

PHILIPPE CAILLOT

MICHÈLE MOINE

Mais quelle est la réponse ? Quelques problèmes posés par l'exploitation d'une question ouverte administrée par téléphone

Journal de la société française de statistique, tome 142, n° 4 (2001), p. 73-90

http://www.numdam.org/item?id=JSFS_2001__142_4_73_0

© Société française de statistique, 2001, tous droits réservés.

L'accès aux archives de la revue « Journal de la société française de statistique » (<http://publications-sfds.math.cnrs.fr/index.php/J-SFdS>) implique l'accord avec les conditions générales d'utilisation (<http://www.numdam.org/conditions>). Toute utilisation commerciale ou impression systématique est constitutive d'une infraction pénale. Toute copie ou impression de ce fichier doit contenir la présente mention de copyright.

NUMDAM

Article numérisé dans le cadre du programme
Numérisation de documents anciens mathématiques

<http://www.numdam.org/>

MAIS QUELLE EST LA RÉPONSE ?

Quelques problèmes posés par l'exploitation d'une question ouverte administrée par téléphone

Philippe CAILLOT*, Michèle MOINE *

RÉSUMÉ

Les réponses à une question ouverte d'une enquête téléphonique sont étudiées dans le but d'apprécier les éventuelles distorsions provoquées par la médiation de l'enquêteur. Très net sur la longueur, le nombre de substantifs, de mots grammaticaux, de verbes..., cet effet sur la forme ne masque pas les relations entre les caractéristiques sociodémographiques de la population et les thèmes évoqués. De plus, les craintes qu'on pourrait avoir devant ce mode indirect de questionnement se révèlent injustifiées :

d'une part, la richesse des thèmes dégagés se révèle comparable à celle qui se dégage d'une analyse qualitative menée indépendamment sur des entretiens semi-directifs sur le même sujet ;

d'autre part, l'exploitation de l'association spontanée de différents thèmes dans un même énoncé est productrice de sens pour l'interprétation des réponses à certaines questions fermées sur le même domaine.

Mots clés : question ouverte, entretiens semi-directifs, analyse de données textuelles, unité de contexte élémentaire, analyse de correspondances binaires et multiples, classification hiérarchique.

ABSTRACT

The answers to an open-ended question of a telephone survey are studied. The aim is to evaluate distortions provoked by an interviewer. The interviewer's effect is clear on the length of response, on the number of substantives, of grammatical words and verbs, but it does not hide the relationships between the population's social and demographic characteristics and topics of their answers.

Moreover, the concern about the quality of the collected information was not justified.

On the one hand, the richness of the answers was comparable to the diversity of semi-directive interviews carried out on the same subject ;

* LABSAD, Laboratoire de Statistique et Analyse des Données,
CIDSP, Centre d'Informatisation des Données Socio-politiques, Université Pierre Mendès
France, BSHM BP47, 38040 Grenoble Cedex 09.
E-Mail : Philippe.Caillot@upmf-grenoble.fr Michele.Moine@iut2.upmf-grenoble.fr

MAIS QUELLE EST LA RÉPONSE ?

On the other hand, the study of the associations between the different topics of a same answer gave a new interpretation of results obtained with closed questions.

Keywords : open-ended question, semi-directive interviews, textual data analysis, correspondence analysis, multiple correspondence analysis, classification methods.

1. Introduction

Dans le cadre de l'enseignement du DESS «PROGIS Etudes d'opinion et de marché», une enquête téléphonique par sondage auprès d'un échantillon aléatoire représentatif des habitants de l'agglomération de Grenoble (la Métro) a été réalisée en mars 2001 (Caillot et Denni, 2001). Cette enquête concerne les « usages et représentations sociales du Centre Ville de Grenoble » et l'une des questions posées dont la réponse est ouverte est :

Si vous deviez imaginer les deux choses les plus importantes qui devraient être améliorées d'ici 20 ans dans le Centre Ville, quelles seraient-elles ?

Cet article est le résultat d'une réflexion sur l'information collectée, sa qualité et sa richesse.

Dans une question ouverte administrée par téléphone, l'information recueillie est la traduction écrite faite par l'enquêteur de l'expression verbalisée par l'enquêté. Aux problèmes classiques que pose le traitement de données textuelles, s'ajoutent donc ceux qui viennent de la médiation de l'enquêteur. Ceux-ci sont d'autant plus incontournables qu'il y a une réelle difficulté à imposer un protocole strict pour les relances et la transcription du texte compte tenu des conditions réelles du terrain (plus ou moins grande loquacité de l'enquêté, rapidité d'élocution, agilité de l'enquêteur à manipuler le clavier,...). Les textes analysés sont donc le résultat de la superposition d'un « effet enquêté » et d'un « effet enquêteur ». Dans ces conditions, l'énonciation perd, sinon toute, certainement beaucoup de sa valeur informative (sur l'enquêté), au bénéfice du lexique retranscrit, vraisemblablement moins sensible à l'intervention de l'enquêteur, ce qui, paradoxalement, devrait être favorable à l'analyse lexicométrique (Muller, 1993 ; Lebart et Salem, 1994).

L'étude présentée fut donc menée dans le double objectif d'apprécier (sinon mesurer) un « effet enquêteur » par rapport à un « effet enquêté », et, d'autre part, de s'assurer que cet effet n'empêchait pas d'accorder de la confiance et du sens à l'information recueillie.

L'hypothèse de travail est que l'effet enquêteur est important sur la forme des réponses enregistrées (longueur, construction grammaticale...), mais faible sur le fond, c'est-à-dire sur les thèmes évoqués et leurs liens avec les caractéristiques sociales de celui qui les évoque.

