

L'alliance du quali et du quanti

« Critique de l'opposition entre quali & quanti et réflexions sur leur articulation »

Par Daniel Bô

La distinction des études entre le « quali » et le « quanti » est communément admise. Socialement acceptée, cette opposition paraît à l'examen largement artificielle.

Sur le plan théorique, elle ne repose sur aucun fondement scientifique précis. Sur le plan pratique, elle bride l'innovation et peut être dommageable dans le quotidien de la profession. En effet cette division des tâches a fini par mettre en place des procédures souvent très complexes, mais parfois pauvres en résultat.

Les logiciels de traitement et l'Internet ont permis de jeter une lumière nouvelle sur cette opposition apparemment intangible née avant l'informatique.

Si l'on veut obtenir des études marketing riches, il ne s'agit plus seulement de « juxtaposer » ou « additionner » les méthodes, mais de tirer toutes les conséquences de leur imbrication réciproque naturelle. Les études modernes ont ainsi pour tâche de révéler les manières de les articuler ensemble, en mettant au point des procédures fiables et opérationnelles.

Remarque : dans les études quantitatives, il est utile de distinguer :

- Les études « discursives » qui passent par l'interrogation des interviewés à travers un questionnaire
- Les études « de mesure des comportements » qui fonctionnent par comptage à l'aide d'un instrument (ex : Médiamat ou relevé des produits achetés)

Le quanti dont il sera question dans cet article concerne uniquement les interrogations discursives, supposant l'expression et le langage.

I – « quali » et « quanti », une distinction qui a la vie dure

a) deux univers que tout sépare en apparence

Le métier des études est structuré par une grande ligne de démarcation entre deux types d'études : les études dites quantitatives, ou « quanti » d'une part, et les études dites qualitatives, ou « quali », d'autre part.

Cette distinction fondamentale s'appuie sur la distinction de deux catégories mises en avant par Aristote, la quantité et la qualité, qui correspondent à deux outils d'analyse originaires et nettement différenciés. On se sert de cette division pour ranger les enquêtes, sondages et autres instruments en deux grandes familles bien étanches, aux caractéristiques très cohérentes, et socialement bien ancrées :

[Tableau 1 : deux grands types d'études]

Les études dites « quanti »	Les études dites « quali »
Menées sur un grand nombre d'enquêtés, avec des questions fermées standards permettant d'obtenir des réponses préétablies, bénéficiant de la fiabilité et de l'objectivité du nombre statistique.	Menées sur un petit nombre de personnes, mettent en évidence les nuances et la diversité, privilégiant le détail.
<i>Démarche en extension</i> , sur le grand nombre, répétition des mêmes données à grande échelle	<i>Démarche en compréhension</i> , sur un petit nombre, étude de cas

Cette opposition est si bien implantée qu'elle se confirme à tous les niveaux : qu'il s'agisse du *champ de l'observation* ou du *mode de traitement*, des disciplines et des *formations attendues* de la part des professionnels, du *contexte culturel* et des *présupposés de leurs démarches*, les études quali et quanti sont instinctivement réparties en deux blocs monolithiques et hétérogènes.

Les deux univers paraissent si cohérents, si solides, qu'il semble que l'on puisse à loisir dresser la longue liste de leurs éléments caractéristiques qui, chaque fois, s'opposent trait pour trait à ceux du voisin.

[Tableau 2 : la polarisation des univers « quanti » et « quali »]

		Les études dites « quanti »	Les études dites « quali »
Pratiques professionnelles supposées		Questionnaires fermés, analyse de données variables numériques, statistiques, analyse empirico formelle	Etudes documentaires, entretiens non directifs, questions ouvertes, sémiologie.
		<i>Très haut de niveau de structuration</i> : données statistiques, réponses à des questions fermées, précises.	<i>Faible niveau de structuration</i> : données lexicales, discours, réponses à des questions ouvertes.
Imaginaire culturel associé		Univers du <i>chiffre</i>	Univers du <i>mot</i> , de la lettre
		Univers de la <i>machine</i> , calculatrice ou ordinateur	Univers de « <i>l'homme seul</i> », de « <i>l'expert</i> », sémiologue, sociologue...

