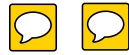


Andréa Tessier




L3MAC

Note de bilan – enquête au TGP:


1) Façon d'administrer

Au cours du semestre, nous nous sommes rendus à trois reprises au Théâtre Gérard Philippe afin d'administrer une enquête auprès des publics qui venaient voir une pièce de théâtre. Nous avons administré l'enquête seul.e, ou parfois en duo, pendant l'heure précédant la représentation.

Dans un premier temps, je souhaite relever le fait que les publics ont pu être méfiants à notre égard, ayant l'allure lambda d'un.e spectateur.ice. Une introduction précisant l'objet de l'enquête était nécessaire afin de gagner leur confiance. Autrement, certain.e.s ont pu montrer une certaine méfiance, ou plutôt un désintérêt.


De plus, je trouve que le questionnaire étant sur le téléphone de l'enquêteur, cela peut accroître la méfiance de la personne en face. En effet, répondre à des questions personnelles afin qu'elles soient enregistrées sur l'appareil personnel de l'enquêteur peut en décourager certain.e.s à répondre. 


Il est aussi intéressant de souligner que du fait de cet usage du téléphone personnel de l'enquêteur pour l'enquête, j'ai pu remarquer que certaines personnes enquêtées se penchaient afin d'apercevoir l'écran, voire de pouvoir lire les questions également. Dans ces cas-là, l'enquête devenait semi-administré, et nous n'étions plus qu'une assistance à la réponse aux questions.

Enfin, lorsque l'administration se faisait seul.e, j'ai trouvé cela compliqué d'approcher un duo ou un groupe de personnes. Plusieurs questions se posent dans ce type de situation: qui va répondre en premier? Si les deux répondent en même temps, comment expliquer à l'un des deux que je ne peux pas enregistrer sa réponse? Une solution était de proposer de commencer par l'un puis d'enchaîner avec l'autre ou les autres mais ce cas de figure rendait la rencontre très longue et pouvait impatienter certain.e.s. 

2) Les questions en elle-même

La plupart des questions me semblait intéressante. En effet, les enquêtés y répondaient sans souci. Il y a deux points que je souhaite relever tout de même:

- certaines questions sur la nationalité sont délicates à poser. D'abord, certains ont pu montrer un air étonné lorsque nous questionnions la nationalité de leurs parents. J'étais moi-même très peu à l'aise en la posant. De plus, il m'est arrivé une situation où les parents de la personne étaient algériens, mais nés lors de la colonisation, donc la personne ne savait pas trop quoi dire a dit "français" pour simplifier. Est-ce réellement important de demander des questions sur les parents? Je pense qu'uniquement demander à l'enquêté me semble déjà assez intime (certains ayant plusieurs nationalités...). 

- dans un second temps, je souhaite évoquer le fait que beaucoup de personnes enquêtées travaillent dans les métiers du spectacle sous le statut d'intermittent du spectacle. La question concernant le métier ne prend cependant pas en compte cette catégorie. Il est dommage que certains aient alors répondu autre chose afin de pouvoir compléter le questionnaire. 

3) Idées d'amélioration

Pour cette dernière partie, je souhaite revenir sur les problèmes évoqués plus haut et apporter des propositions de solution.

Tout d'abord, pour la question de l'identification difficile en tant qu'enquêteur, je pense qu'il serait nécessaire que l'on porte autour du cou des sortes de badges avec le nom du théâtre et le nom de l'enquête que nous menons. Cela permettrait probablement aux gens d'être moins méfiants.

Aussi pour la question de la professionnalisation, il serait intéressant de mener l'enquête sur des tablettes spécifiques appartenant au théâtre et non pas sur notre appareil personnel. De même, cela peut renforcer la confiance instaurée dans le dialogue.

Pour les questions dont j'ai évoqué l'existence, des légères modifications sont à prévoir:


- intégrer "intermittent du spectacle" dans les catégories de métiers
- réfléchir à la nécessité des questions sur les nationalités des parents et potentiellement les supprimer ou les amener différemment.

