

CAHIER DE ReCHERCHE

AVRIL 93



N° 47

LA QUALITE DES ENQUETES AUPRES DE POPULATIONS EN DIFFICULTE D'INSERTION SOCIALE

Patrick Dubéchet

Michel Legros

Département Evaluation des Politiques Sociales

**Crédoc - Cahier de recherche. N°
47. Avril 1993.**

CREDOC•Bibliothèque



CRÉDOC

X REPRISE DE RECHERCHE

CREDOC

**LA QUALITE DES ENQUETES
AUPRES DE POPULATIONS
EN DIFFICULTE
D'INSERTION SOCIALE**

Patrick DUBECHOT
Chargé de recherche

Département Evaluation des
Politiques Sociales

Responsable Michel LEGROS

Secrétariat : Christiane DUBOIS

AVRIL 1993

142, rue du Chevaleret
7 5 0 1 3 - P A R I S

R7 047

SOMMAIRE

	Page
INTRODUCTION	5
PREMIER CHAPITRE	
L'ACCES AUX PERSONNES ENQUETEES : STRATEGIES, CONTRAINTES DEONTOLOGIQUES ET VALIDITE DES RESULTATS	13
1. LA CONCEPTION DE L'ENQUETE	15
1-1. Méthode d'échantillonnage et localisation des personnes à interroger	17
1-2. Interrogation unique ou Panel ?	22
2. METHODES D'ENQUETE ET QUESTIONS METHO- DOLOGIQUES	24
2-1. Déontologie et modes d'accès aux enquêtés	24
2-1-1. Intervention de la CNIL et création de fichiers	25
2-1-2. Institution-relais et souci déontologique	26
2-2. Le mode postal et ses impacts sur l'échantillon	28
2-2-1. Le refus d'être interviewé	28
2-2-2. Les réponses par courrier	30
2-2-3. Les effets du mode d'accès postal	32
3. CONTRAINTES D'ENQUETE ET VALIDITE DE L'ECHANTILLON	36
3-1. La recherche des individus à enquêter dans l'enquête ASE/PJJ	36
3-1-1. Aspects méthodologiques : un accès complexe aux populations	36
3-1-2. Les difficultés rencontrées	40
3-2. Population initiale et population enquêtée : le risque des écarts	43
DEUXIEME CHAPITRE	
INCIDENCE DES CONDITIONS D'ENTRETIEN SUR SON DEROULEMENT ET SUR LA QUALITE DE L'INFORMATION	53
1. ENTRETIENS ET QUESTIONNAIRES	56
2. LE CHOIX DES ENQUETEURS	61
3. LE DEROULEMENT DE L'ENTRETIEN	65
3-1. La durée de l'entretien	65
3-2. Le climat de l'entretien	69
3-3. L'intérêt de l'enquêté	71
3-4. Le lieu de l'entretien	72
3-5. Le refus d'enregistrer l'entretien	73
3-6. La présence d'un tiers et son intervention	74

4. QUALITE DES REPONSES OBTENUES : COMPRE- HENSION, REFUS, RETICENCE	76
4-1. La compréhension des questions	77
4-2. Difficulté à retrouver l'information	80
4-3. La réticence ou le refus de répondre à une question	83
4-4. Les non-réponses	84
4-4-1. Dans les questions fermées	84
4-4-2. Dans les questions ouvertes	87
4-5. Les thèmes traités de manière transversale et la qualité des réponses	91
CONCLUSION GENERALE	95
BIBLIOGRAPHIE	101
ANNEXES	103

INTRODUCTION

Le recours au concept de qualité déborde de plus en plus largement le seul secteur industriel où son apparition, voici une quinzaine d'années¹ permis, non seulement, de rassembler un ensemble de pratiques et d'usages, mais surtout, constitua un des symptômes de l'émergence d'une forme de management centrée sur le produit et non plus uniquement sur la réalisation de la tâche. Le succès de ce concept tient probablement aussi au fait qu'il rencontre une sensibilité particulière chez le consommateur, plus économe, plus soucieux de durée que d'immédiateté et peut-être lassé d'une production de masse dont les défauts lui apparaissaient alors de plus en plus nettement. Le caractère polysémique du concept est probablement à l'origine d'une large part de son succès. En effet, il semble bien difficile de définir avec précision les attributs du concept qui ne peuvent se résumer à l'absence de défauts et de malfaçons².

Dans le secteur des services, qu'il s'agisse de la santé, de la banque, ou des activités de maintenance, le caractère flou du concept tend à s'accroître bien que cela ne freine guère l'extension de son utilisation. Parce que les études et, dans une moindre mesure, la recherche, surtout lorsqu'elle est finalisée, ne sont finalement que des activités qui appartiennent au champ professionnel des services, elles ne peuvent échapper aux principales évolutions qui régulent ce champ. La question de la qualité constitue, par conséquent, un problème pertinent pour de nombreux organismes d'étude et de recherche³. Dans la majorité des cas, la question de la qualité est abordée dans ce secteur sur un mode semblable à celui qui est adopté pour l'ensemble des prestataires de services, voire pour la totalité du secteur industriel, c'est-à-dire en privilégiant le point de vue des producteurs. La démarche consiste alors à définir un ensemble de critères de qualité et, pour chacun de ces critères, à fixer des niveaux d'acceptabilité. Ce mouvement n'est pas nouveau et les producteurs, en s'appuyant par exemple sur les théories statistiques de l'échantillonnage ont

¹ En 1978, Jean-Marie GOGUE publie "Le défi de la qualité" aux éditions d'Organisation à Paris. Toutefois, le discours sur la qualité a été fortement amplifié à partir de la publication en France des travaux d'ISHIKAWA K. :

Le TQC où la qualité à la japonaise, coll. AFNOR, Gestion, 1981

La gestion de la qualité outils et applications pratiques, Paris, Dunod, 1984.

² Un cahier de recherche du CREDOC, Comprendre et évaluer la qualité, n°39, décembre 1992, montre avec netteté, la pluralité des approches possibles du concept et sa probable inexistence en dehors d'une construction interactive.

³ L'ensemble des communications présentées aux journées d'étude des 13-15 juin 1991 de l'ASU, du CNRS et de l'ENST sous le titre "La qualité de l'information dans les enquêtes" témoigne de ce mouvement.

pu accroître progressivement la fiabilité de leurs résultats. On note que dans les domaines où existe un substrat théorique, ici, par exemple, le calcul des probabilités, l'atteinte du seuil de fiabilité peut être plus facilement envisagée. Cela n'est pas le cas de façon aussi évidente lorsqu'il s'agit, dans une enquête, de trouver les bonnes formulations des questions à poser. Les critères de qualité, toujours analysés du point de vue du producteur, doivent aussi être distingués selon les différentes étapes de l'investigation.

Il n'existe pas, à notre connaissance de travaux portant sur la qualité perçue des enquêtes par les consommateurs d'études ou de recherches. Selon la labellisation, étude ou recherche, il faut noter que les circuits d'appréciation de la qualité peuvent varier assez profondément. Dans le domaine de la recherche, la logique d'appréciation est fondée sur le point de vue des pairs : comités scientifiques, comité de publication, citation des résultats dans les revues du domaine concerné, présentation des travaux dans les congrès, colloques et conférences. L'appréciation de la qualité est donc affaire purement interne au milieu à partir des informations, principalement méthodologiques, communiquées par les réalisateurs de la recherche.

En matière d'étude, l'appréciation de la qualité n'obéit pas aux mêmes mécanismes, l'étude n'étant pas soumise à publicité, elle reste sujette au seul examen conduit par le commanditaire. Fréquemment, ce dernier désigne un ou plusieurs représentants pour suivre le déroulement de l'étude dans le cadre d'un comité de pilotage. Cette forme de travail particulièrement interactive entre l'organisme chargé de l'étude et le commanditaire permet à ce dernier, suivant pas à pas le déroulement de l'étude, de se faire une idée sur la qualité du déroulement des travaux. Au delà de ce suivi, la qualité perçue par le commanditaire semble liée, à la fois, à la possibilité qu'il a d'intégrer l'étude dans ses activités et, d'autre part, au constat qu'il fait du respect, par l'organisme chargé de l'étude, d'un ensemble de critères formels : délais, formalisation des résultats, présentation du document final, disponibilité de l'organisme d'étude, etc...

On peut ainsi définir un ensemble de critères et de domaines d'application de ces critères. L'article de Normand LANJEL et de Pierre LAVALLEE¹ développe, à partir d'un survey de la littérature nord-américaine, les principales composantes de ces critères et de ces domaines, critères et domaines décrits toujours du point de vue du producteur.

¹ LANJEL N., LAVALLEE P., L'assurance de la qualité dans les enquêtes auprès des entreprises. un survol in La qualité de l'information dans les enquêtes, p. 263-287.

Dans la grande majorité des travaux étudiés par ces auteurs, la question de la qualité est abordée dans les enquêtes quantitatives et le contrôle de qualité se limite souvent au contrôle de la qualité statistique aux différentes étapes de l'enquête : constitution et tirage de l'échantillon, examen des biais d'échantillonnage, conformité entre la population enquêtée et l'échantillon pré-déterminé, validité et fiabilité des traitements, conformité des produits aux objectifs de l'enquête. Dès que l'on échappe à ce modèle statistique, la rigueur des critères de qualité tend à s'estomper et les auteurs n'ont pour seules ressources que de présenter de manière la plus exhaustive possible le déroulement de leur démarche, les matériaux bruts rassemblés et les hypothèses qui servent de support à la construction des explications.

Ces questions de qualité se posent quels que soient le champ de l'enquête et la population interrogée. Il est vraisemblable que leur acuité s'accroît lorsque les populations étudiées appartiennent à des ensembles caractérisés par leur éloignement aux normes dominantes¹. Pour des raisons historiques autant que par un souci d'intervention dans le cadre de la mise en œuvre de politiques sociales, les enquêtes portant sur des populations s'éloignant de la norme par défaut ont plus été analysées que celle s'en écartant par excès².

La nature des enquêtes engagées dans le département Evaluation des Politiques Sociales du CREDOC rejoint celle d'un grand nombre de travaux appartenant au champ des politiques sociales et a pour objectif d'évaluer sur des populations marginales les effets des politiques menées par les différentes collectivités publiques ou les organismes sociaux et les associations.

S'agissant de ces populations, à chaque stade de l'étude, des difficultés particulières surgissent qui constituent des contraintes dans la recherche de la qualité. Si les problèmes liés à la construction de l'objet de l'étude, à la définition des hypothèses ne présentent pas de spécificités, en revanche, les investigations auprès des populations se heurtent à de nombreux écueils lorsqu'il s'agit d'abord de définir des populations. Pauvres, illettrés, jeunes en insertion sociale, mal-logés, sans domicile fixe constituent des catégories

¹ A propos de ces populations, les auteurs anglo-américains parlent de "hidden populations" ou de "rare and elusive populations", voir sur ce point l'article de Danielle LABERGE et Shirley ROY, Les enquêtes auprès ou à propos des populations marginales in La qualité de l'information dans les enquêtes cité, p. 333-357.

² Si des bibliothèques entières se consacrent à l'étude des populations pauvres, les populations riches sont loin de faire l'objet d'investigations semblables. Lorsque cela est le cas il apparaît que les difficultés rencontrées ne sont pas moins fortes. Si cette hypothèse était vérifiée on pourrait admettre que nos systèmes d'enquêtes sont d'autant plus performants qu'ils traitent de populations définissables en termes de faibles écarts aux normes en vigueur.

hétérogènes qui mêlent critères objectifs : "l'absence de logement", par exemple, étiquetage administratif et références morales. Lorsque le champ des investigations est cerné, il reste à rencontrer les personnes que l'on souhaite interviewer, puis à pouvoir communiquer avec elles en dépit des écarts normatifs et parfois linguistiques.

Cette complexité d'approche fait parfois que l'étude n'échappe pas à un double travers. Dans le premier cas, le questionnaire se fait interrogatoire pour saisir une information qui sera ensuite traitée en dehors de tout examen de contexte. Dans le second cas, l'étude abandonne toute interprétation pour livrer une parole brute laissant au lecteur le soins d'appréhender le sens des mots dans l'écart à son propre discours¹.

Au delà de la réponse à ces contraintes, la démarche de recherche de qualité, dans ce type d'enquêtes, nous paraît relever aussi d'un processus éthique. Comprendre sans tronquer, analyser sans simplifier, restituer sans masquer constituent, certes, les conditions d'un rendu fiable des résultats au commanditaire de l'étude mais, ce sont là aussi, des conditions à respecter à l'égard des paroles et des informations confiées par les personnes rencontrées lors de l'étude. La recherche de qualité doit s'inscrire dans une démarche éthique de respect de la parole et du sens donné à cette parole par les personnes interrogées. Ethique et rigueur scientifique se rejoignent à ce stade. Cette démarche englobe, bien entendu, les précautions à prendre dans un cadre réglementaire ou déontologique afin de ne pas nuire aux personnes enquêtées².

Si l'ensemble des problèmes liés à la qualité évoquée dans les pages précédentes fait toujours l'objet d'une réflexion dans le cadre de la préparation et du suivi du déroulement des enquêtes, il est rare que les leçons de cette expérience ou les tests réalisés à cette occasion figurent dans les rapports d'études. Nous avons essayé, dans le cadre de ce cahier, transversal à plusieurs enquêtes, de réinterroger divers travaux sur cette thématique de la qualité. Pour cela, nous avons sélectionné diverses études réalisées dans le département Evaluation des Politiques Sociales du CREDOC au cours des trois dernières années :

- la mise en œuvre d'une enquête sur panel auprès d'allocataires du RMI,

¹ Le dernier ouvrage réalisé sous la direction de Pierre BOURDIEU, s'il dénonce très vigoureusement et très justement la première dérive de l'enquête auprès des populations à la marge, constitue un exemple très achevé d'une seconde dérive possible de l'étude. Il est probable que seule l'éthique différencie ces deux approches des études. Sous la direction de Pierre BOURDIEU, La souffrance, Paris, Seuil, 1993.

² Voir sur cet aspect l'article de Jacques ANTOINE, Déontologie et qualité des enquêtes : auto-discipline ou réglementation, op.cit. p.319-332.

- la réalisation d'une enquête auprès de jeunes adultes sortis depuis quatre ou cinq ans des services de l'Aide Sociale à l'Enfance et de la Protection Judiciaire de la Jeunesse,
- une étude auprès d'une population au chômage.

L'ensemble des problèmes de qualité de la chaîne de travail, de la commande à la restitution n'est pas abordé, nous avons en revanche sélectionné les quelques problèmes qui nous paraissent les plus complexes à résoudre lorsque l'on cherche à enquêter auprès de populations en situation sociale difficile sans qu'il s'agisse totalement de populations "cachées".

Dans le premier chapitre sont abordées les questions soulevées par les contraintes méthodologiques liées au souci scientifique, mais aussi imposées par les organismes chargés de garantir les libertés individuelles. Le second chapitre traite des conditions de déroulement de l'enquête. On peut penser, en effet, que la manière dont les personnes ont été sélectionnées influe sur le déroulement de l'entretien. Nous regarderons les effets des caractéristiques socio-démographiques des enquêteurs sur la qualité des réponses ainsi que les effets du niveau d'insertion sociale des personnes interrogées sur le déroulement des entretiens et la qualité des réponses obtenues.

PREMIER CHAPITRE

**L'ACCES AUX PERSONNES ENQUETEES :
STRATEGIES, CONTRAINTES DEONTOLOGIQUES
ET VALIDITE DES RESULTATS**

La recherche de qualité de l'enquête doit s'effectuer dès la phase de conception ; de cette première démarche dépend le déroulement ultérieur de l'étude et, en particulier, les possibilités plus ou moins grandes d'accès aux personnes enquêtées. L'accès à ces personnes s'explique aussi par les contraintes déontologiques visant à protéger celles-ci dans le cadre de la réglementation en vigueur. La combinaison des contraintes internes à l'enquête, liées aux objectifs de l'étude, et des contraintes externes liées au respect de la déontologie explique pour une large part les décalages entre le nombre idéal de personnes à enquêter et le chiffre effectivement réalisé à la fin de la phase de terrain.

1 - LA CONCEPTION DE L'ENQUETE

Les enquêtes peuvent revêtir des formes différentes suivant les objectifs qu'elles se proposent d'atteindre. Ceux-ci déterminent, outre la population à étudier, les moyens de l'enquête. Il est donc essentiel de clarifier à chaque fois, les objectifs de l'étude. Cette question des objectifs se pose avec d'autant plus d'acuité que les populations enquêtées sont méconnues, difficilement accessibles, voire inaccessibles. C'est en effet, au cours de cette première étape que le responsable de l'étude doit apprécier les possibilités de réalisation, déterminer le choix de la méthode de rencontre avec les personnes et le choix de l'instrument de recueil des données en fonction des objectifs. Ces derniers peuvent être regroupés en trois catégories (LEBART, LABERGE, ROY,1992) :

- objectifs de recensement ou épidémiologiques : il s'agit de procéder à une évaluation quantitative de comportements, de caractéristiques ou de situations. Dans ce domaine, la question demeure : "Combien y-a-t-il de personnes démunies dans ce département à tel moment précis ?". Ces travaux dont l'objet est de décrire des groupes particuliers peuvent répondre, à la fois, à des besoins de connaissance, de vérification théorique et de planification de politiques. Dans ces études d'évaluation quantitative, la question du phénomène global devient le thème central, au-delà de la connaissance particulière des individus. Dans la perspective d'atteindre cet objectif, le décalage entre le nombre de personnes espérées théoriquement et le nombre réel de personnes interrogées constitue un inconvénient non négligeable.

