



HAL
open science

Comment évaluer un dispositif de mobilité ?

Gérard Hernja

► **To cite this version:**

Gérard Hernja. Comment évaluer un dispositif de mobilité ?. TEC Mobilité intelligente [Revue TEC : Transport Environnement Circulation], 2018. hal-02950033

HAL Id: hal-02950033

<https://hal.science/hal-02950033>

Submitted on 26 Sep 2020

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Comment évaluer un dispositif de mobilité ?

Hernja Gérard, docteur en Sciences de L'Education, coordinateur de formation et de recherche pédagogique ECF

Evaluer pourquoi ?

Activité de jugement concernant des dispositifs et des personnes, l'évaluation affiche comme garantie l'objectivité et la transparence. Nécessaire à la compréhension du phénomène d'acceptation de nouvelles pratiques, l'évaluation doit reposer sur une double légitimité, méthodologique mais aussi sociale et éthique.

Parce qu'évaluer c'est du temps, de l'argent, des compétences et de l'énergie, parce qu'évaluer c'est répondre à des questions mais ne jamais épuiser toutes les questions qui se posent, il convient en premier lieu de savoir s'il est nécessaire d'évaluer et en quoi l'évaluation formelle est le meilleur moyen d'apporter un jugement pertinent sur un dispositif expérimental.

Si l'évaluation est indispensable pour rendre compte de l'action, si elle est par ailleurs la meilleure solution pour en apprendre sur cette action et de cette action pour la faire évoluer, la reproduire ou parfois même l'arrêter, il faudra encore penser à son calibrage, pour qu'elle ne soit ni trop lourde, au risque de grever les moyens mis à disposition de l'action, ni trop ténue, au risque de n'avoir que peu de sens.

Malgré ces premiers choix, les risques de se tromper d'évaluation resteront encore réels, tant ses modalités de mise en œuvre peuvent être différentes et parfois même reposer sur des concepts d'action opposés.

Dans le cadre de l'expérimentation de dispositifs de mobilité partagée, il faut par ailleurs poser comme préalable que l'émergence de nouvelles offres de mobilités n'induit pas automatiquement le changement de pratique. Entre une offre et le changement de pratique il y a un processus qu'il s'agit de comprendre et de prendre en compte

dans l'évaluation. Ce processus est en relation avec un dispositif d'accompagnement et d'éducation et des usagers censés s'approprier de nouvelles compétences tout en renonçant à un part de leurs habitudes.

L'évaluation de ce type de dispositif prend ainsi une dimension humaine et sociale évidente, avec une investigation nécessaire dans le champ de la construction, chez les bénéficiaires, d'une disposition à agir différemment qui peut se décliner et s'analyser à partir des quatre niveaux hiérarchiques suivants :

1. Le rapport des usagers aux techniques et habiletés nouvelles dans un environnement transformé par les nouvelles pratiques.
2. La mobilisation par les usagers de ressources internes et externes pour s'adapter, à chaque instant, aux contextes dans lesquels va s'inscrire leur mobilité.
3. La capacité des usagers à apprendre sur eux-mêmes et par eux-mêmes pour trouver le désir, l'énergie et la volonté de déconstruire et reconstruire leur rapport à la mobilité.
4. Le projet de vie des usagers, avec leur relation à la société et aux questions environnementales pour conforter leurs choix.

Dans l'évaluation, il sera certes question de vérifier la cohérence d'un système, mais en la reliant de manière essentielle aux territoires d'expérimentation et surtout aux personnes singulières qui en sont les sujets. Il s'agit d'observer si les usages et les usagers changent tout en comprenant et explicitant les mécanismes qui les auront incités à changer ou qui auront freiné les changements.

La construction du dispositif d'évaluation

La construction de l'évaluation gagne à être menée sous la supervision d'un comité de pilotage regroupant les acteurs représentatifs du dispositif expérimental et, le cas échéant, des personnes qualifiées externes au dispositif.

La première étape à ce niveau consiste à clarifier la nature réelle de dispositif qu'il s'agira d'évaluer et à expliciter ses objectifs pour

déterminer les buts et objectifs de l'évaluation elle-même. Tous les objectifs liés à l'expérimentation n'ont pas la nécessité d'être évalués mais tous les objectifs de l'évaluation doivent être en lien étroits avec les objectifs de l'expérimentation.

L'élaboration des questions de l'évaluation est l'étape suivante. Elle découle du travail sur les objectifs. Les questions porteront le plus souvent sur la nature de l'offre, la cohérence du dispositif et sur le parcours du bénéficiaire vers la mobilité partagée, un parcours qui doit être pensé en termes de cheminement plutôt que de trajectoire. Les questions se doivent de balayer les dimensions cognitives pour comprendre, normatives pour contrôler et instrumentales pour mesurer et comparer.

Une évaluation qui revendique une volonté de contrôle privilégiera ensuite les approches quantitatives, avec une volonté de rigueur pour obtenir des résultats bruts et observables mais avec une pertinence limitée pour comprendre la complexité des relations entre un dispositif et l'évolution des comportements induite par celui-ci.

