

Approche qualitative complémentaire

(Source : Guides à destination des opérateurs et des maîtres d'ouvrage d'un diagnostic local de santé – FNORS)

Comme précisé précédemment, un diagnostic local, quel que soit sa thématique est une combinaison d'approches quantitative et qualitative. Ainsi, compléments indispensables aux approches quantitatives, les enquêtes qualitatives réalisées auprès d'acteurs professionnels et associatifs ou encore auprès de la population, permettent d'interpréter et de comprendre les observations issues des approches quantitatives. Elles permettent également de repérer les besoins et demandes de la population, des dysfonctionnements des dispositifs qui ne sont pas identifiés au travers des seules données statistiques ou encore de recenser les ressources et actions existantes sur le territoire. Les enquêtes qualitatives ont de plus un rôle essentiel dans la mobilisation et l'implication des acteurs autour de la démarche de diagnostic.

Les approches qualitatives peuvent être mises en œuvre selon plusieurs méthodes. L'objectif de cette partie est de vous apporter un éclairage sur une méthode possible. Nous évoquerons ainsi de manière synthétique les recueils par entretiens, qu'ils soient individuels ou collectifs ainsi que les possibles partenaires à solliciter dans le cadre d'un diagnostic local en santé environnement.

De nombreux ouvrages méthodologiques spécialisés peuvent venir compléter les éléments présentés dans la suite de ce document et également sur les autres techniques qualitatives existantes comme l'observation ou bien encore les diagnostics participatifs (world café, diagnostics en marchant...). Des professionnels rompus à cet exercice peuvent également être sollicités en région.

Entretiens individuels et collectifs

Contrairement aux recueils par questionnaires et aux analyses statistiques qui en découlent, les techniques qualitatives par entretiens ne visent pas à quantifier un objet d'étude, mais ont pour objectif principal de faire émerger et de repérer des récurrences et/ou des divergences entre des groupes d'individus concernant leurs pratiques, leurs représentations ou leurs systèmes de valeurs, voire d'explorer des thèmes « nouveaux », encore peu étudiés, peu quantifiés. Ainsi, par le biais de ces méthodes sont plutôt recherchés, divers éclairages sur la situation que la représentativité des personnes rencontrées.

Les différents usages

Les recueils qualitatifs par entretiens, souvent complémentaires aux données quantitatives peuvent avoir plusieurs usages :

- un **usage exploratoire** afin de mettre en lumière des aspects d'un phénomène de santé ou d'une dynamique locale qui n'apparaissent pas spontanément ou pour lesquels la connaissance bibliographique s'avère insuffisante,
- un **usage principal pour** analyser une situation, en faisant de l'approche qualitative la source d'information principale afin de cerner des problématiques précises,
- un **usage complémentaire** pour enrichir, affiner, compléter ou resituer dans leur contexte les données quantitatives exploitées dans le cadre d'un diagnostic.

Les différents types d'entretien

Les entretiens non directifs :

- visent à approfondir les connaissances d'une situation,
- consistent à donner une consigne de début d'entretien puis à intervenir a minima,
- ont un objectif d'exploration d'un sujet en particulier.

Les entretiens semi-directifs (les plus souvent utilisés) :

- visent à recueillir des informations sur un certain nombre de thèmes établis au préalable mais sans ordre prédéfini à l'avance (il est toutefois possible de structurer davantage l'entretien en débutant ce dernier, par exemple, par les questions concernant les pratiques pour finir par celles concernant les représentations)
- consistent à donner une consigne initiale (le plus souvent narrative) et des relances au cours de l'entretien,
- peuvent être utilisés en enquête complémentaire ou principale.

Les entretiens semi-directifs sont l'une des techniques à privilégier dans le cadre de recueils qualitatifs organisés au cours d'un diagnostic local de santé.

Les entretiens directifs :

- s'apparentent plus à un questionnaire oral,
- consistent à poser des questions avec une formulation identique d'un entretien à l'autre dans un ordre prédéfini à l'avance,
- peuvent être utilisés en enquête complémentaire ou principale.

Entretien individuel ou collectif ?

Le discours qui émerge au sein de chaque groupe est souvent plus riche que la somme des discours individuels. Toutefois, le choix d'entretiens collectifs ou individuels dépendra de la thématique de travail mais également de plusieurs facteurs organisationnels. Les arguments exposés dans la suite de ce document quant aux choix d'entretiens collectifs ou individuels sont des orientations devant être adaptées aux possibilités et à la réalité de la situation locale.

Facteurs organisationnels à prendre en compte :

- Disponibilité de l'enquêteur et des personnes enquêtées,
- Possibilités de déplacement des personnes,
- Mise à disposition de lieux,
- Temps mobilisable pour la réalisation de la phase du diagnostic qualitatif.

Les entretiens collectifs supposent également une aisance dans la pratique de l'animation de groupe permettant de dépasser les éventuelles difficultés d'expression d certains participants ou à l'inverse d'une expression trop présente afin de bien prendre en compte la parole de l'ensemble des participants.

