

LE DIAGNOSTIC PARTICIPATIF QUALITATIF : GUIDE MÉTHODOLOGIQUE

COLOPHON

RÉDACTION

Annick VANLIERDE
Genevieve HOUIOUX

RELECTURE

Michel DEMARTEAU

MISE EN PAGE

Joddy DEPINOIS

DROIT D'AUTEUR

Service publique provincial, l'Observatoire de la santé du Hainaut encourage la diffusion et la reproduction de l'information contenue dans cette publication.

L'information extraite portera la référence : « Province de Hainaut. Observatoire de la santé du Hainaut : Le diagnostic participatif qualitatif. Guide méthodologique. Juillet 2019

TABLE DES MATIÈRES

Avertissement

1. Introduction	5
1.1. Contexte historique	5
1.2. Un diagnostic pour faire quoi ?	6
1.2.1. Méthodes qualitative et/ou quantitative ?	6
1.3. Vous avez dit « participatif » ?	7
2. Le diagnostic participatif qualitatif	9
2.1. A quoi et à qui sert un diagnostic ?	9
2.2. Avantages d'une méthode participative	10
2.3. Dispositifs locaux	10
2.4. Limites d'une méthode participative	11
2.4.1. Définir les objectifs, le public et les rôles	11
2.4.2. Choix de la méthode qualitative	12
2.5. Moyens pour la mise en œuvre d'un diagnostic participatif	15
2.5.1. Nécessité opérationnelle	15
2.5.2. Recrutement	16
2.5.3. Communication interne et externe	17
2.5.4. Planification et suivi des enquêtes	17
2.5.5. Prise de note et retranscription	18
2.5.6. Suivi par le professionnel expert	19
2.6. Rédaction d'un guide d'entretien	19
2.7. Formation à l'entretien par le professionnel expert	21
2.7.1. Position de l'enquêteur	21
2.7.2. Questions embarrassantes	21
2.7.3. Droit de réserve et confidentialité	22
2.7.4. Déontologie et droit de réserve	22
2.7.5. Maîtrise de la question de recherche	23
2.7.6. Importance de la prise de notes	23
2.8. Analyse des entretiens	24
2.8.1. Co-construction d'un plan d'analyse	24
2.8.2. Analyse de contenu	24
2.8.3. Discussion des résultats et propositions d'action	24
2.9. Rédaction du rapport	25

AVERTISSEMENT

Pour réaliser un diagnostic dans les meilleures conditions, il est important de préciser aux utilisateurs de ce guide que son application doit se faire avec précaution et demande l'accompagnement d'un professionnel expert dans les méthodes qualitatives.

Ce guide a pour objectif de vous aider dans la programmation d'une démarche participative avec l'aide d'un professionnel expert rompu aux techniques participatives et qualitatives. Il s'agit d'un aide-mémoire pour l'organisation et la mise en œuvre d'un processus d'enquête.

L'Observatoire de la santé du Hainaut (OSH) reste à votre disposition pour vous aider à mener votre diagnostic.

Nous vous souhaitons une excellente lecture et un bon travail.

1 INTRODUCTION

1.1 Contexte historique

A l'automne 2009, la coordinatrice du Conseil Communal Consultatif des Aînés (CCCA) de Silly, petite commune rurale de la province du Hainaut, souhaitait réaliser une enquête sur l'état des besoins des seniors dans l'entité. Son objectif était de développer au mieux des activités répondant à leurs désirs. Elle envisageait alors une enquête postale et sollicitait l'OSH pour le traitement et l'analyse des données¹.

Cette demande est d'emblée apparue comme une opportunité de faire vivre au sein du conseil un des principes fondateurs de la promotion de la santé à savoir la participation. En effet, les études en la matière ont montré que considérer les bénéficiaires des actions de prévention comme acteurs et non pas comme des sujets ou des objets conduit non seulement au succès mais aussi à l'appropriation et à la pérennité des programmes de santé.

Le CCCA disposait en son sein des personnes (ses membres) et de l'expertise nécessaire à la réalisation du projet. Pourquoi dès lors confier la tâche à des professionnels de la santé plutôt que d'inciter les membres du conseil, à mener l'enquête, à aller à la rencontre de personnes âgées isolées et à faire connaître leur travail au sein du conseil ?

Une première rencontre avec l'ensemble du CCCA et l'OSH a permis de présenter cette proposition de collaboration. De nombreuses discussions autour des compétences des uns et des autres ont révélé une résistance, bien compréhensible, liée notamment au caractère innovant de la tâche et aux représentations des fonctions habituelles des professionnels de la santé. Un accord a été trouvé sur les objectifs et la méthodologie d'enquête. Dès lors, un état des lieux pouvait débuter.

Les objectifs des états des lieux communaux participatifs de la santé, du bien-être et de la qualité de vie des citoyens, par l'intermédiaire d'enquêtes qualitatives, visent à cerner les besoins, les attentes et les demandes de la population, des professionnels et des associations. Cette démarche permet également d'identifier les offres de services au sein de la commune.

1. HOUIOUX G., STORME S., VANLIERDE A. *La participation n'a pas d'âge*. Education Santé. N° 299, avril 2014

1.2 Un diagnostic pour faire quoi ?

D'une manière générale, tout projet demande tout d'abord de faire le point sur la situation existante, de mettre au clair la réalité vécue sur le terrain par un public ou une population.

Dans ce cadre, il existe différents outils pour réaliser un état des lieux, une analyse de situation, une photographie instantanée de la perception de la réalité, des besoins, des attentes et des aspirations d'une population.



Le but du diagnostic est de permettre de visualiser la situation et d'envisager des solutions aux difficultés et problèmes rencontrés.



1.2.1 Méthodes qualitative et/ou quantitative ?

Le chiffre, le pourcentage, la proportion ont actuellement une place importante et semblent pour beaucoup le moyen de justifier des décisions et des actions pour représenter la réalité. Les méthodes qualitatives viennent compléter cette investigation chiffrée de manière à mieux comprendre le vécu. De fait, les deux types de méthodes ne sont pas exclusives, mais s'additionnent en apportant chacune des informations pour orienter des actions. Elles ont leurs avantages et leurs inconvénients selon les situations à comprendre, la démarche souhaitée et les moyens disponibles.

LE QUANTITATIF

Comme leur nom l'indique, les méthodes quantitatives quantifient une situation. Elles permettent de mettre des chiffres sur des faits, elles décrivent un contexte. Elles répondent principalement aux questions portant sur la quantité « Combien de... ? » « Quelle proportion de la population ... ? ».

Leur intérêt est de cerner une réalité connue basée sur la récolte d'informations standardisées, en créant des questionnaires ou en utilisant des bases de données existantes. Comme elles s'appuient sur une représentativité statistique d'une population, les conclusions et constats tirés de ces données sont généralisables à toute une population aux caractéristiques identiques. Ces méthodes sont largement utilisées pour aider les décideurs dans le cadre de politiques portant sur des populations étendues (pays, régions).

Leur inconvénient est la nécessité de respecter scrupuleusement les lois statistiques. Elles imposent un nombre important de répondants dans le cas d'un questionnaire par exemple, et de s'assurer de la validité de celui-ci (question fermée et univoque). Dans le cas d'un envoi de questionnaire à un large public, il est souvent difficile d'obtenir un taux de réponse suffisant pour permettre de tirer des conclusions pertinentes et valides.

LE QUALITATIF

Les méthodes qualitatives sont utilisées lorsqu'une réalité est à explorer. Elles tentent de décrire les liens entre les éléments ou les composantes d'une situation. Elles répondent aux questions portant sur les opinions, sur les raisons de faire ou non quelque chose ou encore sur la compréhension d'événement, d'action, de comportement. Elles répondent aux questions du « Comment... ? » et du « Pourquoi... ? ».

Leur intérêt est d'apporter un éclairage pour mieux cerner et comprendre des réalités particulières et locales portant sur des populations plus restreintes. En effet, dans ce cas la population impliquée dans le processus peut être plus petite que celle visée dans les méthodes quantitatives. Il s'agit d'outils pertinents pour l'orientation d'actions de terrain, de projets ou de politiques locales.

Leur inconvénient est la non représentativité statique. Les données récoltées avec ce type de méthodes ne sont pas généralisables à l'ensemble de la population. Cela reste l'avis et les opinions des personnes interrogées. Le nombre de personnes interrogées dépend de l'effet de saturation de l'information. Pratiquement, on s'arrête d'interroger les personnes lorsque se répètent les mêmes attitudes, opinions, idées... que celles déjà entendues.

Principe de « saturation » des méthodes qualitatives

Les personnes interrogées dans ce type d'enquête dépendent des caractéristiques attendues de la population cible, il s'agit de couvrir le champ des attitudes possibles et d'avoir une diversité des profils de répondants liés aux hypothèses de la recherche. Dans ce cadre, le nombre de sujets peut parfois être très limité. La quantité de personnes interrogées peut à tout moment évoluer selon le matériau obtenu au cours des entretiens. On parlera de la notion de « saturation » de l'information lorsqu'un nouvel entretien n'apporte plus de nouvelle information, lorsque l'ensemble des entretiens reflètent adéquatement les différentes opinions des personnes interrogées.

