

Les résidents de quartiers de gare en Picardie

Méthodologie des enquêtes



Photos Cerema direction territoriale Nord Picardie



Bordereau Documentaire

Informations du document

Titre	Les résidents de quartiers de gare en Picardie
Sous-titre	Méthodologie des enquêtes
Date du document	Novembre 2014
Diffusion	<input type="checkbox"/> Confidentiel (diffusion réservée au Cerema) <input type="checkbox"/> Diffusion restreinte <input type="checkbox"/> Diffusion libre

Auteur(s)

Prénom	Sophie
Nom	HASIAK
Rôle	Directrice d'études
Qualité	rédactrice

Organisme(s) Auteur(s)

Nom de l'organisme	Cerema – direction territoriale Nord Picardie
Sigle de l'organisme	
Nom de la division	Département Transports Mobilités – groupe Mobilités et territoires
Adresse	2 rue de Bruxelles CS 20275 – 59 019 Lille
Numéro de téléphone	03 20 49 62 74
Adresse mail	sophie.hasiak@cerema.fr
Adresse du site web	http://www.cete-nord-picardie.developpement-durable.gouv.fr/

Organisme commanditaire

Nom de l'organisme	Dreal Picardie
Sigle de l'organisme	
Nom de la division	Service Déplacements Infras Transport – unité Animation Territoriale Observatoire
Adresse	56 rue Jules Barni 80040 Amiens
Numéro de téléphone	03 22 82 25 96
Adresse mail	regis.auffret@developpement-durable.gouv.fr
Adresse du site web	http://www.picardie.developpement-durable.gouv.fr/

Informations contractuelles

Nature du rapport Intermédiaire
 Définitif

Numéro de contrat

Numéro d'affaire (SIGMA) C14NT0064

ISRN

Visas techniques

Le chargé d'affaire : Sophie HASIAK	Le responsable de groupe : Sylvie Mathon

Historique des versions

Version	Date	Commentaire
version1	14 novembre 2014	Version soumise à la DREAL suite à sa demande

Résumé

Le présent document synthétise les éléments de méthode déployés lors de la réalisation d'enquêtes qualitatives auprès d'habitants des quartiers des gares picardes de Corbie et d'Ailly-sur Noye durant le deuxième trimestre 2014.

Ces enquêtes visent à apporter des éléments de compréhension des liens pouvant exister entre le fait d'habiter un quartier de gare et le recours au train pour les déplacements.

Préambule

En 2012, la Dreal Picardie en partenariat avec le Conseil Régional ont lancé une réflexion globale sur le thème du potentiel de report modal d'usagers de la route vers le rail en s'intéressant notamment à la compréhension des freins à l'usage du train et aux liens entre résider à proximité d'une gare et prendre le train. Cette réflexion fait suite aux travaux sur l'enjeu du développement d'un urbanisme ferroviaire en Picardie conduits en 2009 et 2010.

Dans l'esprit du Grenelle de l'environnement, cette démarche de valorisation du ferroviaire pour le développement urbain est menée avec un objectif final de favoriser l'usage du train. Mais cela suppose qu'il faut pouvoir amener et inciter les habitants de quartiers de gare à prendre le train pour leurs déplacements du quotidien, et/ou leurs déplacements occasionnels.

C'est donc dans le cadre de cette problématique que la réflexion sur les enjeux du report modal s'inscrit. L'enjeu est alors de travailler sur les comportements et points de vue d'individus habitant près d'une gare pour comprendre leur mode de pensée et d'action.

La direction territoriale Nord Picardie du Cerema (ex CETE Nord Picardie) a été sollicitée dès 2012 par la DREAL afin de l'accompagner dans la définition et la mise en œuvre d'une démarche d'étude permettant d'apporter des éléments d'analyse à la problématique posée.

Le présent rapport constitue un livrable relatif à la mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage réalisée pour la DREAL durant les années 2013 et 2014, mission ayant permis de définir le dispositif d'enquêtes à mettre en place et d'assurer son suivi de réalisation.

Sommaire

Introduction.....	5
1 - Le recours à des enquêtes qualitatives auprès d'habitants de quartiers de gare	7
1.1 - <i>Le champ des enquêtes.....</i>	7
1.2 - <i>Le choix de la méthode.....</i>	7
2 - Le périmètre géographique d'investigation.....	8
2.1 - <i>Le choix des gares.....</i>	8
2.2 - <i>Le périmètre de quartier de gare.....</i>	10
3 - L'échantillon.....	11
3.1 - <i>La population cible.....</i>	11
3.2 - <i>Le recrutement.....</i>	11
4 - L'entretien.....	13
4.1 - <i>La préparation amont des entretiens.....</i>	13
4.2 - <i>La réalisation de l'entretien.....</i>	14
4.3 - <i>L'exploitation des entretiens.....</i>	15
5 - Le planning des enquêtes.....	15

Introduction

La première phase de la réflexion sur les enjeux du report modal de la voiture vers le train a permis de cadrer les attendus des maîtrises d'ouvrage par rapport à cette problématique et de proposer une démarche d'étude axée sur la compréhension des logiques de comportements d'individus (année 2012-2013).

