

SONECOM

news

SONDAGES, ETUDES ET COMMUNICATION
N° 13 Février 2010

Editorial

Plus que jamais en ces temps de crise et de restriction des ressources, il importe que les décideurs appuient leurs décisions et leurs stratégies sur une connaissance objectivée de la réalité. Plus que jamais, il importe de concevoir des dispositifs pertinents pour répondre aux importants défis du moment. Il convient aussi d'évaluer rigoureusement les politiques mises en œuvre. Depuis plus de vingt années, Sonecom contribue à cette orientation générale de différentes manières.

Tout d'abord, par sa participation à d'innombrables études, notre bureau récolte les données les plus fiables, les traite, les analyse, les interprète. Et ce, dans les différents champs de la vie sociale, qu'il s'agisse de l'environnement, de la formation, de l'insertion professionnelle, des relations de service aux clients et usagers. C'est ce travail permanent, au service des pouvoirs publics, du monde associatif ou pour le compte d'entreprises qui justifie aujourd'hui son ambitieuse appellation " d'analyste du social " ! Dans cette nouvelle édition de notre News, nous présentons quelques illustrations significatives de ce travail de réflexivité que notre équipe réalise année après année, mois après mois, jour après jour, dans une perspective de pluridisciplinarité.

Sonecom contribue aussi à cette orientation par les formations que l'équipe organise. Soit dans le cadre des Séminaires de méthode qui sont régulièrement proposés aux professionnels qui souhaitent se mettre à niveau en termes de récolte et de traitement statistique des données. Soit par un accompagnement spécifique au sein même des organisations, des entreprises ou des administrations qui veulent

entreprendre une étude selon des règles scientifiques et recherchent pour ce faire une base solide.

Nous voudrions également mettre en exergue un aspect moins connu de notre activité mais qui nous semble aussi fondamental. Il s'agit de la communication réalisée à partir des résultats d'études. Dans certains cas, cette phase de diffusion est bien organisée ; nous en présenterons quelques illustrations. Mais ce travail en aval pourrait être développé davantage. Souvent en effet les résultats d'une étude restent dans le cercle un peu trop fermé des décideurs directs alors qu'ils pourraient être diffusés plus largement auprès des citoyens concernés, auprès des usagers, auprès des différents publics touchés par la problématique.

En un mot, il y a assurément moyen d'utiliser, plus que cela n'est fait aujourd'hui, le fruit des études à des fins collaboratives et participatives. Ces résultats pourraient alors davantage servir de support à des débats, des échanges, des projets.

Dans les lignes qui suivent, nous proposons quelques illustrations et suggestions dans cette quadruple perspective : analyser, conseiller, former et participer.

Bonne lecture à tous.



Analyser les données

Durant vingt années, notre équipe pluridisciplinaire (sociologues, économistes, psychologues, philosophes, graphistes, informaticiens) a développé les procédures les plus adéquates et originales afin de récolter les données, les traiter, les analyser et les interpréter. A la grande satisfaction de nos clients, les

procédures qualité ont été mises au point, éprouvées, consolidées. Citons par exemple la formation et la motivation des enquêteurs qui ont permis d'augmenter la fiabilité des récoltes de données ; la gestion informatique via des interfaces spécialisées ; les techniques d'encodage de diverses natures (en temps réel, en ligne) ; le

recours à de nouveaux logiciels de traitement des data base ; des progrès considérables en termes d'outils statistiques et de visualisations graphiques. *Ce know how* permet à Sonecom, aujourd'hui plus que jamais, d'assurer d'importantes opérations de collecte et de production de résultats d'enquêtes.

Evaluation du dispositif IDESS

En 2009, Sonecom a réalisé l'évaluation du dispositif IDESS (Initiatives de développement de l'emploi dans le secteur des services de proximité à finalité sociale). Mise en place en 2006 par la Région wallonne, cette mesure est destinée à répondre à des besoins de proximité actuellement non rencontrés tout en créant des emplois peu qualifiés. L'étude de Sonecom a été menée auprès des opérateurs (CPAS, ASBL et Sociétés à finalité sociale), des travailleurs et des usagers, ainsi qu'auprès des entreprises des secteurs traditionnels connexes. Le rapport s'attache à évaluer l'effectivité et l'efficacité

d'IDESS deux ans après son lancement et s'intéresse à son incidence sur les acteurs tiers. Il énonce 15 pistes concrètes en vue d'améliorer le dispositif. Le CESRW (Conseil économique et social de la Région wallonne) a débattu des propositions de Sonecom et a formulé sur cette base un avis officiel à l'automne dernier.