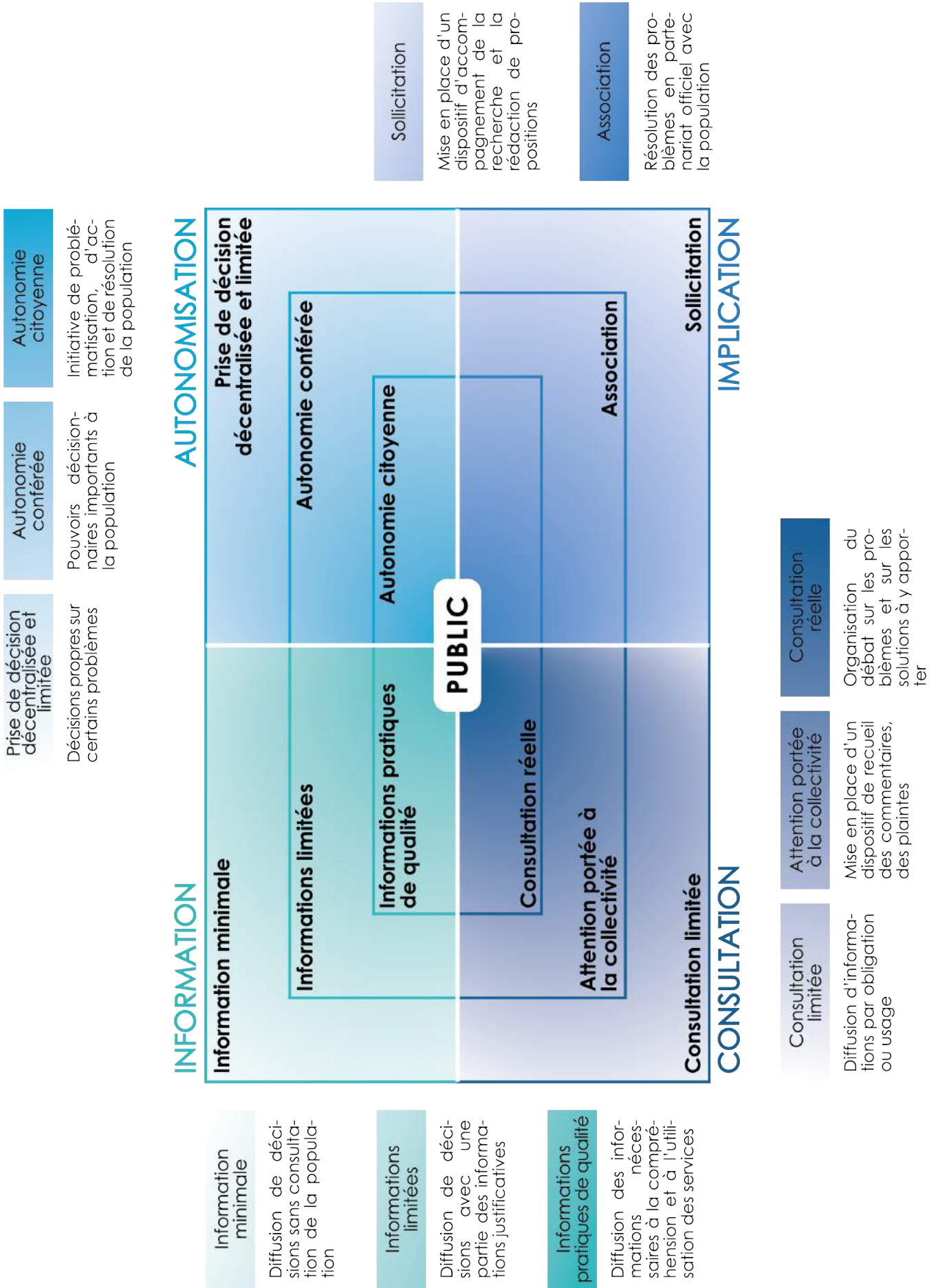
1.3 Vous avez dit « participatif » ?

Lorsque l'on parle de participatif, on entend l'implication active du public concerné aux processus décisionnels. Il s'agit de rendre les décisions prises plus démocratiques et légitimes ainsi que de mettre en confiance la population par rapport à des actions mises en œuvre. Les méthodes participatives interviennent dans le fonctionnement de la société et sont un facteur de cohésion sociale.

La participation de la population en promotion de la santé peut prendre différents niveaux d'implication de l'information minimale des publics jusqu'à leur autonomie complète.

Le schéma créé par l'Instance régionale d'éducation et de promotion de la santé (IREPS)² de Bretagne permet d'établir une classification de la participation de la population dans la réalisation de projets de santé. Cette modélisation est le fruit d'un travail de professionnels sur base de différentes sources bibliographiques et de leurs pratiques de terrain.

2. IREPS Bretagne : Quand la promotion de la santé parle de participation. Juin 2011.
<http://www.irepsbretagne.fr>



2 LE DIAGNOSTIC PARTICIPATIF QUALITATIF

2.1 A quoi et à qui sert un diagnostic ?

L'objectif du diagnostic est de mieux comprendre une situation particulière, de cerner un contexte, de comprendre une problématique, de décrire les forces et les faiblesses d'un territoire, de définir les enjeux ainsi que les demandes et attentes de la population. Il s'agit d'une lecture à un moment donné d'une réalité de vie de citoyens directement ou indirectement concernés par divers sujets.

Cette compréhension aiguisée d'un contexte spécifique permet à toutes personnes devant mettre en action des projets d'orienter les choix et les décisions afin de correspondre au mieux, à la fois aux besoins, mais également aux ressources disponibles pour arriver à combler ceux-ci.

Dans ce cadre, le diagnostic s'adresse à toutes les personnes, associations, représentants, élus, travailleurs administratifs, enseignants, etc. désirant mettre en œuvre des projets dans des domaines variés.

Le diagnostic peut se faire de manière participative impliquant alors un travail de collaboration entre plusieurs partenaires : bénéficiaires des projets (citoyens), professionnels, associations, décideurs, etc. Il s'agit d'obtenir des regards croisés sur des sujets définis permettant des éclairages multiples d'une situation et facilitant l'adhésion du public bénéficiaire, imposant l'assentiment de tout le monde et visant l'appropriation.

Le diagnostic participatif repose sur le principe de « construire avec et par ».

Plusieurs acteurs interviennent dans la construction et la réalisation du diagnostic participatif :



le porteur de projet communal : la ou les personne(s) qui souhaite(nt) mettre en œuvre une ou des actions pour un public bénéficiaire au sein de la commune (agent communal, décideur et/ou élus) ;



le groupe porteur : l'ensemble des personnes volontaires impliquées dans la démarche (citoyens, associations, futurs bénéficiaires) ;



le professionnel expert : la ou les personnes qui accompagne(nt) le groupe dans la démarche, il est le garant du déroulement et de validité du processus (professionnel des techniques d'enquête ; professionnel dans différents domaines santé, science social,...).

Le diagnostic participatif qualitatif implique un ensemble de personnes volontaires afin de construire et de réaliser un état des lieux d'une situation dans laquelle elles sont parties prenantes en utilisant une méthode qualitative de collecte de données.



2.2 Avantages d'une méthode participative

D'un point de vue éthique, la méthode participative permet de quitter la position d'expert et de promouvoir une approche collective de l'empowerment, c'est-à-dire (re)donner aux acteurs locaux et aux usagers les capacités d'agir ensemble sur les éléments qui déterminent leurs conditions de vie.

C'est aussi un moyen d'appropriation de l'action locale par les citoyens s'ils sont soutenus à la fois par des professionnels familiers des méthodes participatives et par des décideurs et des élus à leur écoute, ouverts au changement et à l'innovation.

La réussite de cette démarche « avec et par » est fortement conditionnée d'une part, par les appuis méthodologiques des professionnels qui guident les actions et, d'autre part, par les soutiens administratifs et logistiques des élus locaux et des responsables qui libèrent les ressources nécessaires et lèvent les barrières, notamment afin de faciliter l'ouverture entre services.

2.3 Limites d'une méthode participative

La méthode participative peut présenter certaines limites. La promotion de « la participation sociale » mérite d'être mise à l'épreuve afin qu'elle ne se limite pas à un discours d'intention. Pour éviter tout accent populisme, il est judicieux de bien comprendre et d'organiser de manière systématique une démarche participative respectueuse du cadre déontologique, en tenant compte des collaborations possibles entre acteurs et professionnels, notamment en sciences sociales.

D'une manière générale, l'utilisation d'une méthode participative doit faire l'objet d'une réflexion constante quant aux objectifs et aux résultats attendus. Un des risques les plus courants est l'instrumentalisation de la méthode à des fins partisans pour justifier des actions politiques ou encore pour évaluer le niveau de satisfaction vis-à-vis d'élus locaux.

En dehors des risques de détournement de la méthode à des fins personnelles, il existe certains biais.

Le groupe porteur se définit par ses membres dont les profils peuvent être très différents d'un groupe à l'autre.

Plus les profils seront diversifiés, plus le groupe sera riche d'expériences et de connaissances. Un écueil important dans l'emploi de la démarche participative est de solliciter la collaboration d'une partie déterminée de la population sans intégrer la diversité nécessaire à ce type de démarche.