- objectifs de type ethnographique : il s'agit, avec cet objectif d'obtenir une meilleure connaissance ou compréhension de l'exclusion ou de la marginalisation : connaître les perceptions des personnes elles-mêmes sur leur vie, leurs besoins, comment elles vivent (ou survivent), leur mode de vie antérieur, etc... . Dans le cadre de telles études, l'individu devient le sujet central.

- objectifs d'intervention : il s'agit alors de procéder à une identification des besoins afin de mettre en place des services ou d'effectuer leur évaluation.

Ces objectifs, distincts, ne sont pas dans la réalité, mutuellement exclusifs. Au contraire, l'absence d'informations au sujet des populations ou du phénomène rend, dans une certaine mesure, ces objectifs dépendant les uns des autres. Il arrive donc que les commanditaires et les chargés de recherche poursuivent plus d'un objectif à l'intérieur d'une même recherche ou encore envisagent une séquence de recherche comportant des objectifs différents.

Les objectifs des études du CREDOC sur l'insertion sociale, que nous utiliserons dans ce document, illustrent tout à fait cette situation :

- Dans l'étude sur l'Aide Sociale à l'Enfance et la Protection Judiciaire de la Jeunesse (ASE/PJJ), réalisée dans le cadre des travaux d'évaluation des politiques publiques d'aide aux adolescents en difficulté, le comité de pilotage souhaitait connaître le degré d'insertion des jeunes issus de ces dispositifs depuis quatre ans, les caractéristiques des situations actuelles des jeunes, leurs modes de vie. Le second objectif de l'étude était d'évaluer l'apport des dispositifs sociaux dans l'histoire des jeunes et leurs conséquences sur les situations actuelles de ces jeunes adultes en matière d'insertion¹.

- Chargée de remettre au Gouvernement, un rapport d'évaluation du R.M.I., la Commission Nationale d'Evaluation avait engagé une série d'investigations. Parmi celles-ci, deux années après le vote de la loi de décembre 1988 le CREDOC s'est vu confié par cette commission le soin d'interroger un panel d'allocataires, représentatif nationalement².

¹ BAUER D., DUBECHOT P., LEGROS M., Le temps de l'établissement : des difficultés de l'adolescence aux insertions du jeune adulte. Rapport CREDOC, novembre 1992.

² CROUTTE P., ILIAKOPOULOS A., LEGROS M., Panel RMI - Point de départ. Collection des rapports du CREDOC n°98, avril 1991.

- La demande d'évaluation du dispositif RMI, formulée par le Conseil Général du Val-de-Marne, portait sur un aspect qui restait mal connu ; le devenir des anciens allocataires¹, la plupart des études étant réalisées sur des allocataires durant leur période de prise en charge.

- Portant sur les attentes des demandeurs d'emploi vis-à-vis de l'ANPE, sur leurs démarches d'inscription ainsi que sur l'usage des différents services qu'ils peuvent trouver dans les agences locales, la question de la nature et de la qualité des relations qui lient demandeurs d'emploi et agence constituait l'interrogation centrale de l'étude commanditée par le Ministère du Travail et de l'Emploi².

Une fois les objectifs clairement définis en termes de population à enquêter, il importe de déterminer quelle doit être la taille de l'échantillon susceptible de répondre aux attentes de représentativité, ainsi que l'outil le plus apte..., quand ceux-ci ne sont pas explicitement demandés par le commanditaire.

1-1. Méthode d'échantillonnage et localisation des personnes à interroger

Selon les méthodes d'échantillonnage utilisées la recherche des personnes à interroger s'effectue avec des niveaux de contraintes plus ou moins forts. Si la contrainte est peu faible dans les enquêtes par quota, la difficulté devient maximum lorsqu'il s'agit de retrouver une part d'une population bien particulière.

Une méthode par quotas

Le département "Conditions de vie et aspirations des Français" du CREDOC charge chaque année un institut de sondage d'effectuer le "terrain" de l'enquête sur "les conditions de vie et les aspirations des Français". Depuis plusieurs années, ces enquêtes en deux vagues annuelles ont été assurées par les enquêteurs du même institut. Le plan de sondage a été

¹ CHARRIER O., CROUTTE P., sous la direction scientifique de M. LEGROS, Les sortis du RMI dans le Val-de-Marne. Collection des rapports du CREDOC n°124, octobre 1992.

² ALDEGHI I., BAUER D., LEGROS M., Le recours à l'ANPE dans les stratégies de recherche d'emploi. Logiques d'usage, opinions et attentes. Décembre 1992.

élaboré afin de disposer d'un échantillon représentatif de la population. Il s'agit d'un échantillonnage à deux degrés :

- répartition des 2000 enquêtés d'au moins 18 ans, entre 8 grandes régions françaises (69 départements),

- à l'intérieur de chacune d'entre elles, la répartition des enquêtés est effectuée selon les tailles de communes et d'agglomérations et différents critères socio-démographiques : sexe, âge, catégories socio-professionnelles.

Les quotas sont calculés d'après les résultats du recensement. Chaque enquêteur reçoit une note d'instructions générales présentant le contenu de l'enquête et ses caractéristiques techniques (quotas), les règles de travail et de recherche à respecter. Une feuille de quotas individuelle précise la répartition du nombre des enquêtes à effectuer, selon les différents critères et les communes dans lesquelles les interviews devaient être réalisés. La qualité réside ici dans le respect des procédures particulièrement dans les phases finales de remplissage des quotas.

la technique aléatoire avec base de sondage large

La technique du sondage aléatoire permet de soustraire l'échantillon à un choix arbitraire ou personnel et de procéder à un véritable tirage au sort. Elle se définit par le fait que l'on accorde à chacune des unités de la population une probabilité équivalente d'appartenir à l'échantillon constitué. Avant de procéder à un échantillonnage, il faut savoir sur quoi portera le prélèvement à opérer. Il est donc nécessaire de posséder une base de sondage, énumérant la totalité des individus qui composent la population. Le département Evaluation des politiques sociales du CREDOC utilise fréquemment cette technique dans ses études. Elle a été adoptée lors des enquêtes auprès des allocataires du Revenu Minimum d'Insertion, lors d'une étude de l'opinion des demandeurs d'emploi sur l'A.N.P.E.

Si la recherche de la représentativité nationale constitue une caractéristique majeure de la méthode suivie par le CREDOC pour évaluer les effets de la mise en place du RMI sur les allocataires, le choix de procéder à des interrogations répétées dans le temps, sur un même échantillon d'allocataires, c'est-à-dire de créer un panel, en constitue la seconde caractéristique déterminante. Les allocations servies aux bénéficiaires du R.M.I. sont versées pour plus de 95% des allocataires par les Caisses d'Allocations Familiales. La

base de l'échantillon a donc été constituée des seuls allocataires des C.A.F. Du fait de l'absence de numéro de matricule dans le fichier national, le CREDOC a été contraint de recourir aux fichiers des différentes Caisses. Un sondage à deux degrés a donc été retenu :

- dans une première phase, sélection de certaines C.A.F.,
- puis, tirage d'allocataires effectué au sein de chaque C.A.F. retenue.

Dans chacune des Caisses retenues (25), les noms de cent cinquante allocataires ont été tirés. Le CREDOC disposait donc de plus de trois mille six cents adresses. L'objectif visé était d'interroger 2000 allocataires à la première vague, avec une prévision d'un taux de perte entre chaque vague de l'ordre de 20%. Si le taux de chute avait été égal dans chacune des C.A.F., le plan de sondage assurait la représentativité de l'échantillon et celui-ci aurait pu être dépouillé comme un recensement. Mais plusieurs éléments sont intervenus qui ont quelque peu modifié, sur le terrain, l'échantillonnage prévu. Le tirage dans les fichiers informatiques des C.A.F.¹ et la création par le CREDOC d'un fichier nominatif ont nécessité la demande d'un avis à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). Cette commission a tenu à ce que les allocataires choisis soient prévenus du principe de l'enquête et qu'ils puissent, s'ils le souhaitent, exprimer leur désir de ne pas participer. Or, le taux de refus exprimé après réception de la lettre de la CNIL a atteint 50% dans certaines Caisses. Il a donc fallu procéder à un tirage complémentaire et plus tard, avant toute exploitation, s'assurer de la validité de l'échantillon interrogé.

Un sous-ensemble d'une population à rechercher sans contrainte de taux

Dans le courant de l'année 1991, le Conseil Général du Val-de-Marne a souhaité étudier le devenir des allocataires du RMI sortis du dispositif. Pour réaliser cette étude, le CREDOC a utilisé une méthode proche de celle employée pour le panel RMI. Le choix a été fait d'une enquête exhaustive auprès de tous les allocataires sortis du dispositif (1656 personnes) et restés dans le département du Val-de-Marne. En raison des difficultés prévisibles à retrouver ces anciens allocataires, le CREDOC a constitué sa propre équipe d'enquêteurs. En fait, une personne sur trois a refusé l'enquête suite à la lettre de la CNIL, une sur trois n'a pu être contactée sur le terrain, difficultés à retrouver les personnes,

¹ Il est raisonnable de penser que les processus de sélection aient été de type séquentiel plutôt qu'aléatoire, comme cela est fréquent dans le cas de ce genre de fichiers.

adresses imprécises, déménagements, refus lors du contact, etc..., et, une sur trois a effectivement répondu à l'interrogation.

Dans cette étude, à la contrainte de la CNIL, s'est ajoutée la difficulté à retrouver des personnes sorties d'un dispositif.

un sous-ensemble d'une population à retrouver avec un taux d'entretiens imposé

L'objectif de l'étude "ASE/PJJ" était d'interroger 80% d'une population de 500 jeunes adultes âgés de 21 à 24 ans révolus, sortis des dispositifs de l'Aide Sociale à l'Enfance et de la Protection Judiciaire de la Jeunesse depuis quatre années. Le pari et la difficulté de l'enquête étaient de retrouver ces "anciens" de l'Aide Sociale à l'Enfance et de la Protection Judiciaire de la Jeunesse. Pari audacieux qui n'était pas sans poser de sérieux problèmes déontologiques et méthodologiques.

La durée écoulée entre le moment de l'élaboration de l'étude et son achèvement peut illustrer un aspect de la difficulté d'une telle enquête. Elaborée dans son principe à partir du mois de décembre 1990, la mise en oeuvre de cette étude a été décidée par l'instance d'évaluation en juillet 1991. Les méthodes de recherche des individus ont été réfléchies avec la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés à plusieurs reprises. La recherche et la passation des questionnaires auprès des jeunes adultes sortis de l'ASE et de la PJJ se sont déroulées à partir du mois de mars 1992. L'exploitation des 367 questionnaires a été présentée à l'instance d'évaluation en septembre et le rapport final a été remis en novembre 1992. Ce délai, plutôt long, entre la conception du projet et la réalisation de l'enquête sur le terrain, témoigne d'une réelle complexité des problèmes à résoudre pour faire coïncider le souci déontologique et la possibilité de produire des résultats pertinents et valides dans une enquête de ce type.

Dans l'enquête ASE/PJJ, aucune centralisation de fichier n'existait au plan national. Dans chacun des cinq départements retenus, les services ont dû construire un fichier des individus sortis de leurs dispositifs respectifs au cours de l'année 1988. Le fichier ainsi constitué à partir des dossiers comprenait le nom et le prénom de la personne, la dernière adresse contenue dans le dossier ou connue du service. Parfois l'âge, la date de sortie, le type de mesure étaient notés, mais l'irrégularité de ces informations ne permit guère une quelconque exploitation. Le fichier le plus important a été de 482 individus dans le

Pas-de-Calais, le fichier le plus petit a été celui de 114 noms en Dordogne. Au total, 1 189 individus ont été répertoriés.

La recherche, puis l'interrogation de ces personnes présentaient un double risque. Il y avait d'abord le risque de ne retrouver que les personnes les mieux insérées et qui accepteraient volontiers de parler de leur itinéraire, le risque symétrique existait aussi de ne retrouver que les usagers des services sociaux ou des services éducatifs. Afin d'éviter de tels biais, les membres de l'instance d'évaluation avaient fixé comme objectif au CREDOC de retrouver 80% des personnes de l'échantillon initial de 500 personnes avec un seuil de validité de 60%.

Une liste de 500 personnes a donc été constituée à partir des différents fichiers de l'ASE et de la PJJ. Dans chacun des départements, il a été nécessaire de réduire la liste initiale pratiquement de moitié par un premier tirage aléatoire. Le plan d'enquête déterminé conjointement par le comité de pilotage et par le CREDOC, prévoyait une répartition des entretiens comme suit :

- Pas-de-Calais :	100,	soit un fichier de :	125 noms
- Val-d'Oise :	100,		125 noms
- Meurthe-et-Moselle :	80,		100 noms
- Indre-et-Loire :	80,		100 noms
- Dordogne	40,		50 noms
TOTAL:	400,		500 noms

Par ailleurs, dans l'échantillon de 500 noms, il fallait envisager que des personnes refusent l'entretien, ou que les enquêtés soient confrontés à des situations impossibles (décès, migration à l'étranger, ...). Afin de compenser ces pertes, une seconde liste a été constituée lors du tirage aléatoire. Ainsi, pour le Pas-de-Calais, nous avons construit, lors d'un premier tirage aléatoire, un échantillon de 250 noms. Celui-ci a été divisé en deux afin d'obtenir le fichier A (125 noms), dit de référence, et pour lequel l'objectif était de retrouver 80% des jeunes (100), et le fichier B, comme fichier de secours. Ainsi, pour chacune des personnes refusant un entretien ou, lorsque celui-ci s'avérait impossible, le CREDOC avait la ressource de prendre une personne, au hasard, dans le fichier B. Evidemment, afin de ne pas biaiser l'échantillon, il était exclu de remplacer une personne par une autre du fichier B, en dehors des cas strictement mentionnés précédemment.

La difficulté principale rencontrée en début d'enquête a été constituée par les délais divers de remise de ces listes par les départements. Cette situation a nécessité une réactualisation de chacun des fichiers par tirage aléatoire en fonction des listes définitives obtenues à la mi-juin. Soit, pour le Pas-de-Calais, un fichier A de 145 noms et pour l'Indre-et-Loire, 111. Ces deux fichiers ont été plus importants que prévus pour compenser d'autres départements comme la Meurthe-et-Moselle (84 noms), le Val-d'Oise (104). Les services de la Dordogne ont fourni une liste qui a permis de constituer un fichier A de 56 noms, conformément au projet.

Un échantillon aléatoire, proche de l'idéal statistique, obtenu par un tirage au sort d'individus appartenant à la population de référence présuppose une condition rarement réalisée dans ces enquêtes auprès de populations en difficulté d'insertion : disposer d'une liste exhaustive de la population de référence qui permettrait la constitution d'échantillons dont on pourrait assurer avec certitude la représentativité. On pourrait penser que le fait de s'adresser à des populations prises en charge par des institutions susceptibles de disposer de fichiers exhaustifs facilite le recueil des informations mais ces données n'existent pas, parce qu'elles n'ont jamais fait l'objet d'un recueil systématique ou bien elles sont en cours de constitution pour les dispositifs les plus récents.

La question de la validité de l'échantillon se pose donc de manière particulièrement aiguë dans ce type d'étude, comme nous le verrons ultérieurement après avoir étudié les difficultés d'accès aux populations ciblées.

1-2. Interrogation unique ou Panel ?

L'exemple du panel RMI peut nous permettre de comprendre à partir de quels arguments, un choix peut s'opérer entre ces diverses possibilités.

La mise en oeuvre du RMI a été l'occasion d'une multiplication des démarches évaluatives. Certains travaux ont développé des perspectives de recherche fondamentale, d'autres, plus appliqués, ont tenté, à l'échelle d'un site, d'apporter les outils d'une aide à la décision ou de comprendre les mécanismes institutionnels. En fait, dans cette pluralité d'études sur site, le panel constituait un volet complémentaire d'un dispositif complet d'évaluation.

La recherche de la représentativité nationale constituait une caractéristique majeure de la méthode suivie par le CREDOC. Le choix de procéder à des interrogations répétées dans le temps, sur un même échantillon d'allocataires, en constituait la seconde caractéristique. Ce choix a été suggéré en fait par quatre raisons.

L'insertion dans le dispositif RMI s'inscrit dans une dynamique. On pouvait imaginer de ne s'intéresser aux allocataires qu'à deux moments de leur trajectoire: à l'entrée dans le dispositif et à la sortie. La différence d'état, entre ces deux moments, aurait constitué la mesure des effets du dispositif. Cette solution gommait totalement les étapes du processus d'insertion. Le second motif prenait en compte la durée de prise en charge. Celle-ci était susceptible de varier selon les allocataires. La bonne appréciation des effets du RMI passait par la nécessité de cerner et de mieux comprendre, presque en temps réel, la gestion par l'allocataire de sa situation. De nombreuses études, portant sur les populations prises en charge dans les dispositifs sociaux, font appel à la mémoire des intéressés pour reconstituer leur histoire et pour comprendre certains comportements et attitudes. L'utilisation du recours à la mémoire est intéressante lorsqu'il s'agit de repérer des événements qui se situent dans la longue durée: trajectoires ou histoires familiales. Dans le cadre du dispositif RMI, le souci du CREDOC a été de repérer des événements, des attitudes, au plus près possible du moment où ils se produisent et non lorsque leur sens ou leur impact est reconstruit et réinterprété par les personnes. Enfin, dernier motif de création d'un panel, le CREDOC a privilégié l'interrogation directe des allocataires, plutôt que le traitement des informations recueillies par les travailleurs sociaux afin que les logiques professionnelles ne biaisent pas les réponses portant sur l'évaluation de la mise en oeuvre du RMI.