L'opposition classique entre les « chiffres et les lettres », la machine et l'homme, vient relayer l'idée bien ancrée d'une distinction entre « quali » et « quanti », polarisés en deux camps hétérogènes.

Ainsi, l'imaginaire social et les pratiques professionnelles se renforcent l'un l'autre mutuellement, sans que la pertinence scientifique de la distinction ainsi construite soit véritablement interrogée.

b) les premières difficultés

Au fil du temps, les utilisateurs d'études ont exprimé leurs critiques, doutes et inquiétudes sur les études, sans pour autant remettre en cause la pertinence de la distinction initiale, fondatrice entre les méthodes dites « quali » et « quanti ».

[Tableau 3 : des critiques majeurs]

Les critiques vis-à-vis des études dites « quanti »	Les critiques vis-à-vis des études dites « quali »
Des études trop superficielles et manquant de finesse.	Des résultats insuffisamment pondérés et hiérarchisés.
Des résultats chiffrés parfois difficiles à interpréter.	Manque de crédibilité qui tient au faible effectif interrogé.
Des variations statistiques difficilement explicables.	Des résultats d'études contestés pour une dimension subjective.
Des résultats qui ne permettent pas de sentir le vécu et les opinions des consommateurs.	Effets de l'influence entre les participants dans les groupes ou de l'interviewer dans les entretiens.
Une illusion d'objectivité, qui peut se trouver contredite par la réalité et être source de surprises.	Des résultats trop « littéraires » et peu compatibles avec la culture « chiffrée » qui domine dans les entreprises.

Malgré ces critiques, les utilisateurs d'études n'ont eu jusqu'ici d'autre solution que de tenter bon gré mal gré de « faire avec », et de composer avec les défauts et qualités de l'une ou l'autre des méthodes.

Ils cherchent ainsi à « associer » les deux méthodes, à concilier « l'objectivité » du quanti *et* la « finesse » du quali, la compréhension d'une attitude *et* le relevé des grandes tendances quantitatives.

Les deux approches sont bien vécues comme complémentaires, mais leur association se fait toujours sur le mode de l'ajout, de la juxtaposition, non de l'interpénétration ou de l'entrecroisement des méthodes : les phases qualitatives et quantitatives sont réalisées par des personnes souvent distinctes, qui évoluent dans deux sphères séparées.

Cette démarche en deux phases a l'inconvénient d'ajouter deux approches différentes, avec dans un premier temps l'intervention de qualitatifs plutôt littéraires et dans un deuxième temps de quantitatifs plutôt statisticiens, avec des résultats parfois contradictoires, que l'on cherche à concilier autant que possible.

Le monde des études peut donner ainsi l'illusion d'une grande vitalité, en accumulant des procédures complexes et bien rodées que l'on répète instinctivement, mais qui peuvent aboutir à des résultats finalement assez pauvres.

II – Critique de l’opposition du « quali » et du « quanti »

Malgré l’apparente efficacité, et la séduction manifeste qu’exerce sur les esprits cette dichotomie rassurante du « quali » et du « quanti », la polarisation outrancière des méthodes pourrait bien apparaître à l’examen un exemple typique de faux problème.

a) le « quanti » implique toujours le « quali »

D’abord, les techniques dites « quanti » intègrent forcément l’approche dite « quali », et ceci à tous les stades de la collecte des résultats, en amont, et en aval :

1. En amont, c’est-à-dire au niveau de la production des données.

La présentation de résultats « quanti » laisse croire que les réponses seraient des « données » disponibles « dans la nature », et que l’on se serait contenté de recueillir.

Ce vocabulaire de la « donnée » est trompeur. En réalité, ces « données » ne sont jamais données, mais toujours co-produites, construites au cours de procédures plus ou moins complexes, où l’on définit quelle question poser, comment la poser, à qui, pourquoi, quand, etc.

Seul l’oubli de ce contexte peut laisser penser que la réponse n’est qu’une « donnée » déjà-là qu’il suffit de cueillir et de « compter ». En réalité, les réponses ne peuvent pas être dissociées du contexte et des questions qui les ont fait naître. C’est tout le problème des sondages d’opinion, qui par le choix de telle ou telle question, de tel ou tel angle, construisent aussi en partie l’opinion qu’ils sont censés simplement mesurer¹.