Le groupe doit permettre à chacun de donner son opinion mais doit être conscient de la nécessité de trouver des compromis acceptables pour tous reflétant la réflexion de l'entièreté du groupe.

Le groupe porteur s'approprie la méthode, devient « maître du jeu » et place le professionnel expert dans une situation dont il a peu l'habitude imposant une forme de « lâcher prise ».

Tout ne sera pas parfait, mais le professionnel expert est là pour guider et pour être le garant du respect de la procédure et de la qualité des informations recueillies. Une relation de confiance est nécessaire entre les deux parties.

2.4 Faire le choix du diagnostic participatif

Le choix d'utiliser une démarche de diagnostic participatif qualitatif se construit à partir du désir des parties prenantes, c'est-à-dire le porteur de projet communal, le groupe porteur et le professionnel expert, à s'engager dans un processus impliquant chaque individu comme acteur du projet et à entendre les différentes opinions. Il est important que chacun soit convaincu d'avoir un rôle à jouer dans ce diagnostic. De la conception à la mise en œuvre des actions, en passant par sa réalisation pratique, chaque instant est une collaboration et demande une participation active.

Le choix de la méthode sera aussi guidé par des éléments logistiques comme le nombre de personnes souhaitant s'impliquer, les compétences disponibles dans le groupe porteur, le soutien matériel et administratif accordé par le porteur de projet communal, le temps disponible pour réaliser le diagnostic, la disponibilité du professionnel expert dans le suivi, etc.

2.4.1 Définir les objectifs, le public et les rôles

Il est primordial dans un premier temps de bien définir les objectifs du diagnostic, d'identifier dans quel but celui-ci est réalisé, de préciser pour qui, de déterminer quel rôle chacun joue dans la démarche, etc. ?

OBJECTIFS

La finalité du travail doit être définie dès le départ par le groupe porteur, le porteur de projet communal et le professionnel expert. Les objectifs doivent être clairs pour tous les partenaires et faire consensus. Le diagnostic a pour but de permettre une meilleure compréhension de la situation et une aide à l'orientation de futurs projets au profit d'une population déterminée.

Il est aussi important de déterminer les thématiques sur lesquelles le diagnostic va porter. De quoi veut-on parler avec la population ? Sur quel sujet a-t-on besoin de connaître l'opinion, l'avis, les attentes d'un public ?

PUBLIC

Il est nécessaire de bien cerner le public qui fait l'objet du diagnostic participatif qualitatif, une population bien déterminée, un âge défini, un groupe avec certaines caractéristiques, etc.

Pour aider à définir un public cible, les données quantitatives existantes (base de données communales de la population, profils locaux de l'OSH, sites statistiques de l'IWEPS³ ...) peuvent être intéressantes à utiliser pour décrire une population (proportion, caractéristiques socio-économiques, caractéristiques sanitaires, caractéristiques territoriales...).

D'autres enquêtes ou d'autres diagnostics déjà réalisés par d'autres groupes sur le même public peuvent aussi alimenter ce descriptif.

Il est donc utile de se poser la question « Pour qui réalise-t-on un diagnostic ? Quel public cible est au centre des préoccupations ? »

RÔLES

Les différents acteurs du diagnostic participatif qualitatif doivent connaître leur rôle et être d'accord pour assumer celui-ci. Il faut définir qui participe au diagnostic, sa fonction au sein de la démarche, les responsabilités attribuées pour une mise en œuvre efficace. Chacun doit savoir à quoi il s'engage et donner son approbation pour poursuivre le projet.



Le porteur de projet communal est le garant de la gestion administrative et logistique du diagnostic. Il organise les réunions, centralise les informations, gère l'organisation des différents moments du diagnostic. Il est lui-même mandaté et soutenu dans la démarche par sa direction (pouvoir politique et/ou administratif).



Le groupe porteur prend en charge la démarche de diagnostic en co-construisant la récolte de données, l'analyse, la diffusion de ceux-ci, la planification et la réalisation des actions.



Le professionnel expert est le garant scientifique de la démarche. Il forme le groupe porteur, co-construit la récolte des données et l'analyse en apportant un savoir-faire et une méthodologie, il supervise et soutient le groupe porteur dans son avancement.

2.4.2 Choix de la méthode qualitative

D'une manière générale, la règle principale dans les approches participatives est d'impliquer, à l'ensemble de la démarche, des personnes volontaires qui composent le groupe porteur. Ils sont parties prenantes et acteurs de la récolte d'informations auprès d'autres personnes concernées par le sujet. Le professionnel expert présente les méthodes qualitatives avec leurs avantages et inconvénients, ouvre la discussion sur le choix de la technique avec les autres intervenants (groupe porteur et porteur de projet communal) selon les caractéristiques propres à chaque projet.

Il existe différentes méthodes qualitatives. Le choix de celle-ci dépend du type de public cible, de l'information recherchée, du temps disponible pour le réaliser, du matériel disponible, des personnes impliquées dans la recherche, etc. Bref, de nombreux paramètres peuvent intervenir dans le choix de la méthode. Chacune présente des avantages et des inconvénients. Nous ne présenterons dans ce chapitre que les plus pertinentes et celles qui peuvent facilement être employées de manière participative.

Pour toutes les méthodes présentées ci-dessous, il est nécessaire de préparer un guide d'entretien. Cette étape sera approfondie dans la suite de ce document.

ENTRETIEN SEMI-DIRECTIF EN FACE-À-FACE

L'entretien en face-à-face consiste en un dialogue entre un enquêteur (cf. P. 12) et une personne interrogée. L'enquêteur peut avoir avec lui un **guide d'entretien** qu'il suivra lors de la rencontre.

Dans ce cas, on parlera d'entretien semi-directif partant du principe que l'enquêteur suit un canevas de questions préparées à l'avance mais pouvant aussi être complété par des questions spontanées selon l'orientation que prend la conversation.

Cette méthode a l'avantage de permettre à l'enquêteur de **percevoir ce qui n'est pas dit** de manière orale, mais dans l'attitude de la personne interrogée. Elle permet aussi d'approcher des **thèmes plus personnels** parfois difficiles à aborder de manière collective en mettant la personne en confiance.



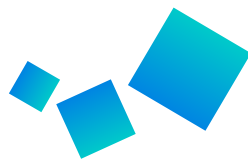
Le biais de ce type de méthode est le **risque d'induction** de la part de l'intervieweur. Il est dû à sa maîtrise ou non de la technique, parfois lié à un effet d'imposition et l'effet de désirabilité sociale de l'interviewé qui risque de se justifier ou de se défendre d'une situation.

Elle demande à l'enquêteur de se sentir à l'aise face à un interlocuteur, d'avoir une **écoute empathique** sans jugement. Il doit rester ouvert et intéressé par le discours tout au long de la conversation.

Le but est de bien comprendre ce que la personne veut dire dans ses propos. Ceci demande une totale concentration et une grande disponibilité.

L'enquêteur peut prendre note par écrit des réponses données pour autant qu'il soit exhaustif et précis dans la rédaction. Il est parfois plus facile d'enregistrer la conversation après avoir demandé l'accord de la personne interviewée. Cela permet également de maintenir le contact visuel avec la personne interrogée durant l'entièreté de la discussion.

Une autre alternative est de faire l'**entretien à deux** : un intervieweur et un secrétaire. Celui-ci n'intervient pas dans la rencontre mais prend note de tout ce qui est dit.



ENTRETIEN COLLECTIF

Il s'agit dans ce cas d'une **discussion de groupe**, conduite par un animateur et dont le but est de dégager les différents points de vue des participants, de recueillir leurs représentations d'un sujet donné, leurs attitudes et leurs comportements.

Les participants ont la possibilité d'exposer et d'expliquer leurs opinions, leurs demandes et leurs attentes, mais également de se situer par rapport aux opinions et affirmations des autres. La **dynamique du groupe** et le **niveau de consensus** qui se dégagent de la discussion dépend du savoir-faire de l'animateur.

L'intérêt des entretiens collectifs, par rapport aux entretiens individuels, est que les commentaires d'un participant peuvent susciter des réactions chez les autres membres du groupe. Des idées peuvent ainsi être développées et approfondies.



Un biais de ce type de méthode est le risque de **dérive consensuelle**. Selon la composition du groupe, les individus peuvent avoir tendance à adopter le point de vue du « leader » ou encore de ne rien dire car des tensions sont perceptibles dans le groupe.

Les entretiens collectifs peuvent faire l'objet d'enregistrements audio, afin de conserver au maximum l'exactitude des échanges de la séance et de pouvoir les analyser par la suite. Notons que l'enregistrement de ce type d'échanges demande du matériel. Il est extrêmement difficile de prendre note par écrit de l'ensemble des interventions qui ont lieu dans un groupe.

Dans l'idéal, chaque groupe est constitué de six à douze participants pour faciliter un débat de qualité et gérable.

Cette technique exige au moins la participation de deux personnes : **un animateur et un observateur**.



L'animateur est chargé de lancer le débat et de maintenir la discussion dans le cadre de l'objet de la discussion en gérant le droit à la parole et au respect de chacun.