2 - METHODES D'ENQUETE ET QUESTIONS DEONTOLOGIQUES

Notre propos n'est pas d'examiner l'ensemble des problèmes déontologiques soulevés par les enquêtes. Nous nous limiterons dans l'immédiat aux aspects déontologiques liés à la méthodologie d'enquête sous deux aspects essentiels, le mode d'accès aux interviewés, et le refus d'être enquêté. Dans toutes nos enquêtes auprès de population en difficulté d'insertion, nous nous sommes heurtés à des questions apparemment simples : Comment rencontrer les personnes, par quels informateurs-clefs, dans quels lieux ? Questions apparemment simples, mais qui se compliquent à partir du moment où l'un des moyens d'accès est constitué par des fichiers. Il est alors nécessaire de demander l'autorisation à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés. Cette première étape franchie, il n'est pas du tout certain que l'enquêté puisse être contacté et, si le contact s'est établi, qu'il accepte d'être interviewé. Ce cheminement laborieux est traversé par des questions déontologiques et des difficultés méthodologiques importantes. Les exemples du panel-RMI et des jeunes adultes de l'ASE-PJJ, fournissent une bonne démonstration de ces difficultés.

2-1. Déontologie et modes d'accès aux enquêtés

Parallèlement à la définition de l'échantillon, il faut prévoir le mode d'accès aux personnes. Cette programmation doit répondre à une double exigence : faisabilité et neutralité. On peut distinguer les modes d'accès directs et les modes d'accès indirects.

Les modes d'accès directs sont les plus neutres dans la mesure où ils ne sont pas médiatisés par un tiers, mais il n'est pas toujours possible de les mettre en oeuvre. On peut utiliser des fichiers existants : listes électorales, abonnés au téléphone..., ou rechercher directement le contact (porte-à-porte). Ce mode d'accès peut être utilisé pour toute enquête à thème large qui n'exige pas une population très ciblée.

Les modes d'accès indirects passent, à l'inverse des précédents, par l'entremise d'un tiers, institution ou personne. Ils ont l'avantage d'être plus contraignants pour

l'interviewé, et l'inconvénient de n'être pas neutres, dans la mesure où la demande de l'enquêteur se double d'une demande tierce (amicale, sociale, institutionnelle) pouvant brouiller le cadre contractuel de communication.

Dans la plupart des études du CREDOC sur les populations en difficulté d'insertion, les modes d'accès aux enquêtés sont de ce dernier type. Les populations sont très spécifiques, définies sur des critères extérieurs, pour lesquels il est nécessaire de faire intervenir des relais institutionnels (C.A.F., A.N.P.E., A.S.E., P.J.J.,etc...), soit des informateurs-relais que l'on sait intégrés au coeur du réseau social dans lequel se situe la population à enquêter. Les méthodes d'accès indirectes, sans doute plus efficaces, du point de vue de la neutralité ne sont pas sans dangers : les répondants peuvent se retrouver pris dans un rapport d'obligation

2-1-1. Intervention de la CNIL et création de fichiers

Les jeunes adultes issus de l'ASE ou de la PJJ. ont tous un passé complexe, difficile, parfois douloureux, fréquemment en marge des histoires familiales habituelles. Cette histoire à l'itinéraire "extra-ordinaire", beaucoup de jeunes gens ne l'évoquent pas sans difficulté et, pour certains, il s'agit d'un passé avec lequel ils ont voulu rompre. Raviver des souvenirs pouvait aussi conduire à réouvrir certaines cicatrices. Tant pour les chercheurs et les enquêteurs du CREDOC, que pour les professionnels de terrain, le souci déontologique a été très présent tout au long de cette étude.

Très sensible à ce problème sur cette population particulière, la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, après de longues hésitations, a malgré tout, autorisé le déroulement de cette étude sous certaines conditions. La première, a été que les listes de personnes à interroger soient constituées par les services des Directions Départementales de l'ASE et de la PJJ, de manière à ce que les enquêteurs du CREDOC n'aient pas accès au dossier de la personne interviewée. La seconde règle imposée était l'envoi d'un courrier de présentation de l'enquête accompagné d'un coupon-réponse permettant à la personne de répondre positivement ou négativement. Toute autre démarche ne devait pas être engagée avant cette réponse et, en cas de non-réponse, une relance ne devait pas avoir lieu avant une période de quinze jours. Par ailleurs, aucune interrogation ne devait être effectuée sans avoir au préalable obtenu l'accord des personnes interrogées. Un numéro de téléphone vert a été mis à la disposition des enquêtés par le CREDOC, pendant toute la durée de l'étude.

Les personnes recherchées pouvaient ainsi, anonymement, obtenir toutes précisions sur l'objet de cette enquête et décider d'en accepter le principe ou le refuser.

Le CREDOC avait déjà eu à négocier avec la CNIL l'autorisation de constituer des fichiers nominatifs, notamment dans le cadre du panel RMI. Le tirage dans les fichiers informatiques des C.A.F. et la création par le CREDOC, d'un tel fichier avaient nécessité la demande d'un avis de la CNIL, qui avait là aussi tenu à ce que les allocataires choisis soient prévenus du principe de l'enquête et qu'ils puissent, s'ils le souhaitaient, exprimer leur désir de ne pas y participer. Cette démarche méthodologique exigée par la CNIL n'est pas sans conséquence sur la constitution des échantillons et le nombre d'entretiens réalisables. Deux problèmes viennent perturber le plan d'enquête : le nombre de refus par les enquêtés et l'utilisation du mode postal pour entrer en contact avec ces personnes.

Avant d'aborder ces questions dans les pages suivantes, il est nécessaire d'évoquer une autre source de difficulté dans les études auprès de populations prises en charge dans le secteur social. Les responsables d'institutions, les travailleurs sociaux sont très soucieux de conserver l'anonymat des personnes dont ils s'occupent.

2-1-2. Institutions-relais et souci déontologique

Dans l'enquête ASE/PJJ, les interlocuteurs se sont situés à plusieurs niveaux et les relais ont été soit des institutions, soit des travailleurs sociaux. Les questions de déontologie ont été un élément important de positionnement par rapport à la démarche de recherche des individus. Chacun des représentants des administrations, chaque travailleur social contacté a exprimé son intérêt pour cette étude dont un des objectifs était de savoir ce qu'étaient devenus les jeunes suivis par leurs services ou par eux-mêmes. Malgré le caractère récurrent de cette question dans le secteur social, ces professionnels ont eu des positions diverses quant à la méthode de recherche des individus, et aux limites de celle-ci. Certains, peu nombreux, ont résolument choisi de ne transmettre aucun fichier, aucun nom. Mais dans la majorité des cas, les personnels ont accepté de collaborer à l'étude sous réserve de la stricte observation des précautions proposées par la CNIL et garantissant la non utilisation des informations nominatives à d'autres fins que celles de l'étude.

Les services de la PJJ travaillent avec une population déjà marquée par des passages en institution, et des interpellations judiciaires, il n'est pas étonnant que ces

services aient eu davantage de réticences à constituer un fichier, et durant l'enquête à fournir des indications aux enquêteurs. Le chargé de recherche du CREDOC, les responsables des sites d'enquête ont parfois dû négocier et démontrer leur bonne connaissance du secteur social, leur compréhension des motifs de réticence, pour obtenir les listes de noms. Seul, un service départemental de la PJJ a refusé de coopérer à cette étude.

Les services de l'ASE ont également participé de façon différenciée à la mise en oeuvre de l'enquête. Un département a sensibilisé et mobilisé son personnel et s'est engagé directement dans sa réalisation en envoyant le courrier initial avec un en-tête Conseil Général. Le taux de réponses positives au courrier initial a été le plus élevé (20% des entretiens réalisés). Or, cette procédure n'est pas sans poser des questions à la fois d'ordre déontologique, mais aussi méthodologique. On peut s'interroger sur la façon dont les personnes ont vécu ce courrier du Conseil Général émanant d'un service social qui les avaient pris en charge ou avec lequel, ils avaient eu encore des liens. Au vu des entretiens réalisés, de leur contenu, et d'après les enquêteurs, il ne semble pas que les personnes aient eu le sentiment d'être "obligées" de répondre positivement. Pour les enquêteurs, c'est plutôt la proximité du demandeur, à opposer au courrier à en-tête CREDOC, organisme parisien, qui a déterminé leur accord.

Sur un autre site, les responsables départementaux ont souhaité que le CREDOC fasse le travail de recherche et ne s'adresse à eux que dans un second temps, uniquement pour les jeunes non repérés et pour lesquels nous étions dans une impasse. Ils ont alors impliqué les assistantes sociales des circonscriptions. Ils ont souhaité rester maîtres de l'information et ont joué un rôle d'intermédiaires entre les travailleurs sociaux et le CREDOC. Dans ce département, les enquêteurs n'ont eu aucun contact avec les professionnels du social.

Les trois autres départements se sont situés dans une position médiane. La réalisation de l'étude a été suivie, une réunion entre le CREDOC et des travailleurs sociaux a été organisée pour présenter l'étude et discuter des questions de méthodes de recherche et des problèmes déontologiques que posait cette enquête.

Dans ce type d'étude, la capacité à entrer en contact avec d'autres, la capacité de négociation des responsables d'enquêtes et des enquêteurs constituent des critères essentiels dans la réussite de l'entreprise. Affaire de confiance, mais aussi de temps, le temps nécessaire aux enquêtés et au personnel de ce secteur social, très soucieux des aspects déontologiques, pour apprécier, évaluer le degré de confiance qu'ils pouvaient leur accorder.

Il faut souligner que les services sociaux ont mieux collaboré lorsque le responsable de site avait une double expérience de chargé d'étude et de travailleur social.

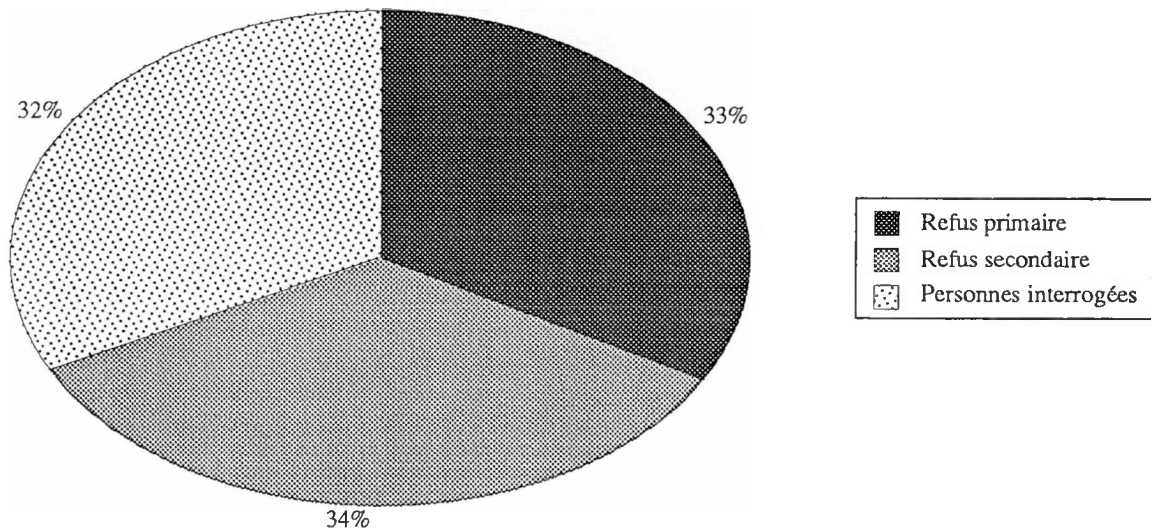
Ainsi, nous avons eu à gérer ces positionnements divers et, pour chacun des départements à adapter la méthode d'enquête, les moyens de recherche et à négocier des modes de collaboration spécifiques.

2-2. Le mode postal et ses impacts sur l'échantillon

2-2-1. Le refus d'être interviewé

Dans le cadre de l'enquête RMI-Val-de-Marne, la CAF de ce département avait recensé dans ses fichiers 1 656 allocataires répondant aux critères de l'étude. La procédure d'information préalable demandée par la CNIL a d'emblée, écarté 546 personnes du champ de l'enquête. Par la suite, les enquêteurs ont été confrontés aux problèmes plus classiques de terrain : difficultés à retrouver les personnes, adresses imprécises, déménagements multiples, sorties du département, refus des personnes contactées... Au final, 538 anciens allocataires ont été rencontrés et interrogés.

Graphique n°1
ENQUETE VAL-DE-MARNE : LES TAUX DE REFUS

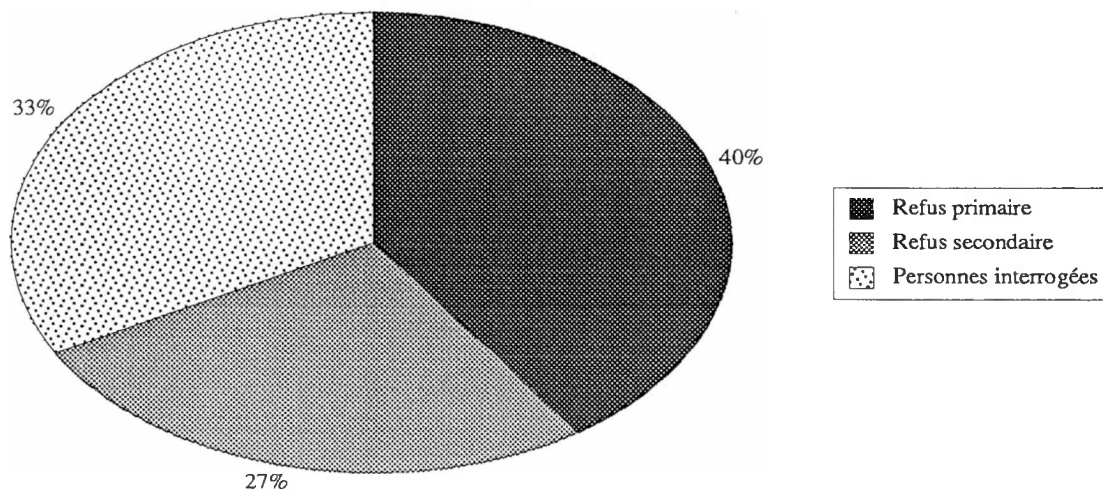


Source : enquête CREDOC - RMI-Val-de-Marne

En fait, une personne sur trois a refusé l'entretien suite à la lettre de la CNIL - refus primaire-, une sur trois n'a pu être contactée sur le terrain -refus secondaire- et une sur trois a effectivement répondu à l'interrogation.

Ce taux de participation (32,5%) peut paraître faible, mais il est tout à fait comparable au taux de participation obtenu lors du panel RMI. Les allocataires avaient également été prévenus par une lettre, selon la procédure CNIL, du principe de l'enquête et y avaient fortement réagi. Les taux de refus et de participation se partageaient alors ainsi :

Graphique n°2
 PANEL RMI-CRÉDOC : LES TAUX DE REFUS



Source : enquête Panel RMI-CREDOC

Le taux de participation est le même dans les deux enquêtes, seule diffère la répartition entre taux de refus primaire (au courrier) et secondaire (les personnes n'ont pas été retrouvées ou ont refusé lors du passage de l'enquêteur). Il faut remarquer que dans l'enquête RMI Val-de-Marne, un tiers des personnes constituant l'échantillon initial a pu être interrogé et seulement un peu plus du quart dans le panel RMI. Ces chiffres indiquent d'eux-mêmes l'enjeu de l'étude ASE/PJJ pour laquelle les contraintes de réalisation avaient été fixées au seuil minima de 60% de personnes interrogées et un taux idéal de 80% demandé.

2-2-2. Les réponses par courrier

Sur les 500 personnes du fichier A de l'enquête ASE/PJJ ayant reçu le courrier préliminaire, moins de 20% ont renvoyé le coupon-réponse. En Indre-et-Loire, elles ont été un peu plus nombreuses à utiliser ce moyen de réponse, mais ce département est le seul à avoir fait parvenir cette lettre sous en-tête du Conseil Général. Dans 42% des cas, nous n'avons pas eu de retour. Cette absence de retour signifiait que la personne concernée avait reçu le courrier, ou bien si ce n'était elle, sa famille, légale ou adoptive, ou même un autre

membre de la famille (frère, sœur, oncle,...). L'absence de réponse était le plus fréquemment la conséquence d'un désintérêt ou d'une négligence. Certaines personnes ont répondu positivement seulement à la troisième ou quatrième relance : *"je ne pensais pas que c'était important"* ou *"je ne croyais pas que c'était urgent"*. D'autre part, 40% des courriers envoyés nous ont été retournés avec la mention *"N'habite pas l'adresse indiquée"*.