Enquête de satisfaction via l'intranet de l'entreprise



Sonecom a été mandaté par ING Belgique pour mener son enquête de satisfaction auprès du personnel en ce qui concerne la " surveillance de la santé ". La méthodologie préconisée était l'enquête en ligne sur base d'un mailing à l'ensemble du personnel. Une interface de gestion développée par Sonecom a permis de suivre la récolte des données quotidiennement. Les données sont automatiquement disponibles dans le logiciel de traitement statistique. Dans le cadre des enquêtes de satisfaction qu'il effectue, Sonecom présente les résultats sous forme de matrice " importance-performance " ; cette technique permet de détecter les points forts et les points faibles ainsi que les priorités d'action à mettre en place pour accroître la satisfaction. Dans ce type de matrice, nous utilisons l'importance calculée qui utilise un modèle statistique de régression linéaire (A. Bradley) ; plutôt que de demander l'évaluation de l'importance de chaque attribut, on déduit ce poids grâce à la prise en considération d'une mesure globale de la satisfaction et surtout de la corrélation de chaque attribut avec cette note globale.



Conseiller, accompagner

Il arrive que des organisations, des entreprises, des hautes écoles, des administrations entament une étude en ayant la possibilité de s'appuyer sur diverses ressources internes en termes de récolte de questionnaires, de mise en ligne de formulaires, moyens pour le traitement des données... Ces organisations éprouvent toutefois le besoin d'être confortées, accompagnées, renforcées sur l'un ou l'autre aspect de la procédure, que celle-ci soit de nature quantitative (enquêtes par questionnaires) ou qualitative (observation directe, entretiens). Dans ces cas, les chargés de mission de Sonecom interviennent pour conseiller les responsables : conseils sur le type d'échelles à employer, sur le type de variables à prévoir, sur la manière d'échantillonner la population visée, sur le nombre et le type des sujets à rencontrer, sur les questions à poser. Les organisations, entreprises ou administrations peuvent alors opérer à coût moindre, en recourant en partie à des ressources internes, des études efficaces fondées sur des bases solides.

Qualité de l'enseignement à l'ISEI

La Haute Ecole Léonard de Vinci (ISEI) a sollicité Sonecom pour une consultance dans le cadre de l'enquête menée auprès des anciens étudiants et des enseignants ; elle concernait la qualité perçue de la formation, l'organisation pédagogique et le fonctionnement de l'institut. L'opération a été principalement réalisée en interne, Sonecom apportant un avis professionnel sur la méthode d'échantillonnage, la structure du questionnaire ainsi que les modalités de récolte et d'analyse des données. Dans ce cas, le recueil des questionnaires a été mené de deux manières : par voie postale et via un questionnaire en ligne. Des contacts soutenus entre les responsables et Sonecom ont permis d'accompagner l'ensemble du processus.

Former

Développer des compétences

Différents types de formation sont organisés par Sonecom. Le premier a pour but de développer des compétences techniques chez des personnes et des organisations qui expriment le besoin. Ces savoir-faire concernent différents aspects. La récolte des données : comment mesurer une marge d'erreur, quel échantillon construire, quelles questions poser, etc ? Elles portent aussi sur le traitement informatique des données : comment encoder, quels logiciels utiliser, que faire des questions ouvertes, etc ? Plusieurs modules proposés par Sonecom visent le développement des compétences dans le domaine de l'analyse statistique : comment interpréter tels tests inférentiels, que signifie extrapoler, comment analyser une relation causale, etc ? Nos Séminaires de méthode sont organisés trimestriellement. N'hésitez pas à prendre contact pour davantage d'informations.

Développer une écoute critique et citoyenne

A côté des formations de nature technique, un autre type de formation pourrait être développé par notre équipe : *la formation citoyenne aux enquêtes*. Il est à présent urgent, étant donné la prégnance des résultats de sondages, d'organiser une formation citoyenne à leur lecture. De même que des formations citoyennes sont proposées sur d'innombrables domaines de la vie en société, il est désormais souhaitable que les enseignants, les journalistes, les fonctionnaires, les associations, les citoyens en général, connaissent de manière critique les rudiments techniques des sondages d'opinion et les principes généraux de leur interprétation : que signifie une marge d'erreur, quel regard porter sur tel type de questions, tel échantillon est-il valide, à quelle condition généraliser un résultat ?