L'observateur est chargé de la bonne marche de la logistique (enregistrement audio, prise de notes...), il est le garant du temps de la rencontre. Ses notes doivent reprendre les grandes idées lancées par les participants, les citations importantes, tout comme ses propres remarques sur le groupe et le débat (climat, leadership ou non...).



DIAGNOSTIC EN MARCHANT

La technique du diagnostic en marchant consiste à se promener sur un territoire défini faisant l'objet d'analyse avec différents acteurs aussi bien des habitants, que des professionnels de la ville ou des élus pour mettre en avant les points faibles, les points forts, les besoins, les enjeux et élaborer des propositions d'amélioration. Il s'agit par l'observation directe de recueillir des informations rapidement et de confronter les points de vue des différents participants.

Il permet la prise en compte des préoccupations de différentes parties prenantes, de valoriser la parole des habitants par des discussions informelles dans un cadre défini.



Le principal point d'attention de cette méthode est de prendre soin de définir le parcours en fonction du niveau de mobilité des personnes amenées à faire le diagnostic.

teur de projet communal bénéficie du soutien de sa hiérarchie et du pouvoir politique afin de mener à bien la démarche.

Clairement, tout le monde ne se sent pas à l'aise et apte à récolter l'opinion, l'avis, ou les besoins et attentes d'autres personnes. Généralement, dans un premier temps, la démarche peut faire peur. Pour beaucoup, il est préférable de laisser l'initiative aux mains des professionnels. Il sera donc nécessaire de permettre à chacun de trouver sa place dans la démarche selon ses compétences et ses envies.

Réaliser un diagnostic participatif qualitatif demande qu'une partie du groupe porteur prenne en main la récolte de données peu importe la méthode. Les personnes du groupe porteur volontaires pour devenir actrices de la récolte seront appelées des enquêteurs.

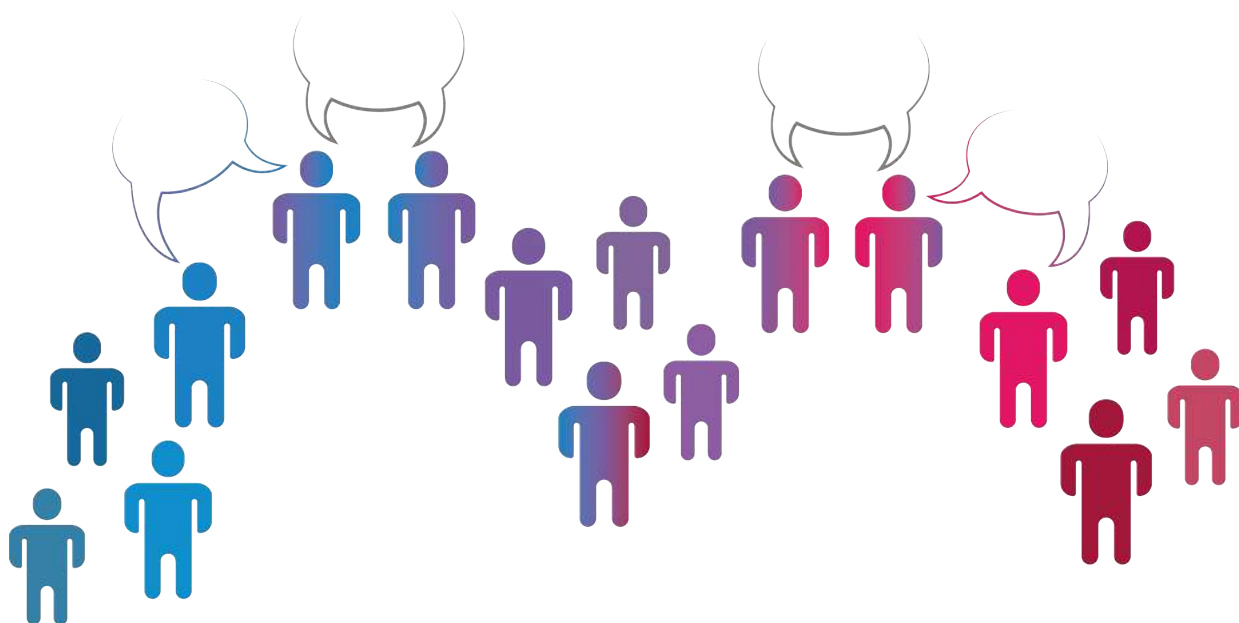
2.5.2 Recrutement

Dans un premier temps, il est nécessaire de définir le public-cible du projet. Il doit représenter le public bénéficiaire des futures actions. S'agit-il de l'entièreté de la population, d'une tranche d'âge particulière, de bénéficiaires de services, d'un quartier, d'une école, etc. ?

Dans le cas d'utilisation des méthodes qualitatives, la population interrogée ne doit pas satisfaire à des lois statistiques de représentativité. Elle doit couvrir le champ des attitudes possibles et donc présenter un maximum de profils différents. On peut se contenter d'un petit nombre de sujets dans l'échantillon pour autant qu'il couvre tous les profils envisagés.

Une technique pour sélectionner les sujets potentiels est celle dite de l'effet « Boule de neige ». L'intégration dans le processus de récolte se fait de proche en proche, une première personne interrogée introduit une autre personne dans le cercle de participation et ainsi de suite.

Celle-ci doit être conforme à des critères correspondant au public-cible recherché. Progressivement, les personnes interrogées s'éloignent du cercle de connaissance des enquêteurs et permettent l'intégration de personnes qui peuvent ne pas avoir l'habitude de participer à des enquêtes et de donner leur avis. Cette technique de recrutement permet d'atteindre les personnes peu touchées par la communication et la dynamique communale.



Les sujets de l'étude peuvent aussi être sélectionnés sur base de critères définis (habitant un quartier, une rue...) ou encore être choisis par des personnes relais connaissant bien le contexte de vie de leurs concitoyens.

Cette technique de l'effet « boule de neige » évite à la personne interrogée le stress et la méfiance par rapport à la démarche. D'une certaine manière, l'enquêteur est présenté comme quelqu'un de sérieux et de confiance, recommandé par quelqu'un de connu. La situation en est plus sécurisante.

PETITS CONSEILS POUR LES ENQUÊTEURS

Il faut convaincre les personnes à intégrer la démarche. Pour ce faire, il est conseillé de souligner auprès des participants potentiels l'intérêt que l'on a à connaître leur avis, leur opinion sur un sujet, plutôt que de parler d'enquête, de telle manière que la formulation soit moins intimidante.

D'une manière générale, il est important d'avoir un contact individualisé avec les participants potentiels en présentant les objectifs généraux de l'enquête et les thèmes discutés, en précisant les conditions de leur participation comme les règles de confidentialité ou d'anonymat ainsi que l'autorisation d'enregistrement audio.

Les personnes doivent comprendre à quoi elles s'engagent si elles acceptent de participer. Il s'agit d'une forme de contrat entre les deux parties : l'enquêteur et la personne interrogée.

En cas d'accord sur la participation, un rendez-vous est pris pour un lieu (adresse) et pour un moment (date et heure) qui convient à chacun. Pour un entretien collectif, chaque participant reçoit les coordonnées du lieu où il se déroule ainsi que le jour et l'heure. Pour un entretien en face à face, on prendra la précaution de rappeler le participant la veille pour s'assurer qu'il est toujours disponible et qu'il n'a pas changé d'avis.

2.5.3 Communication interne et externe

Tout au long du processus, il est important de communiquer sur l'état d'avancement avec l'ensemble des parties prenantes (groupe porteur, porteur de projet communal, professionnel expert). Toutes les personnes impliquées dans la démarche doivent être informées de l'évolution du projet.

Il est aussi primordial de communiquer directement avec le public-cible. Tout d'abord pour l'avertir de la démarche et de l'enquête et pour trouver un écho favorable à leur participation. Dans ce cadre, il convient d'utiliser les moyens de communication habituels comme le bulletin communal, les bulletins d'information des associations ou le site internet de la commune mais aussi lors de manifestations publiques (rassemblements ou d'événements communaux...)

La communication vers l'extérieur (vers le public cible) permet d'intéresser les personnes, de les rendre curieuses et de solliciter leur participation. Sans celle-ci, il est impossible de réaliser un diagnostic participatif. L'idée est de faire la publicité et la promotion de la démarche. En un mot, il s'agit de rendre visible le fait de faire « avec et par » les personnes concernées.

Pour maintenir l'intérêt, il est utile de publier des informations de temps en temps via un flash info, par exemple pour communiquer où en est la démarche. Au terme du diagnostic, il faut prévoir un temps pour présenter les résultats afin de les confronter à l'avis de la population-cible. Ces nouveaux éléments vont permettre de faire des propositions d'interventions aux décideurs.

2.5.4 Planification et suivi des enquêtes

Il est essentiel de planifier la démarche et d'évaluer de manière réaliste le temps pris dans chaque étape. Souvent, on pense que les entretiens vont se réaliser rapidement « il suffit de... ». Cependant, aller à la rencontre des personnes impose de prendre du temps d'abord pour expliquer la démarche, convaincre de son utilité, trouver un moment propice à la rencontre et réaliser l'enquête.

Cette étape du diagnostic est difficilement réalisable en une ou deux semaines. Il faut permettre à chacun de trouver un rythme d'enquête sans mettre trop de pression. Cela dépend également du nombre d'enquêteurs disponibles.