La poursuite du travail s'est traduite en 2013 par une décision conjointe de la Dreal Picardie et du Conseil Régional de Picardie de lancer conjointement deux enquêtes auprès de populations résidant aux abords de deux gares TER avec un double objectif d'apporter des éléments de connaissance de leurs comportements résidentiels et de mobilité et d'appréhender leurs jugements par rapport à l'objet "gare" et à son quartier.

Il faut préciser que ces enquêtes visent à compléter le travail de "marketing individuel" mené par la Région Picardie en 2012 et 2013, démarche ayant permis de faire émerger les freins à l'usage du TER auprès d'un panel de volontaires ayant testé le train durant une période donnée.

Dans le cadre de sa mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage, la Direction Territoriale Nord Picardie du Cerema (ex CETE Nord Picardie) a travaillé dès mi-2012 sur les aspects méthodologiques d'une enquête afin de proposer un dispositif adapté aux questionnements posés. Un test de faisabilité de l'enquête a été pris en charge par le Cerema sur un territoire autour d'une gare périurbaine de la métropole lilloise durant l'année 2013. Ce test a permis de faire évoluer à la marge le dispositif en septembre 2013.

Après une recherche de partenariat avec le monde universitaire pilotée par le Conseil Régional en 2013/2014, la mise en place opérationnelle de l'enquête a été décidée début 2014 sur la base d'une réalisation par deux étudiants en Master 2 de géographie de l'Université d'Amiens (UPJV).

Le présent document propose une synthèse des aspects méthodologiques des deux enquêtes ainsi réalisées mi 2014. Il intervient volontairement après la fin de ces enquêtes afin d'inclure des éléments de bilan.

1 - Le recours à des enquêtes qualitatives auprès d'habitants de quartiers de gare

1.1 - Le champ des enquêtes

L'objectif des enquêtes est de pouvoir fournir des éléments permettant d'analyser et d'apprécier les relations pouvant exister entre la population résidant sur des quartiers de gare et la gare. Le terme "relations" peut être ici problématisé par le questionnement suivant : le choix de vivre près d'une gare est-il lié à un objectif d'utiliser le train au quotidien ou occasionnellement?

Le dispositif expérimental d'enquêtes déployé en Picardie devait ainsi pouvoir apporter des données, des points de vue et des éléments de perception d'individus par rapport aux trois thématiques majeures :

- les raisons du choix du lieu de résidence dans le quartier de la gare, et quelle place de la gare dans les critères? - Cette première thématique fait référence à la notion de stratégie résidentielle.
- la perception (ou représentation) du quartier de la gare et de la gare en elle-même par les habitants de ce quartier,
- leurs pratiques de mobilité – et notamment quelle place du train dans leur mobilité?- ainsi que l'image du mode train.

1.2 - Le choix de la méthode

Le pourquoi

Les objectifs des enquêtes amènent à proposer une démarche sociologique basée essentiellement sur l'observation et l'écoute d'individus. La méthode d'enquêtes s'est donc naturellement orientée vers la réalisation d'enquêtes qualitatives et non des enquêtes quantitatives pour les raisons suivantes :

- le travail doit permettre de mettre en avant des éléments aidant à la compréhension des comportements résidentiels et de mobilité, des « attitudes » face à ces enjeux de stratégie résidentielle et de mobilité ;
- il s'agit également de recueillir spontanément les points de vue, les paroles d'habitants, les jugements portés par les résidents sur le « quartier de gare » et sur le train (le rejet des enquêtes traditionnelles d'opinion se justifie par le fait que ces enquêtes sont bâties sur une liste de réponses possibles, et donc orientent très fortement la réponse de l'individu) ;
- l'enjeu du travail est de pouvoir mettre en avant différents profils de points de vue, de comportement, sans prétendre les connaître au préalable (ouvrir le « champ des possibles ») ;
- on ne cherche pas à extrapoler les résultats à l'ensemble de la population. On ne recherche donc pas de représentativité, de quantification d'un phénomène pour ce travail expérimental.

Le comment

Deux natures d'enquêtes qualitatives structurent le dispositif :

- des observations "terrains" permettant d'investir l'espace public étudié, d'observer son organisation (repérage des équipements, services) et son fonctionnement. Cette phase est

indispensable pour pouvoir comprendre les éléments auxquels feront référence les interviewés. A noter que ces observations terrains peuvent être également l'occasion de pouvoir recruter des volontaires pour l'enquête "entretien".