Formation à l'intention d'agents d'Idelux et de l'AIVE

Un module de formation à l'élaboration d'une enquête et à la présentation de résultats a été dispensé à l'équipe Communication des intercommunales de la province du Luxembourg AIVE et Idelux. La formation s'est construite avec les participants, se basant sur des exemples concrets issus de leur secteur spécifique. L'objectif était de fournir les éléments permettant d'améliorer les pratiques d'enquêtes, de plus en plus fréquentes, alors que les responsables intéressés ne sont pas spécialisés en cette matière.

Communiquer et participer

Les résultats des études réalisées par Sonecom font bel et bien l'objet d'une communication. Pour s'en assurer, il suffit de consulter un moteur de recherche pour constater le nombre élevé de rapports produits par Sonecom et publiés sur Internet. Il y a généralement de la part des commanditaires, pouvoirs publics et responsables d'organisations, une réelle volonté d'informer et de transmettre les résultats des études. La question est de savoir si cette " mise sur la toile " est suffisante. Notre expérience en la matière nous donne à penser que cela ne suffit pas. Voyons cela d'un peu plus près. Et tout d'abord qui sont les " destinataires " des résultats d'études ?

En premier lieu, bien sûr, il y a les donneurs d'ordre proprement dits. Les membres des comités d'accompagnement, les responsables des administrations, des cabinets ministériels, ainsi que les directions des associations, les directeurs de services, les chefs d'entreprises... qui ont commandité l'étude. Pour ces destinataires de première ligne, les résultats des études sont généralement présentés par les chargés de mission de Sonecom ; ils sont commentés, examinés à la loupe, analysés attentivement.

Un public un peu plus éloigné que l'on pourrait dénommer " les acteurs du champ " ou " les opérateurs " peut aussi être intéressé par les résultats d'une recherche. Il ne s'agit donc plus des commanditaires directs de l'étude mais bien des responsables d'organismes qui sont ou qui pourraient être touchés, interpellés, nourris par les conclusions. Prenons le cas d'une récente mission relative à la formation en alternance (commanditée par le Conseil consultatif Formation Enseignement Emploi en Région bruxelloise) : ses résultats sont rendus publics et font l'objet de diverses rencontres au niveau des commanditaires. Nous sommes en outre convaincus qu'ils pourraient être très utilement mis en débat, en discussion auprès d'acteurs de terrain de l'alternance (au sein de CEFA, de l'EFPME, dans des rencontres entre enseignants, etc.). Ensuite, il y a les usagers, les citoyens,

les consommateurs, les habitants. Pour poursuivre l'illustration précédente relative à la formation en alternance, les conclusions de l'enquête menée auprès des jeunes eux-mêmes pourraient aussi être mis en discussion, sous forme de miroir en quelque sorte, auprès de groupes d'apprenants, auprès de leurs parents, etc. Si l'on pense à quelques autres études réalisées par notre bureau, de nombreux groupes d'usagers auraient pu débattre, par exemple, de la qualité de l'habitat en Région wallonne (comités d'habitants, de locataires...) ; de l'évaluation de services d'économie sociale (les opérateurs, les travailleurs, les utilisateurs...)

); de la participation des jeunes (les mouvements de jeunesse, les responsables éducatifs...). On voit que dans tous ces cas, une mise en débat à partir des résultats a un potentiel bénéfique et utile.

Les citoyens peuvent bien sûr intervenir d'autres manières qu'en répondant à un formulaire d'enquête : notamment dans ce qu'on peut aujourd'hui appeler le sondage délibératif que nous pratiquons sous l'appellation " panel de citoyens " ; ce dispositif articule échantillonnage aléatoire, prise en compte de catégories de citoyens, formation des participants, production d'avis circonstanciés.

Maison médicale Essegheem : connaître et comprendre la patientèle

La maison médicale d'Essegheem (Bruxelles) s'est interrogée sur l'évolution de sa patientèle ; celle-ci en effet se modifie en profondeur depuis quelques années. Dans la perspective de répondre plus adéquatement aux besoins de cette population, Sonecom a réalisé

une enquête de profil, d'attentes et de satisfaction. L'objectif était d'analyser l'évolution du profil des patients et en particulier de mieux connaître les besoins des nouveaux arrivés. Les conclusions ont permis de dégager des axes prioritaires pour les actions futures.