Dans la pratique, il est peu probable d'accomplir cette étape en moins de deux mois mais elle ne doit pas s'étendre trop longtemps au risque de réduire l'enthousiasme initial.

Lorsqu'un enquêteur a mené un entretien individuel, son compte-rendu est envoyé vers le porteur de projet communal qui gère la planification et la centralisation des enquêtes. Le porteur de projet communal communiquera alors à tous les enquêteurs le planning des entretiens qui restent à mener.

Il se peut qu'au fur et à mesure des entretiens, les enquêteurs, aidés du professionnel expert considèrent qu'il soit utile d'augmenter le nombre de personnes interrogées, car d'autres idées apparaissent à chaque nouvelle rencontre ou, à l'inverse, d'arrêter l'enquête, car plus aucune nouvelle information n'apparaît dans les discours. Le nombre de personnes interrogées peut ainsi varier par rapport au nombre programmé dans l'enquête.

Le porteur de projet communal est également le garant du temps pris pour effectuer l'ensemble des entretiens dans de bonnes conditions et il peut remobiliser les forces si nécessaire.

2.5.5 Prise de note et retranscription

Peu importe la méthode utilisée, les données récoltées doivent être retranscrites de manière la plus précise possible dans un format utilisable pour le traitement et l'analyse. Il est indispensable d'être au plus prêt du discours des personnes interrogées. Cette étape du processus est essentielle pour valider les données récoltées et rendre fiable leur interprétation.

Dans les enquêtes par entretien individuel ou collectif, il faut retranscrire les notes et les dialogues parfois enregistrés à l'aide d'un traitement de texte (type Word) pour qu'ils soient exploitables par un logiciel d'analyse de contenu.

Cette étape exige du temps, souvent beaucoup de temps et un investissement des enquêteurs et du porteur de projet communal.

Chacun ne dispose pas toujours des compétences en matière de dactylographie ou d'informatique. Au minimum, il s'agit de remettre en ordre les notes prises lors de l'entretien pour permettre de les retranscrire en format informatique par une autre personne du groupe porteur possédant les compétences nécessaires.

Dans le cas où un enregistrement a été fait, il est nécessaire de retranscrire l'ensemble des conversations, ceci demande une certaine maîtrise technique.

Cette phase du processus n'est pas à négliger en matière de temps dispensé, un entretien collectif d'une heure peut facilement demander une retranscription de plusieurs heures.

2.5.6 Suivi par le professionnel expert

Pendant toute la démarche, le professionnel expert va aider et guider le groupe porteur et le porteur de projet communal. Le professionnel expert est ainsi le garant de la qualité, de la cohérence et de la validité des processus. Il est aussi celui qui apporte ses connaissances techniques et méthodologiques en matière de démarche qualitative participative.

Le professionnel expert va former les enquêteurs à la réalisation d'entretiens individuels ou collectifs. Ce rôle ne s'improvise pas, il faut faire preuve de précision et d'une certaine rigueur dans la récolte d'information. Les entretiens ne sont pas des discussions de comptoir.

Tout d'abord, il faut que les personnes se sentent à l'aise avec l'idée d'aller interroger d'autres personnes, de rentrer dans leur intimité, de se montrer curieux. Si un membre du groupe porteur ne souhaite pas réaliser des entretiens, rien ne sert de l'y obliger, il y a d'autres tâches à faire comme du travail de secrétariat, de la retranscription, du soutien logistique, etc.

Une formation est dispensée auprès des futurs enquêteurs par le professionnel expert. Elle aborde les

questions de posture d'éthique et de méthodologie.

Ces différents points seront développés dans un autre chapitre de ce guide.

Un premier entretien est réalisé par chaque enquêteur pour tester le guide et la situation d'entretien. Par la suite, le professionnel expert organise avec l'aide du porteur de projet communal une réunion de débriefing afin d'analyser cette première expérience (ressentis, difficultés rencontrées, questions pratiques...).

Des ajustements peuvent se faire alors dans le guide d'entretien (éclaircissement des questions, modification de l'ordre des questions, élimination de certaines questions...) et dans la procédure (façon de prendre contact, possibilité de le faire en binôme...). Parfois, cette première rencontre permet à certains d'être rassurés sur leur capacité à mener un entretien ou inversement confirme leur manque d'assurance dans cet exercice.

Tout au long des entretiens, les enquêteurs ont la possibilité de prendre contact avec le professionnel expert si des difficultés particulières apparaissent lors des entretiens (question non envisagée dans le guide ou par le groupe porteur...). Le groupe porteur et le porteur de projet communal peuvent également à tout moment demander l'aide du professionnel expert par exemple si un désinvestissement des enquêteurs survient ou si des difficultés de recrutement apparaissent.

Il est nécessaire durant la période de récolte de données de faire régulièrement le point sur l'état d'avancement du diagnostic et d'ajuster s'il le faut (par ex nombre de sujets) avec l'ensemble des intervenants (professionnel expert, porteur de projet communal, groupe porteur, enquêteurs).

2.6 Rédaction d'un guide d'entretien

Le guide d'entretien se co-construit avec toutes les parties prenantes participant au diagnostic c'est-à-dire le groupe porteur, le porteur de projet communal et le professionnel expert. Ce dernier apporte son savoir-faire dans la rédaction de ce type de guide. Le groupe porteur partage sa connaissance du public cible. Le porteur de projet communal précise les données nécessaires pour mettre en œuvre les projets. Chaque participant transmet ses connaissances sur le(s) thème(s) envisagé(s) par le diagnostic. Le professionnel expert et le porteur de projet communal peuvent également faire appel à d'autres experts afin de mieux cerner la problématique. La rédaction demande la maîtrise du sujet d'enquête et permet l'appropriation de la démarche.

Lors d'une réunion menée par le professionnel expert avec le groupe porteur et le porteur de projet communal le guide est créé selon un modèle proposé par le professionnel expert. Les questions sont rédigées à partir des thèmes que le groupe porteur souhaite investiguer.

Le guide d'entretien est, comme le nom l'indique, un guide pour une conversation. Il est constitué de quelques questions générales portant sur les thèmes de l'enquête et de questions dites de relance permettant de préciser la parole de l'interviewé. Les questions sont élaborées selon les hypothèses qui sous-tendent la recherche : « Quel type d'information voulons-nous recueillir ? » Les questions sont générales et ouvertes pour que la réponse à donner ne soit ni oui, ni non.

Les réponses à ces questions demandent d'élaborer un discours explicitant la pensée du sujet. On créera plusieurs degrés de formalisation des questions pour s'assurer que les sujets interrogés aient bien compris. En soi, cela consiste à demander plusieurs fois la même chose, mais de manière différente.

A côté des grandes questions, des questions de relance seront aussi imaginées. Elles permettent de détailler l'information reçue, de s'assurer que l'enquêteur a bien saisi la logique du répondant. Lorsque la personne est bloquée dans sa pensée, elles permettent aussi de relancer la conversation avec des questions plus précises.

QUELQUES CONSEILS POUR LE GROUPE PORTEUR ET LE PORTEUR DE PROJET COMMUNAL

Il faut porter une attention au choix de la première question. Elle est large et doit permettre aux interviewés de se sentir à l'aise dès le début. Si une question est trop pointue, elle risque de mettre en difficulté la personne et de lui donner l'impression qu'elle n'est pas capable de répondre. La première question crée un lien de confiance entre l'interviewé et l'interviewer, elle peut être un peu « bateau » mais elle ouvre le dialogue.

Le guide demande à être testé pour s'assurer de la compréhension des questions, il sera ajusté et amélioré éventuellement après un premier emploi.

Lorsqu'il y a de nombreux enquêteurs, le guide d'entretien est le fil rouge qui permet de s'assurer une forme de standardisation des questions posées et de l'information récoltée. Il doit être utilisé de manière systématique mais souple. Une question ajoutée pour préciser expliciter ou exemplifier une réponse n'est pas un drame. De même certaines questions peuvent disparaître, principalement dans les relances, lorsque le sujet a déjà répondu à celles-ci ou si celles-ci ne se justifient pas au vu de la conversation.

EXEMPLE DE GUIDE D'ENTRETIEN

THÈMES	QUESTIONS	QUESTIONS DE RELANCE	INDICATEURS
Amorce	VADA pour vous c'est quoi ? Et le CCCA vous connaissez ?	Ville amie des Aînés cela signifie quelque chose pour vous? Et le CCCA ?	Représentation de VADA et du CCCA
Communication & information	Comment vous tenez-vous au courant de ce qui se passe à XXX ?	Comment êtes-vous informés des activités seniors ? Par quels moyens voudriez-vous être informés ?	Connaissance des activités seniors à XXX Canal d'information utilisé et demandé
Engagement social	Vous faites partie d'une association, pourquoi ?	Qu'est-ce que ça vous apporte ? Quelles sont vos motivations à participer à une (des) association(s) ?	Connaissances des associations existantes Motivations et conditions de participation
Espace public & accessibilité	Comment jugez-vous l'accessibilité de votre commune ? les facilités d'accès	Votre quartier est-il bien desservi au niveau des services publics? Est-il facilement accessible au niveau des transports ? Avez-vous des services (magasin, poste, médecin...) à proximité ? Comment jugez-vous l'accès aux bâtiments publics ? Comment jugez-vous les aménagements urbains par exemple les trottoirs, l'éclairage ... ?	Accessibilité des services et des commerces de proximité (banque, magasin de proximité, poste...) Aménagements urbains (espaces verts, stationnement, pistes cyclables, mobilier urbain...) Améliorations à apporter

2.7 Formation à l'entretien par le professionnel expert

Participer à un diagnostic ne veut pas dire que tout le monde est apte à réaliser un entretien d'enquête. Clairement, certaines personnes se sentiront plus à l'aise dans cette tâche que d'autres selon leur personnalité, leur formation de base, leur vécu professionnel et personnel,... Le professionnel expert et le porteur de projet communal doivent accepter le fait que certains membres du groupe porteur n'interviendront pas comme enquêteur dans la démarche, mais peuvent trouver d'autres fonctions (secrétariat, retranscription, logistique, organisation...).