- des entretiens auprès de volontaires résidant dans le périmètre d'étude permettant de recueillir leurs pratiques, leurs sentiments exprimés spontanément sur leur quartier et leur représentation du train. La logique retenue est de ne pas orienter les propos des interviewés et donc de recourir aux méthodes d'entretiens semi-directifs basés sur quelques questions d'ouverture pour que l'interviewé puisse s'exprimer librement (cf partie 4).

*L'enjeu de la réflexion étant de comprendre, complémentirement à la démarche de marketing individuel (test du train), les éventuels freins à l'usage du train pour des personnes résidant à proximité relative d'une gare, le choix s'est porté vers un dispositif permettant une **expression libre des enquêtés**, ce que n'offrent pas les enquêtes d'opinion pour lesquelles on suppose dès le départ connaître les raisons, les motivations.*

2 - Le périmètre géographique d'investigation

2.1 - Le choix des gares

Le choix des gares a été opéré par la maîtrise d'ouvrage (Conseil Régional et Dreal Picardie) et non laissé à l'initiative des étudiants. La raison majeure est que cette étape de sélection des gares aurait constitué une charge supplémentaire de travail pour les stagiaires, charge incompatible avec la teneur du travail à réaliser dans un laps de temps contraint (6 mois).

Une réunion associant le Conseil Régional, la Dreal Picardie et la Direction territoriale Nord Picardie du Cerema a été consacrée à ce choix des gares (réunion en février 2014). Le débat a intégré la prise en compte des démarches de DRA quartiers de gares et nouvelles campagnes pilotées par la Région.

S'agissant d'une première expérimentation de l'enquête, il a été acté de ne pas retenir de gares situées sur un pôle de plus de 10 000 habitants (et donc de gares de la DRA quartiers de gare) et de s'orienter davantage vers des gares implantées sur des communes de plus faible volume de population afin de tester la méthodologie d'enquête.

De plus, l'enjeu de valorisation du système ferroviaire accentué par les lois Grenelle questionne en particulier le périurbain, territoire "convoité" depuis plusieurs décennies pour lequel les politiques d'urbanisation ont été majoritairement centrées sur le développement de logements individuels pavillonnaires sans une logique affirmée de densité (étalement urbain). Comprendre si aujourd'hui les périurbains intègrent la problématique d'une mobilité ferroviaire dans leur choix d'habiter près d'une gare est complémentaire aux politiques d'offre urbaine déployées autour des gares (urbanisme orienté vers le rail).

Par ailleurs, l'optique de travailler sur des gares périurbaines offrait l'opportunité de comparaisons territoriales avec les résultats d'enquêtes menées sur des gares périurbaines de la métropole lilloise¹.

¹ Une analyse exploratoire sur les liens entre quartiers de gare et habitants, menée par la Direction territoriale Nord Picardie du Cerema est en cours sur le territoire des gares périurbaines de la métropole lilloise. Elle s'appuie sur deux enquêtes terrain (gare de Templeuve en 2013 et gare de Don Sainghin en 2014).

Ainsi, le choix s'est donc orienté sur des gares périurbaines de l'agglomération d'Amiens. La logique de comparaison possible avec les expériences menées en métropole lilloise a conduit à sélectionner des gares situées dans un périmètre maximal de 25 km autour d'Amiens.

