

# Intégration et valorisation des données qualitatives dans la démarche d'évaluation d'impact

Plénière du réseau Social Value France – 9 octobre 2024

Atelier

## CONTEXTE

Dans un contexte où les acteurs de l'ESS et ceux de l'innovation sociale cherchent à démontrer de manière crédible la valeur sociale de leurs actions, il est essentiel de ne pas se limiter aux indicateurs quantitatifs. Certes, les chiffres sont importants pour mesurer la portée et les résultats tangibles des interventions, mais ils ne peuvent à eux seuls rendre compte des réalités complexes et des transformations profondes que ces actions engendrent sur les individus et les communautés.

### Intervenants

**Christelle Van Ham, EEXISTE**  
Co-fondatrice

**Julie de Noray, IMPROVE**  
Directrice de mission

Le **Social Value France** a échangé autour de ces questions-là au cours d'un atelier dans le cadre de la rencontre annuelle des acteurs de l'évaluation d'impact. L'objectif de cet atelier est donc d'explorer **comment** intégrer efficacement ces données qualitatives dans les démarches d'évaluation d'impact et **comment** les valoriser auprès des partenaires et financeurs.

## Définition et décryptage

### Quelles sont les données qualitatives ?

Une donnée qualitative est une donnée qui prend une forme textuelle. Un exemple classique est celui des verbatims recueillis suite à des questions ouvertes : il s'agit donc des données récoltées lors de la réalisation d'entretiens ou de focus group (retranscription, verbatims, enregistrement, ...), d'analyse de littérature (texte scientifique, essai, plaidoyer d'une structure, ...) ou d'observations participantes.

### Pourquoi est-ce important de collecter les données qualitatives dans une démarche d'évaluation ?

Une étude qualitative vise à mieux comprendre les effets d'une action sur ses parties prenantes et à qualifier l'utilité sociale d'une activité et ses caractéristiques, en se basant sur une enquête ouverte afin d'approfondir les questionnements relatifs au parcours des bénéficiaires directs et indirects d'une action. Les données qualitatives apportent donc un éclairage plus ouvert sur les expériences des bénéficiaires pour comprendre les changements observés à travers une action et les facteurs explicatifs potentiels. Les méthodes qualitatives sont perçues comme mieux adaptées à l'analyse complexe des impacts sociaux et aux dimensions humaines de certaines actions (confiance en soi, autonomie, etc.).

### Comment trouver un équilibre entre données qualitatives et quantitatives, et quand est-ce pertinent de ne collecter que du qualitatif ?

Si les méthodes quantitatives cherchent plutôt à vérifier des hypothèses, les méthodes qualitatives permettent de mieux comprendre les changements générés. Ces deux approches peuvent donc se compléter dans une logique de triangulation des résultats (consiste à employer deux ou plusieurs moyens différents pour vérifier un résultat). Par exemple, on peut élaborer des hypothèses à l'aide d'une méthode qualitative et les vérifier grâce à une méthode quantitative, ou l'inverse. Selon les enjeux étudiés, il est souvent pertinent d'associer les deux types de méthode.

## Choix du protocole et des méthodes

Le choix du protocole de recueil des données qualitatives se détermine en fonction du besoin auquel on cherche à répondre à travers l'évaluation d'impact. A partir de la qualification des besoins, il est nécessaire d'identifier les ressources humaines et financières qui seront dédiées à la réalisation de l'évaluation afin d'identifier la méthode la plus adaptée.

Qu'il s'agisse de données qualitatives ou quantitatives, le choix de la méthode suit les mêmes phases principales : on réalise dans un premier temps une phase de cadrage et on clarifie ce que l'on souhaite mesurer. On identifie ensuite les indicateurs et données à collecter et à analyser, en fonction des questions évaluatives.

La collecte des données qualitatives peut se faire par des **entretiens individuels** (en s'appuyant sur un guide d'entretien préalablement construit) ou bien à travers des **focus groupes** – qui consistent à interroger simultanément un groupe (6 à 12 personnes en moyenne). Les focus groupes peuvent permettre de récolter des informations en faisant émerger diverses opinions grâce aux débats et de gagner du temps dans la collecte des données. Une autre méthode employée est celle de l'observation, ou bien l'observation participante auprès de parties prenantes ciblées lors de la phase de cadrage.