Enfin, le public est arrivé tardivement à deux des trois représentations. Ainsi, je pense qu'il faudrait instaurer des QR codes afin que les spectateur.ice.s répondent d'eux-mêmes aux questions en entrant dans la salle de spectacle ou après ce dernier. Enfin, cela pourrait éviter des situations où les personnes commencent à être ennuyées de la longueur du questionnaire alors qu'ils souhaitent rentrer s'installer.




Note de bilan – enquête au Sample

1) Façon d'administrer

L'administration de l'enquête du Sample s'est faite à distance. En effet, après avoir réfléchi collectivement aux questions nécessaires pour l'enquête, cette dernière a été diffusée via les réseaux sociaux du Sample. L'enquête pouvait être retrouvée dans la barre d'info du compte Instagram du Sample, et le lien a été mis en avant quelques fois en "story" pour inciter les gens à y répondre. On a ainsi remarqué que les pics de réponses correspondent à ces moments de relance. 

L'enquête se faisait ainsi par un lien, les usager.e.s étaient autonomes dans les réponses à ces dernières. De ce fait, nous avons remarqué un grand nombre d'abandons dès la première page de question. D'être seul.e peut en décourager certain.e.s.

Aussi, il est important de souligner que l'échantillon lié aux réponses ne peut être varié puisqu'il correspond à une population qui utilise les réseaux sociaux, donc a priori plutôt jeune et connectée. 

Comme je l'ai dit, la relance se faisait en story. Or une story n'a une durée d'existence que de 24h. Ainsi, d'une semaine sur l'autre, nous n'avons que très peu de retours supplémentaires, ce qui nous a donné un résultat final du nombre de réponses très faible.

2) Les questions en elle-même

Concernant les questions, elles me paraissent claires. Pour le travail de groupe, j'ai personnellement travaillé sur les questions liées à la fréquentation du lieu. Je n'ai pas trouvé d'anomalies dans les réponses aux questions et nous avons pu aisément traiter les données.

Cependant, sur le reste des questions, je trouve cela dommage que certaines questions soient fermées et d'autres totalement ouvertes. Comment traiter ces données lorsqu'elles se comptent en centaines? De plus, certaines questions devraient être rendues obligatoires tel que les réponses à donner lorsque l'on coche "Autre". En effet, lorsqu'une seule réponse donne une raison à un mécontentement, il nous est difficile d'analyser le mécontentement général et de proposer des pistes d'amélioration.

Enfin, comme je l'ai évoqué plus haut, nous n'avons eu que très peu de réponses. Ainsi, une marge d'erreur est à prendre en compte dans le résultat aux questions. Le nombre de réponses étant 136, les marges d'erreurs sont très élevées et ne permettent pas de garantir des réponses fiables et traitables.



3) Idées d'amélioration

Pour finir, concernant les idées d'amélioration, je pense qu'il serait souhaitable que l'enquête se fasse également partiellement sur place. En effet, en plus de l'enquête en ligne qu'il faudrait restructurer avec uniquement des questions fermées, je pense que des enquêteurs devraient se déplacer, plusieurs fois lors d'événements de typologie variée, afin d'administrer par eux-mêmes ce même questionnaire. Cela permettrait de réduire le nombre d'abandons. Comme pour le TGP, il serait nécessaire que les enquêteurs soient identifiables avec un badge et une tablette.

Je pense qu'il faudrait additionner à ce questionnaire en ligne des entretiens qualitatifs individuels durant lesquels l'enquêteur pourrait approfondir les questions ouvertes actuellement présentes sur le questionnaire en ligne. Le nombre d'entretiens étant réduit, les données pourraient être traitées plus aisément et les réponses seraient aussi plus claires.

Enfin, il serait intéressant de tester le QR code directement installé au Sample. En effet, avec un accès simplifié par un QR code directement sur le lieu pourrait en inciter certains à y répondre lors d'un moment au calme, par exemple avant un concert.

Je voudrais conclure ces deux retours sur les enquêtes menées au TGP et au Sample par proposer l'idée de faire corréler les questions et les réponses des questions fermées pour les deux questionnaires. En effet, l'on pourrait ainsi effectuer des comparaisons et analyser les réponses des publics de deux lieux culturels de typologie différente.