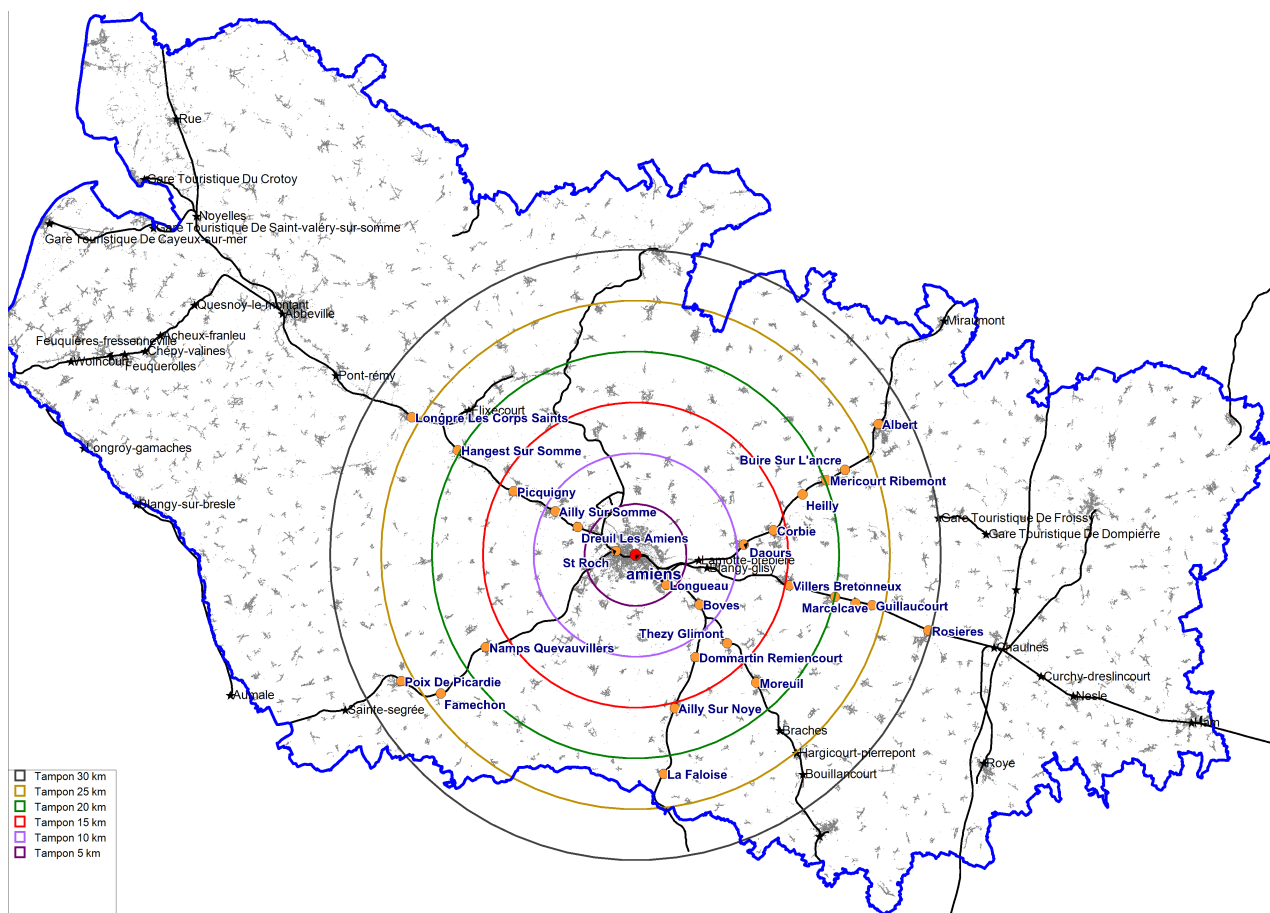


Illustration 1 : Les gares périurbaines de voyageurs de l'agglomération d'Amiens - réalisation : Dter NP du Cerema

Plusieurs critères sont entrés en ligne de compte pour effectuer un choix parmi les gares situées sur l'étoile ferroviaire d'Amiens :

- le niveau de service de l'offre de trains proposée sur la gare, et en particulier l'offre en heures de pointe (données SNCF),
- le poids de population résidant sur la commune (données INSEE),
- le volume d'usagers abonnés du train (données SNCF et Région)
- la localisation de la gare par rapport au tissu urbain (à partir de vues aériennes), afin d'avoir différentes configurations du positionnement (centré, en périphérie,...)
- les axes ferroviaires (prendre en compte deux gares situées sur deux branches différentes de l'étoile ferroviaire d'Amiens)
- la distance entre Amiens et le centre de la commune (ne retenir que les situations où le train est pertinent par rapport à l'usage de la voiture).

Ce sont ainsi les deux gares de Corbie (axe ferroviaire Amiens-Albert) et d'Ailly-sur Noye (axe ferroviaire Amiens-Creil) qui ont été retenues.

2.2 - Le périmètre de quartier de gare

Le périmètre de "quartier de gare" n'est pas simple à définir, comme l'atteste la littérature existante à ce sujet (diversité de quartiers de gare). Il se doit ici d'être rapporté au sujet d'étude. La première idée serait de dire qu'il s'agit d'un espace délimité autour de la gare, la gare étant vue comme un élément central de ce quartier.

Plutôt que de proposer un périmètre théorique d'analyse comme un rayon de 3km autour de la gare pour répondre à la 1ère définition précédente, la méthode s'appuie ici sur un diagnostic territorial permettant d'analyser plusieurs facteurs pouvant entrer en ligne de compte (localisation de la gare, dynamique de construction, aire de chalandise de la gare,...). Ainsi, la notion de "quartier de gare" doit s'apprécier au cas par cas selon différents angles d'approche.