Avant de se lancer dans la phase de récolte de données, une formation à l'entretien est proposée avec le professionnel expert rompu à ces techniques. Elle porte sur la posture à prendre lors des entretiens, le savoir-être, les questions d'anonymat et de confidentialité, la déontologie, la prise de note, etc.

Il existe autant d'entretiens que d'intervieweurs et d'interviewés. La qualité de l'entretien dépendra du savoir-faire de chaque enquêteur.

2.7.1 Position de l'enquêteur

L'entretien est une discussion, c'est-à-dire une interaction entre deux ou plusieurs personnes qui échangent sur un sujet. L'entretien n'est donc pas une enquête de police, ni une enquête sociale ; il ne s'agit pas non plus d'un entretien médical ou thérapeutique, l'enquêteur n'est pas là pour entendre une confession ou vendre les mérites d'un produit.

L'enquêteur garde tout au long de l'entretien une position neutre. Il est dans une écoute empathique. Il met l'interviewé dans une situation de confiance où il se sent écouté et compris. L'enquêteur ne porte pas de jugement sur ce qu'il entend. Ses questions permettent de s'assurer de la bonne compréhension du fil du discours. Il est le plus naturel possible et utilise un langage familier au répondant. L'enquêteur reçoit l'information et s'inquiète de la retranscrire avec le plus de précision.

Dans certains cas, cette position de neutralité s'accompagne d'une nécessaire distanciation. Ainsi pour des enquêteurs dont le métier est ou a été d'accompagner, de conseiller, d'orienter, de former, il est parfois très difficile de ne pas intervenir lorsqu'ils entendent certains faits et de reprendre leurs réflexes professionnels. Il est primordial d'accepter cette position de neutralité et d'écoute ouverte.

2.7.2 Questions embarrassantes

Lors d'un entretien, la personne interrogée peut également poser des questions dont certaines peuvent embarrasser l'enquêteur. Il est essentiel d'éviter de rentrer dans des conversations qui éloignent du sujet de l'enquête. Cependant, il faut à tout instant rester poli et respectueux envers le répondant.

Certaines situations peuvent aussi nous toucher de manière émotionnelle. C'est la raison pour laquelle il est important de débriefer régulièrement et de ne pas hésiter à en parler avec le professionnel expert.

PETITS CONSEILS POUR LES ENQUÊTEURS

Si des questions apparaissent concernant des matières juridiques, sociales ou médicales, la personne interrogée, elles peuvent être adressées à des professionnels. De manière polie, l'enquêteur peut faire valoir sa méconnaissance du domaine et préciser qu'il existe des professionnels plus aptes à répondre. Si les questions sont d'ordre religieux, philosophique ou politique, l'enquêteur n'entre pas dans une polémique et recentre le discours sur le sujet qui l'amène à interroger la personne. Il se peut également que les répondants s'épanchent et donnent des commentaires portant sur leur vie privée, là encore l'enquêteur écoute de manière empathique et tente de recadrer le discours. Pour faire ceci, il peut utiliser de petites phrases comme : « Oui j'entends bien, si vous voulez bien revenons à notre sujet de ce jour », « Il vaut mieux demander à un spécialiste de la question, vous pourriez prendre contact avec un médecin, avocat, assistante sociale, etc. ».

Si l'enquête est envisagée dans le cadre d'un projet communal, il est possible que les répondants saisissent l'occasion pour parler de ce qui ne va pas à leurs yeux dans la commune ou en profitent pour transmettre leurs préoccupations personnelles aux élus. Dans cette situation, l'enquêteur peut prendre note et transmettre à la (les) personne(s) concernée(s). Mais dans la plupart des cas, il vaut mieux demander à la personne de prendre contact directement avec le porteur de projet communal ou encore avec le service communal concerné.

2.7.3 Droit de réserve et confidentialité

Dans le contrat moral passé entre l'enquêteur et la personne interrogée, il y a les notions de droit de réserve et de confidentialité. L'enquêteur entend l'opinion, l'avis, les représentations des personnes, il est nécessaire d'avoir une confiance quant à la reproduction des éléments recueillis. Le répondant doit avoir la garantie que sa parole ne sera pas corrompue, qu'il ne sera pas explicitement cité dans toute publication ultérieure.

L'information brute récoltée n'est accessible qu'aux personnes autorisées à cet accès c'est-à-dire le professionnel expert et le groupe porteur. L'enquêteur ne peut en aucun cas donner les informations collectées à d'autres personnes extérieures à la démarche. Il ne peut pas transmettre ce qu'il a entendu en précisant l'identité de la personne.

Cette clause de confidentialité permet aux répondants de se sentir libres de donner leur avis ou opinion sans risque de répercussions à leur rencontre.

La prise de notes du discours de la personne interrogée est « anonymisée », c'est-à-dire que le nom et l'adresse de celle-ci ne doit jamais apparaître sur la retranscription de l'entretien. Ne sont mentionnées que les caractéristiques nécessaires à l'analyse et confirmant la place du sujet dans la population cible. Le professionnel expert ne reçoit, pour faire l'analyse, qu'une information limitée sur l'identité de la personne interrogée.

2.7.4 Déontologie et droit de réserve

L'enquêteur est soumis(e) à une certaine forme de déontologie. Comme nous l'avons précisé plus haut, il passe un contrat moral avec l'interviewé. Il applique les règles de respect de vie privée vis-à-vis des personnes rencontrées.

Il doit aussi respecter le fait que l'interviewé ne désire pas donner de réponses à certaines questions. Après avoir reformulé la question plusieurs fois s'il sent que la personne interrogée ne souhaite pas répondre, il doit accepter de passer à une autre question. Il ne s'agit pas d'un interrogatoire. Les répondants sont libres de ne pas répondre à des questions qu'ils considèrent trop indiscretes ou trop personnelles.

2.7.5 Maîtrise de la question de recherche

Comme l'indique son nom, un guide d'entretien est une aide, un canevas de discussion. Il permet d'orienter les questions à poser par l'enquêteur. Mais celui-ci peut aussi reformuler les questions pour s'adapter à la personne interrogée. Il peut également utiliser des répétitions, confronter les idées, reprendre la parole du répondant. Le niveau des relances ou de reformulations dépend de la maîtrise de la question de recherche de l'enquêteur. Il garde constamment en tête l'information qu'il désire obtenir, jusqu'où il peut aller dans les détails. Il peut demander à exemplifier ou à expliquer une réponse donnée pour obtenir le plus d'information sur le sujet de la recherche tout en restant dans le cadre défini par celle-ci.

La pratique de l'entretien demande de la part de l'enquêteur une disponibilité totale et une écoute attentive impliquant une grande concentration.

On peut ajouter au guide d'entretien les indicateurs que l'on recherche et ainsi s'assurer qu'ils apparaissent dans la conversation à un moment ou à un autre.

2.7.6 Importance de la prise de notes

Pour analyser le contenu du discours, il est essentiel que la prise de notes, soit la plus exhaustive possible. Il ne suffit pas de noter la simple réponse mais de rédiger l'entièreté du discours afin de permettre de suivre le fil de la pensée du répondant. De cette manière, les personnes n'ayant pas entendu en direct la personne interrogée peuvent suivre la logique de la conversation. Lorsque l'enquêteur ne note qu'un seul mot en réponse à une question, celui-ci peut prêter à de nombreuses interprétations. Par la suite, le professionnel expert et le groupe porteur peuvent difficilement comprendre la signification qui ressort d'un seul mot. L'enquêteur doit toujours se mettre à la place des personnes qui vont lire les entretiens et qui n'ont d'autres informations que l'écrit. Même si au moment de la prise de notes, le mot semblait très pertinent dans la conversation.

Lorsque l'entretien est enregistré, il est souvent plus simple d'aller rechercher l'information. Lors des premiers entretiens, les enquêteurs se focalisent souvent sur la réponse à la question au sens strict sans prendre en compte le contexte ou le fil du discours du répondant, ils notent la réponse mais pas la pensée.

2.8 Analyse des entretiens

2.8.1 Co-construction d'un plan d'analyse

Une fois les entretiens réalisés, il convient d'étudier l'information récoltée, la classer et faire ressortir les grandes idées discutées lors de l'enquête.