Puisque toute recherche en sciences sociales comporte nécessairement une part de « *matériau textuel* » à analyser, la distinction entre quali et quanti ne saurait être, tout au plus, qu’une distinction de phases, de moments dans la recherche.

¹ Voir notamment Loïc Blondiaux, *La Fabrique de l’opinion*, Seuil, 1998, et Pierre Bourdieu, *L’opinion publique n’existe pas*, in *Questions de sociologie*, Editions de Minuit, 1984/2002

2. En aval, au niveau de l'interprétation des données.

Même dans le cas de données quantitatives très structurées, d'apparence tout à fait « objectives », il existe une phase d'interprétation et de lecture des données, qui exige un savoir faire de type proprement « qualitatif ».

Il faut bien définir un ordre de grandeur pour dire par exemple sur la base d'une proportion à 57% « qu'une majorité de clients sont satisfaits » ; ou pour décider qu'à 0,65 un coefficient de corrélation est significatif ; ou bien encore pour sélectionner, dans un ensemble de chiffres, celui qui est le plus pertinent, rapporté à sa population de référence, à son évolution, même s'il n'est pas, d'un point de vue strictement numérique, le plus grand.

Dans toute codification numérique, et dans le cas de questions fermées, les réponses « chiffrées » n'ont aucun sens en dehors des catégories conceptuelles qui sont mesurées, ou en dehors de des connotations idéologiques qui les accompagnent. Ces informations n'ont de « données » que le nom, et ne sont pas séparables des énoncés interrogatifs et du dispositif qui les ont fait naître.

b) Le « quali » implique nécessairement le « quanti »

De façon symétrique, il intervient nécessairement une part de *quantité* et de *codage* dans tout corpus textuel, dans des réponses formulées en langage naturel (c'est-à-dire des résultats qui laisseraient supposer un traitement plus « quali »).

La « quantité » est inhérente au langage, elle y entre forcément, par nécessité grammaticale. Le singulier et le pluriel sont les signes les plus visibles de cette quantification spontanée, qui permettent de distinguer l'un et le plusieurs, de signaler la multiplicité, l'unicité, la proportion, la totalité.

Tous ces termes dont on se sert pour quantifier des rapports sont des opérateurs de *quantification*, comme il existe des opérateurs de *comparaison*, lorsque l'on veut marquer la différence, en plus ou en moins, entre plusieurs termes. La langue recèle ainsi de structures qui jouent le rôle d'une règle graduée.

Enfin, comment penser que l'on puisse formuler un jugement, sans utiliser des termes *d'évaluation* ? Là encore, pour exprimer le « trop », ou le « pas assez », la langue utilise des termes qui peuvent être soumis à un examen d'ordre quantitatif.

Il n'est pas question de revenir dans le cadre de cet article sur toute une tradition philosophique qui met en évidence les similitudes du langage et du comptage, de la pensée et du calcul, de Leibniz à Boole². C'est cette tradition qui a posé les bases des recherches sur ce qu'on appelle l'intelligence artificielle. Il apparaît clairement que le langage, que d'aucun assimilent à une « vitalité naturelle », un « je ne sais quoi » intérieur, repose bel et bien sur une armature quantitative.

Le rapprochement des techniques ne relève donc pas seulement d'une nécessité d'ordre « externe », mais bien une nécessité d'ordre « interne ». Il ne s'agit pas tellement d'associer ou de juxtaposer les techniques (ce qui est une pratique heureusement courante), mais bien de comprendre qu'elles sont « toujours déjà » imbriquées. Et c'est cette approche qui permet de renouveler la réflexion sur la nécessaire articulation des méthodes.

² Pour une introduction sur ce sujet, consulter par exemple Daniel Parrochia, *Qu'est-ce que Penser / Calculer*, 1992, Vrin

Si la quantité et la qualité sont bien deux catégories distinctes, et irréductibles, les techniques qui s'en réclament ne le sont pas totalement. Les techniques « quantitatives » et « qualitatives » ne sont pas pures. Elles obéissent toutes les deux à la fois aux catégories de la quantité et de la qualité.