Quand on parle de quartier, on renvoie dans un premier temps à l'idée de "proximité". Mais la "proximité à une gare" se comprend à différentes échelles :

- l'échelle du quartier autour de la gare permettant une accessibilité à la gare par mobilités douces (marche, vélo). Très souvent l'idée de cette "proximité géographique" est exprimée en termes de distances (par exemple 500 à 800m autour de la gare). Mais dans le cas présent, on propose de travailler cette notion de proximité géographique par une analyse des temps d'accessibilité par les modes actifs à la gare en tenant compte du réseau viaire. Elle permet ainsi de rendre compte d'une acceptabilité d'un individu pour un temps donné de rabattement.
- l'échelle de l'aire d'influence "dominante" de la gare par une accessibilité par modes motorisés (VP, TC). Cette aire d'influence "dominante" se définit à partir de pratiques réelles de rabattement d'usagers du train (usagers abonnés pour lesquels leur commune de résidence est connue) en tenant compte uniquement que des communes les plus émettrices.

Mais cette définition du quartier doit s'étendre à d'autres approches intégrant le territoire dans lequel est implantée la gare (liste non exhaustive) : analyse de la population et dynamique territoriale, morphologie : localisation de la gare par rapport au tissu urbain (influence de l'histoire du système ferroviaire – retour sur l'histoire du développement urbain de la commune), principaux équipements, services et emplois, parc de logements, éventuelle recomposition urbaine dont le quartier a fait l'objet, importance de l'emprise ferroviaire et son incidence sur la structure de l'espace environnant (en particulier conditions d'accessibilité à la gare), existence et caractérisation d'une ou de plusieurs centralités, potentiel de développement (foncier disponible, mutable), ...

Il s'agit donc pour chaque cas de gare de réaliser un diagnostic territorial permettant d'arrêter le périmètre d'investigation.

L'étape de définition du périmètre spatial de l'enquête est une phase importante du dispositif d'enquêtes. Elle porte sur deux objets à choisir consécutivement : la gare d'investigation à partir des enjeux que peut représenter cette gare dans une politique à la fois de développement urbain et de transport, et le périmètre autour de la gare pour cibler les lieux d'habitation de l'échantillon à enquêter.

*Cette étape nécessite de prendre en compte **le rôle des gares dans le fonctionnement du réseau et dans leur interface avec la structuration du territoire**. Un diagnostic territorial aide à faire les choix de périmètres.*

3 - L'échantillon

3.1 - La population cible

La population cible se définit par rapport à la nature des informations que l'on souhaite collecter, en l'occurrence ici la connaissance des stratégies résidentielles d'individus, leur mobilité et la compréhension de leur usage ou non-usage du train.

Aussi, la population cible concerne tout individu majeur, résidant le périmètre, propriétaire ou locataire du logement (sont exclus les enfants majeurs vivant dans le foyer parental en raison qu'ils ne peuvent s'exprimer sur le choix du lieu de résidence).

Même si l'objectif de l'enquête qualitative n'est pas ici de viser la représentation statistique, ni l'exhaustivité, il faut toutefois s'assurer que l'échantillon permettra de garantir une certaine diversité des "comportements". En particulier, il faut s'assurer que le panel intègre à la fois des usagers du train (qu'ils soient réguliers ou occasionnels) et des non usagers puisqu'un des objectifs est de pouvoir comprendre la relation avec l'offre ferroviaire. De plus, comme tout type d'enquête, il faut éviter de réaliser trop d'entretiens avec des personnes à profil identique (par exemple, dans le cas présent, avec des retraités qui sont souvent disponibles pour répondre à des enquêtes mais qui peuvent rencontrer des difficultés à s'exprimer sur leur stratégie résidentielle en raison d'avoir "toujours vécu sur place" et pour lesquels la mobilité semble moins contrainte que les actifs voire plus faible?).

S'agissant d'une enquête qualitative, la question de la taille critique de l'échantillon se pose beaucoup moins que pour une enquête quantitative. Le retour d'expérience d'enquêtes qualitatives invite à dire que le nombre d'une trentaine d'entretiens permet de couvrir un panel de comportements différents. Cet élément a été porté à la connaissance des deux étudiants en charge du travail, sans toutefois qu'ils le considèrent comme une norme.

3.2 - Le recrutement

L'enquête est basée sur du volontariat des personnes à se prêter à une interview.

Aussi, pour constituer l'échantillon, il est indispensable de songer à une pluralité des méthodes de recrutement car il devient de plus en plus difficile à mobiliser des personnes, en particulier pour des entretiens en face à face.