Les difficultés pour valider cette hypothèse viennent d'une part, de l'évidente impossibilité de confronter le texte saisi au texte réellement émis (il n'y a pas d'enregistrement) et d'autre part, ce qui est fréquent en analyse lexicale, de la

MAIS QUELLE EST LA RÉPONSE ?

grande variabilité du vocabulaire des enquêtés pour un nombre relativement peu élevé d'observations (5944 occurrences, 999 formes graphiques, 400 observations). La conséquence de ce faible nombre, jointe aux formes dissymétriques des distributions, est que l'analyse de variance ou l'analyse loglinéaire peinent à déceler les interactions sur des mesures lexicométriques soumises à une forte instabilité et très sensibles aux options retenues pour la lemmatisation. Ce type d'analyse a cependant été retenu pour l'étude de l'« effet enquêteur ». Mais pour l'appréciation de l'information enregistrée (recherche de sens) nous avons retenu une approche descriptive (analyses des correspondances, croisement avec des variables socioéconomiques) et une confrontation aux résultats d'une analyse qualitative menée parallèlement et indépendamment.

Vingt enquêteurs différents ont réalisé l'enquête téléphonique, soit une moyenne de 20 questionnaires par enquêteur, ce qui constitue un faible nombre d'observations pour dégager des phénomènes statistiquement « significatifs » d'un effet dû aux enquêteurs. Les regrouper est nécessaire et l'hypothèse que nous avons faite est que le **diplôme antérieur de l'enquêteur** et, plus précisément, **l'importance prise par la formalisation mathématique** dans ce diplôme, a une influence sur la façon dont les réponses sont transcrites. Les enquêteurs ont donc été regroupés selon trois modalités :

- L : enquêteurs diplômés de Sciences Politiques, Sociologie, Communication,...
- I : enquêteurs diplômés de Psychologie, Sciences de gestion,...
- S : étudiants diplômés de MST (Modélisation, Informatique et Statistique, Sciences Sociales Appliquées,...)

47 % des personnes ont été interrogées par des étudiants de type L, 25 % par ceux de type I et enfin 28 % par des étudiants de type S.

Les variables de type sociodémographique retenues pour « expliquer » les variations des réponses sont : l'âge, le sexe, le diplôme, le statut économique et social de l'enquêté, la résidence à Grenoble ou en banlieue, et le niveau atteint sur une échelle d'attitude à trois niveaux allant du matérialisme au post matérialisme (Inglehart, 1993). Vérification faite, les distributions de ces variables ne présentent pas de différences significatives entre les différents types d'enquêteurs, exception faite des étudiants de type I qui ont interrogé un pourcentage significativement supérieur de femmes et de personnes de niveaux supérieurs à bac + 2, ces pourcentages restant très voisins pour les enquêteurs de type L et S.

L'exploitation statistique du corpus des réponses à la question ouverte consiste en premier lieu à repérer les champs lexicaux cités et leurs associations dans le discours de la personne interrogée. Puis, l'analyse des relations entre le texte de la réponse et les caractéristiques sociodémographiques du locuteur permet d'établir une correspondance entre les catégories d'enquêtés et une liste de champs lexicaux propres à ces catégories. Les aller-retour qu'exigent ces investigations entre les réponses des individus interrogés et le lexique qu'elles produisent sont illustrés par la figure 1. Dans ces mouvements, la population statistique passe alternativement des habitants de l'agglomération

MAIS QUELLE EST LA RÉPONSE ?

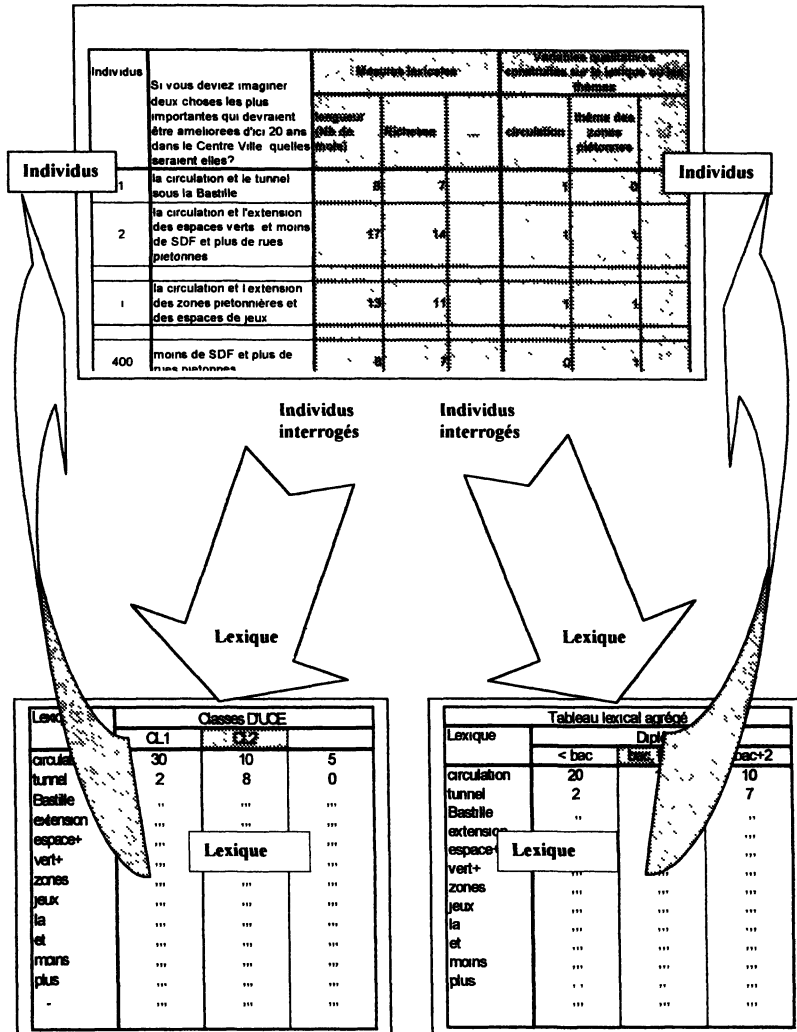


FIGURE 1. – Analyse statistique des réponses des individus interrogés et du lexique.