Il faut donc noter que 80% des personnes contactées n'ont pas répondu ou n'ont pas pu répondre. Ce constat confirme qu'une enquête de ce type ne peut être envisagée sérieusement qu'avec une solide phase de recherche des individus. Penser construire une étude de ce type uniquement à partir des réponses manifestes, écrites, modifie totalement les objectifs. Dans le cadre de cette étude, la recherche des individus, le contact avec ceux-ci pour obtenir leur accord ou leur refus se sont avérés absolument indispensables à la réussite de l'enquête.

Tableau n°1
ENTRETIENS OBTENUS APRES LE COURRIER INITIAL

Département	Total Fichier	Retour courrier initial			
		Accord	Refus	N'habite pas à l'adresse indiquée	Pas de retour
Dordogne	56	6 11%	3	23 41%	24 42%
Indre-et-Loire	111	23 21%	2	31 28%	55 50%
Meurthe-et-Moselle	84	10 12%	4	49 58%	21 25%
Pas-de-Calais	145	21 14%	6	43 30%	75 52%
Val-d'Oise	104	12 12%	3	53 51%	36 35%
TOTAL	500	72 14%	18 (4%)	199 40%	211 42%

Source : Enquête CREDOC- ASE/PJJ, 1992

2-2-3. Les effets du mode d'accès postal

Nous avons déjà évoqué la procédure d'enquête pour l'étude ASE/PJJ. En fait, la seule utilisation du courrier n'aurait pas permis de réaliser cette étude. Les contacts par courrier introduisent un biais important car les individus n'ont pas tous le même rapport à cette forme de média, et ne l'utilisent pas tous de la même manière¹. Cette remarque est valable pour n'importe quel individu, elle est d'autant plus évidente lorsqu'on réalise des études auprès de populations en difficulté d'insertion sociale.

Pour cette raison, nous avons souhaité observer les réactions des individus au cours de la procédure d'enquête, et plus précisément repérer quelles catégories d'individus ont pu être contactées selon les différents moyens utilisés. Pour cela, nous avons créé trois catégories de situations qui s'inscrivaient dans la démarche d'enquête. La première situation correspond à la personne idéale, qui répond au courrier envoyé et qui accepte ou qui refuse l'entretien en utilisant le coupon-réponse et le renvoie. Cette catégorie de personnes représente 20% des enquêtés. Le deuxième groupe est composé des personnes qui n'ont pas répondu et pour lesquelles nous n'avions pas de retour de courrier, mais qui, au premier contact téléphonique ou à la première rencontre avec l'enquêteur, ont accepté ou refusé l'entretien. Ces personnes représentent 22% de notre échantillon d'enquêtés. Enfin, un troisième groupe est constitué de l'ensemble des personnes pour lesquelles des méthodes de recherches multiples ont été utilisées avant de les atteindre et qu'ils acceptent ou refusent l'entretien. Ce groupe est évidemment le plus nombreux (58% des situations).

Les hommes ont peu utilisé le courrier ainsi que les plus jeunes des enquêtés et surtout lorsque leur itinéraire dans les dispositifs passait par la PJJ. Parmi les types de prise en charge, nous constatons que les jeunes ayant été pris en charge par le milieu ouvert, n'ont guère répondu au courrier mais, en revanche, ont plutôt réagi au premier contact, comme si leur fréquentation des travailleurs sociaux avait développé une capacité à entrer en relation avec autrui. En revanche, les jeunes aux trajectoires complexes -ayant connu différents types de mesures- sont très peu présents dans ce deuxième groupe. La qualité des souvenirs du passage dans les dispositifs ne semble guère influencer sur le comportement vis-à-vis de l'enquête.

¹ LEJEUNE M., BIED-CHARRETON D., Comparaison des modes postal et en face-à-face dans une enquête lourde, 1992, op. cit. p.67-84.

Les jeunes femmes ont répondu un peu plus fréquemment que les hommes aux premières sollicitations. Les jeunes de l'ASE sont peut-être dans de meilleures dispositions pour répondre au courrier, il y a sans doute là un effet de la procédure adoptée dans l'Indre-et-Loire : en-tête du Conseil Général. Mais, le fait d'être ou d'avoir été en famille d'accueil favorise l'utilisation de ce moyen de communication qu'est le courrier, comme le fait d'être toujours en contact, aujourd'hui, avec des travailleurs sociaux.

Tableau n°2
MODALITES DE REPONSE ET CARACTERISTIQUES INDIVIDUELLES

- En % -

CARACTERISTIQUES		Réponse par courrier	Réponse au premier contact	Réponse après démarches	Ensemble
Genre	Masculin	47	49	56	52
	Féminin	53	51	44	48
Age	20-22 ans	47	56	65	59
	23 ans et plus	53	44	35	41
Service dominant	ASE	79	66	61	66
	PJJ	9	25	24	22
	ASE + PJJ	12	9	15	12
Dominante de prise en charge	Trav. sociaux	14	30	25	25
	Famille d'acc.	44	27	19	26
	Etabl. foyer	20	28	30	27
	Traj. complex.	22	15	26	22
Un bon souvenir	Oui	80	76	76	76
	Aucun	20	24	24	24
Un mauvais souvenir	Oui	69	55	61	61
	Aucun	31	45	39	39
Contact actuel avec des travailleurs sociaux	Oui	46	29	34	34
	Non	54	71	66	66
TOTAL		100	100	100	100

Source : Enquête CREDOC - ASE/PJJ, 1992

Tableau n°3
 MODALITES DE REPONSE ET CARACTERISTIQUES INDIVIDUELLES

- En % -

CARACTERISTIQUES		Réponse par courrier	Réponse au premier contact	Réponse après démarches	Ensemble
Niveau de sortie scolaire	Niveau VI-Vbis	32	52	46	44
	Niveau V	51	32	39	40
	Niveau IV	17	16	15	16
Illettrisme	Lecture, papiers	24	23	35	30
	Calcul	36	28	24	27
	Ecrit	30	26	17	22
	Autre	10	23	24	21
Statut du logement	Stable	62	55	53	55
	Transitoire	34	45	47	45
Mode d'habitat	Seul	22	24	18	20
	Avec parents	27	41	34	34
	Avec conjoint	51	35	48	46
Situation d'activité	Actif occupé	54	40	41	43
	Actif au chômage	32	50	38	40
	Inactif	14	10	21	17
TOTAL		100	100	100	100

Source : enquête CREDOC - ASE/PJJ, 1992

Par ailleurs, au regard de quelques variables, nous pouvons avoir une idée du parcours de formation et du degré d'insertion sociale des trois catégories d'individus. Rien de très surprenant à constater que les jeunes sans diplômes, de niveau VI et Vbis, ont peu utilisé la réponse par courrier. Les jeunes de niveau V ont moins répondu aux sollicitations par contacts directs. Il est plus surprenant de constater que les jeunes, ayant reconnu avoir des difficultés en calcul et à l'écrit aient utilisé le courrier et le contact direct, peut-être est-ce la famille d'accueil qui a favorisé les échanges ?.

Les jeunes les plus installés dans la vie ont mieux répondu au courrier. Les individus dans un logement précaire ou transitoire, au chômage et habitant chez les parents ont moins souvent répondu. Cette dernière information peut paraître étonnante, mais nous avons fréquemment été confronté à l'attitude très protectrice des parents et parfois hostile à l'enquête, rencontrant même des situations où ceux-ci avaient conservé la lettre sans la transmettre à leur enfant.

Nous pourrions approfondir les quelques éléments avancés. Mais l'objectif de ce premier point était de montrer que **si nous nous étions contentés d'un accord ou d'un refus des personnes par courrier ou même d'un accord ou d'un refus au premier appel téléphonique, nous aurions interviewé des individus en voie d'établissement, d'un bon niveau scolaire, issus plutôt de l'ASE avec un passage en famille d'accueil, un peu plus souvent de sexe féminin, et âgés de plus de 23 ans.**

3 - CONTRAINTES D'ENQUETE ET VALIDITE DE L'ECHANTILLON

3-1. La recherche des individus à enquêter dans l'enquête ASE/PLI

3-1-1. Aspects méthodologiques : un accès complexe aux populations

Dans cette recherche des individus, la difficulté majeure consistait à retrouver des personnes non localisées. Sous ce terme, il faut regrouper toutes les personnes pour qui nous avons eu un retour de courrier "n'habite pas à l'adresse indiquée", mais aussi toutes les personnes pour lesquelles il n'y avait pas eu de retour parce que nous avons l'adresse d'un établissement, d'une famille d'accueil, d'un parent ... sans nouvelles du jeune depuis des mois ou des années.

Les enquêteurs ont eu à réaliser les entretiens, et auparavant, tâche longue et difficile, à retrouver les traces des individus à partir des premières indications, à obtenir leur accord. Que ce soit par le téléphone, par des courriers, par des démarches de terrain, il leur a fallu beaucoup d'imagination et de patience. Dans le département de l'Indre-et-Loire, département dans lequel nous avons obtenu le meilleur résultat (96% des personnes figurant dans le fichier initial ont été interviewées, et toutes ont été localisées), la durée moyenne de la recherche pour un individu a été de 1h46 mn. La recherche la plus courte est celle au cours de laquelle le contact avec la personne s'établit au premier appel téléphonique, la recherche la plus longue a duré huit heures et a nécessité plusieurs déplacements et différentes démarches dans les lieux de vie (le village, le bar...) de la personne et auprès des services sociaux.

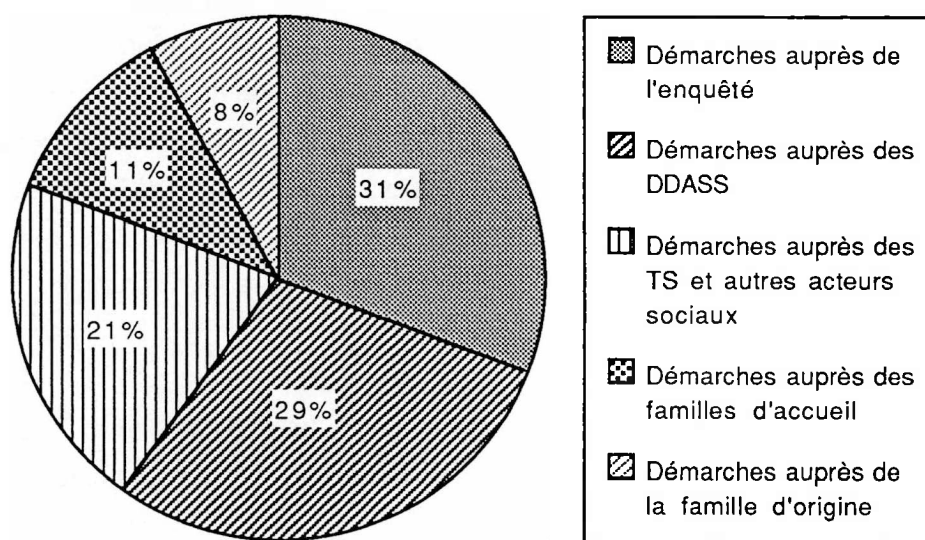
La distance moyenne parcourue dans ce département, pour les démarches, les rendez-vous et les interviews est de 78 kms par entretien réalisé. Les déplacements les plus courts étaient de l'ordre de 5 à 10 kms, le plus long a été de 650 kms. Parfois, il a été nécessaire de se rendre dans la Drôme pour réaliser un entretien d'un jeune figurant dans le fichier de l'ASE du Val-d'Oise, ou dans le Gers pour rencontrer quelqu'un de Dordogne.

Tous ces chiffres ne concernent que les entretiens réalisés, il faudrait donc y ajouter le temps des démarches effectuées pour les quatre personnes qui ont refusé.

Pour retrouver une personne et réaliser l'entretien, l'enquêteur a dû faire en moyenne plus de 6 démarches par personne interviewée. Le minimum de démarches nécessaires est de 2, le maximum de 13. Les contacts les plus fréquents restent la personne recherchée elle-même, (presque un tiers des démarches effectuées). Mais dans une telle enquête, la moitié du temps de recherche est consacrée à établir des contacts et des relations avec les représentants d'institutions (direction de l'Aide Sociale à l'Enfance, directions d'organismes ou d'associations locales à vocation sociale...) et leurs travailleurs sociaux. Cette distribution des démarches correspond à un département dans lequel une dynamique institutionnelle avait été impulsée par la direction de l'Aide Sociale pour soutenir la démarche d'enquête du CREDOC. Nous constatons que la famille -famille d'accueil ou famille d'origine- a été peu sollicitée dans les démarches. Pour un peu plus de la moitié des personnes recherchées la famille, d'origine ou d'accueil, a été contactée, et le nombre maximum de contacts est de 4.

Plusieurs motifs peuvent expliquer cette situation. En fait, première situation: les parents transmettent les informations utiles (nouvelle adresse, par exemple) et dans ce cas il s'agit d'un contact unique. Deuxième situation : les parents refusent de communiquer l'adresse de leur enfant, et l'enquêteur se limite à un deuxième appel éventuellement et à condition qu'il n'y ait pas eu de réaction ferme ou violente au premier.

Graphique n°3
REPARTITION DES DEMARCHES EFFECTUEES
SELON LEUR INTERLOCUTEUR DANS LE DEPARTEMENT D'INDRE-ET-LOIRE



Source : enquête CREDOC - ASE/PJJ, 1992

ENQUETE ET METHODE DE RECHERCHE DES INDIVIDUS

Démarches menées par les enquêteurs

Le téléphone

- appel téléphonique
 - * des enquêtés pour un rendez-vous
 - * des intermédiaires (parents, familles d'accueil pour faire suivre le courrier ou négocier leur accord)

Le courrier

- Relance par envoi ou par dépôt directement dans la boîte aux lettres, avec une proposition de rendez-vous

Les démarches de terrain

- Le porte à porte
 - * auprès de la famille pour obtenir un accord
 - * auprès des voisins pour obtenir un renseignement sur la personnes recherchée

Démarches particulières

- auprès d'un cabinet médical, un centre
- auprès d'une personne d'un organisme social (CCAS, CAF)
- sur un ancien lieu de travail
- auprès d'un avocat qui a suivi le jeune

Ces démarches sont restées exceptionnelles.

Rôle des responsables de site

Démarches de recherche

- Recherches minitel
- Relances par courrier
- Redistribution des informations recueillies

Intervention pour une situation délicate auprès de la famille, d'un travailleur social

Etablir des contacts

- avec les responsables d'organismes, d'établissements ou services sociaux
 - * circonscription sociale
 - * directeur des structures locales PJJ ou ASE
 - * directeurs de centre d'hébergement, de FJT
 - * Assistante sociale scolaire
 - * PAIO, Mission Locale et dispositif d'insertion 18-25 ans
 - * Association des Anciens Pupilles
 - * UDAF
 - * ANPE

Assurer le lien

- avec les services départementaux de l'ASE et de la PJJ

Constat

Importance pour le responsable du site de tisser un réseau de relations étendu, et pour cela doit se faire aider par les directeurs ou les personnels de l'ASE et de la PJJ.

3-1-2. Les difficultés rencontrées

La première source de difficultés est apparue lors de la constitution des listes des jeunes sortis des dispositifs ASE et PJJ au cours de l'année 1988 et âgés de 18 ans. Aucun fichier n'étant déjà établi de manière systématique, il a fallu les constituer manuellement. La rapidité de constitution de ces listes étant très liée à la disponibilité en personnel, l'enquête a débuté en mars 1992 dans certains départements, alors que dans d'autres, les listes complètes n'ont été obtenues que fin mai 1992. Le handicap principal, était qu'à la lecture des dossiers, les services de l'ASE et de la PJJ n'ont pu fournir que des adresses et des informations anciennes et incomplètes comme cela avait d'ailleurs été envisagé.

La question du temps est essentielle dans ce type d'enquête. Les démarches se sont avérées beaucoup plus longues que prévues. Retrouver une piste, une trace a pris du temps ; les informations recueillies étaient déjà périmées, parfois erronées, voire inutiles. Lorsque les enquêteurs avaient un contact avec la personne, la réalisation de l'entretien n'était pas pour autant assurée, la personne pouvait le refuser. Elle pouvait accepter au téléphone et ne jamais être là au rendez-vous fixé par l'enquêteur. Dans certains cas, ce comportement relevait d'une stratégie d'évitement qui s'est rarement conclue par un entretien. Mais, le plus souvent, il s'agissait d'une négligence ou de l'incapacité à respecter des horaires, à se situer dans le temps (dans les domaines de l'action sociale et de l'insertion professionnelle, travailleurs sociaux et formateurs connaissent bien le problème). Il a fallu beaucoup de patience, un volume de temps, un nombre de kilomètres considérables pour aboutir et réaliser l'entretien dans ces circonstances-là. Dans une moindre mesure, nous avons eu quelques refus de tiers (parents, famille d'accueil, travailleur social ...) de transmettre le courrier. En règle générale, les compléments d'information apportés par le responsable de site ou l'enquêteur lui-même résolvaient le problème.

Il faut noter que trois personnes ont refusé de répondre à la première partie de l'entretien sur les trajectoires dans les dispositifs et uniquement sur cette partie. Une trentaine d'individus a refusé l'enregistrement de l'entretien. Même si ces choix peuvent poser quelques problèmes au cours du traitement des données d'ensemble, ils s'inscrivent dans le respect des directives de la CNIL, mais aussi dans les règles explicites de l'entretien dans ce type d'enquête.