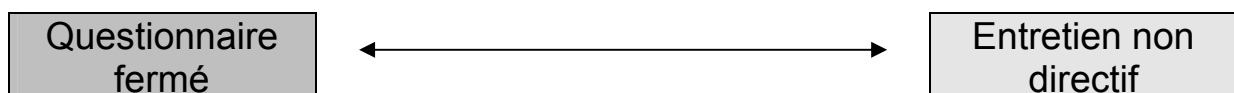
A bien y regarder, l'histoire des études relève de l'injonction paradoxale : on demande aux utilisateurs d'études, aux décideurs, d'arbitrer, ou de choisir entre deux approches déjà intimement entrecroisées.

Il faut le dire avec force : il n'y a pas à choisir entre « quali » et « quanti ». Contre la polarisation abusive et stérile des méthodes, l'enjeu consisterait plutôt à *explorer le continuum* qui les relie l'une à l'autre, et à *baliser les approches transversales* restées largement inexploitées.

III – le continuum entre le « quali » et le « quanti »

Les remarques qui précèdent impliquent un changement radical de point de vue sur les méthodologies du métier des études, sur au moins deux niveaux.

D'une part, elles invitent à se représenter les *divers outils* méthodologies non plus comme répartis dans des pôles autonomes et étanches séparés par un fossé...



...mais plutôt situées le long d'un continuum qui file du « quali » au « quanti ».



Entre le questionnaire fermé et l'entretien non directif, il existe toute une gamme de formules intermédiaires, de techniques hybrides, un continuum où les dimensions « quali » et « quanti » s'entrecroisent intimement.

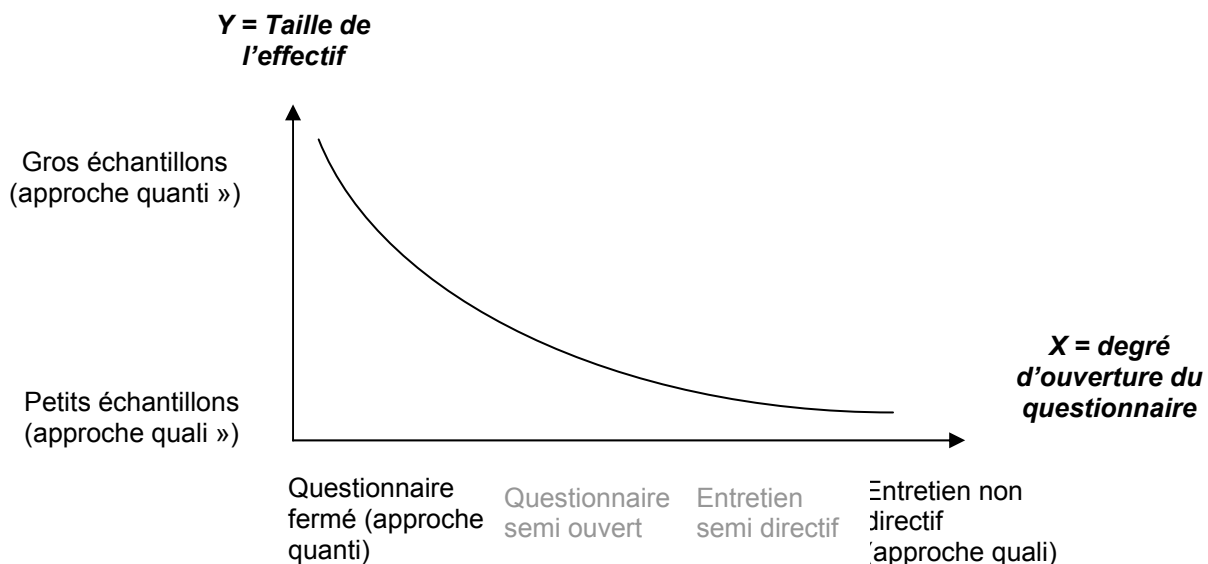
Il est donc possible de « calibrer » le taux de « quanti » et le taux de « quali » voulu. Il est par exemple possible de mener des études

qualitatives, qui intègrent une dimension quantitative plus ou moins forte, et plus ou moins assumée.

D'autre part, au niveau de la *taille des effectifs interrogés*, la remise en cause de l'opposition « quali » et « quanti » invite à combler l'écart entre le « grand » et le « petit » échantillon.