Avant même le lancement d'une campagne de recrutement, il est conseiller de prendre contact avec la mairie afin de lui présenter le travail envisagé sur sa commune. Cette rencontre peut être l'occasion de sollicitation d'aide et d'accompagnement dans la recherche de volontaires (relais d'informations via le site internet, les panneaux d'affichage communaux, le bulletin d'informations municipales). Mais force est de constater que la mobilisation des maires de petites communes sur ce sujet n'est pas simple et peut prendre du temps.

Plusieurs méthodes de recrutement ont ainsi été envisagées et mises en oeuvre en Picardie :

- le démarrage de l'enquête avec des volontaires travaillant au sein de la DREAL Picardie et de la Région permettant ainsi de mettre en place un recrutement par "le bouche à oreille";
- des contacts directs dans le quartier, dans la rue;
- du porte à porte, avec la remise d'un flyer (soit directement à la personne, soit dans la boîte aux lettres);
- des sollicitations sur les quais de la gare, des flyers déposés sur les voitures stationnées sur le parking de la gare;

- des sollicitations aux sorties d'école;
- des annonces chez les commerçants (flyer) ;
- l'utilisation de la base de données de volontaires constituée lors de l'enquête sur les déplacements régionaux en 2013/2014.

	Nombre d'enquêtes gare de Corbie	Nombre d'enquêtes gare d'Ailly-sur-Noye
Volontaires au sein des structures d'accueil	4	1
Bouche à oreille	5	16
Porte à porte	12	3
Flyers distribués dans les boîtes aux lettres	1	0
Contacts directs dans le quartier	3	0
Fichier spécifique constitué lors de l'enquête mobilité régionale	2	3
Annonces (commerçants, mairie,...)	0	0
Sollicitations lors des descentes de trains, aux sorties d'école	0	0
Total enquêtes réalisées	27	23

Illustration 2: Les méthodes de recrutement utilisées et leur facteur de succès

Les techniques du "bouche à oreille" et du "porte à porte" ont permis de procéder au recrutement de près de 70% de l'échantillon. Les autres techniques déployées n'ont pas rencontré un vif succès, pour autant il semble utile de les conserver pour l'instant dans les méthodes de recrutement, en effet elles ont pu permettre de compléter l'échantillon sur d'autres territoires d'investigation (Hors Picardie). Par ailleurs, compte-tenu du calendrier pour la réalisation des enquêtes (3 mois maximum), il faut pouvoir se donner le plus d'opportunité possible pour trouver des volontaires.

A noter que le fichier constitué à l'occasion de l'enquête sur la mobilité régionale a permis de compléter l'échantillon (1/10e de l'échantillon des 2 gares).

*La constitution de l'échantillon est une étape de l'enquête qui **peut prendre beaucoup de temps** en raison de la nécessité de mobiliser des volontaires et de la prise de contacts avec des institutions et organismes divers.*

*La méthode de recrutement ne doit pas être unique. Au contraire, ce sont **plusieurs méthodes** qui sont à envisager dès l'amont de la réflexion et à **déployer tout au long de la phase d'enquêtes**.*

Malgré le faible taux de réussite de certaines méthodes déployées en Picardie, nous pensons qu'il faut pouvoir les garder dans le vivier des méthodes possibles pour se constituer un échantillon.

4 - L'entretien

4.1 - La préparation amont des entretiens

La trame d'entretien

Tout entretien qualitatif nécessite d'être préparé en amont. Il s'agit en particulier d'élaborer un guide d'entretien (autre terme pouvant être utilisé : trame, grille d'entretien) structuré selon les thèmes du sujet posé (l'objet de recherche), en l'occurrence ici : la stratégie résidentielle, les pratiques de déplacements, la représentation du quartier de la gare, l'image de la gare et du train.

La trame d'entretien est bâtie par l'enquêteur, avec ses propres mots sur la base de questions ouvertes, simples et neutres amenant l'interviewé à s'exprimer indirectement sur notre objet d'étude sans que ce sujet ait été abordé directement dans la question (pas d'influence dans les réponses). Le nombre de questions ouvertes doit être restreint. Elle peut également inclure les questions de relance appropriées auxquelles on peut penser d'ores et déjà. En tout état de cause, ces questions de relance doivent permettre de recueillir toutes les informations utiles à l'analyse de chaque thématique.

Il a été également conseillé aux étudiants de préparer un texte introductif à l'enquête leur permettant de se présenter et de dire dans les grandes lignes l'objet de l'enquête (ici une enquête sur la mobilité) sans toutefois en dévoiler les éléments phares nous intéressant (ici la gare et l'usage du train).

Les trames d'entretien sur les deux territoires picards d'investigation ont fait l'objet d'une validation par la maîtrise d'ouvrage et le Cerema.