EXEMPLE DE DIFFICULTES RENCONTREES AU COURS DES RECHERCHES

Voici trois exemples de situation qui permettent d'illustrer la complexité de l'activité recherche dans cette enquête.

1) Exemple de l'attitude vigilante et protectrice que nous avons rencontrée chez des parents, des familles d'accueil ou des travailleurs sociaux.

Le courrier initial est envoyé à Mlle I.S. à l'adresse de Mme T. chez qui, selon le fichier de l'ASE du département X, elle habite. Pas de retour de courrier. Deux semaines plus tard, nouvel envoi de courrier et parallèlement recherche au minitel d'un numéro de téléphone. Nous ne trouvons pas de Melle I.S., mais nous trouvons celui de Mme T. Cette dame qui a accueilli le jeune fille chez elle pendant plusieurs années refuse très courtoisement de nous aider dans cette recherche. Une responsable de circonscription envoie un courrier à cette personne pour confirmer la nature de l'étude et l'intérêt de l'entretien. Voici la réponse de Mme T. (par écrit) :

"Madame, S. est partie de chez moi pour le département de D.. En lui écrivant vous constateriez l'échec de la DDASS et peut-être m'en voudra-t-elle qu'à 23 ans, j'autorise un organisme à l'interviewer dans une vie très fragile sur le plan psychologique et très perturbée. Si un jour je la revois. Je vous promets de lui parler de votre enquête. Pour l'instant laissons-la tranquille. J'ai bien sûr une adresse (parmi tant d'autres), mais est-elle encore là-bas ?"

Dans ce cas précis, l'entretien n'a pu être réalisé.

2) Exemple de mobilité géographique

Le courrier initial pour J.R. revient avec la mention "N'habite plus à l'adresse indiquée". L'enquêteur se déplace sur le lieu même, à l'occasion d'un entretien réalisé à proximité. Contact avec les habitants des maisons voisines : rien. Errance dans le village, stationnement dans l'unique bar pour finalement obtenir par l'intermédiaire d'un jeune présent, une adresse de FJT dans le département des H-A. (cette démarche a nécessité pour obtenir ce résultat 3h30 et 110 km). Envoi du courrier. Le jeune répond positivement. Nous l'appelons pour confirmer notre intention de venir sur place dans les semaines suivantes. Pour des raisons financières et de gestion du temps nous attendons trois semaines pour avoir trois entretiens dans le Sud-Est de la France. Nous recontactons alors le FJT. Le directeur nous annonce que J.R. est reparti définitivement dans son département d'origine, et il nous donne une adresse. Aussitôt les enquêteurs du dit département tentent de le contacter, trouvent des parents qui donnent une nouvelle adresse à L. à 500 km de là.

L'entretien a été réalisé.

3) Exemple de rendez-vous manqués

Réponse "N'habite pas à l'adresse indiquée" au courrier initial envoyé à P.R.. Après une recherche au minitel, un contact avec les parents nous permet d'obtenir une adresse. Au cours d'un déplacement pour d'autres entretiens, l'enquêteur effectue un repérage à l'adresse indiquée. Le lieu d'habitation est un squatt dans un bâtiment délabré. La personne n'est pas présente, mais y passe de temps en temps. L'enquêteur laisse un message. P.R. rappelle pour donner son accord et un rendez-vous est pris dans un bar. Personne au rendez-vous fixé (70 kms A/R).

L'entretien a pu être réalisé au troisième passage de l'enquêteur.

Cette étude était une affaire de confiance. Les enquêtés nous ont interrogés sur la manière dont nous les avons retrouvés. Les personnels du secteur social concernés se sont interrogés sur l'utilisation des résultats par le commanditaire de l'étude. Son objet, une évaluation des dispositifs, à travers une reconstitution des trajectoires des personnes au sein de l'ASE et de la PJJ, et leur degré d'insertion sociale actuel ne pouvait laisser indifférents les professionnels de ces institutions.

Les directions départementales, et les travailleurs sociaux, de l'ASE et de la PJJ elle-même n'ont pas été sans s'inquiéter du souci d'évaluation manifesté à travers cette étude, par les Inspections Générales et donc par l'Etat. La commande de telles enquêtes par une instance hiérarchiquement supérieure, ou en position de force -un regard évaluatif sur l'action menée- est toujours source de résistances fortes à la collaboration. Cette enquête, sa faisabilité, sa fiabilité ont parfois été remises en cause et parfois les négociations ont été très âpres.

Dans ce type d'étude, la capacité à entrer en contact avec d'autres, la capacité de négociation des responsables d'enquêtes et des enquêteurs constituent des critères essentiels dans la réussite de l'entreprise. Affaire de confiance, mais aussi de temps. Le temps nécessaire aux enquêtés et au personnel de ce secteur social, très soucieux des aspects déontologiques, pour apprécier, évaluer le degré de confiance qu'ils pouvaient leur accorder.

Au-delà de ces dimensions institutionnelles et humaines, il est possible de repérer des questions de méthode et des aspects liés davantage à la population recherchée.

Sur le plan de la méthode, il faut noter que le taux de réponses positives au courrier initial a été le plus élevé (20% des entretiens réalisés) dans le département de l'Indre-et-Loire. Au vu des entretiens réalisés, de leur contenu, et d'après les enquêteurs, il ne semble pas que les personnes aient eu le sentiment d'être "obligées" de répondre positivement. Pour les enquêteurs, c'est plutôt la proximité du demandeur (à opposer au courrier à en-tête CREDOC, organisme parisien) qui a déterminé leur accord.

3-2. Population initiale et population enquêtée : le risque des écarts

Les difficultés rencontrées dans la mise en place des enquêtes auprès des populations en difficulté d'insertion peuvent perturber assez fortement, comme nous l'avons vu, le plan d'enquête et surtout l'échantillonnage. Le problème se pose alors de savoir à quelles conditions et dans quelle mesure des résultats établis sur un échantillon, peuvent être considérés comme valables. Cette question n'est pas spécifique à ce type de population mais l'expérience des enquêtes du CREDOC montre qu'elle se pose avec davantage de force.

Dans le cadre du RMI, le plan initial de sondage s'appuyait sur un tirage à deux degrés avec stratification des C.A.F. qui constituaient les unités primaires. Si, parmi les allocataires sélectionnés, ceux qui n'ont pu être intégrés dans le panel s'étaient répartis de façon aléatoire, ce plan aurait dû conduire, comme on peut le vérifier par de simples calculs, à un échantillon parfaitement représentatif de la population étudiée.

Connaissant les difficultés de la mise en oeuvre pratique d'un plan de sondage théoriquement correct, et anticipant un taux de désistement de l'ordre de 40%, les chercheurs du CREDOC avaient procédé à un tirage d'allocataires en surnombre, en espérant pouvoir interroger 80 allocataires par CAF. Cependant, la réalité du terrain a mis en évidence une sous-estimation de l'ampleur des problèmes. Aussi la marge de manoeuvre que l'équipe s'était accordée en sélectionnant des noms supplémentaires s'est vite réduite et un tirage complémentaire a dû être effectué.

N'ayant pu strictement respecter le plan de sondage initial, il a été nécessaire de procéder à une série de vérifications concernant la représentativité nationale de l'échantillon CREDOC. Pour cela, une comparaison entre les premiers résultats et les informations provenant de la Caisse Nationale d'Allocations Familiales et du Service des Statistiques, des Etudes et des Systèmes d'Information, qui recueille les données sur les contrats d'insertion a été effectuée.

Au regard des données CNAF, le panel du CREDOC manquait de célibataires sans enfants, de personnes très défavorisées, en revanche il comportait une sur-représentation de RMistes de l'Île-de-France. Par rapport aux données du SESI, l'élément essentiel était une sous-représentation des Sans Domicile Fixe. En résumé le CREDOC se trouvait face à

deux problèmes distincts dus à la forme de recueil particulière de l'information par questionnaire. D'une part, il était possible que les enquêteurs aient eu des difficultés à joindre une certaine population particulièrement défavorisée, et d'autre part, on pouvait supposer l'existence d'effet déclaratif dans les réponses des allocataires sur des questions de prestige (revenus, formations...)

En ce qui concerne les effets déclaratifs, l'exemple du niveau de formation est révélateur. Si on utilise une information étroitement corrélée, mais moins sensible, le dernier emploi occupé, on constate l'adéquation du panel CREDOC avec les chiffres du SESI. On peut penser qu'il en est de même avec les données sur les revenus: l'allocataire a tout avantage à ne pas déclarer l'intégralité de ses revenus aux Caisses, et il surdéclare ces mêmes revenus à l'enquêteur qui, lui, n'exerce aucune fonction de contrôle. Une série d'entretiens semi-directifs a eu lieu auprès d'une vingtaine d'allocataires afin de vérifier la cohérence de leurs réponses. En ce qui concerne la population très défavorisée, une centaine de personnes sans domicile fixe, dont les noms faisaient partie des listes fournies par les CAF mais qui n'avaient pas été exploitées faute de temps, ont été recherchées par les enquêteurs.

Ainsi, malgré le relatif non respect du plan de sondage initial, le panel du CREDOC apparaissait assez représentatif sur des critères essentiels, tels l'âge, le taux de sortie du dispositif, le montant perçu, le taux de contractants ou le dernier emploi occupé.

Il n'est pas certain toutefois que le seul ajustement des populations sur quelques critères socio-démographiques permette de conclure à la non discordance des populations. Dans le cadre de l'enquête ASE/PJJ, nous avons essayé de vérifier l'existence d'autres écarts entre les populations enquêtées et les populations d'origine.

Dans cette enquête, les écarts entre l'échantillon initial et l'échantillon enquêté, étaient relativement faibles, autant sur des critères présentés par le commanditaire que sur des critères socio-démographiques. Cependant, l'enquête demandée, qui nécessitait une recherche d'individus sortis de dispositifs présentait deux types de risques importants : d'une part que la population enquêtée soit très éloignée de la population non retrouvée, et d'autre part que les déclarations des enquêtés quant à leur itinéraire dans les dispositifs soient complètement erronées, dissimulées, transformées. Le Comité de Pilotage et le CREDOC, en proposant de recueillir des données sur l'ensemble des personnes du fichier A, pensaient pouvoir ainsi vérifier que la population enquêtée ne présentait pas des caractéristiques trop différentes de la population non-enquêtée. L'idée était, notamment, que dans une telle enquête les enquêteurs ne retrouvent et n'aient d'entretiens qu'avec une

population insérée, laissant de côté les plus marginaux, les plus difficiles à retrouver et à interroger. C'est pourquoi nous tenions à rassembler quelques éléments permettant de comparer les trajectoires des uns avec les autres.

Des éléments de vérification de la représentativité de l'échantillon des personnes enquêtées par rapport à celles inscrites sur le fichier A pouvaient être apportés grâce aux dossiers remplis par les services de l'ASE et de la PJJ. L'idée était que le CREDOC dispose, à la fois, d'une grille d'itinéraire dans les dispositifs remplie au cours de l'entretien et d'une grille, identique à la première, remplie par les services de l'ASE et de la PJJ pour un individu donné.

Ce travail supplémentaire demandé aux départements n'a pas toujours été facile à mettre en place. Il a fallu effectuer des recherches dans les archives. Un dossier, pour un individu, peut avoir une vingtaine de centimètres d'épaisseur. Il peut ne pas y avoir de dossier centralisé, comme cela s'est avéré être le cas dans le cadre de la PJJ. Les éléments de trajectoire sont éparpillés au gré du passage de la personne dans l'un ou l'autre des services. Les services ont eu, par ailleurs, beaucoup de difficultés à détacher quelqu'un pour faire ce travail qui prenait du temps¹. Enfin, cela signifie une attention particulière sur la manière dont les personnes remplissaient les grilles pour obtenir des données comparables à celles recueillies au cours de l'entretien.

Finalement, nous avons recueilli au total 302 trajectoires à partir des dossiers. Parmi ces trajectoires fournies par les services, 199 correspondaient à des personnes interviewées et 103 à des personnes qui ont refusé, ou qu'il était impossible de contacter (départ à l'étranger, décès ...) ou enfin des individus que nous ne sommes pas parvenus à retrouver.

Pour traiter l'information fournie sur les trajectoires institutionnelles, nous avons construit un indicateur de dominante de prise en charge qui résume le parcours du jeune dans les dispositifs. Quatre dominantes de prise en charge ont été retenues : les suivis individualisés par des travailleurs sociaux alors que le jeune reste dans son milieu dit "naturel" (type Assistance Educative en Milieu Ouvert, prise en charge par une assistante sociale de circonscription), le placement en famille d'accueil, les placements en établissements et foyers, et enfin, les trajectoires complexes. Sous ce terme, il faut

¹ Pour des raisons de confidentialité des personnes, ce travail devait être effectué sous la direction des services.

entendre des trajectoires sans dominantes, souvent longues, qui font se succéder des mesures qui répondent à des logiques différentes, avec alternance famille d'accueil, établissements, ou AEMO.

Il a donc été possible de comparer les dominantes de prise en charge des jeunes enquêtés aux jeunes non-enquêtés pour lesquels nous avons pu obtenir des services de l'ASE et de la PJJ la grille de trajectoire. Nous avons pu constater que dans les dossiers de la population non-interviewée, les mesures de milieu ouvert, les contacts suivis avec des travailleurs sociaux étaient moins présents que dans la population enquêtée (18,4% vs 24,2%). Il semble raisonnable de penser que ces services de milieu ouvert laissent moins de traces dans les dossiers du passage des jeunes que les placements en établissement ou en famille d'accueil. Cette hypothèse a été confirmée par les services sociaux de l'ASE et de la PJJ à propos du contenu des dossiers. Il apparaissait, en effet, que ces mesures, comme le suivi des jeunes par les travailleurs sociaux des circonscriptions, sont peu notées et sûrement moins notées que d'autres mesures.

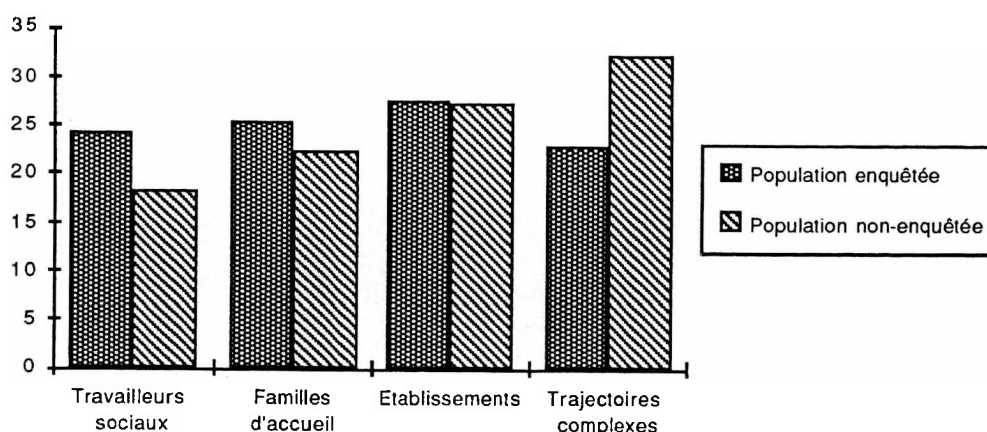
Un autre élément de différenciation apparaissait nettement : le volume de trajectoires complexes dans l'un ou l'autre groupe (32,1% vs 22,8%). Deux hypothèses ont été envisagées. La première aurait pu confirmer les craintes de départ, à savoir que les personnes rencontrées et interviewées étaient plutôt mieux insérées. Si en considérant qu'une trajectoire complexe peut constituer un indicateur d'une existence davantage perturbée, peu stable, alors, il est net que la population non-enquêtée correspond à cette population plus marginalisée et plus difficile à contacter. La seconde hypothèse consistait à souligner les difficultés rencontrées pour obtenir des informations complètes, précises sur les trajectoires. Le remplissage de ces grilles n'a pas toujours été aisé pour les enquêteurs comme pour les services sociaux.

Cependant, considérant le service dominant de prise charge, nous constatons que les jeunes adultes étant passés par l'ASE et la PJJ et s'inscrivant dans des trajectoires complexes, représentaient 11,1% des personnes interrogées, et 11,7% des personnes non-enquêtées. Celles qui ont eu une mesure relevant de la PJJ uniquement représentaient 20,6% des personnes enquêtées, alors que parmi les non-enquêtés, elles sont 13,6%. Nous avons donc moins de personnes relevant de la PJJ parmi la population non-enquêtée. Ces personnes sont, en règle générale, dans des positions plus marginalisées que celles de l'ASE. Les jeunes aux trajectoires complexes de la population non-enquêtée étaient donc plus nombreux à être issus des fichiers de l'ASE, et même s'ils étaient dans des processus

d'insertion moins favorables par rapport à l'ensemble de l'échantillon des jeunes de l'ASE, ils ne constituaient pas nécessairement un noyau de jeunes fortement marginalisés.

En ce qui concerne les placements, en familles d'accueil (22,3% vs 25,5%) ou en établissements (27,2% vs 27,5%), les chiffres restaient très proches. Le placement est sans doute un événement suffisamment important pour être noté dans les dossiers et inscrit dans la mémoire, pour qu'il soit évoqué lors d'un entretien.