UCI (Unité de Contexte Initiale) : texte d'une réponse.

UCE (Unité de Contexte Élémentaire) : fragment d'une UCI de longueur donnée.

grenobloise à l'ensemble des occurrences des formes graphiques qui leur sont attribuées. Un phénomène statistique portant sur le vocabulaire peut très bien être significatif dans l'univers lexical et non significatif dans la population enquêtée.

La figure 1 met également en évidence les différentes possibilités de croisements qu'offre l'analyse statistique des données textuelles : les uns sont propres à l'univers lexical, les autres établissent un lien entre l'univers lexical

MAIS QUELLE EST LA RÉPONSE ?

et les individus interrogés. Dans l'un et l'autre cas, ces tableaux peuvent être soumis à des analyses statistiques classiques (parmi lesquelles analyses de correspondances simples ou multiples et classification automatique ont une place importante) dont le but est de fournir une aide à la recherche de sens aux phénomènes constatés dans l'un ou l'autre de ces univers.

Par ailleurs, calculés à partir de ces tableaux, des indicateurs de spécificité, de richesse, de connexité permettent de préciser ce qui fait la spécificité ou la similitude des discours de certains groupes sociaux.

2. Étude de l'effet enquêteur sur la forme des réponses

2.1. Premiers constats

La longueur des réponses varie de façon importante d'un enquêteur à l'autre, la retranscription des uns étant régulièrement plus détaillée que celles d'autres, lapidaires. Par exemple :

Enquêteur MD :

n° 88 : transports, moins de voitures/

n° 104 : la circulation automobile/ améliorer la sécurité/

Enquêteur AP :

n° 355 : Diminuer au maximum la circulation automobile, en aménageant dans les communes périphériques des parkings... Comme le parking relais. Ça deviendrait intéressant. On paye pas cher. Il faut la volonté de tous pour ces aménagements. Sans recouvrir l'Isère d'une dalle de béton... Mais dans l'agglomération grenobloise, et transporter les gens avec des navettes. Pas forcément le tram. Sinon, ça va devenir invivable. / Pas faire que le tram qui va de la ville à la périphérie, mais qu'il tourne autour. Faire les liaisons entre les deux le plus vite possible. Que la Métro parle pour ça et paye pour ça. Je ne suis pas anti-écologie, mais vite faire un passage sous la Bastille et sous le Vercors. Sinon, on ne s'en sortira pas. Un tunnel de 15 bornes sous le Vercors/.

Certaines réponses conservent des traces d'énonciation des locuteurs. Par exemple,

Enquêteur LS :

je l'aime bien mon Centre Ville...

J'ai horreur des Galeries Lafayette

Certains enquêteurs résument ou structurent les réponses :

Enquêteur AA :

1-diminuer la circulation automobile / 2- le ravalement des immeubles : le nettoyage des façades des immeubles/ L'augmentation des espaces verts

MAIS QUELLE EST LA RÉPONSE ?

et une plus grande diversification des commerces : moins de boutiques qui vendent des portables, moins de coiffeurs, moins d'agences immobilières et plus de commerces de proximité/

2.2. Enquêteurs et caractéristiques lexicométriques

Les effets « enquêteur » et « enquêté » ont été étudiés sur la longueur (nombre d'occurrences) et la richesse de la réponse (taille du vocabulaire), le nombre de mots grammaticaux, le nombre de substantifs, d'adjectifs ou d'adverbes, de verbes, et leur taux de présence (Bernet *et al.*, 1994 ; Cossette, 1994 ; Thoiron *et al.*, 1988).

Par exemple, l'enquêteur étant caractérisé par la nature de sa formation antérieure (L,I,S), et l'enquêté par le niveau d'étude atteint (\leq à bac + 2, $>$ bac + 2) l'analyse consiste à séparer les effets de l'un et de l'autre (*cf.* tableau 1).

TABLEAU 1. – Effet enquêteur/enquêté sur la longueur de la réponse

Longueur de la réponse			Diplôme de l'enquêté \leq bac+2	Diplôme de l'enquêté $>$ bac +2	Total du groupe
Diplôme de l'enquêteur	L	Moyenne	14,77	16,73	15,35
		Médiane	9	11	10
	I	Moyenne	15,06	19,49	17,02
		Médiane	10	12	11
	S	Moyenne	9,87	13,91	11,12
		Médiane	8	11	9
Total du groupe	Moyenne	13,41	16,90	14,58	
	Médiane	9	11	10	

On constate sur la moyenne et la médiane de la longueur des réponses que, quel que soit le diplôme antérieur de l'enquêteur, les réponses sont d'autant plus longues que le niveau de diplôme de l'enquêté est élevé (effet enquêté). Mais la longueur des réponses retranscrites par les enquêteurs de type S est globalement inférieure ou égale à celle des autres types (effet enquêteur) quel que soit le niveau d'études de l'enquêté.