L'utilisation de la grille doit rester souple et discrète. Aussi, il a été conseillé aux étudiants d'apprendre cette trame d'entretien afin d'éviter de l'utiliser lors de la réalisation de l'enquête car la vue d'un document avec questions risquait de faire évoluer l'entretien libre vers un interrogatoire. Il est nécessaire de rappeler aux enquêteurs que la trame doit être considérée comme un aide mémoire et non un questionnaire. L'esprit même de l'entretien était bien d'instaurer un climat d'échanges avec l'interviewé, en lui laissant le plus possible la libre parole.

La formation préalable

Le choix a été fait de proposer cette enquête à des étudiants en master de géographie pour lesquels il était important de pouvoir les former à la méthode d'enquêtes qualitatives semi-directives à portée sociologique.

Avant le démarrage du premier entretien, une séance de formation d'une journée a été assurée par le Cerema auprès des deux étudiants de l'UPJV avec la présence des maîtrises d'ouvrage.

L'objectif de cette formation est double :

- rappeler les différents aspects pour définir une méthode d'enquête (champ de l'enquête, périmètre, méthode de passation),
- aborder la méthode retenue de l'enquête qualitative avec entretien semi-directif, avec notamment des conseils prodigués pour mener à bien l'entretien (les écueils à éviter, les "bonnes réactions" analysées à partir d'écoutes d'entretiens).

Cette journée de formation est intervenue au démarrage du travail (2e semaine du stage, mars 2014), avant même la conception de la trame d'entretien. Elle s'est suivie par la réalisation d'un entretien blanc (voir partie 4.2).

4.2 - La réalisation de l'entretien

L'enquête est construite sur la base de la réalisation d'entretiens :

- menés en face à face (enquête téléphonique inadaptée pour ce type d'enquête).
- réalisés de manière individuelle (les entretiens de couples tels que mari/femme ne sont pas acceptés ; pas de focus group et ceci afin d'éviter toute influence réciproque dans les propos),
- sur le lieu choisi par l'interviewé (à son domicile, dans un café, sur son lieu de travail, ou sur le lieu d'accueil des étudiants).

L'entretien blanc

Le démarrage de l'enquête commence par la réalisation d'un entretien blanc permettant de tester la trame d'entretien et les questions de relance. Cet entretien est ensuite débriefé afin de faire ressortir les points à améliorer dans la trame d'entretien ou dans le mode de passation de l'enquête. La réalisation des autres entretiens intervient après cette phase indispensable.

L'enregistrement des entretiens

Chaque entretien est enregistré en totalité (anonymat garanti aux interviewés dès le début de l'entretien) et doit faire l'objet d'une retranscription mot à mot. Cette retranscription permet de constituer un document essentiel de travail pour l'analyse à produire en offrant la possibilité d'utiliser certains verbatim ("données brutes de l'enquête"). L'enregistrement permet quant à lui d'analyser les changements de sons de la voix, les hésitations dans le discours de l'individu,... et donc permet de fournir des éléments complémentaires au document écrit.

Ce travail de retranscription permet en outre de faire une première analyse des éléments importants ressortant du discours de l'interviewé.

La réalisation d'une carte mentale

Au cours de l'entretien, il est proposé à l'interviewé de réaliser, sur une feuille blanche, un schéma représentant l'espace du quartier de la gare avec les repères qu'il connaît, qu'il fréquente. Cette technique amène donc spontanément l'interviewé à parler du quartier, à partir de sa connaissance de celui-ci, de ses pratiques, de son vécu et de sa perception ou représentation.

Toute liberté sur la méthode de faire est laissée à l'individu (entre dessin schématique ou détaillé, entre représentation des voies, bâtiment ou croix, et intégration de texte, entre utilisation de la couleur ou non...) car c'est la richesse même de ces cartes mentales qui sera analysée pour appréhender l'image qu'il peut en avoir.

Il est évident que cette étape de l'entretien est réalisée si l'interviewé ne s'y oppose pas. Très souvent, on peut entendre dire que l'interviewé ne sait pas dessiner mais peu importe et c'est le rôle de l'enquêteur que de le rassurer.

Il a été conseillé à l'étudiant de faire parler l'interviewé en même temps qu'il dessine dans un objectif d'expliquer ce qu'il fait. Cette technique amène à délivrer des informations utiles sur le ressenti de cet espace.

La durée d'un entretien

La durée d'un entretien qualitatif peut être très variable d'un individu à l'autre selon qu'il est bavard ou non. Pour notre sujet, 4 temps forts sont abordés au cours de l'entretien, ce qui conduit à dire qu'un entretien de courte durée (moins de 30 à 45 minutes) risque fort de ne pas révéler des informations très détaillées sur le point de vue de l'interviewé.