Cette partie de la démarche est réalisée de concert avec le professionnel expert et le groupe porteur. Le professionnel expert apporte la maîtrise des techniques d'analyse de contenu et il est le garant de l'objectivité de celles-ci.

La première étape est de créer un plan d'analyse, c'est-à-dire un ensemble de catégories d'idées dans lesquelles on ira classer le discours des personnes interrogées. Celui-ci peut être lié à des hypothèses qui sous-tendent le diagnostic ou se baser sur les idées apparues dans l'ensemble des entretiens. Chaque catégorie devra être définie exactement, explicitée pour permettre une classification univoque de chaque idée.

Cette étape demande de débattre et de s'assurer qu'il y a un consensus sur les catégories créées pour le groupe porteur avec l'aval du professionnel expert

2.8.2 Analyse de contenu

La méthode d'analyse la plus utilisée en méthode qualitative est l'analyse catégorielle. Elle fait appel à des notions d'unités de sens (phrases, mots, idées), d'unités de contexte (segments plus large qui aident à comprendre le sens) ou encore de catégories (rubriques contenant des informations de même niveau).

Le discours obtenu lors des entretiens va être découpé en « verbatim » (unités de discours) et regroupé au sein de catégories. Ce découpage peut se faire avec l'aide d'un logiciel spécialisé qui aide au classement.

Les différentes catégories sont soit créées à partir des hypothèses de recherche (a priori), soit émergent à la lecture des entretiens (a posteriori). L'affectation d'une unité du discours (verbatim) à une catégorie spécifique fait l'objet d'un choix raisonné et réfléchi par le groupe porteur avec l'aide du professionnel expert.

Il s'agit ensuite de décrire et d'interpréter ce qui est présent dans chaque catégorie. Cette partie de l'analyse est complexe. Elle implique d'aller au-delà d'un ensemble de points de vue différents, parfois chaotiques pour en tirer un sens, une signification, des relations entre des événements. Il s'agit de créer un ou des modèle(s), de mettre en avant des fonctionnements de pensée. Cette partie de l'analyse est prise en charge par le professionnel expert, mais est largement discutée avec le groupe porteur et le porteur de projet communal afin de dégager un consensus.

2.8.3 Discussion des résultats et propositions d'action

Le groupe porteur et le porteur de projet communal vont dégager les lignes directrices qui apparaissent et sélectionner les points saillants à mettre en avant. Les enquêtes sont souvent riches d'expériences et d'enseignements, mais il faut confronter les données récoltées avec les possibilités d'intervention et la faisabilité des actions (financement, ressource, acceptation politique...). Il faut aussi envisager quels sont les points prioritaires qui apparaissent dans l'enquête et dans la pratique. Tout ceci se fait en concertation avec toutes les parties prenantes. Il est essentiel également de conceptualiser les propositions tirées de l'enquête par rapport à différentes planifications communales (plan stratégique, plan mobilité, programme communal de développement rural...).

Sur base des priorités dégagées, le groupe porteur et le porteur de projet communal peuvent alors élaborer un plan de travail pour la mise en œuvre d'actions vers le public cible de l'enquête avec

l'aide du professionnel expert, sous réserve de l'accord des autorités locales.

2.9. Rédaction du rapport

Il est nécessaire de garder une trace écrite de l'ensemble de la démarche du diagnostic participatif qualitatif. Il est donc indispensable de réaliser un rapport reprenant à la fois la démarche, la description de la population cible, un exemplaire du guide d'entretien, les résultats de l'analyse et les conclusions tirées ainsi que les propositions d'actions.

Le rapport reflète la réflexion qui anime la démarche, mais aussi les décisions qui ont été prises tout au long et les justifications de celles-ci.

Il s'agit de décrire ce qui a été fait et de l'illustrer d'exemples pour rendre les choses plus intelligibles si cela est nécessaire. On peut reprendre quelques phrases dites par les personnes interrogées pour enrichir le document. L'écriture se fait dans un style compréhensible et simple permettant à tout un chacun de saisir la démarche.

La rédaction est réalisée par l'ensemble des acteurs. Le professionnel expert va se charger de la partie scientifique (choix méthodologique, guide d'entretien, analyse). Le groupe porteur rédigera les conclusions et les décisions prises durant la démarche et le porteur de projet communal explicitera les propositions d'actions et leur mise en œuvre.

Une synthèse (version plus courte) portant sur les points importants peut également être envisagée. Il s'agit d'un outil de communication vers la population-cible. Le document est une manière de renvoyer vers les répondants l'utilité de leur participation ainsi que les aboutissements.

Le groupe porteur avec l'aide du porteur de projet communal devra également faire un retour vers les autorités compétentes (collège et conseil communal) pour permettre la mise en œuvre effective des propositions faites à la suite du diagnostic et les impliquer dans le suivi du projet. Le professionnel expert peut apporter son aide dans cette étape et parfois aussi être caution de la démarche.

FICHES PRATIQUES

Le but des fiches pratiques est d'avoir à votre disposition une forme de check-list des phases et des questions importantes à se poser tout au long de la démarche participative. Elles sont rédigées de manière synthétique, mais à chaque moment il vous est possible de retourner au texte du guide.

Fiche 1 : Méthodologie générale

Fiche 2 : Mise en œuvre

Fiche 3 : Guide d'entretien

Fiche 4 : Entretien

Fiche 5 : Analyse des données

Fiche 6 : Rapport d'enquête

FICHE 1 : MÉTHODOLOGIE

1. DÉFINIR LES RÔLES ET LES OBJECTIFS

- Définir le rôle et la responsabilité de chacun (groupe porteur, porteur de projet communal, professionnel expert, enquêteur...) : qui fait quoi dans la démarche ?
- Définir les buts du diagnostic : quelles informations voulons-nous collecter et pour en faire quoi ?

2. DÉFINIR LA POPULATION CIBLE

- Définir le(s) public(s) cible(s) qui sont bénéficiaires des futures actions ?
- Définir les contenus : les sujets et thématiques sur lesquels on souhaite de l'information ?
- Définir la population interrogée :
 - ◇ Couvrir le champ des attitudes possibles, avoir un peu de tout.
 - ◇ Multiplier les profils différents selon les caractéristiques de la population.
 - ◇ Porter attention au portrait des personnes à interroger qui peut évoluer au cours de l'enquête selon l'information obtenue.
 - ◇ Veiller au principe de saturation de l'information : j'arrête quand les nouveaux sujets rencontrés disent la même chose que les précédents.

3. DÉFINIR LES MÉTHODES D'ENQUÊTE

En fonction de l'information recherchée, du temps disponible, des moyens humains, du type de public cible, etc. Je choisis :

- Entretien semi-directif en face-à-face
 - ◇ Discussion entre un enquêteur et un enquêté.
 - ◇ Guide d'entretien, questions générales et ouvertes.
 - ◇ Possibilité à des questions spontanées pour éclaircir le discours.
 - ◇ Prise de note ou enregistrement audio.
- Entretien collectif
 - ◇ Discussion de groupe.
 - ◇ Guide d'entretien, questions générales et ouvertes.
 - ◇ Possibilité de rebondir sur les commentaires des autres participants et de susciter des réactions
 - ◇ Besoin d'un animateur et d'un observateur.
 - ◇ Prise de note et enregistrement audio.
- Diagnostic en marchant
 - ◇ Définir un espace géographique, un territoire.
 - ◇ Marche pendant laquelle on observe : questions ouvertes, observations de points positifs, négatifs, améliorations proposés.
 - ◇ Synthèse des observations d'un groupe.
 - ◇ Mise en commun des différents diagnostics réalisés sur un territoire.

FICHE 2 : MISE EN ŒUVRE D'UN DIAGNOSTIC PARTICIPATIF QUALITATIF

1. NÉCESSITÉ OPÉRATIONNELLE

- Principe de base : intérêt de toutes les parties prenantes pour la démarche participative.
- Définir les fonctions de chaque acteur.
 - ◇ Porteur de projet communal : gestion opérationnelle, logistique et administrative, garant du bon fonctionnement du processus d'enquête participative.
 - ◇ Groupe porteur : personnes volontaires pour prendre en charge la démarche, garantes de la philosophie de la démarche.
 - ◇ Enquêteur : volontaire parmi les membres du groupe porteur pour réaliser pratiquement la phase d'enquête du diagnostic, garant de la bonne marche des enquêtes.
 - ◇ Professionnel expert : professionnel compétent dans la mise en place du diagnostic participatif et rompu aux techniques d'enquête qualitative, garant de la qualité de la démarche.

2. RECRUTEMENT POUR LES ENQUÊTES

- Faire appel à la bonne volonté de la population concernée.
- Convaincre de participer à l'enquête.
 - ◇ Présentation des objectifs et des thèmes de l'enquête.
 - ◇ Intérêt pour le public de donner son avis.
- Communiquer vers le public cible par
 - ◇ Lettre
 - ◇ Téléphone
 - ◇ Contact individualisé
- Passer un contrat entre enquêteur et enquêté
 - ◇ Préciser les règles de confidentialité
 - ◇ Obtenir l'autorisation d'enregistrement si utilisé
- Prendre rendez-vous : fixer le lieu, la date et l'heure

Méthode boule de neige : demander à une personne interrogée et correspondant à un profil défini d'introduire l'enquêteur auprès d'une autre personne de son entourage qui correspond elle-même à un certain profil de la population de l'enquête.