Une analyse de variance sur le logarithme de la longueur confirme cette relation (*cf.* tableau 2) et, en outre, tend à prouver l'indépendance des effets « enquêteur » et « enquêté », ce qui est très satisfaisant, mais ne garantit pas, il est vrai, qu'un nombre plus important d'observations ne conduise à une faible interaction significative.

Des analyses analogues ont été réalisées pour d'autres mesures lexicométriques (nombre de substantifs, nombre de mots grammaticaux, de verbes) et l'âge, le

MAIS QUELLE EST LA RÉPONSE ?

TABLEAU 2. – Effet enquêteur/enquêté : analyse de variance à deux facteurs.

Tests des effets inter-sujets

Variable dépendante : LOGLONG

Source	Somme des carrés	Degrés de liberté	Moyenne des carrés	F	Signification
Diplôme de l'enquêté (2 niveaux)	6,330	1	6,330	8,788	0,003
Diplôme de l'enquêteur (L,I,S)	3,657	2	1,829	2,539	0,080
Interaction	1,253	2	0,626	0,870	0,420

sexe, le niveau socioéconomique. Les résultats sont de même nature : mesures lexicométriques toujours plus élevées pour les classes d'âge intermédiaires (31-55 ans), pour les niveaux de diplôme et les statuts socioéconomiques les plus hauts, effet enquêteur pratiquement toujours significatif et, dans l'ordre, $S \leq \min(L,I)$, avec des interactions restant non significatives.

En conclusion, l'effet enquêteur s'est avéré significatif sur des caractéristiques de forme, mais sans pour autant cacher l'influence que peuvent avoir les caractéristiques socioéconomiques ou démographiques des personnes interrogées. La déformation induite par l'enquêteur sur le message émis ne semble donc pas détruire l'information statistique attachée aux caractéristiques sociales de l'enquêté. Il reste à étudier l'effet de l'enquêteur sur le contenu même des messages.

3. Étude de l'effet enquêteur sur le fond

3.1. Codage de la question ouverte

L'hypothèse d'une absence d'effet enquêteur sur le fond des réponses est une hypothèse forte qu'il faut préciser. Aussi strictes que soient les consignes données aux enquêteurs, la relation enquêteur/enquêté est d'individu à individu, il s'exerce donc certainement une influence de l'un sur l'autre, il suffit d'observer ce qui se passe dans une salle de phoning pour s'en convaincre. Mais, *statistiquement*, compte tenu du nombre des enquêteurs et de leur diversité, cette hypothèse signifie que les caractéristiques profondes des phénomènes étudiés apparaissent, peut-être avec moins de netteté, mais sans déformation de sens.

La vérification directe d'une telle hypothèse est exclue sur un tel corpus, ne serait-ce qu'à cause de l'impossibilité d'apprécier les effets « enquêteur » et « enquêté » sur le vocabulaire lui-même dans la mesure où la marge de liberté prise par l'enquêteur dans la saisie des réponses est, au sens statistique du terme, inestimable. Que dire et faire par exemple des formes *automobile(s)* et *voiture(s)* selon qu'elles sont ou non associées au mot *circulation* (cf. tableaux 3 et 4) :

MAIS QUELLE EST LA RÉPONSE ?

TABLEAUX 3 et 4. – Nombre d’occurrences des formes « voiture(s) » et « automobiles » selon qu’elles apparaissent accompagnées ou non du mot « circulation ».

Formes graphiques	Ensemble	hommes	femmes
voiture	21	8	13
voitures	61	26	35
automobile	25	18	7
automobiles	5	4	1

Formes graphiques	En présence du mot « circulation »		
	ensemble	hommes	femmes
voiture	4	4	0
voitures	17	7	10
automobile	20	13	7
automobiles	1	0	1

Faut-il regrouper « voiture » et « automobile », fondre en un même lemme « automobile » et « automobiles » ou « voiture » et « voitures » ?

Il est clair qu’« automobile » est fortement associé à « circulation » et plus souvent utilisé par les hommes alors que les deux formes de voiture(s) sont plus souvent associées à « moins » et à « stationnement » et plus fréquentes chez les femmes. D’autre part, le choix entre ces deux mots peut être celui de l’enquêteur et la présence ou l’absence de pluriel peut relever de la faute d’orthographe ; par exemple :

Enquêteur LB : *réduire les voiture* (sic)

Enquêteur AC : *trop de voiture* (sic)

Un autre type de difficulté classique est illustrée par la réponse :

Enquêteur LS : *plus de pauvreté et plus de sécurité*

Toutefois, ces formes d’origines incertaines (formulation de l’enquêté ou reformulation de l’enquêteur) n’excluent pas des régularités indépendantes sinon de l’enquêteur, au moins de sa formation d’origine :

Ceci est illustré par le tableau lexical qui présente les 10 mots les plus utilisés dans le corpus (cf. tableau 5). Tous ces mots sont attachés à des formes liées à la circulation et au stationnement révélant l’existence d’un champ lexical associé à ces problèmes indépendamment de la formation de l’enquêteur.

Dans ce contexte, l’étude statistique ne peut donc prendre du sens qu’en travaillant à un niveau de regroupement assez élevé. Les exemples précédents montrent que ce niveau est au-delà de la lemmatisation et des regroupements de mots. C’est la raison pour laquelle on a procédé à **une analyse de contenu** dans le but de proposer un codage des réponses.

MAIS QUELLE EST LA RÉPONSE ?

TABLEAU 5. – Extrait du tableau lexical croisant le lexique avec le diplôme de l'enquêteur.