4.3 - L'exploitation des entretiens

L'exploitation doit commencer dès le premier entretien et se poursuivre au fur et à mesure de la réalisation des entretiens. Elle doit être menée à partir des axes d'analyse qui sont à définir par rapport à la problématique posée.

Au départ, l'exploitation peut prendre la forme de tableaux de synthèse dont les colonnes sont ces axes d'analyse. Ces tableaux sont donc complétés au fur et à mesure. Ils représentent une aide pour faire émerger une typologie de comportements des individus.

***L'entretien est l'étape clé du dispositif** car il va permettre de collecter les données brutes (paroles d'habitants) qui serviront à l'analyse.*

*Le choix s'est porté sur un **entretien individuel en face à face** qui nécessite de mettre en confiance l'enquêté dès le démarrage de l'interview.*

*Il nécessite d'être **préparé avec grand soin** (bâtir une trame d'entretien à partir de l'objet de recherche et de sa déclinaison en thématiques, se l'approprier, se préparer aux entretiens par une formation axée sur les écueils à éviter et les bonnes techniques).*

Il a été vivement conseillé d'enregistrer l'entretien afin de faciliter par la suite son exploitation selon différents angles d'approche possibles (verbatim, et comportement de l'interviewé tel que hésitations, « blancs », agacement...).

*Il n'y a pas de durée optimale pour l'entretien mais **tout entretien court est difficilement exploitable** car il traduit le fait que soit les échanges n'ont pas été approfondis par des questions de relance, soit que l'individu est resté très en retrait par timidité ou intentionnellement.*

5 - Le planning des enquêtes

La réalisation de l'enquête et son analyse se sont inscrits dans la mission confiée aux deux étudiants lors de leur stage d'une durée de 6 mois.

La préparation de l'enquête est une phase essentielle au travail et ne doit pas être sous-estimée. Il s'agit pour les enquêteurs de commencer leur travail de terrain (repérages, photographies,...), de préparer leur trame d'entretien, d'être formés aux enquêtes qualitatives, de réaliser une enquête blanche et de la faire valider. Une durée de 1 mois est indispensable et incompressible.

Les enquêtes (y compris l'enquête "blanche") se sont déroulées de début avril à début juillet 2014 soit sur 3 mois. C'est un délai minimum pour réaliser des enquêtes qualitatives sachant que la période de recrutement est très chronophage.

L'exploitation des enquêtes commence dès la fin du premier entretien réalisé et se poursuit tout au long des entretiens. Elle se finalise une fois l'ensemble du corpus constitué, par l'élaboration d'analyses croisées des entretiens.

A noter que dans la mission confiée aux deux étudiants de l'UPJV, il ne leur a pas été demandé d'exploiter pleinement les cartes mentales réalisées en raison de manque de temps pour le faire.

*La réalisation de ces enquêtes qualitatives auprès de résidents de quartiers de gare s'est faite dans un **calendrier très serré**, d'une durée de 6 mois.*

*Cette durée ne prend cependant pas en compte le **temps nécessaire à la définition de la méthode d'enquête** et du choix des gares d'étude qui ont été fait en amont du travail des étudiants.*

*Dans le calendrier de mise en œuvre opérationnelle d'une telle enquête (c'est-à-dire une fois le choix de la méthode et des gares), **un mois minimum doit être consacré à la préparation de l'enquête** (trame d'entretien, formation, repérage terrain et première prise de contact notamment avec la mairie).*

*Le retour d'expérience de ce type d'enquêtes réalisées à ce jour montre que le **délai de 3 mois pour mener les entretiens en parallèle du recrutement de volontaires est un délai minimum** en dessous duquel il sera très délicat de parvenir à mobiliser un volume d'entretiens suffisant pour analyser la diversité de comportements.*

*L'**analyse des entretiens qualitatifs, qui doit démarrer dès la fin du premier entretien** est chronophage car, contrairement aux enquêtes quantitatives, elle s'appuie sur l'examen des propos recueillis pour faire émerger des points de vue.*

Connaissance et prévention des risques – Développement des infrastructures – Énergie et climat – Gestion du patrimoine d'infrastructures – Impacts sur la santé – Mobilités et transports – Territoires durables et ressources naturelles – Ville et bâtiments durables

Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement

Direction territoriale Nord-Picardie : 2, rue de Bruxelles - CS 20 275 - 59019 Lille Cedex

Tél : +33 (0)3 20 49 60 00 – fax : +33 (0)3 20 53 15 25

Siège social : Cité des mobilités - 25, avenue François Mitterrand - CS 92 803 - F69674 Bron Cedex - Tél : +33 (0)4 72 14 30 30

Établissement public - Siret 130018310 00016 - TVA Intracommunautaire : FR 94 130018310 www.cerema.fr