Aujourd'hui, en effet, dès que l'on envisage d'adopter l'approche « quali », la taille de l'échantillon chute brutalement. A l'inverse, face à un corpus important, on rechigne à lui appliquer une analyse qualitative comme si l'échantillon devait être, soit très large, soit très restreint. Ce rapport entre ouverture des questionnaires et taille de l'échantillon est rendu par le schéma ci-dessous (schéma 1).

[Schéma 1 : le continuum du « quanti » et du « quali »]



Cette corrélation entre taille d'échantillon et ouverture du questionnaire s'explique pour des raisons d'abord pratiques :

Dans les études dites « quanti », menées le plus souvent auprès de grands échantillons, on s'interdit souvent de recourir aux questions ouvertes car :

- cela représente un travail lourd de traitement
- ces réponses ouvertes échappent aux grilles d'analyse.

A l'inverse, dans les études dites « quali », les effectifs trop élevés sont évités car le matériel recueilli serait trop important à analyser. La

dispersion des résultats et l'aspect potentiellement « touffu » des entretiens qualitatifs rendraient le traitement trop difficile sur de gros échantillons.

Comme on le voit, ***c'est une logique de traitement, une difficulté à manier les corpus, qui oriente le recueil.*** Pour des contraintes d'ordre pratique, on en est venu à légitimer et à calcifier des usages bientôt considérés comme théoriquement indépassables. Ces habitudes ont été prises à une époque où l'informatique n'existait pas et où les traitements des questions ouvertes étaient nécessairement manuels.

Pourtant, il est devenu tout à fait possible de concilier en pratique ouverture des questions et effectifs importants, en utilisant des formats d'interrogation semi-ouverts appartenant à la fois :

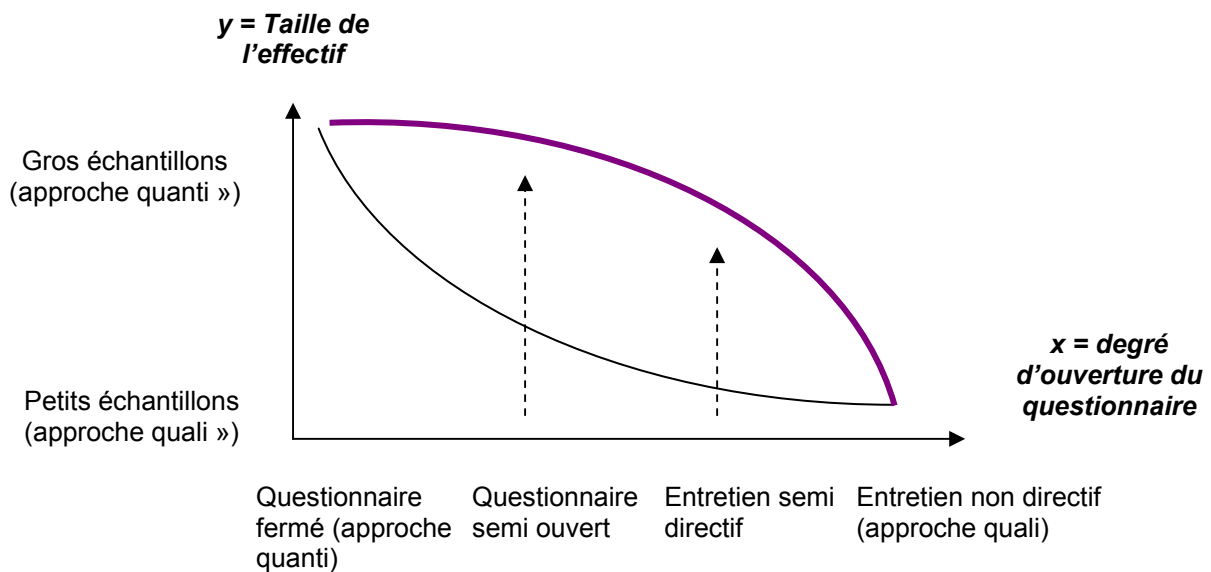
- à la *logique quali* (ce sont des questionnaires qui peuvent comprendre jusqu'à 20 ou 25 questions ouvertes)
- et à la *logique quanti* (ce sont des entretiens structurés portant sur des effectifs de plusieurs dizaines voire centaines de personnes).