Workshop Défi-énergie

Depuis 2005, Sonecom assure le suivi sociologique du Défi-énergie organisé par Bruxelles Environnement. Cette année, les conclusions ont été discutées avec différents acteurs du secteur lors d'un workshop. Cette rencontre fut l'occasion de partager les résultats de différentes enquêtes et de les confronter aux réalités rencontrées par des acteurs de terrain. L'objectif était surtout de créer un lieu d'échange entre chercheurs, témoins, diffuseurs et décideurs concernant les mécanismes de modification de comportements dans le domaine de l'économie d'énergie. La finalité de cette journée de travail était de tirer les enseignements des expériences menées dans le champ de l'économie d'énergie des ménages, en vue d'orienter les actions futures.



Sonecom - Ligue des familles... Une étude sur l'école.

Une belle illustration des pages qui précèdent est la récente étude menée pour le compte de La Ligue des familles et dont les principaux résultats sont présentés sur le lien <http://www.citoyen-parent.be>. L'étude concerne les attitudes de la population francophone à propos de l'école (le système éducatif). Parcourons quelques unes des étapes qui composent la collaboration entre La ligue des familles et Sonecom. Tout d'abord, l'élaboration des outils de récolte, notamment le questionnaire. L'option prise fut celle de poser les questions que l'on n'ose habituellement pas poser. Par exemple, sur la confiance qu'on accorde à l'école (17,5% ont une confiance élevée), sur la formation de base des enseignants (plutôt bonne pour 59%), sur les relations école-famille (contact difficile pour 30%). La réflexion commune portait aussi sur le plan d'échantillonnage : on le voulait représentatif de l'ensemble de la population en Communauté française mais également représentatif au niveau des sous échantillons par régions (Wallonie et Bruxelles), par provinces et également selon les caractéristiques personnelles des personnes interrogées (formation, âge, sexe). En terme d'échantillonnage, il était aussi important d'obtenir un " regard croisé " entre les avis des parents et ceux des enseignants présents dans l'échantillon. Ce regard croisé apporte d'ailleurs quelques surprises. Ainsi, la confection du questionnaire et du plan d'échantillonnage a impliqué de nombreuses rencontres entre La ligue et les chercheurs de Sonecom qui, dans leur mission de conseil, se sont appuyés sur l'avis de nombreux experts en ces matières. Ensuite, il y eut la récolte proprement dite. C'est là aussi que le professionnalisme de l'équipe de Sonecom porte tous ses fruits : formation des enquêteurs, gestion du réseau, maîtrise

de l'interface, contrôle des questionnaires, saisie des données et, ensuite, leur analyse statistique. Mais l'étude ne se termine pas par le dépôt et l'acceptation d'un beau rapport de recherche. Tout au contraire. L'intervention de La ligue n'a de sens que si les résultats sont mis en débat, le plus largement possible, au sein de la société civile. Publication dans Le

ligueur, échanges sur Internet, animation de débats locaux et conférence auprès d'un très large public au cours de laquelle les principaux résultats sont présentés, confrontés, débattus. Voilà une collaboration qui illustre les différents apports possibles de Sonecom : récolter et analyser, conseiller et accompagner, communiquer et participer.



Séminaires de méthode 2010

Vous êtes chargé de projets, consultant, responsable d'un service d'études, chargé de communication, coordinateur qualité ? Vous désirez développer vos compétences en techniques quantitatives ? Les formations de Sonecom s'adressent à vous. Axées sur l'expérimentation, elles

visent l'acquisition de bonnes pratiques à chaque étape du processus : confection de la base de données, analyses statistiques, interprétation des résultats. Les séminaires se déroulent en groupes d'environ huit participants : tout profit pour de riches interactions !

Pour professionnels souhaitant maîtriser davantage le traitement statistique de données.

« Production et exploitation de données quantitatives » :

Session n°1 : les mardi 16 et mercredi 17 mars 2010

Session n°2 : les mardi 25 et mercredi 26 mai 2010

« Approche pratique de l'analyse multivariée » :

Session n°1 : le jeudi 22 avril 2010

Session n°2 : le jeudi 18 juin 2010

Infos: Muriel Wiliquet : 085/51 48 20 ou 010/41 07 62
muriel.wiliquet@sonecom.be

Que vous soyez intéressé par l'une ou l'autre de nos activités, n'hésitez pas à nous contacter:

Siège social: Avenue Albert 1er, 7 1342 Limelette
Tél: 010 41 07 62 Fax: 010 40 13 66

Place verte, 8 4500 Huy
Tél: 085 51 48 20 Fax: 085 51 48 19

Chaussée de Charleroi, 49 1060 Bruxelles
Tél: 02 539 38 90

sonecom@sonecom.be

www.sonecom.be