Tableau lexical				
	Diplôme de l'enquêteur			
MOTS/CAT	L	I	S	TOTAL
Circulation	80	46	42	168
Voitures	25	17	19	61
Stationnement	26	14	18	58
Transports	22	17	18	57
Moins	21	19	16	56
Commun	19	14	13	46
Parkings	21	13	11	45
Sécurité	20	9	13	42
Centreville	18	10	11	39
Parking	11	17	11	39
TOTAL	263	176	172	611

La première étape consiste à dégager les champs lexicaux balayés par les réponses. Le logiciel Alceste (Reinert, 1990) permet une classification automatique des Unités de Contexte Élémentaires (UCE)¹ qui s'est révélée efficace pour cette tâche. La figure 2, issue d'une analyse des correspondances binaires entre le lexique et les classes d'UCE, met en évidence une configuration triangulaire dont les champs qui occupent les zones sommitales sont liés :

- à l'esthétique et la mise en valeur du centre ville : *ravaler certains immeubles, rénovation des places, plus de couleurs sur les façades, espaces verts, plus de verdure...*
- aux aménagements d'une politique urbaine pour la circulation : *parkings relais, parkings gratuits, navettes gratuites, périphérie, vélos...*
- à la qualité de l'air et de la vie au centre : *qualité de la vie, qualité de l'air, culturel, animation, il n'y en a pas assez, Grenoble est une ville morte...*

Entre ces pôles structurants, apparaissent les champs :

- accès et pratique du centre ville : *diversité des commerces, accès au Centre Ville, trams, horaires des bus, transports en commun, développer, coûts des parcmètres,...*
- difficultés de circulation : *circulation, problèmes, stationner, embouteillages, améliorer,...*
- sécurité : *la sécurité dans la rue, la sécurité le soir,...*

1. Compte tenu de la relative brièveté du texte enregistré par les enquêteurs, ces UCE sont pratiquement constituées de la réponse elle-même.

MAIS QUELLE EST LA RÉPONSE ?

– propreté : *plus de propreté, nettoyage des déchets des chiens, diminuer la pollution, crottes,...*

– préoccupations sociales : *amélioration de certains logements, la pauvreté,...*

Les mots caractéristiques dégagés par l'analyse lexicale ont été regroupés en 28 thèmes, qui ont constitué les modalités d'une nouvelle question à choix multiple. Ainsi, à chaque réponse correspond la liste des thèmes abordés par le répondant et l'influence de l'enquêteur peut être appréciée par un éventuel effet sur le nombre et la nature des thèmes.

3.2. Effet enquêteur sur le nombre de thèmes

L'influence de la formation antérieure de l'enquêteur sur le nombre de thèmes exprimés est faible et ne semble pas introduire de biais dans la nature des liaisons que ce nombre de thèmes peut avoir avec les caractéristiques sociodémographiques des personnes interrogées. Par exemple (cf. tableau 6), le nombre de thèmes observés est plus important chez les personnes les plus diplômées quel que soit la formation de l'enquêteur qui interroge, mais le nombre de thèmes enregistrés est toujours plus faible pour les enquêteurs de type S.

TABLEAU 6. – Analyse des effets enquêteur/enquêté sur le nombre de thèmes abordés dans les réponses (pourcentages colonnes).

Diplôme de l'enquêté	Nombre de thèmes	Diplôme de l'enquêteur			Total des pourcentages
		L	I	S	
≤ bac + 2	1 ou 2	77	72	84	78
	3 et plus	23	28	16	22
> bac + 2	1 ou 2	66	58	71	65
	3 et plus	34	42	29	35
Effet enquêteur	1 ou 2	74	66	80	66
	3 et plus	26	34	20	34

Plus précisément, un modèle log-linéaire ajusté sur ces données confirme que le nombre de thèmes est indépendant de la nature du diplôme de l'enquêteur conditionnellement au niveau d'étude des personnes interrogées (significativité = 36 %).

On observe le même type de résultat ($S \leq \min(L,I)$) pour les différentes classes d'âge et les différents niveaux sociaux, avec un nombre de thèmes plus élevé pour les hommes, pour les classes d'âge comprises entre 31 et 55 ans, pour les classes de statut social le plus élevé.

MAIS QUELLE EST LA RÉPONSE ?

3.3. Effet enquêteur sur les thèmes (analyse de contenu)

On pouvait craindre que l'« effet enquêteur » constaté sur le nombre de thèmes évoqués ne se retrouve sur l'évocation elle-même. Il n'en est rien. Alors que des relations assez prévisibles s'expriment entre les thèmes et certaines variables sociodémographiques (par exemple : relations entre le diplôme et l'évocation de thèmes relatifs à l'animation, à l'architecture et à l'esthétique) **aucune liaison significative n'a été mise en évidence** avec la formation antérieure de l'enquêteur. Un nombre plus important d'observations conduirait peut-être à la conclusion contraire mais, en tout état de cause, cet effet ne peut être que très faible et en aucun cas brouiller la nature des liaisons avec les variables sociodémographiques. Dans tous les cas où une telle liaison a été observée, les mêmes tendances ont été constatées sur les sous populations correspondant à un même type d'enquêteurs : par exemple (tableau 7), quel que soit le diplôme antérieur de l'enquêteur, les femmes interrogées évoquent plus fréquemment la sécurité.