Une évaluation qui vise la compréhension et s'attache à expliciter les effets des actions mises en œuvre sur les personnes privilégiera les approches qualitatives, avec la volonté d'intégrer le point de vue des acteurs, avec un focus sur ce qui, dans l'action et à partir de l'action, fait sens pour ceux qui l'ont mise en œuvre et pour ceux qui la suivent, avec un souci permanent de pertinence.

Il est possible sinon souhaitable, notamment dans le cadre d'objectifs conjoints de contrôle et de compréhension, de combiner ces approches (Crahay M. 2006). Cette combinaison est aussi manière de chercher un équilibre dans le dilemme essentiel entre rigueur et pertinence, de concilier méthode et éthique, d'inscrire l'évaluation dans un contexte social et d'éclairer l'objectivité revendiquée par les méthodes quantitatives à partir de ce que Bardin (1977) appelle la fécondité de la subjectivité.

L'analyse qualitative des données quantitatives est à nos yeux essentielle dans le cadre de l'expérimentation des dispositifs de

mobilité partagée, à condition que la subjectivité revendiquée soit encadrée par des démarches et méthodes reconnues.

Méthodologie de recueil et analyse des données

La construction de la méthodologie de recueil et d'analyse des données découle des choix précédents dans une logique d'action et de décisions.

Le choix des indicateurs est très souvent une difficulté majeure pour les acteurs de l'évaluation, d'autant plus qu'il s'agit de mesurer les effets de l'action sur les personnes, non seulement sur leurs comportements observables immédiats mais aussi sur leurs représentations et leurs attitudes. Ces indicateurs sont cependant essentiels pour stabiliser la nature et la somme des données à recueillir.

Les données peuvent entrer dans la catégorie des matériaux froids, observables directement et objectivement : les objectifs et programmes affichés, les organigrammes, les entrées, les sorties, les abandons, les locations, les acquisitions... Elles peuvent également entrer dans la catégorie des matériaux chauds, recueillis à partir des entretiens, des observations de terrain pour viser la part non-observable des comportements, cette part qui conditionne les changements de pratique sur la durée. Les données doivent à l'évidence permettre de donner les éléments décisifs qui construiront les réponses aux questions de l'évaluation.

Le recueil des données et leur analyse selon des méthodes décrites par la littérature ne sont pas à considérer directement comme des résultats de l'évaluation. Les résultats dépendent ensuite d'une inférence, « opération logique par laquelle on tire d'une ou de plusieurs propositions une ou des conséquences qui en résultent nécessairement. Il s'agit donc de justifier la validité de ce qu'on avance à propos de l'objet étudié en exposant les raisons de la preuve » (Robert & Bouillaguet, 1997).

Les résultats ne peuvent pas non plus être directement considérés comme des conclusions dans la mesure où il importe de les discuter avant de les établir et de les partager, de les mettre en relation avec un contexte et un environnement, au regard de l'ensemble des biais possibles, particulièrement ceux relatifs à la place et à la posture de l'évaluateur.

L'évaluation d'un dispositif expérimental permet donc de porter un jugement et de faire des préconisations raisonnées pour éclairer une situation particulière. Au-delà des résultats concrets face à une offre, sur un territoire et des usagers donnés, la compréhension de l'ensemble des mécanismes d'appropriation de nouveaux usages et de résistance au changement donne, par rapport à une volonté de généralisation, de la fiabilité et de la validité au jugement. Dans cette perspective, il est difficile d'imaginer que l'évaluation d'un dispositif axé sur la mobilité partagé, une mobilité qui n'est pas seulement affaire de moyens mais aussi de représentations et d'attitude pour prédisposer à agir autrement puisse se dispenser d'un volet qualitatif. Cette évaluation qualitative, même couplée à un volet quantitatif, est cependant très exigeante en termes de méthode mais aussi de moyens et de compétences, avec une cohérence interne qui doit être questionnée à chaque étape de sa mise en œuvre pour lui donner une légitimité méthodologique et sociale.

Bardin, L. (1977). *L'analyse de contenu*. France : PUF.

Girin J. (1986), « L'objectivation des données subjectives. Éléments pour une théorie du dispositif dans la recherche interactive », Colloque ISEORFNEGE, « Qualité des informations scientifiques en gestion », p. 170-186.

Crahay, M. (2006). Qualitatif – Quantitatif : Des enjeux méthodologiques convergents ? Dans L. Paquay, M. Crahay, & J.-M. De Ketele. (2006). *L'analyse qualitative en éducation. Des pratiques de recherche aux critères de qualité*. Bruxelles : De Boeck.

Hadji C. (2012), *Faut-il avoir peur de l'évaluation*, De Boeck,

Robert, A.D., & Bouillaguet, A. (1997). L'analyse de contenu. Que sais-je ? France : PUF