Graphique n° 4
DOMINANTE DE PRISE EN CHARGE SELON LA POSITION
DE LA PERSONNE DANS L'ENQUETE



Source : enquête CREDOC - ASE/PJJ, 1992

Si l'on examine les données concernant ces deux populations pour chacune des mesures, nous remarquons que la population non enquêtée serait plus fréquemment placée en établissement ou en foyer (75,7% et 61,5% pour la population enquêtée), en famille d'accueil, en pouponnière et percevrait plus fréquemment des prestations financières (22,3% et 12,1%). En revanche apparaissent plus souvent parmi la population enquêtée les mesures en milieu ouvert (AEMO : 36,3% et 30,1%, suivi par une assistante sociale : 9,9% et 0%), ou les mesures liées au domaine judiciaire.

Or, même s'il est vrai qu'il a été plus difficile pour les services de la PJJ de remplir les grilles d'analyse de trajectoires, parce qu'il n'y a aucune centralisation des

dossiers, on ne peut imputer ces différences à ce seul facteur. Il y a certainement un effet lié à la nature des informations contenues dans les dossiers.

Tableau n°4
ELEMENTS DE COMPARAISON ENTRE LES MESURES FOURNIES PAR LES ENQUETES
ET CELLES INSCRITES DANS LES DOSSIERS

Type de mesure	Population enquêtée (364)		Population non-enquêtée (103)	
	Nb de personnes l'ayant évoqué	%	Nb de dossiers dans lesquels elles apparaissent	%
Travailleuse familiale	17	4,8	0	0,0
A E M O	132	36,3	31	30,1
Prestations financières	44	12,1	23	22,3
Pouponnière	16	4,4	9	8,7
Etablissement, foyer	224	61,5	78	75,7
Famille d'accueil	146	40,1	50	48,5
Protection judiciaire	46	12,6	8	7,8
Placement d'urgence	19	5,2	2	1,9
Détention	27	7,4	2	1,9
Retour au domicile	90	24,7	4	3,9
Retour autre famille	47	12,9	6	5,8
Psychologue et autres	36	9,9	0	0,0
Assistante sociale	79	21,7	6	5,8

Source : Enquête CREDOC / ASE/PJJ, 1992

Nous constatons ainsi que certaines mesures sont notées aussi bien dans les entretiens que par les services, même si les fréquences d'apparition manifestent quelques écarts. Les services ont noté fréquemment le passage en établissement ou en famille d'accueil, les prestations financières, le passage par la pouponnière. Nous pourrions retrouver là, une logique institutionnelle, qui donnerait davantage d'importance aux placements comme signe explicite du début de la prise en charge. Les placements peuvent être la conséquence d'une ordonnance d'un juge, et dans ce cas cette décision est en règle générale répertoriée dans le dossier. En revanche, le passage devant un juge peut ne pas être mentionné dans l'entretien.

Ainsi, l'observation des convergences et des divergences des données recueillies pouvait répondre au souci de complémentarité des informations manifesté par les services sociaux des Conseils généraux. La trace écrite de la décision d'une mesure administrative, consignée dans le dossier, devait compléter le récit des personnes construit à partir d'une mémoire sélective. Les services sollicités dans cette étude craignaient des "oublis" dans les entretiens, les effets du récit "menteur" (ROCHE, 1983), un désordre chronologique qui ne serait pas fidèle à la réalité de l'action menée.

Nous avons donc obtenu des informations, à la fois lors de l'interview et par la grille remplie par les services de l'ASE et de la PJJ à partir du dossier, pour 199 individus, ce qui représente des informations complémentaires sur un peu plus de la moitié des personnes interviewées.

Si l'on regarde comment ont été notées les mesures et que l'on prenne en compte les dominantes de prise en charge, nous constatons que les informations correspondent pour 115 jeunes, soit 58% de l'effectif. Cette correspondance est plus forte à propos des placements en famille d'accueil : pour 84% des jeunes interrogés ayant fourni cette information, elle est également contenue dans la trajectoire notée par le service. Elle fonctionne bien également pour les placements en établissement ou en foyer (60%), un peu moins pour les mesures en milieu ouvert (55%) et très peu dans le cas de trajectoires complexes (37%).

L'entretien apparaît donc indispensable pour reconstituer ces trajectoires, et notamment pour avoir connaissance des trajectoires complexes. En effet, chacune de ces institutions n'est guère informée des mesures prises par l'autre, mais nous constatons également que des prises en charge dans une même institution et gérées par des services différents ne sont pas forcément connus de ces divers services, et a fortiori, centralisées et notées dans le dossier. Pour la PJJ, en l'absence de centralisation au niveau départemental des informations concernant la personne, il faut aller chercher l'information dans les services ou les établissements. Pour cette raison d'ailleurs, les grilles de trajectoires recueillies par les services de la PJJ et les organismes ayant en charge des jeunes de cette institution ne représentent que 23% des grilles obtenues des services.

L'institution de référence constitue un autre angle d'observation possible. Dans ce cas, nous constatons que lors des entretiens les jeunes adultes ont parfois "oublié" d'indiquer qu'ils étaient également suivis à un titre ou un autre par un service de la PJJ.

C'est le cas pour près d'un tiers des jeunes ayant donné comme institution de référence, l'ASE uniquement.

Enfin, comme le montre le tableau ci-dessous, certaines mesures apparaissent pratiquement uniquement dans les entretiens. Cette fois encore, la convergence des informations fournies est très forte lorsqu'il s'agit des placements en établissement ou en famille d'accueil. Ces deux types de mesures semblent structurer l'histoire des individus, ils sont des moments repères très puissants et très présents dans la mémoire. Le placement, c'est la rupture. Il y a l'avant et l'après placement et ce moment fort structure le roman de la vie. Vraie pour les jeunes, dans le récit qu'ils font de leur existence au cours de l'entretien, cette force du placement est valable aussi pour l'institution qui en prend note plus souvent renvoyant les autres à la périphérie du social. Pour les personnes interrogées, elles semblent être accompagnatrices certainement, parfois accessoires, voire incompréhensibles ou inutiles. Mais elles peuvent être aussi bien plus stigmatisantes -le judiciaire, la détention- au point de les effacer des récits. On remarque ainsi que les mesures de protection judiciaire apparaissent bien plus souvent dans les dossiers des services.

Certaines mesures sont principalement notées par les jeunes. Elles concernent les actions de milieu ouvert de type AEMO, ou contacts avec une assistante sociale, parfois avec un psychologue. Ces souvenirs resurgissent fréquemment autour de l'image d'une personne et alors les avis sont plutôt tranchés. On se souvient de tel ou tel travailleur social, parce qu'il était sympathique, qu'il a apporté une aide ou parce qu'il n'a rien apporté du tout et que le fait de devoir le rencontrer était vécu comme une contrainte pesante.

Tableau n°5

LES MESURES NOTEES LORS DES ENTRETIENS ET PAR LES SERVICES DE L'ASE ET DE LA PJJ
pour une même population enquêtée (199 personnes)

- En effectif -

Nature de la mesure	Mesures notées seulement par les jeunes	Mesures notées par les services et par les jeunes	Mesures notées uniquement par les services
Travailleuse familiale	8	0	3
AEMO	34	26	30
Prestations financières	18	11	16
Pouponnière	8	2	6
Etablissement, foyer	22	104	16
Famille d'accueil	14	70	18
Protection judiciaire	3	4	19
Placement d'urgence	6	1	6
Détention	4	0	0
Retour domicile	20	3	10
Retour autre famille	10	2	5
Psychologue et autres	9	0	1
Assistante sociale	18	1	8

Source : enquête CREDOC - ASE/PJJ, 1992

En ce qui concerne les durées de prise en charge, 57% des réponses correspondent d'un support à l'autre. Nous avons découpé les durées de prise en charge en quatre classes. La convergence des informations est forte (68%) sur les prises en charge les plus longues (12 ans et plus) puis sur des durées de 3 à 6 ans (58%). Par ailleurs, il faut noter que les personnes interrogées ont donné des durées de prise en charge plus longues : les durées inférieures à trois ans représentent 16% des entretiens et 23% dans les services, en revanche, les durées supérieures à six années, sont plus fréquemment évoquées (41% pour une durée de douze ans et plus, 35% dans les grilles des services).

En règle générale, nous pouvons dire que les personnes interviewées ont donné, au cours de l'entretien, plus d'informations concernant leur trajectoire dans les dispositifs qu'il n'en figurait dans les dossiers des services de l'ASE ou de la PJJ. Ceci est valable en ce qui concerne le nombre de mesures et la distinction des différentes mesures par lesquelles elles sont passées. Les deux

sources sont complémentaires effectivement, mais l'entretien apparaît comme indispensable pour reconstituer ces trajectoires, et notamment pour avoir connaissance des trajectoires complexes.

DEUXIEME CHAPITRE

**INCIDENCE DES CONDITIONS D'ENTRETIEN
SUR SON DEROULEMENT
ET SUR LA QUALITE DE L'INFORMATION**

Le choix de la méthode de recueil des données n'est pas indépendant des options théoriques des chercheurs et des objectifs de l'étude. La différence fondamentale entre l'entretien semi-directif et le questionnaire se situe dans les façons de procéder à un double mouvement de conservation/élimination (DE SINGLY, 1983). Comme toute réalité est inépuisable, il faut choisir entre ce qui est conservé et ce qui est exclu. Dans l'entretien, c'est surtout la personne interrogée qui est maîtresse de ce choix alors que, dans le questionnaire, l'individu qui répond, le fait dans un cadre fixé à l'avance par le chercheur. L'entretien a d'abord pour fonction de reconstruire le sens "subjectif", le sens vécu des comportements des individus enquêtés ; le questionnaire a pour ambition première de saisir le sens "objectif" des conduites en les croisant avec des indicateurs, des déterminants sociaux.

L'enquêteur a un rôle déterminant dans la réalisation de l'entretien. H. HYMAN (1954) rapporte d'une façon détaillée des expériences effectuées sur les effets de l'interviewer dans l'entretien. Les erreurs, d'après lui, proviennent de la différence de groupe social d'appartenance de l'enquêteur et de l'enquêté, des fluctuations des situations d'interview qui distordent les informations recueillies. Il propose un profil idéal d'enquêteur : celui-ci doit avoir une formation supérieure, une expérience importante des études, être une femme, être âgé de 35 à 44 ans, avoir une personnalité comportant une légère tendance à l'introversion, des orientations culturelles plus associées aux valeurs esthétiques et théoriques qu'aux valeurs économiques et politiques... Les conclusions de l'ouvrage de H. HYMAN est l'instrumentalisation de l'enquêteur, et mieux encore, sa suppression. D'autres chercheurs ont souligné que les biais de l'interviewé pouvaient avoir une fonction de protection (GERGEN, BACK, 1962) et que les réponses dites "socialement désirables" ou "déviantes" ou même les "non-réponses" constituent en fait des éléments de compréhension et des indices de biais.

De nombreux chercheurs ont étudié et étudient encore les interactions dans l'entretien. Tous ces efforts de contrôle méthodologique visent à donner à la méthode d'enquête un statut comparable à l'expérimentation de la preuve (BLANCHET, 1985). Notre ambition n'est certes pas de trancher dans un débat, mais, davantage, de rapporter un certain nombre de constats effectués lors de nos différentes enquêtes. Habités à prendre en compte, ces bases de la méthodologie d'entretien, nous n'avions jusqu'à maintenant jamais

observé de manière systématique le déroulement des entretiens et la qualité de l'information obtenue.

L'idée de recueillir ce type d'information avait déjà été envisagée au cours de l'enquête auprès des allocataires du RMI. Mais c'est surtout lors de l'enquête ASE/PJJ, enquête qui présentait une double difficulté, la recherche des individus et l'entretien sur un passé souvent douloureux, que nous avons décidé de systématiser les informations sur le déroulement de l'entretien. Cette seconde partie est construite principalement à partir des éléments recueillis dans l'étude ASE/PJJ, cependant, comme dans le chapitre précédent, nous utiliserons d'autres enquêtes comme instrument de comparaison.

1 - ENTRETIENS ET QUESTIONNAIRES

Plusieurs hypothèses ont structuré le projet de questionnaire de l'étude d'évaluation du RMI. La première concernait les domaines de la vie sociale sur lesquels étaient susceptibles de porter les effets du dispositif. La liaison entre le passé des personnes, et d'éventuels effets constatés dans leur situation actuelle devait être une des articulations essentielles de l'interrogation. Enfin, la dernière hypothèse rapprochait les effets et les logiques d'actions auxquelles les allocataires ont été soumis du fait de leur passage dans ce dispositif.

La réflexion initiale sur la charpente à donner au questionnaire a abouti à une grille comportant deux axes principaux et renfermant un certain nombre de variables socio-démographiques, ainsi que des informations sur l'entrée et le maintien de l'allocataire dans le dispositifs. Sur un premier axe, longitudinalement, avaient été retenus six domaines : la santé, le logement, la formation, les activités professionnelles, la famille, les ressources. Dans ces six domaines, transversalement selon le second axe, le questionnaire abordait divers aspects tels que l'état des personnes (les capitaux), les compétences sociales (sociabilité, stabilité, capacité à se projeter ...), les actions vécues par l'allocataire (contractualisation, prestations financières, accompagnement social ...) et, enfin, l'opinion sur le dispositif lui-même. Il y avait, ainsi, dans le questionnaire RMI, à la fois des questions de fait et des questions sur les représentations de l'allocataire, construites de manière à ce que les personnes interrogées puissent choisir entre des réponses déjà formulées.

Les questionnaires du CREDOC qui ont servi de base à ces recherches évaluatives, obéissent à des logiques proches et l'élaboration du questionnaire RMI a servi de référence aux autres enquêtes. L'étude ASE/PJJ s'inscrit dans ce cadre, des problématiques de l'insertion sociale. Elle avait pour objectif de fournir des éléments de connaissance sur la situation actuelle des jeunes passés par les dispositifs de l'Aide Sociale à l'Enfance ou de la Protection Judiciaire de la Jeunesse. De plus, nous souhaitons disposer d'une reconstitution des trajectoires de ces personnes dans ces dispositifs, et d'un commentaire sur les services de l'ASE et de la PJJ. Enfin le commanditaire souhaitait connaître l'opinion, les appréciations de ces jeunes sur leur passage dans le ou les différentes mesures (placements en établissement, en famille d'accueil, etc...), et quelle a été la nature de l'apport de celles-ci dans leur existence.

Cette attitude du commanditaire qui demande à la fois un nombre d'entretiens relativement élevé dont l'objectif est d'affirmer la validité de l'étude par le nombre de personnes interrogées et la représentativité de l'échantillon, et par ailleurs le recueil du discours ou partie du discours des interviewés, est assez fréquent dans les études concernant des populations marginalisées. L'enjeu est de fournir une connaissance des caractéristiques de ces populations et, en les classant, d'établir un lien de causalité probable entre ces caractéristiques descriptives et les comportements. Le questionnaire est, là, tout à fait adéquat. L'entretien fait apparaître les processus et les "comment". Or, si les méthodes d'interview doivent s'adapter aux diverses situations rencontrées, il n'est guère aisé d'utiliser au cours d'un même entretien, des techniques dites de "communication-information", pour lesquelles un questionnaire structuré suffit, et des techniques d'exploration pour obtenir des éléments biographiques qui nécessitent une moindre directivité.

En fait, le terme générique "entretien" masque plusieurs types d'entretien qui renvoient pourtant à des méthodologies bien différenciées. Jean-Claude KAUFMANN (1990), distingue pour sa part trois types d'entretien : l'entretien de recherche, l'entretien biographique, et l'entretien d'étude

Dans l'entretien biographique une des questions fondamentales concerne la *distance critique* avec le discours tenu par la personne : le chercheur doit-il croire ou non ce qui est dit, l'accepter ou le remettre en cause ? Cette question a rapidement été soulevée, dans le cas de l'enquête ASE/PJJ, lors des réunions de préparation du comité de pilotage. Cette

préoccupation était très sensible parmi les représentants des "acteurs de terrain", acteurs politiques (directeurs départementaux) et acteurs de l'action sociale (inspecteurs).

Dans l'étude ASE/PJJ, en invitant les personnes à se remémorer leur itinéraire, à émettre une opinion sur tel ou tel service, nous nous heurtions à une autre question soulevée par les entretiens biographiques. Doit-on considérer l'*unité* de ce que l'on entend ou au contraire la fragmentation née des contradictions ? Comme le souligne J-C. KAUFMANN, *"dans un même entretien, les contradictions relevées sont tout à fait logiques et normales, parce que tout ce qui se passe au niveau de l'individu, surtout dans une situation d'entretien, relève d'une fabrication incessante de l'unité à partir de la diversité produite par des socialisations diverses et complexes"*. Une analyse du discours tenu peut faire apparaître plusieurs positions d'un même individu. J-C. KAUFMANN, donne l'exemple d'une personne très "éloignée de la propreté", mais qui manifeste "une maniaquerie" dans telle situation ou pour tel objet. Dans l'étude ASE/PJJ, en invitant les personnes à se remémorer leur itinéraire, à émettre une opinion sur tel ou tel service, il était évident que les discours tenus seraient riches en contradictions.

L'entretien de recherche conduit le chercheur à analyser des processus et, par rapport à sa grille d'hypothèses, à reconstruire les logiques qui sous-tendent le discours. Cette méthodologie est utilisée essentiellement sur de petites études ne dépassant guère la centaine d'individus.