TABLEAU 7. – Liaison entre la présence du thème « Sécurité » et le sexe de la personne interrogée selon le type de l'enquêteur (% ligne)

				« Sécurité »	
				Présent	Absent
Type d'enquêteur	Scé Po.	Sexe	homme	6,1	93,9
			femme	14,3	85,7
	Psycho, gestion	Sexe	homme	5,1	94,9
			femme	9,8	90,2
	MST	Sexe	homme	7,3	92,7
			femme	14,3	85,7

En conclusion, en dépit de la plus ou moins grande transformation que les enquêteurs ont fait subir au discours émis par les personnes interrogées, les thèmes dégagés se retrouvent dans chacun des groupes L, S ou I et semblent donc porteurs d'une information non altérée par l'intervention de l'enquêteur et respectueuse des liaisons que ces thèmes entretiennent avec les caractéristiques sociodémographiques.

4. Analyse des thèmes

L'effet enquêteur étant circonscrit, deux voies ont été explorées pour apprécier la richesse et le sens de l'information apportée par les réponses à la question ouverte :

– d'une part, les thèmes dégagés par l'analyse statistique ont été comparés à ceux qui résultent de l'analyse de contenu de 24 entretiens semi-directifs menés indépendamment sur l'évolution du Centre Ville,

MAIS QUELLE EST LA RÉPONSE ?

– d'autre part, des analyses multidimensionnelles ont été réalisées associant les réponses à la question ouverte aux réponses aux questions fermées et aux caractéristiques sociodémographiques des individus qui les ont émises.

4.1. Questions ouvertes et entretiens semi-directifs

Parallèlement à l'enquête quantitative d'où proviennent les 400 réponses analysées, et indépendamment d'elle, une étude qualitative a été effectuée, portant sur 24 entretiens réalisés auprès d'un éventail large (relativement à l'âge, l'activité et la localisation) de personnes habitant Grenoble et son agglomération. Le guide d'entretien prévoyant de lancer² la personne interrogée sur l'avenir du Centre Ville dans les vingt ans à venir, il était possible de comparer les thèmes évoqués (mais bien évidemment pas le contexte de l'émission du discours, le ton, l'attitude du sujet, si précieux dans l'analyse des entretiens).

Le résultat est résumé dans le tableau 8 :

De ce tableau, il ressort que le contenu des 400 transcriptions est très voisin de celui des entretiens et cela jusque dans le détail de certaines formulations.

Entretien :

qu'il y ait moins de bagnoles en ville et qu'il y ait une plus grande prise en compte des transports sans voitures. Que les gens puissent se déplacer sans voiture en toute tranquillité. Il faudrait qu'il y ait des navettes beaucoup plus importantes entre les relais.

Question ouverte :

Les voitures, l'air pollué, moins de voiture, ce ne serait pas mal. Je pense à la pollution de l'air. je suis persuadé que plein de gens pourrait aller en tram au lieu de la voiture / Grands parkings aux portes de la ville + service gratuits. Navette d'autobus qui desservent les lieux de travail. S'il y avait des parkings, puis des navettes gratuites, ça serait très intéressant.

En conclusion, si on ne s'intéresse qu'aux thèmes associés à l'avenir du Centre Ville, les réponses à cette question ouverte, avec toutes les imperfections que son administration introduit, se révèle aussi riche que l'enquête qualitative.

4.2. Analyse des thèmes (analyse de contenu)

La question ouverte était suivie de plusieurs questions fermées, suggérées par l'analyse des entretiens de l'enquête qualitative en cours, sollicitant l'avis des Grenoblois sur des propositions dont la plupart rencontrent les thèmes évoqués précédemment :

- extension des zones piétonnes, des pistes cyclables ;
- réalisation de projets faisant du Centre Ville un lieu de valorisation du patrimoine, un centre économique favorisant le commerce de proximité, un

2. La relance pour les entretiens était : **Comment imagineriez-vous l'évolution du Centre Ville dans une vingtaine d'années ?**

MAIS QUELLE EST LA RÉPONSE ?

TABLEAU 8. – Comparaison des thèmes évoqués dans les entretiens et les réponses à la question ouverte.

Thèmes	Question ouverte Nombre de citations	Entretiens Présence
CIRCULATION	135	oui
STATIONNEMENT	108	oui
TRANSPORTS PUBLICS	71	oui
VOITURES (moins de ou pas de)	59	oui
AIR, POLLUTION DE L'AIR	56	oui (il s'agit d'une relance)
PIÉTON, PIÉTONNIER(E)	41	oui
SÉCURITÉ	39	oui
ESPACES VERTS	38	oui
PARKINGS RELAIS, NAVETTES, LOCATION VOITURETTES, VÉLO	30	oui, mais avec moins de détails
ESTHÉTIQUE= façades, architecture, mac do, galerie lafayette, Nef Chavant patrimoine	28	oui
NE SAIT PAS	24	non
PISTES CYCLABLES ET ROLLERS	23	oui pour les vélos ; non pour les rollers
GRANDS PROJETS : tunnel, contournement	21	partiellement pour tunnel
ANIMATION, VIE CULTURELLE : ciné, théâtre	21	oui
SOCIAL : logements, handicapés, sdf	20	oui partiellement
PARKINGS gratuits ou moins chers	19	abordé ailleurs
PROPRETÉ	19	oui
COMMERCE : trop/pas assez chics, chers, rajeunissement des enseignes	19	oui
TRAMS	17	oui
NOSTALGIE	13	oui
ESTHÉTIQUE= fleurs, éclairage, fontaines	10	oui
AMENAGEMENTS URBAINS : jeux enfants, crèches, accessibilité du centre	6	oui
QUALITÉ DE VIE	6	oui
COÛT TRANSPORT	5	oui
BRUIT	5	oui dans l'ensembles des entretiens
AMENAGEMENTS SPORTIFS : stade, terrains foot	5	non
SECURITÉ PIÉTON	4	non
BRASSAGE SOCIAL et MIXITE	4	oui

MAIS QUELLE EST LA RÉPONSE ?

centre culturel accueillant des animations, un centre moderne image du dynamisme régional ;

- interdiction des voitures dans le Centre Ville.