Tandis qu'autrefois les verbatims étaient analysés « à la main », aujourd'hui l'informatique facilite largement l'analyse de données textuelles. Les ordinateurs personnels et les logiciels de traitement (lexicographie, logiciels de traitement de texte) ont rendu depuis 20 ans le traitement des données textuelles beaucoup plus aisé.

La diffusion d'Internet auprès du grand public amplifie encore davantage ce phénomène car il devient possible de recueillir en un temps record un très grand nombre de réactions libres et spontanées par des questionnaires en ligne. Se pose aujourd'hui la question de savoir comment tirer profit de centaines de pages de *verbatim*s aussi riches et aussi facilement accessibles.

On envisage ainsi facilement la possibilité d'interroger de gros échantillons de manière très ouverte, et d'adopter une approche qualitative, même sur des échantillons élevés. La diminution brutale de la taille des effectifs lors des études « quali » n'est plus aussi systématique (tracé de la courbe en violet, schéma 2) :

[schéma 2 : maintenir un effectif important même en quali]



On se rapproche ainsi d'un point idéal qui engloberait à la fois la vision quantitative et qualitative de la réalité, jamais atteignable, mais dont on renouvelle ainsi l'approche, en obtenant des verbatims plus riches, et des résultats plus substantiels.

Les modes d'interrogation intermédiaires (questionnaire semi ouvert, entretien semi directif) permettent de tirer la taille des échantillons vers le haut tout en :

- recueillant alternativement des données chiffrées et des réactions ouvertes
- rassemblant facilement toutes les réactions à une même question pour un traitement concentré.

Dans ce contexte où la frontière entre « quali » et « quanti » s'estompe, la question fondamentale n'est plus de savoir ce qui relève de l'une ou de l'autre des méthodes. Il s'agit plutôt de **mieux identifier et de formaliser les techniques qui permettent de croiser les méthodes** et :

- de faire du « quali plus quanti », en élargissant la taille des effectifs des individus interrogés en « quali » (partie IIIa)
- du « quanti plus quali » en proposant des questionnaires plus ouverts, même sur de gros échantillons (partie IIIb)

a) L'intérêt d'études qualitatives sur des effectifs importants

Le fait de pouvoir interroger facilement une grande population avec des questions ouvertes dessine de nouvelles perspectives.

Le premier avantage est de pouvoir **saturer le champ d'expériences**, de couvrir l'ensemble des réactions possibles.

En effet, dans les études qualitatives traditionnelles, les effectifs sont souvent insuffisants pour balayer la diversité des expériences. Sur un plan pratique, on constate que selon les thèmes, 50 à 200 interviews sont nécessaires pour couvrir l'ensemble des réactions possibles. Sur un sujet comme la piraterie et son impact sur la consommation culturelle, il est indispensable de travailler qualitativement sur un grand nombre de cas (cf méthodologie de l'étude réalisée par le CNC³ auprès de 200 pirates).

Il faut aussi noter que les études qui utilisent des dispositifs de plus de 40 entretiens ou de 8 groupes, se heurtent à des difficultés comme la lourdeur du recueil et le traitement de telles données. Ces méthodologies non structurées sont peu adaptées à des agrégations informatiques et doivent se contenter de traitement manuels souvent laborieux.

Le deuxième intérêt à interroger une large population est **d'obtenir des résultats différenciés par cible**. Les traitements différenciés des verbatims, voire les comparaisons selon certains critères sont extrêmement fructueux.

Ensuite, les effectifs importants permettent de tirer profit de ce qu'on pourrait appeler « **la puissance d'acuité du grand nombre** ». Les réactions détaillées de 200 personnes à un nom, un concept, un packaging, une annonce publicitaire apportent une somme de mini expertises, une richesse d'informations incomparable à exploiter.

Enfin, quatrième avantage, les évaluations à partir d'un grand nombre de cas permettent de **fournir des résultats hiérarchisés** de façon beaucoup plus sûre, en dégagant clairement ce qui est majeur et mineur.

