

# ENQUÊTES AUPRÈS DES CITOYENS

## CONCEPT ET OBJECTIFS

Pour **recueillir des informations** sur un sujet qui touche la population, en l'occurrence ici la question de la **propreté publique**, il peut être intéressant de recourir à différents **outils et démarches** qui **favorisent la concertation et la participation citoyennes**. Les outils présentés ci-après peuvent également être utilisés dans le cadre du **diagnostic préalable** à l'élaboration d'un **Plan Local de Propreté** (voir fiche-action n°6). Ces différents outils sont souvent complémentaires :

- **Les enquêtes qualitatives** permettent de recueillir des impressions, opinions et avis destinés à comprendre un sujet plutôt qu'à le mesurer. Ce sont des méthodes utilisées le plus souvent dans le cadre d'une démarche exploratoire, en vue d'alimenter une réflexion au départ d'idées émergent lors de brainstorming. Ces idées peuvent devenir des hypothèses à valider ensuite à l'aide d'une étude quantitative.
- **Les enquêtes quantitatives** (ou sondages d'opinion) donnent des données chiffrées qui permettent d'extrapoler l'avis de l'échantillon interrogé à l'ensemble de la population, moyennant certaines limites et précautions d'usage. A minima, elles donnent des tendances, au moment de l'enquête, auprès d'une population donnée.



## MODALITÉS PRATIQUES

Pour déterminer quelle technique est la plus adaptée, il est important de clarifier dès le départ les objectifs et les ambitions de l'enquête ou du sondage. **Plusieurs questions clés se posent d'emblée** :

- **Quel est l'objectif recherché ? Autrement dit 'À quoi doivent servir les résultats ?'** S'agit-il de mesurer la satisfaction des habitants à l'égard de la propreté au sein de la commune ou de faire émerger des idées d'actions, de produire des pistes de solutions ?
- **Quels sont les moyens disponibles ? Autrement dit, quelles sont les ressources humaines, techniques et financières pour réaliser l'enquête ?** S'agit-il de faire avec les moyens disponibles en interne ou de confier la réalisation de l'enquête à un organisme spécialisé ?
- **Quels sont les délais dont on dispose pour réaliser l'enquête ?**

### Si vous souhaitez disposer de données quantitatives :

- La méthode d'enquête 'traditionnelle' est celle qui utilise un **questionnaire standardisé administré en face à face** avec l'aide d'un enquêteur. Cette méthode demande du **temps** et des **moyens humains conséquents** non seulement pour trouver les répondants (et constituer un échantillon représentatif de la population) mais aussi pour compléter le questionnaire et saisir les données récoltées.
- Pour pallier aux inconvénients de l'enquête en face à face, la commune peut cependant recourir à un **questionnaire écrit auto-administré**. Dans ce cas, les répondants ne sont pas interrogés par un enquêteur mais complètent un questionnaire qui leur a été adressé (via le bulletin communal ou un toutes-boîtes par exemple) ou disponible à un endroit précis. Cette variante offre l'avantage d'être facilement réalisable. En revanche, le nombre de retours est généralement assez faible.
- Jusqu'il y a peu, le **sondage téléphonique** était largement utilisé pour contacter un très grand nombre de personnes et constituer des échantillonnages représentatifs aléatoires. Depuis la généralisation du téléphone portable et la disparition progressive des bottins (les 'pages blanches'), la démarche est nettement plus difficile à mener et a perdu en efficacité. De plus, elle est également très coûteuse en temps.
- Avec l'essor d'internet, les **sondages en ligne** se sont imposés, à n'importe quelle échelle de territoire (depuis le niveau national/régional au niveau local/communal). Il est devenu très aisé de concevoir un questionnaire en ligne et de le diffuser largement via les réseaux sociaux, notamment. La saisie des données est instantanée et leur traitement s'en trouve aussi largement facilité. Si le recours à internet est un moyen efficace pour interroger un grand nombre d'individus à moindre coût, il comporte également certains biais (accessibilité, fracture numérique, compétences techniques, etc.).

### Si vous souhaitez disposer de données qualitatives :

- Basé sur l'observation de terrain, le **diagnostic en marchant** consiste à arpenter les rues d'un quartier ou d'un périmètre géographique défini avec différents acteurs (habitants, usagers, élus, etc.) pour faire un relevé des points faibles et des points forts et élaborer des propositions d'amélioration. Il permet de recueillir des témoignages d'habitants basés sur leurs ressentis, leurs besoins, leurs envies pour le quartier. Les habitants, parfois un peu intimidés par des réunions publiques, s'y sentent plus à l'aise pour s'exprimer. C'est aussi l'occasion de créer un dialogue convivial entre les services, les auteurs de projets, les élus et la population.
- **L'enquête en face à face et l'enquête téléphonique** gardent tout leur intérêt dès lors qu'il s'agit d'interroger un nombre limité d'acteurs présentant des profils ciblés. On parlera davantage d'**entretien semi-directif** mené au départ d'un canevas de questions ouvertes sur un sujet donné. On pourra par exemple interroger les Ambassadeurs de la Propreté sur leurs attentes à l'égard de l'organisation des actions de ramassage et du soutien escompté de la part de la commune.
- Le **groupe de discussion** (ou panel citoyens) a pour but de collecter des informations sur un nombre limité de questions définies à l'avance. La technique de table ronde repose sur la dynamique de groupe et favorise l'expression de chacun par la discussion. Cette méthode permet de faire émerger, par exemple, les attentes, besoins et solutions adéquates à l'égard des problèmes de propreté. Il appartient à l'animateur (modérateur) de canaliser les échanges afin d'optimiser le recueil des données et la richesse des débats. Si les panels citoyens permettent de tirer parti de l'intelligence collective, ils peuvent être plus difficiles à organiser et à mettre en place que des entretiens individuels.

## ACTEURS ET RESSOURCES IMPLIQUÉS

- Pour réaliser une enquête quantitative, il sera nécessaire de mobiliser le service communication de la commune ainsi que les différents contacts de votre carnet d'adresses afin de diffuser autant que possible le questionnaire d'enquête.
- Si vous souhaitez organiser un groupe de discussion afin d'impliquer des acteurs externes dans l'élaboration du diagnostic communal et de votre Plan Local de Propreté, vous pourriez notamment mobiliser :
  - **des citoyens** : Ambassadeurs de la Propreté, Comités de quartier, Groupes de transition, etc. ;
  - **des jeunes** : Mouvements de jeunesse, Écoles, etc. ;
  - **des associations** : culturelles, sportives, environnementales, de commerçants, etc. ;
  - **des représentants de** : Centres culturels, Contrats de Rivière, Groupes d'Action Locale, Centre Régionaux d'Initiation à l'Environnement, etc. ;

Ainsi que des agents de terrain qui œuvrent au quotidien pour le maintien de la propreté (ex : agents constatateurs, gardiens de la Paix, agents de proximité, ouvriers communaux).

## AVANTAGES

Chaque méthode comporte ses avantages et ses limites. La réalisation d'une enquête quantitative ou qualitative nécessite des ressources qui ne sont pas forcément présentes au sein de l'administration communale. Tout dépendra des objectifs recherchés et du niveau de représentativité souhaité.