Il était demandé de classer par priorité les problèmes les plus importants d'un Centre Ville parmi la sécurité, l'entretien des rues, la diversité des loisirs, la facilité d'accès et de circulation, la diversité des commerces et services.

La seule liaison importante qui est apparue au cours de l'exploitation des questions fermées est entre l'échelle de post-matérialisme et l'«élément jugé le plus important dans un Centre Ville» pour laquelle l'opposition entre les matérialistes qui retiennent la sécurité et les post-matérialistes qui privilégient la diversité des loisirs est très nette. En dehors de ce cas, même sur une question aussi importante que l'interdiction de circulation dans le Centre Ville, aucune des variables sociodémographiques n'influence de façon significative les réponses des Grenoblois. Et toutes les tentatives de synthèse graphique à l'aide d'analyses factorielles ont échoué.

Par rapport à ce constat, l'analyse des thèmes apporte un éclairage nouveau. Certes, l'analyse des correspondances multiples (Lebart *et al.*, 1995) confirme une faible structuration de l'information (l'histogramme des valeurs propres ne présente aucune rupture nette). Mais elle met en évidence un premier plan factoriel chargé de sens :

Conformément aux conclusions de l'enquête quantitative, les attentes prioritaires portent sur les facilités d'accès et de circulation dans le Centre Ville. Mais celles-ci sont fortement structurées (Figure 3) par une opposition entre l'attente d'une organisation qui améliore la circulation et le stationnement des voitures d'une part, et de l'autre, l'attente d'une organisation qui limite

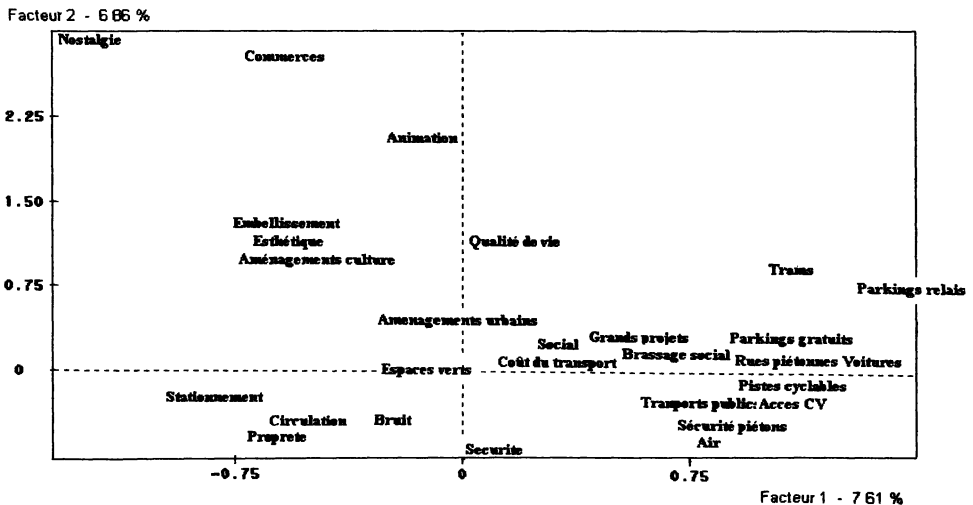


FIGURE 3. - 1^{er} plan factoriel de l'analyse de correspondances multiples entre individus et thèmes (modalités actives).

MAIS QUELLE EST LA RÉPONSE ?

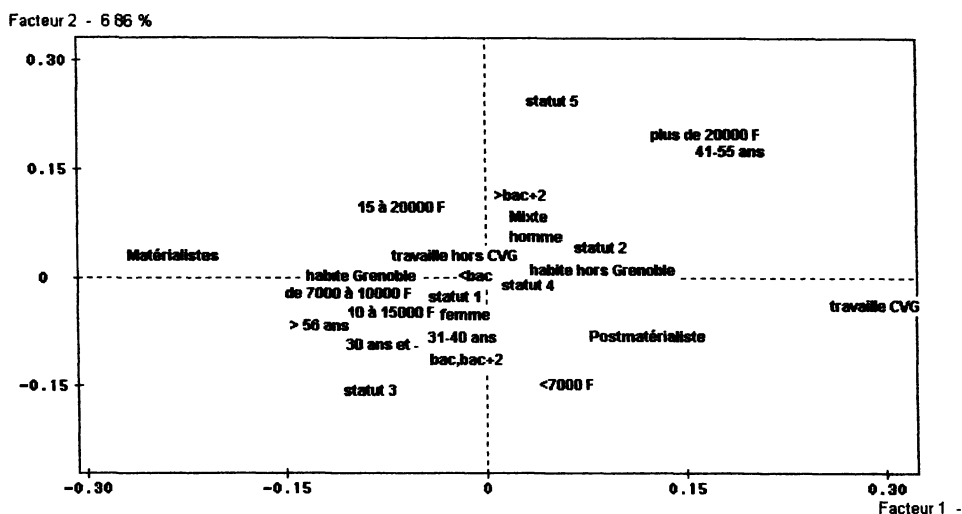
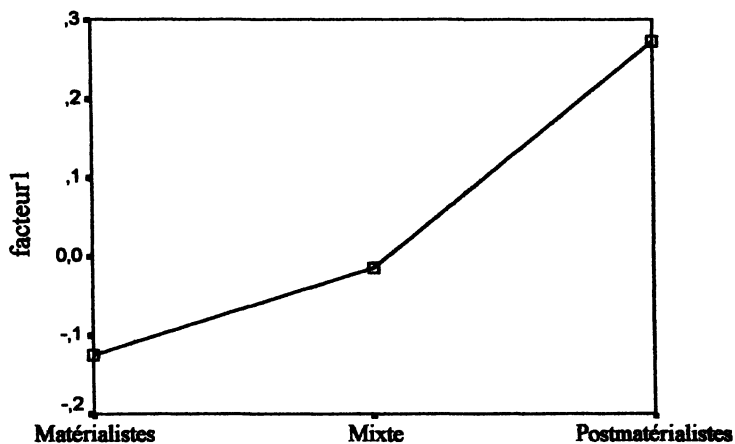