Finalement, si on se réfère aux distinctions de J-C. KAUFMANN, les entretiens réalisés par le CREDOC s'inscrivent davantage dans la troisième catégorie. Mais la difficulté de l'entretien d'étude réside dans le fait qu'il constitue un mélange des genres. Il ne rentre pas dans le domaine, extrêmement lourd à gérer, de l'analyse : il sert à acquérir des données, le plus possible d'informations. La difficulté de cette méthode réside dans le fait qu'elle croise un aspect relevant du qualitatif, l'entretien, avec un traitement quantitatif.

Dans l'enquête ASE/PJJ le CREDOC a donc construit un entretien à partir d'une double méthodologie. Dans une première partie, un guide d'entretien structuré par un tableau pour recomposer, avec l'enquêté, son itinéraire et par trois questions ouvertes pour permettre l'expression des opinions et des appréciations. Une seconde partie a pris la forme d'un questionnaire fermé, mais dans lequel nous avons fait figurer quelques questions ouvertes.

Dans la première partie de l'entretien, l'enquêteur devait utiliser une technique d'exploration pour reconstituer la trajectoire dans les dispositifs. Même si cette reconstitution se faisait à travers un échange avec la personne interviewée, l'enquêteur dirigeait activement l'entretien, avec des relances pour obtenir les précisions nécessaires. Le repérage des trajectoires s'est effectué à l'aide d'un tableau (cf. page suivante). Pour chaque mesure, nous souhaitions avoir le type de mesure, la date d'entrée dans celle-ci, et la durée. Il était demandé aux enquêteurs de noter les événements évoqués par les personnes, soit marquant le début de la mesure, ou ceux que l'enquêté estimait suffisamment importants pour être rapportés. Dans un second temps, pour chaque mesure indiquée, l'enquêteur demandait à la personne, ce que cette mesure lui avait apporté, les bons et les mauvais souvenirs qu'elle gardait de ses expériences passées. Nous étions là dans une phase nettement moins directive. L'ensemble de cette première partie était enregistrée, après accord de l'interviewé, afin de compléter ultérieurement les informations notées de manière synthétique et d'analyser le contenu des réponses aux questions ouvertes.

La seconde partie de l'entretien organisée à partir d'un questionnaire a été construite autour des thèmes déjà évoqués pour le panel RMI, permettant d'appréhender le degré d'insertion sociale des enquêtés. La majorité des questions étaient fermées, avec des réponses multiples proposées. Les questions ouvertes concernaient uniquement les principaux changements dans l'histoire récente -trois années- des individus, avec une description des événements, leur cause, leur conséquence.

CONSTRUCTION DES TRAJECTOIRES
DANS LES DISPOSITIFS A.S.E. ET P.J.J.

Code département enquêté.....|_|_|
Code de l'enquête.....|_|_|
Code enquêteur.....|_|_|

LISTE DES MESURES

- A Interventions d'une travailleuse familiale
- B Actions éducatives en milieu ouvert
- C Prestations financières
- D Pouponnières
- E Etablissements sociaux
- F Familles d'accueil
- G Mesures d'information et d'investigation
- H Mesures de médiation-réparation
- I Mise sous protection judiciaire
- J Placements d'urgence
- K Placements en établissements à caractère social
- L Détenion
- M Retour au domicile ou en famille
- N Retour chez un autre membre de la famille (grands-parents, autres parents)
- O Autre

MESURES	Repères de la période			Naissance		3 ans		6 ans ou C. P.		11 ans ou 6ème		15 ans ou Seconde		18 ans ou Bac.		21 ans														
	ASE	PJJ	NSP	>	<	>	<	>	<	>	<	>	<	>	<	>	<													
A																														
B																														
C																														
D																														
E																														
F																														
G																														
H																														
I																														
J																														
K																														
L																														
M																														
N																														
O																														
Evénements marquants																														
AGE en années				0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
DATES																														

TABLEAU DE RECUEIL DES TRAJECTOIRES

Tableau n°6

2 - LE CHOIX DES ENQUÊTEURS

L'enquête de terrain, dans le cadre du panel RMI, ainsi dans celui de l'enquête pour l'ANPE a été réalisée par un institut de sondage, avec des enquêteurs professionnels. Cette solution est fréquemment utilisée au CREDOC lorsqu'il s'agit d'interroger des échantillons importants d'individus. En revanche, pour des enquêtes de moindre importance (Val-de-Marne : 538 entretiens, ASE/PJJ : 367), l'enquête est réalisée en interne. Mais cette donnée n'est pas le seul critère de ces choix. Les conditions de l'enquête, le type d'entretien, avec des questions plus ou moins fermées, l'importance de la dimension qualitative des informations à recueillir, pèsent d'un poids non négligeable dans le choix de la stratégie d'enquête.

Dans la situation d'enquêteurs professionnels, nous n'avons aucune information sur les caractéristiques des enquêteurs. Dans l'enquête Val-de-Marne, le recrutement ayant été effectué par le CREDOC, nous aurions pu croiser les indications sur le déroulement de l'entretien avec certaines caractéristiques des enquêteurs. Mais, la difficulté de l'enquête n'est peut-être pas apparue suffisamment tôt pour que cette idée soit présente dès sa préparation. Dans l'étude ASE/PJJ, très rapidement, la présomption de difficulté pour retrouver les jeunes adultes, le domaine exploré très spécifique, et un ensemble de problèmes méthodologiques et déontologiques nous ont conduit à attacher une importance toute particulière aux conditions de recrutement des enquêteurs et à nous intéresser à l'incidence de leurs caractéristiques propres sur le déroulement de l'enquête.

Pour garantir la réussite de cette enquête ASE/PJJ, complexe et délicate, et pour se conformer aux exigences de la CNIL, le département Evaluation des Politiques Sociales a mis en place un dispositif centré sur la dimension recherche des personnes avec des niveaux d'investigation différenciés. Un chargé de recherche du CREDOC a géré le déroulement de l'enquête sur les cinq départements, il a centralisé la gestion des recherches (informations concernant, par exemple, les interviews à réaliser hors des départements enquêtés) et des entretiens. Il a également eu pour tâche d'assurer un lien constant entre les directeurs départementaux de l'ASE et de la PJJ et le CREDOC.

Dans chacun des départements, un responsable de site a été mis en place pour assurer, localement, le bon déroulement de l'enquête. Il a été le seul à être en lien avec les services administratifs de l'ASE et de la PJJ. Il a eu pour tâche d'établir les contacts avec les responsables des organismes, services et établissements sociaux ayant accueilli les jeunes recherchés. Une autre tâche, et non des moindres, a été d'aider et de participer aux démarches de recherche, et puis de soutenir les enquêteurs. Lorsque des situations délicates se sont présentées, réticence d'une famille d'accueil, d'un travailleur social à donner une adresse, le responsable du site est intervenu et, dans certains cas, il a été amené à réaliser des entretiens qui s'annonçaient difficiles (jeune fille toxicomane venue directement dans les locaux du CREDOC, jeune homme en détention...).

Pour désigner les responsables des sites, nous nous sommes appuyés sur un réseau de personnes ou d'organismes que nous connaissions. En Dordogne, le responsable était un sociologue, travaillant dans un bureau d'étude local, avec une supervision d'une collaboratrice du CREDOC, psychologue de formation. Dans le département de l'Indre-et-Loire, c'est une assistante sociale, possédant un D.S.T.S. (Diplôme Supérieur de Travail Social) option chargé d'étude, travaillant dans un laboratoire de recherche d'un institut de formation de travailleurs sociaux qui a assuré la gestion du terrain d'enquête. Dans le Val-d'Oise et dans le Pas-de-Calais, ce sont deux personnes, sociologues de formation, ayant participé à plusieurs de nos études qui ont rempli ce rôle. Enfin, pour la Meurthe-et-Moselle, il s'agissait d'une chargée d'étude du CREDOC.

Les enquêteurs étaient des personnes qui avaient déjà travaillé avec nous, ou bien elles ont été recrutées à partir de notre réseau (laboratoires de facultés, d'instituts de formation de travailleurs sociaux...). La difficulté de l'enquête nous a conduit à opter pour des équipes aux compétences diversifiées et complémentaires : de formation sociologique en majorité, un tiers des enquêteurs avait également des formations d'éducateurs ou d'assistants sociaux avec des formations supérieures (Diplôme Supérieur de Travail Social).

La nature de l'enquête, nous a conduit à privilégier, en matière de recrutement, des personnes motivées par l'objet de l'enquête, qualifiées, même si leur disponibilité était moindre. En fait, aucune de ces personnes n'était à plein temps sur cette enquête.

Au total, 32 enquêteurs ont participé à cette enquête.

- Dordogne	3
- Val-d'Oise	6
- Meurthe-et-Moselle	6

- Indre-et-Loire	8
- Pas-de-Calais	9

Ce groupe d'enquêteurs comprend 22 femmes. Douze enquêteurs avaient un âge compris entre 20 et 24 ans inclus, treize entre 25 et 34 ans et sept de 35 ans et plus. Onze de ces personnes avaient un niveau universitaire de troisième cycle (D.E.A ou D.E.S.S.), un même nombre étaient en cours d'étude en second cycle, sept autres possédaient un diplôme professionnel (travailleur social, institutrice) et un diplôme de second cycle (D.S.T.S, licence, maîtrise) trois personnes avaient uniquement des diplômes professionnels (Educateur spécialisé, assistante sociale).

Parmi les 327 entretiens réalisés et pris en compte dans cette recherche, près des trois quarts l'ont été par des femmes. La Dordogne se distingue puisque les entretiens ont été conduits principalement par des hommes. Ces derniers ne figurent que pour les deux tiers dans l'Indre-et-Loire. En matière d'âge, les personnes de 35 ans et plus ont réalisé moins d'entretiens (19%). Il est plus difficile de trouver des enquêteurs de cet âge, mais nous souhaitons, avoir des personnes ayant une certaine expérience professionnelle, mais aussi de la vie et un peu de distance avec les problèmes d'insertion des jeunes de 20 à 24 ans. En effet, les enquêteurs de cet âge ont dû parfois se trouver très proches des préoccupations des jeunes enquêtés. Il y avait un risque de biais dans les entretiens qui nous a amené à étaler davantage l'âge des enquêteurs (42% des entretiens ont été réalisés par des enquêteurs âgés de 25 à 34 ans).

Un tiers des entretiens a été réalisé par des individus possédant un diplôme de troisième cycle : situation fréquente dans le Val-d'Oise, mais absente dans l'Indre-et-Loire. Parmi ces personnes, quelques-unes sont classées comme chercheur-enquêteur. Nous avons souhaité distinguer les personnes de ce même niveau qui étaient étudiantes et les personnes déjà engagées dans une activité professionnelle de chargé d'étude, ayant déjà réalisé des enquêtes, ayant une pratique de l'entretien plus confirmée. Les travailleurs sociaux ont réalisé plus de la moitié des entretiens de la Meurthe-et-Moselle, département dans lequel, il n'y avait aucun étudiant. L'Indre-et-Loire enregistre également un fort taux d'entretiens réalisés par des personnes en activité professionnelle : travailleurs sociaux, institutrices.

Tableau n° 7
 CARACTERISTIQUES DES ENQUETEURS
 ET NOMBRE D'ENTRETIENS REALISES PAR DEPARTEMENT

- En % -

	Dordogne	Indre-et-Loire	Meurthe-et-Moselle	Pas-de-Calais	Val-d'Oise	TOTAL
Sexe						
Masculin	84	34	24	15	11	28
Féminin	6	66	76	85	89	72
Age						
20 à 24 ans	13	45	17	59	15	39
25 à 34 ans	84	17	74	32	57	42
35 à 46 ans	3	38	9	9	28	19
Diplôme						
3ème cycle	87	0	43	24	60	31
1er et 2ème cycles	13	72	0	67	15	27
TS + 2ème cycle	0	28	57	9	25	22
Situation professionnelle						
Enquêteur	84	0	2	43	34	28
Chercheur/enquêteur	0	4	19	31	28	18
Etudiant	13	39	0	17	13	20
Travailleur social	0	20	57	0	25	17
Enseignant	3	37	22	9	0	17
TOTAL	100	100	100	100	100	100

Source : enquête CREDOC - ASE/PJJ, 1992

3 - LE DEROULEMENT DE L'ENTRETIEN

3-1. La durée de l'entretien

Un recueil de cette information a été effectué uniquement au cours de l'étude ASE/PPJ. Cette donnée est donc exploitée uniquement à partir de cette étude.

Dans le département de la Dordogne, 27 entretiens, parmi les 31 pris en compte dans cette recherche ont une durée conforme aux consignes (entre 50 et 90 mn). En Meurthe-et-Moselle, parmi 37 entretiens, aucun n'a dépassé 90 mn. C'est dans le département du Val-d'Oise que l'on trouve les entretiens les plus longs, la moitié des entretiens a duré plus de 2 heures.

La durée moyenne d'un entretien varie de manière importante d'un département à l'autre:

- Val-d'Oise:	99 mn
- Pas-de-Calais	78 mn
- Indre-et-Loire	76 mn
- Dordogne	64 mn
- Meurthe-et-Moselle	62 mn

Par ailleurs, il faut noter que la manière dont l'entretien s'est déroulé -le climat de l'entretien- ne présente aucune corrélation significative avec le site.

Tableau n°8
SITE ENQUETE ET DUREE DE L'ENTRETIEN

- En % -

	Dordogne	Indre-et-Loire	Meurthe-et-Moselle	Pas-de-Calais	Val-d'Oise	TOTAL
Durée de l'entretien (p = 0,0001)						
15 à 49 mn	4	36	13	43	4	100
50 à 90 mn	13	27	15	34	11	100
91 à 120 mn	6	41	0	27	26	100
121 à 240 mn	0	23	0	27	50	100
% par rapport à l'ensemble	9	29	13	35	14	100

Source : enquête CREDOC - ASE/PJJ, 1992

La durée minimale d'un entretien a été de 15 mn. Il est évident que dans ce cas, il est difficile d'employer le terme d'entretien. La personne a accepté de consacrer quelques minutes à l'enquêteur et cela après plusieurs rendez-vous annulés ou auxquels elle n'était pas présente. Stratégie plus ou moins délibérée d'évitement que l'enquêteur a dû détourner par une visite imprévue au domicile de l'enquêté. D'entretien, il n'était plus question, l'enjeu pour l'enquêteur était de recueillir le maximum d'informations en peu de temps.

La durée maximale d'un entretien a été de quatre heures. En fait, cet entretien a été ponctué par les pleurs de l'enquêtée et par l'intervention de son conjoint. L'enquêtrice qui l'a conduit ne pouvait que prendre le temps nécessaire au rétablissement de l'interviewée. Il lui a fallu gérer la difficulté psychologique occasionnée par la situation d'entretien et l'exercice douloureux du réveil des souvenirs enfouis.

Ces deux extrêmes illustrent la complexité de la situation d'entretien dans cette enquête. Nous en étions conscient dès le départ, c'est pourquoi, même si lors des tests auprès d'une population de jeunes en difficulté d'insertion nous avons obtenu une moyenne de 1h 12 mn par entretien, nous avons borné la durée de l'entretien auprès des enquêteurs entre 50 mn et une heure et demi. De fait, 67% des entretiens se situent dans ces limites, 15% sont en-dessous, 11% ont nécessité un temps plus long, entre une heure trente et deux heures. Dans les 7% restants, nous trouvons à la fois, les entretiens les plus délicats pour l'interviewé, mais également des entretiens faciles et très approfondis. Finalement la durée

moyenne des entretiens est de 75 mn, ce qui correspond au temps nécessaire prévu à l'issue des tests du questionnaire.

Dans le tableau ci-dessous, nous pouvons noter des différences nettes de comportements en fonction des caractéristiques de l'enquêteur. Parmi les personnes qui ont réalisées des entretiens dont la durée se situe dans les limites prescrites (50 à 90 mn), nous trouvons plutôt des hommes (ils se retrouvent dans cette catégorie dans 79% des cas, alors que celles-ci ne représente que 67% des entretiens), ces enquêteurs ont entre 25 et 34 ans, ils ont plutôt des activités de chercheur/enquêteur et ont une formation de troisième cycle.

Les enquêteurs qui ont réalisé les entretiens les plus longs, sont un peu plus souvent des femmes, ils sont âgés de plus de 35 ans et ce sont plus souvent des travailleurs sociaux, dont certains ont une formation universitaire de second cycle. Enfin, si l'on examine les caractéristiques des enquêteurs qui ont réalisé des entretiens courts, il est possible de dire que ce sont un peu plus souvent des femmes, ces personnes sont jeunes (20 à 24 ans), étudiant ou enseignant avec un niveau de formation de second cycle.