Dans l'élaboration du protocole, il est également important de se questionner sur la possibilité d'enregistrer les entretiens et sur les modalités de leur retranscription afin d'identifier en amont les besoins en termes de ressources humaines mobilisés. La multiplicité des personnes mobilisées permet notamment d'éviter des biais d'interprétation dans l'analyse. On peut également adopter un **croisement des regards**, en attribuant à une personne la collecte des données et à une autre la partie d'analyse et d'interprétation.

## Choix et pertinence des outils d'analyse

Il existe quatre approches principales pour l'analyse des données qualitatives :

- L'analyse **thématique** : traiter un ensemble de données selon les thèmes récurrents et centraux identifiés
- L'analyse **lexicale** : identifier la fréquence et le contexte d'utilisation de certains thèmes
- L'analyse **narrative** : observer la combinaison d'éléments évoqués au cours d'un entretien ou focus groupe pour comprendre les expériences vécues des personnes interrogées
- L'analyse **phénoménologique** : étudier comment les personnes interrogées donnent du sens autour d'une situation ou expérience et pourquoi.

Une fois la technique d'analyse sélectionnée, plusieurs outils sont disponibles afin de structurer l'analyse. Ce qui est essentiel, c'est que la grille d'analyse soit distincte du guide d'entretien afin d'éviter de simplement conforter les hypothèses d'impact préalablement définies. L'une des techniques les plus utilisées pour l'analyse thématique des données qualitatives consiste à assembler dans un même document l'ensemble du contenu des entretiens et de surligner dans un même code couleur les données qui se recoupent dans une même thématique.

Il existe aussi des outils pour la modélisation sémantique :

- L'allocation latente de Dirichlet (LDA) qui utilise une approche probabiliste pour déduire les sujets latents dans une collection de documents.
- L'analyse sémantique latente (LSA) qui est une technique informatique et mathématique utilisée dans le traitement du langage naturel et la récupération d'informations pour découvrir les relations et la signification cachées au sein de grandes collections de données textuelles.

L'intelligence artificielle peut être très utile pour faciliter le travail de retranscription textuel et de codage. Les logiciels qui ont été mentionnés sont les suivants (Chat GPT pour sa version payante ([OpenAI](#)) ; [ATLAS.ti](#) ; [MAXQDA](#) ; [Orange Data Mining](#)).

Le fait de commencer le travail d'analyse **au cours de la phase de collecte** de données peut être utile car cela permet de modifier le guide d'entretien en abordant des thématiques qui n'ont pas été évoquées au cours des premiers échanges ou en reformulant des questions.

## Valorisation des résultats qualitatifs

Il est important de restituer le contexte de la réalisation de l'étude en explicitant la finalité de l'évaluation afin de créer un storytelling sur la démarche réalisée pour le grand public. L'articulation entre une restitution fidèle et exhaustive des résultats d'une évaluation d'impact et la volonté de communiquer largement autour de l'étude est essentielle pour valoriser au mieux la démarche. Selon les acteurs auxquels la diffusion des résultats est destinée, la valorisation des résultats pourra mettre en évidence des éléments différents. Par exemple, pour des financeurs, il est souvent essentiel de prouver la scientificité et la robustesse de l'étude : les éléments méthodologiques de définition du cadre de l'étude, les méthodes de collecte et d'analyse des données, les limites de l'étude sont à mettre en avant.

Pour sortir du format classique de restitution des rapports d'évaluation, plusieurs possibilités alternatives ont été évoquées pour rendre dynamique le storytelling autour des résultats :

- La restitution sous format vidéo, en faisant intervenir directement les parties prenantes pour faire entendre des verbatims de façon incarnée.
- La valorisation des résultats par le théâtre : à titre d'exemple, l'association [En Avant Toutes](#), qui lutte contre les violences sexistes et sexuelles à travers des actions de prévention et accompagnons les personnes victimes et témoins sur le premier tchat dédié, a proposé une restitution à travers une lecture incarnée du tchat.

### Pour aller plus loin :

- [Comment évaluer son impact ? Principes méthodologiques](#), AVISE, 2021
- [Méthodes et outils en évaluation d'impact : parlons-en !](#), Improve
- [Évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale](#), Avise, 2016