FIGURE 4. - 1^{er} plan factoriel de l'analyse de correspondances multiples entre individus et thèmes (variables illustratives de types socio-démographiques).

Moyennes du premier facteur selon

l'échelle de postmatérialisme



Echelle de postmatérialisme

FIGURE 5. - Liaison entre le premier facteur de l'ACM et l'échelle de postmatérialisme.

le nombre des voitures par la création de parkings périphériques et qui facilite l'accès au Centre Ville par le développement du transport en commun, la multiplication des voies piétonnes et des pistes cyclables. Cette représentation lève l'ambiguïté perçue sur les réponses aux questions fermées. La représentation

MAIS QUELLE EST LA RÉPONSE ?

dans le plan factoriel des caractéristiques sociodémographiques des personnes interrogées (Figure 4) indique simultanément le sens et la faiblesse des liaisons et l'opposition constatée plus haut apparaît en adéquation avec les niveaux atteints dans l'échelle sociale et dans l'échelle de post-matérialisme. À titre d'illustration, l'analyse de variance du premier facteur révèle un effet significatif de l'échelle de post-matérialisme (cf. figure 5).

5. Conclusions

Ce travail avait pour objet l'analyse de la qualité de l'information recueillie dans les réponses à une question ouverte sur l'avenir du Centre Ville de Grenoble, administrée par téléphone. Plus précisément, le but était d'apprécier un « effet enquêteur » dû au mode de collecte et de s'assurer que cet effet n'empêche pas d'accorder de la confiance et du sens à l'information recueillie.

Non seulement les résultats apportent des réponses positives à ces dernières interrogations, mais ils révèlent une richesse de contenu inattendue :

- Si dans cette enquête, le diplôme antérieur de l'enquêteur a bien un effet significatif sur les caractéristiques de forme et sur le nombre de thèmes des réponses, cet effet n'a pas pour conséquence d'invalider le sens des relations entre les caractéristiques sociodémographiques des enquêtés et leurs réponses.
- Les thèmes dégagés par l'analyse lexicale couvrent la totalité de ceux que dégage l'analyse des vingt-quatre entretiens qualitatifs menés indépendamment.
- La prise en compte dans une même unité contextuelle des thèmes énoncés spontanément par l'individu se révèle plus riche de sens que ses réponses aux questions fermées sur le même sujet. Les cartes factorielles que produisent les analyses de données multidimensionnelles conduisent alors à une approche des représentations que les individus se font des améliorations à apporter au Centre Ville.

Enfin, l'analyse lexicométrique a montré son efficacité pour la construction des thèmes résultant de l'analyse de contenu de la question ouverte : les champs lexicaux caractéristiques des classes d'unités de contexte ont en effet conduit à une liste de thèmes assez fins et pertinents qui ont permis de donner du sens aux résultats et de faire apparaître les logiques sociales des réponses.

Bibliographie

- BENZÉCRI J.-P. *et al.* (1981), *Pratique de l'analyse des données*, t. 3. Dunod, Paris.
- BERNET C., BRAINERD B., BRUNET E., DUBROCARD M., HOLMES D.I., HUBERT P., LABBÉ D., SERANT D. et COSSETTE A. (1994), *La richesse lexicale et sa mesure*. Slatkine-Champion, Genève-Paris.
- COSSETTE A. (1994), *Études sur la richesse et la structure lexicale*. Slatkine-Champion, Genève-Paris.
- CAILLOT P. et DENNI B. (2001), *Usages et représentations sociales du Centre Ville de Grenoble, Premiers Résultats, Enquête téléphonique par sondage auprès d'un échantillon aléatoire représentatif des habitants des communes de la METRO*

MAIS QUELLE EST LA RÉPONSE ?

- âgés de 18 ans et plus en 2001, Rapport IEP Grenoble, DESS «PROGIS Études d'opinion et de marché».
- INGLEHART R. (1993), *La transition culturelle dans les sociétés industrielles avancées*, Economica, Paris.
- LEBART L. et SALEM A. (1994), *Statistique Textuelle*. Dunod, Paris.
- LEBART L., MORINEAU A. et PIRON M. (1995), *Statistique exploratoire multidimensionnelle*. Dunod, Paris.
- MULLER C. (1993), *Principe et méthodes de statistique lexicale*. Slatkine-Champion, Genève-Paris.
- REINERT M. (1990), Alceste, une méthodologie d'analyse de données textuelles et une application : Aurélia de Gérard de Nerval, *Bull. de Méthod. Sociol.* N° 26, p. 24-54.
- THOIRON P., LABBÉ D. et SERANT D. (1988), *Études sur la richesse et la structure lexicale*. Slatkine-Champion, Genève-Paris.