Le choix du type d'entretien dépend des personnes rencontrées. Concernant les professionnels, des entretiens individuels semblent constituer la meilleure formule pour mettre en place un recueil qualitatif étant donné l'hétérogénéité des personnes ressources mobilisables ainsi que des contraintes auxquelles elles sont confrontées dans leur exercice professionnel. Par contre des regroupements (donc des entretiens de type collectif) peuvent aussi être organisés selon les lieux d'appartenance associatifs, de quartiers, institutionnels ou encore d'établissements des acteurs. Concernant les habitants, il paraît plus opportun de proposer des entretiens collectifs. Plusieurs arguments soutiennent cette proposition, tout d'abord en termes de gestion du temps consacré au recrutement d'habitants, souvent difficiles d'accès, ainsi que du temps consacré aux échanges eux-mêmes. Idéalement et en s'appuyant sur plusieurs expériences de ce type, un entretien collectif s'organise avec 8 à 10 participants, nombre qui paraît le plus approprié pour permettre à chacun une expression suffisante tout en majorant les possibilités d'échanges, voire de débats ou de constructions d'argumentaires qui s'enrichissent au fur et à mesure des prises de parole successives.

Nombre d'entretiens

Le nombre d'entretiens à réaliser est très dépendant des contraintes liées aux éléments de contractualisation :

- éléments financiers,
- calendrier prévisionnel,
- étendue du territoire étudié,
- prise en compte ou non d'approches thématiques ou populationnelles ciblées.

Dans le cadre d'une population homogène on estime que l'information recueillie devient redondante à partir de 20 à 30 entretiens. Toutefois, dans le cadre d'un diagnostic local en santé environnement, la multitude des thématiques à étudier nécessitera certainement la tenue d'un nombre plus conséquent d'entretiens (en fonction des possibilités financières et calendaires).

Les outils

Que ce soit pour des entretiens collectifs ou individuels (dans le cadre d'entretiens semi-directifs), une grille d'entretien ou un guide d'entretien devra être construit et fera office d'aide-mémoire des différentes questions ou thèmes à explorer. Cette dernière permettra ainsi de garantir une continuité de discours entre les différents entretiens. Cette grille d'entretien comportera :

- une partie introductive rappelant le cadre et les objectifs des travaux menés, la justification du choix de la personne enquêtée, le respect de l'anonymat,
- une partie concernant le fond du sujet incluant une consigne initiale pour lancer d'entretien, une liste de thèmes à explorer,
- une partie permettant de clore l'entretien précisant les modalités d'accès aux résultats des travaux menés.

Personnes enquêtées dans le cadre d'un diagnostic santé environnement

Dans le cadre d'un diagnostic local en santé environnement, de nombreuses personnes peuvent être mobilisées via des entretiens individuels ou collectifs. Une double approche professionnels/population devra être privilégiée. Cette double approche est en effet particulièrement riche d'enseignements dans le cadre de diagnostics locaux de santé environnement, notamment en ce qui concerne la connaissance, l'utilisation et l'acceptation des ressources existantes, les questions d'accès aux soins et à la prévention, les attentes et les représentations.

- Des élus des territoires concernés,
- Des agents des services des collectivités en lien avec la thématique santé et environnement (services santé, environnement, gestion et valorisation des déchets, eau et assainissement, développement rural, transport et mobilité...),
- Des représentants institutionnels (ARS, DREAL, DRAAF...),
- Des représentants associatifs (Promotion santé Normandie, La Graine, Cardere, Centres Permanents d'Initiatives pour l'Environnement...),
- Des coordinateurs de dispositifs territoriaux présents sur le territoire concerné (Réseaux Territoriaux de Promotion de la Santé ou Atelier Santé Ville, Agenda 21...),
- Des professionnels de santé (médecins généralistes et spécialistes, infirmiers...),
- Des habitants des territoires organisés ou non en collectifs (conseillers citoyens, adultes relais...).

Difficultés rencontrées

Les principales difficultés rencontrées dans le cadre de cette approche qualitative sont de deux ordres :

- difficultés à rencontrer certains professionnels, en particulier les professionnels de soins,
- difficultés à repérer des personnes ou groupes de personnes (associations, usagers de certains services) susceptibles de représenter la population, et plus particulièrement les habitants les plus isolés. Sur ce point, le travail de mobilisation et de communication est indispensable à la réussite des entretiens avec les groupes d'habitants.

Le diagnostic mené au moyen des ressources documentaires, de méthodes quantitatives et qualitatives devra être suivi d'une phase de partage avec les acteurs puis l'identification d'actions à envisager. L'étape suivante consistera à prioriser et organiser dans le temps la programmation d'actions à engager.

Cette phase implique l'identification de personnes ou de dispositifs ressources potentiellement porteurs pour ces actions. Cette identification pourra être effectuée dans le cadre de l'approche qualitative du diagnostic.