussurgey*, ADOMA, en cours
- ▶ *Evaluation du service Accompagnement à la Vie Au Travail*, AGEFIPH, en cours

**L'équipe de l'OSL :** Christian HARZO (directeur), Virginie BONNAL, David CHEVALLIER, Stéphanie PERRET, Josselin BERNEDE, Annabelle BERTHAUD

OSL • 29 rue du Plat - 69002 Lyon • Tel. 04 78 38 52 00 — Fax 04 78 38 52 02 • osl@observatoire-social.org  
www.observatoire-social.org