3. PLANIFICATION ET SUIVI DES ENQUÊTES

- Evaluation réaliste du temps pris pour réaliser les entretiens par le groupe porteur.
- Coordination et gestion des entretiens réalisés selon la population rencontrée par le porteur de projet communal.
- Rythme des enquêtes par le porteur de projet communal et le professionnel expert.



Pas trop de pression, il faut s'accorder le temps de faire les choses correctement, mais sans que cela ne dure trop longtemps.

4. RETRANSCRIPTION DU DISCOURS

- Format des données utilisable pour le traitement de l'information.
 - ◇ Retranscription du discours en format informatique par le groupe porteur avec l'aide du porteur de projet communal.
 - ◇ Envoi des retranscriptions au professionnel expert.



Retranscrire un maximum d'informations, rester au plus proche de la pensée des personnes interrogées

Étape qui prend du temps à ne pas négliger. Demande des connaissances spécifiques au niveau informatique par le groupe porteur.

5. SUIVI PAR LE PROFESSIONNEL EXPERT

- Guider les enquêteurs
 - ◇ Position à prendre par l'enquêteur (distanciation, empathie, écoute active, confidentialité).
 - ◇ Evaluation de l'utilisation du guide d'entretien et ajustement si nécessaire.
 - ◇ Débriefing après entretien (ressenti, questions).

- Réaliser un plan d'analyse par le professionnel expert avec le groupe porteur.

6. COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

La communication doit se faire tout au long de la démarche.

- Vers la population concernée
- Vers l'ensemble du groupe porteur
- Vers les décideurs politiques
- Nécessité de présenter
 - ◇ La démarche
 - ◇ Les résultats
 - ◇ Les propositions d'intervention



La communication permet de rendre les gens curieux, de les intéresser au projet. Elle est nécessaire pour montrer l'utilité et l'aboutissement de leur investissement.

- Utilisation de médias
 - ◇ Presse locale
 - ◇ Bulletin communal
 - ◇ Évènement communal ou autre
 - ◇ Présentation avec invitation
 - ◇ Télé locale, radio
 - ◇ Toute boîte
 - ◇ ...

FICHE 3 : RÉDACTION D'UN GUIDE D'ENTRETIEN

Cette étape se construit avec le groupe porteur, le porteur de projet communal et le professionnel expert.

GUIDE D'ENTRETIEN QUALITATIF

- Définir les thèmes sur lesquels porte le diagnostic.
- Elaborer un ensemble de questions ouvertes basées sur les informations à récolter.
 - ◇ Questions générales et ouvertes qui permettent d'élaborer le discours.
 - ◇ Dans un vocabulaire adapté au public cible.
 - ◇ Plusieurs degrés de formalisation = reformulations.
 - ◇ Questions de relances plus spécifiques pour permettre de préciser les réponses.
 - ◇ Définir des indicateurs (informations recherchées).
- Utiliser de manière systématique mais souple.



Il est nécessaire de tester le guide d'entretien auprès du public-cible pour s'assurer de la validité et de la compréhension des questions posées.



Une question ouverte est une question pour laquelle la réponse ne peut être un oui/non simple mais demande d'explicitier sa pensée.
Par exemple : Comment jugez-vous...?; Que pensez-vous de... ?
Pour quelles raisons... ?

FICHE 4 : BON À SAVOIR POUR FAIRE DES ENTRETIENS

1. POSITION DE L'ENQUÊTEUR

- Position neutre sans jugement.
- Nécessaire distanciation.
- Ecoute empathique.
- Situation de confiance : l'interviewé est écouté et compris.
- Certain de la bonne compréhension du fil du discours.
- Le plus naturel possible et utilisation d'un langage familier pour le répondant.

2. QUESTIONS EMBARRASSANTES

- Eviter d'entamer des conversations qui éloignent du sujet de l'enquête.
- Renvoyer vers les professionnels les questions juridiques, sociales, médicales, etc.
- Recentrer le discours sur l'enquête de manière polie.
- Débriefing dans le cas d'un vécu émotionnel lourd.

3. DROIT DE RÉSERVE ET CONFIDENTIALITÉ

- Contrat moral entre enquêteur et répondant.
- Confiance quant aux traitements des dires des personnes interrogées.
- Impossibilité de retrouver qui a dit quoi et à quel moment.

4. DÉONTOLOGIE

- Contrat moral.
- Respect de la vie privée.
- Liberté des personnes de ne pas répondre.

5. MAÎTRISE DE LA QUESTION DE RECHERCHE

- Garder en tête l'information recherchée.
- Poser les limites des détails à obtenir.
- Faire preuve de disponibilité totale et d'une écoute attentive.
- Observer une grande concentration.

6. IMPORTANCE DE LA PRISE DE NOTE

- Garantir une information exhaustive : retranscrire la pensée et pas seulement la réponse.
- Indiquer le contexte pour permettre une bonne compréhension de la pensée.

FICHE 5 : ANALYSE DES ENTRETIENS

Cette étape se construit avec le groupe porteur, le porteur de projet communal et le professionnel expert.

1. CO-CONSTRUCTION D'UN PLAN D'ANALYSE

- Création d'un plan d'analyse : création de catégories.
- Définition précise et univoque des catégories pour classer les éléments du discours (verbatim).
- Nécessité de faire consensus.

2. ANALYSE

- Analyse catégorielle.
 - ◇ Classer les verbatims dans les catégories.
- ◇ Interpréter, donner du sens, faire du lien entre les catégories.



Chaque placement dans une catégorie doit être fait de manière raisonnée et réfléchi par l'ensemble des parties prenantes (arriver à un consensus).



Chaque analyse demande d'être rigoureux dans le traitement des données, ne pas tirer de conclusion trop rapide. Elle demande du sens critique.

3. DISCUSSION ET PROPOSITIONS D'ACTION

- Interpréter par rapport aux connaissances théoriques du professionnel expert et pratiques du groupe porteur.
- Dégager les faits importants parmi les résultats de l'enquête.
- Prioriser les constats tirés de l'enquête par le groupe porteur.
- Tenir compte de la faisabilité et des possibilités d'intervention, de l'avis du porteur de projet communal.
- Vérifier la faisabilité par rapport au contexte communal (plan stratégique, plan mobilité, programme communal de développement rural...).
- Elaborer un plan d'action par le groupe porteur avec l'aide du professionnel expert et du porteur de projet communal.

FICHE 6 : RÉDACTION D'UN RAPPORT ET COMMUNICATION

1. RÉDACTION

- Rédiger par le professionnel expert avec l'accord du groupe porteur.
- Garder une trace des processus, de la démarche.
 - ◇ Description de la population cible
 - ◇ Exemple du guide d'entretien
 - ◇ Plan d'analyse
 - ◇ Résultats
 - ◇ Propositions d'action
 - ◇ Décisions et réflexions au cours de la démarche



Utiliser un style simple et compréhensif par tout le monde.

- Rédiger une synthèse par le groupe porteur avec l'aide du porteur de projet communal.
 - ◇ Mettre en lumière les points importants de la démarche.
 - ◇ Créer un outil de communication pour l'extérieur.

2. DIFFUSION

- Choisir comment diffuser l'information.
 - ◇ Version papier
 - ◇ Version informatique
 - ◇ Présentation orale
- Vers qui ?
 - ◇ Collège et conseil communal
 - ◇ Public cible
 - ◇ Manifestation public

Participation

Cultures & Santé : Action communautaire en santé et participation. Dossier thématique n°1. 2015
[Http://www.cultures-sante.be](http://www.cultures-sante.be)

Fondation Roi Baudouin : Méthodes participatives. Guide pour l'utilisateur. 2006
<http://www.kbs-frb.be>

IREPS Bretagne : Quand la promotion de la santé parle de participation. 2011.
<http://www.irepsbretagne.fr>

RESO : Promotion de la santé & démarches participatives. Décryptage et points d'attention. RESO, UCLouvain 2018
<http://www.uclouvain.be/reso>

Diagnostic partagé

Cultures & Santé : Marche exploratoire et autres démarches de diagnostic partagé du territoire. 2017
<Http://www.cultures-sante.be>

D'Qual : Le diagnostic partagé, un outil au service du projet territorial Enfance Jeunesse. ND
<http://www.caf.fr/sites/default/files/caf/891/guide%20diagnostic%20site%20web.pdf>

Ortiz de Urbina R., Richelle J-L. : L'animation source de diagnostic. Carrières sociales Editions. 2017
<https://books.openedition.org/cse/450?lang=fr>

SACOPAR : Le diagnostic communautaire. Collection Santé communautaire et Promotion de la santé. ASBL Santé, Communauté, Participation. 2000
<https://www.sacopar.be/wp-content/uploads/2018/02/santecom31.pdf>



Mieux vivre pour tous

Observatoire de la Santé du Hainaut

Rue de Saint-Antoine 1 - 7021 Havré - Belgique
Tél. : +32 (0)65 87 96 00 - Fax : +32 (0)65 87 96 79
Courriel : observatoire.sante@hainaut.be



Retrouvez-nous sur Facebook
www.facebook.com/hainaut.sante

<http://observatoiresante.hainaut.be>