³ Etude CNC 2004, réalisée à partir de 2 réunions de groupe et 200 entretiens semi-ouverts via internet. Elle a été complétée par une étude strictement quantitative auprès de 3000 individus.

Il serait donc dommage de se résigner à n'interroger en « quali » que de faibles échantillons, obéissant à un tropisme qui correspond à un stade du développement méthodologique aujourd'hui révolu.

b) L'intérêt d'une approche plus qualitative du quanti

S'il est utile de chercher à couvrir l'éventail des possibles et de viser de grands échantillons en « quali », il est également souvent fécond d'administrer des questionnaires semi-ouverts dans les études quantitatives.

En 1998, un article paru dans la Revue Française du Marketing intitulé « des quanti plus quali » faisait déjà le point sur les intérêts de cette technique.

L'approche semi-ouverte présente en effet de nombreux avantages, qu'il s'agisse du recueil des questionnaires, de l'interprétation ou de la restitution des résultats :

- **Au niveau du recueil**, il est plus impliquant pour un interviewé, de répondre à un questionnaire semi-ouvert, qui a l'avantage d'être plus ergonomique et moins machinal qu'un questionnaire fermé. En alternant questions ouvertes et fermées, l'interviewé peut à la fois exprimer son ressenti et se situer dans un cadre.
- **Au niveau de l'interprétation**, il est souvent plus efficace de faire l'analyse des questions ouvertes d'une étude quantitative avec des outils qualitatifs. La pratique actuelle, qui se limite souvent à la codification, a pour effet de perdre une grande quantité de l'information en cherchant à réduire les réponses aux questions ouvertes à une grille fermée. Par ailleurs, lorsque les enquêtes alternent questions ouvertes et fermées, les réponses recueillies peuvent être interprétées de manière plus fiable.
- **Au niveau de la restitution des résultats**, il est plus pertinent d'articuler, au sein d'un même rapport, des analyses de questions ouvertes et des tableaux chiffrés. Il faut pouvoir mettre en regard des perceptions qualitatives approfondies et des résultats chiffrés.

Conclusion

De quelque côté que l'on regarde, qu'il s'agisse du volet théorique (partie II) ou pratique (partie III), le fossé présenté entre le « quali » et le « quanti » se comble.

Il faut donc cesser de considérer le « quali » et le « quanti » comme deux membres étrangers, deux pièces rapportées qu'on chercherait à concilier tant bien que mal.

L'association des techniques « quanti » et « quali » n'est donc pas simplement « possible », ou « accidentelle », ou « souhaitable », elle est inévitable. Il faut tirer toutes les conséquences de leur imbrication intrinsèque et naturelle.

L'enjeu consiste à assumer cette immixtion nécessaire, à formaliser les voies de cet entrecroisement qui reste encore largement sous entendu, en mettant au point des procédures fiables, éprouvées, et opérationnelles.

Quelques Orientations Bibliographiques

Loïc Blondiaux, *La Fabrique de l'opinion*, Une histoire sociale des sondages, Seuil, 1998

Daniel Bô, *Des Quanti plus Quali*, Revue Française du Marketing, 1998

Pierre Bourdieu, *Questions de sociologie*, Editions de Minuit, 1984 /2002

Jacques Jenny, *Quanti / Quali = distinction artificielle, fallacieuse et stérile !*, communication pour le 1er Congrès de l'AFS, 25 février 2004, disponible sur <http://pageperso.aol.fr/jacquesjenny/QualiQuanti.htm> ; voir également *Quelles logiques de recherche ?*, disponible sur <http://pageperso.aol.fr/jacquesjenny/UTINAM.htm>

Jean Moscarola, *Les actes de langage, Protocoles d'enquêtes et analyse des données textuelles*. 1994 ; *Collecte et traitement de données qualitatives par Internet ; Explication sans a priori ou recherche orientée par un modèle : contributions et limites de l'analyse lexicale pour l'étude de corpus documentaires*, disponibles sur <http://www.sphinxonline.com/Infos/MOSCA/jm.htm>

Daniel Parrochia, *Qu'est-ce que penser / calculer, Hobbes Leibniz et Boole*, Vrin, 1992

John R Searle, *Les Actes de Langage*, Hermann, 1972, 1996