Tableau n°9
DUREE DES ENTRETIENS SELON LES CARACTERISTIQUES DES ENQUETEURS

- En % -

Caractéristiques des enquêteurs	Durée de l'entretien				TOTAL
	15 à 49 mn	50 à 90 mn	91 à 120 mn	121 à 240 mn	
Sexe (chi2 = 0,308)					
Masculin	11	79	8	2	100
Féminin	16	63	12	9	100
Age (chi 2 = 0,001)					
20 à 24 ans	23	66	8	3	100
25 à 34 ans	9	74	13	4	100
Plus de 35 ans	13	55	11	21	100
Situation professionnelle (chi 2 = 0,163)					
Enquêteur	13	71	13	3	100
Chercheur/enquêteur	8	80	7	5	100
Etudiant	19	57	18	6	100
Travailleur social	14	60	8	18	100
Enseignant	22	67	6	5	100
Niveau de diplôme (chi2 = 0,001)					
3ème cycle	8	83	9	0	100
2ème cycle	21	59	13	7	100
TS et TS + 2ème cycle	10	63	9	18	100
TOTAL	15	67	11	7	100

Source : enquête CREDOC - ASE/PJJ, 1992

La durée de l'entretien se révèle peu corrélée aux caractéristiques des jeunes interrogés. On peut remarquer cependant que plus le niveau de sortie de l'appareil scolaire est élevé, plus l'entretien a eu tendance à s'allonger. C'est assez net à partir des jeunes de niveau V dont les entretiens ont été un peu plus nombreux au-delà de l'heure et demi. Les entretiens avec les jeunes de niveau IV et plus sont, soit très courts, moins de 50 mn, soit très longs, deux heures et plus. Ces jeunes, les plus qualifiés ont répondu par deux attitudes opposées à la situation d'entretien : une retenue, une réticence à évoquer leur passé, malgré l'accord préalable, ou bien la situation d'entretien a favorisé leur expression sur cette histoire.

3-2. Le climat de l'entretien

La réaction immédiate serait de penser qu'un entretien qui a été plutôt long, est soit un entretien difficile, parce que la personne avait du mal à retrouver les informations, ou bien comprenait difficilement les questions ou encore que l'entretien a été plus long parce que la personne parlait volontiers et qu'un climat de confiance s'était installé entre l'enquêteur et l'enquêté. Mais si l'on croise la variable "durée d'entretien" avec la variable "climat de l'entretien" on constate qu'il n'y a guère de lien statistique entre ces deux variables (Chi 2 : $p=0,8855$).

Les caractéristiques des enquêteurs (âge, sexe, diplôme, situation professionnelle) ne jouent apparemment pas un rôle déterminant sur le climat de l'entretien. Il faut souligner que parmi les réponses des enquêteurs, l'item "l'entretien s'est mal déroulé" est noté moins d'une dizaine de fois et dans 78% des cas l'entretien s'est "bien déroulé". Peut-être peut-on noter, que les enquêteurs de plus de 25 ans et d'un niveau de formation de troisième cycle, ont un peu plus fréquemment signalé l'item "entretien moyennement bien déroulé".

Dans l'étude RMI, le climat des entretiens est bon dans 91% des cas. L'évolution est favorable puisque lors de la quatrième vague d'entretien, ce sont 94% qui se sont bien déroulés. Dans une autre étude, réalisée par le CREDOC (ALDEGHI, BAUER, LEGROS, 1992), portant sur les usages et les perceptions de l'A.N.P.E. par les demandeurs d'emploi, les enquêteurs ont également codé "bien déroulé" dans 93% des situations.

L'atmosphère d'un entretien réalisé dans le cadre des études RMI ou ANPE s'avère donc nettement meilleure que dans l'étude ASE/PJJ. Est-ce dû à l'instrument, questionnaire fermé dans les deux premières, entretien semi-directif dans l'autre ? Est-ce dû à la manière dont les individus ont été sélectionnés, puis contactés ? Est-ce dû à un effet d'enquêteurs ? Il est possible de formuler trois hypothèses.

Premièrement, il faut remarquer que le panel d'allocataires du RMI a été interrogé par un organisme spécialisé, donc les entretiens ont eu lieu avec des enquêteurs "professionnels". Les jeunes adultes de l'enquête ASE/PJJ ont été interviewés par des personnes recrutées par le CREDOC. Si au départ, dans les équipes d'enquêteurs, il y avait des "professionnels", très vite, un certain nombre ont renoncé. A leur avis le rapport gain

financier/dépense d'énergie pour retrouver les personnes n'était pas intéressant. Nous avons déjà orienté notre recrutement vers des gens susceptibles d'être motivés, intéressés à titre professionnel pour mener ces recherches et conduire les entretiens auprès des jeunes de l'aide sociale ou de la protection judiciaire. Dans ces deux enquêtes, nous avons donc des profils d'enquêteurs très différents. Il est possible de formuler l'hypothèse selon laquelle, dans le groupe CREDOC, les enquêteurs étaient plus sensibles au déroulement et au climat de l'entretien que des enquêteurs qui étaient plus distants -ne serait-ce que par le statut de salarié d'un autre organisme- par rapport à l'entreprise engagée.

Les allocataires du RMI avaient été prévenus préalablement par leur C.A.F qu'ils allaient être contactés pour une enquête. Ils étaient tous à un titre ou à un autre en contact avec cette C.A.F. Un rapport de proximité était toujours en vigueur. Dans le cas de l'ASE/PJJ, 66% des personnes interrogées ont affirmé qu'elles n'avaient plus de contact avec des travailleurs sociaux ou de recours à l'action sociale. Lorsque trois, quatre ou cinq ans après l'arrêt de leur prise en charge par l'ASE ou la PJJ, un enquêteur, par sa demande d'entretien, fait resurgir ces rapports avec l'Aide Sociale ou la Justice, on peut penser que cette réactivation de leur histoire ne les mettait pas toujours dans une situation sereine lors de l'entretien.

Enfin, la manière dont les gens ont été contactés constitue le troisième paramètre susceptible d'influer sur le climat de l'entretien. Les allocataires du RMI, dont l'adresse était connue, ont reçu un courrier de la C.A.F. pour leur faire connaître leur sélection pour l'étude. Ils ont eu la possibilité de refuser d'y participer en renvoyant un coupon-réponse. Une procédure identique a été employée pour l'étude ASE/PJJ, à la différence près que les adresses dont nous disposions dataient de trois, quatre ou cinq ans. Or dans 82% des cas, nous n'avons pas obtenu de réponse, soit parce que les personnes n'habitaient plus à l'adresse indiquée, soit qu'elles n'ont pas répondu. Il a donc été nécessaire de faire des recherches, et lorsque nous les avons retrouvées, le contact s'est fait soit par téléphone, soit directement par une visite à domicile. Et au regard du temps passé parfois à obtenir un rendez-vous, on peut se dire que les gens n'acceptaient pas l'entretien avec enthousiasme. On peut dès lors penser que les conditions même dans lesquelles se sont établis les contacts dans l'un et l'autre cas peuvent influencer sur le climat de l'entretien. Mais, dans le cadre de l'enquête RMI, le fait que les personnes pouvaient refuser "facilement" a sans doute éliminé un bon nombre d'entretiens qui ne se seraient pas forcément bien déroulés.

Une nette corrélation apparaît entre le climat dans lequel s'est déroulé l'entretien et le niveau scolaire des jeunes. 93% des entretiens avec des enquêtés sortis au niveau

secondaire ou supérieur, se sont bien déroulés, dans un climat paisible. Cette situation ne s'est retrouvée que dans 71% des entretiens avec des enquêtés d'un niveau inférieur à la troisième des collèges. Le clivage s'opère en fait au niveau V de formation.

Tableau n°10

CLIMAT DE L'ENTRETIEN EN FONCTION DU NIVEAU DE FORMATION DE L'ENQUETE

- En % -

Climat de l'entretien	Niveau scolaire de l'enquêté				TOTAL
	Inférieur à la 3ème	1ère - 2ème CAP	3ème CAP - BEP	Secondaire Supérieur	
ASE - PJJ					
Bon	71	71	85	99	78
Moyen	25	27	13	5	19
Mauvais	4	2	2	2	2
TOTAL	100	100	100	100	100

Source : enquête CREDOC - ASE/PJJ, 1992

3-3. L'intérêt de l'enquêté

Près des trois quarts des enquêtés de l'ASE/PJJ et de l'enquête ANPE ont manifesté un intérêt pour l'étude en cours. Mais dans le cadre du panel RMI, ils ne sont que 59% à la première interrogation à se déclarer intéressés. On peut être étonné de ce faible intérêt. Il pourrait traduire une méfiance ou peut-être une certaine perplexité quant à l'utilité de l'étude. Malgré tout, parmi les enquêtes référentes, celle du panel est la seule qui est concomitante avec l'inscription des gens dans le dispositif. Cette situation, cette inscription dans un panel aurait dû susciter des interrogations, sinon de l'intérêt pour les conséquences éventuelles de l'étude. L'évolution selon les vagues est assez irrégulière : 61% à la troisième, 52% à la dernière... la lassitude gagnait les enquêtés !

Dans l'étude ASE/PJJ, plus le niveau scolaire est élevé plus les jeunes ont été nombreux à avoir exprimé cet intérêt (88% des niveaux secondaire et supérieur, 62% pour

les personnes dont la scolarité s'est arrêtée avant la troisième). La logique est strictement identique à propos de la compréhension de la démarche de cette étude. Selon les enquêteurs, 54% des personnes interrogées ont bien compris les objectifs et la démarche d'ensemble de l'étude, et 10% ne l'ont pas du tout saisie. 76% des personnes du niveau de sortie le plus élevé se trouvent dans le premier groupe, tandis que l'on ne retrouve que 34% des personnes ayant le moins fréquenté l'école.

Dans le cadre du panel RMI, 29% d'allocataires n'ayant jamais fréquenté l'école ont manifesté un intérêt. Au fil des entretiens une légère évolution positive apparaît (34% à la dernière vague). Les titulaires d'un CAP ou d'un BEP sont 64% à avoir manifesté un intérêt, mais celui-ci reste très irrégulier au gré des vagues, et la dernière présente beaucoup moins d'intérêt (55%), et cette lassitude semble très liée au niveau de diplôme (48% à cette dernière vague pour les personnes possédant une formation supérieure au bac).

3-4. Le lieu de l'entretien

Le lieu de l'entretien est fréquemment un souci pour l'enquêteur dans les études auprès des populations en difficulté d'insertion sociale. Aller à leur rencontre signifie toujours une négociation sur la date, l'heure et le lieu de la rencontre. Les conditions matérielles ne sont pas toujours réunies, mais si l'on tient à faire l'entretien, le choix est rapidement fait. Dans certaines études, il est possible de rencontrer sur le lieu même de regroupement, comme les stages, relevant d'un dispositif d'insertion ou de formation, les individus à enquêter. Dans le cadre de l'ASE/PJJ, les contraintes de l'étude, telles que la recherche des individus et l'objectif ambitieux de retrouver 80% des individus du fichier initial, laissaient peu de place à l'hésitation.

Plus de la moitié des entretiens s'est déroulée au domicile des jeunes rencontrés ou de leur conjoint, un quart au domicile des parents, le reste des entretiens a eu lieu dans des cafés et parfois dans les services sociaux ou les établissements d'accueil. Le choix du lieu se révèle peu lié au niveau de formation. Les jeunes sortis en troisième année d'un CAP ou d'un BEP, ou titulaires du diplôme ont accueilli plus fréquemment l'enquêteur à leur domicile. Mais c'est dans cette catégorie que l'on trouve le plus de jeunes "installés".

3-5. Le refus d'enregistrer l'entretien

Les entretiens de nos enquêtes utilisent des instruments et poursuivent des objectifs différents comme nous l'avons vu dans le premier chapitre. Contrairement aux autres enquêtes, dans lesquelles l'entretien était directif, avec des questionnaires fermés, l'enquête ASE/PJJ nécessitait un compromis, d'une part, parce que le commanditaire souhaitait des questions ouvertes, mais aussi parce que toute la phase d'interrogation à propos de l'itinéraire dans les dispositifs exigeait une grande souplesse d'interrogation et devait favoriser l'expression des personnes enquêtés pour obtenir le maximum d'informations. Si on ajoute à cela, la complexité même de cette information, il nous est apparu indispensable d'enregistrer la première partie de l'entretien sur la trajectoire et les opinions des jeunes adultes sur les mesures.

L'utilisation du magnétophone est toujours délicate. Elle n'est évidemment jamais imposée et requiert l'accord de la personne enquêtée. Notre expérience dans ce domaine, nous a appris que les refus sont peu fréquents, et si l'on sait être discret, l'appareil ne perturbe pas longtemps l'entretien.

Sur les 18 refus d'enregistrer, comptabilisés dans les 327 entretiens de l'ASE/PJJ, 7 proviennent de Meurthe-et-Moselle (sur 42 entretiens pris en compte) et la Dordogne en totalise 3 pour 31 entretiens. Aucune commune mesure avec les deux ou trois refus de l'Indre-et-Loire ou du Pas-de-Calais, pour, réciproquement, 91 et 113 entretiens pris en compte ici.

Il paraît donc très délicat de dégager un quelconque indice. Peut-être peut-on remarquer que sur les 18 refus, 10 l'ont été en présence d'un enquêteur d'un niveau de formation de troisième cycle et pour 6 entretiens, il s'agissait de personnes ayant une expérience professionnelle de chargé d'étude. Ainsi, la trop grande distance sociale et culturelle entre l'enquêteur et l'enquêté (GRAWITZ, 1976) pourrait être effectivement un facteur déterminant dans la méfiance ou la résistance de l'enquêté à l'entretien.

Parmi ces 18 entretiens, 7 se sont bien déroulés malgré tout. Mais on peut dire que le refus de l'enregistrement est un signe d'un entretien qui s'annonce délicat.

3-6. La présence d'un tiers et son intervention

La moitié des entretiens de l'enquête ASE/PJJ s'est déroulée avec la présence d'un tiers. Il s'agissait du conjoint (34% des cas) et pour le quart de ces situations, de la mère (très rarement du père). Dans les autres situations (environ 4% chacune), étaient présents, les parents adoptifs, les enfants, un frère ou une soeur, un travailleur social... L'entretien s'est nettement moins bien déroulé (noté dans 24 situations) lorsque les mères naturelles ou adoptives étaient présentes (c'est le cas dans 56 entretiens). Si l'on considère que l'ensemble des entretiens qui "ne se sont pas bien déroulés" selon l'appréciation des enquêteurs représentent 21,3% de l'ensemble des entretiens étudiés, il faut en conclure que la présence d'une mère multiplie par deux le risque que l'entretien soit plus difficile à conduire...

Dans l'étude ANPE, les entretiens se sont déroulés dans 89% des cas avec la personne seule. Dans le panel RMI, on note une progression constante au fil des passages d'entretiens du nombre d'individus qui répondent seuls à l'enquêteur (79% à la première vague, 84% à la quatrième). On peut y voir les effets "d'une accoutumance" à la situation d'entretien, qui signifie, une moindre méfiance, une appréhension moins grande. Dans le cas du RMI, certaines questions étaient modifiées, mais la structure même du questionnaire n'était pas changée. Donc les personnes interrogées avaient des points de repères évidents dans le déroulement des questions. Par ailleurs, il n'est pas impossible que dans les secteurs géographiques à dominante rurale, le même enquêteur ait eu à rencontrer quatre fois le même enquêté.

Plusieurs paramètres pourraient expliquer la présence plus fréquente d'un tiers dans l'enquête ASE/PJJ. Tout d'abord, l'âge des enquêtés. Dans cette enquête, les personnes ont moins de 25 ans et vivent encore dans leur famille ou débutent une vie à deux. La manière dont les contacts ont été établis, la nature de l'étude qui obligeait les personnes à faire un retour sur leur passé, pouvaient être suffisamment angoissants pour qu'elles souhaitent la présence d'un membre de la famille ou celle de leur conjoint. Les domaines abordés étaient beaucoup plus impliquants qu'une opinion sur l'ANPE ou l'utilisation de cette institution par l'enquêté.

Parmi les personnes qui étaient présentes au moment de l'entretien, 70% sont intervenues à un moment donné dans l'entretien. Dans le tiers des cas, l'enquêteur a estimé que l'entretien ne s'était pas bien déroulé. Cette opinion est à mettre en regard des objets

d'intervention. En effet, il faut noter que parmi les motifs connus, 23% représentent une intervention de la personne tiers, fréquente, un peu dans tous les domaines (la moitié des entretiens dans ce cas ne se sont pas bien déroulés de l'avis de l'enquêteur). Cependant les interventions du tiers n'ont pas été toutes préjudiciables à la qualité de l'information recueillie. Un peu moins du quart a permis de compléter les informations sur les questions matérielles en matière de logement, de ressources, de formation ou d'emploi. D'autres éléments ont pu être précisés comme les dates de placement ou d'entrée dans les mesures (18%), ou les événements familiaux importants. En fait, les interventions à propos des dates sont majoritairement liées à la première partie de l'entretien, c'est-à-dire à l'élaboration avec l'enquêté de son itinéraire dans les dispositifs. On peut donc dire que si l'on réunit les interventions qui ont eu, d'une part, pour objet les dispositifs, les placements, les mesures et, d'autre part, les dates marquantes de cet itinéraire, les événements familiaux liés à ces mesures, nous constatons qu'un peu plus de la moitié des interventions a eu effectivement une utilité informative. Il faut rappeler que dans cette partie de l'entretien, la reconstitution de la trajectoire, était déterminante pour atteindre les objectifs de l'étude.

Cette question de la présence d'un tiers dans un entretien peut être sujet à discussion. La rigueur recommandée dans tout interview devrait nous laisser sceptique sur la qualité d'un entretien avec un tiers. Mais au regard des objectifs de l'étude, aux caractéristiques particulières des personnes à interroger dans cette enquête, notre souplesse méthodologique ne constitue pas une négligence -nous avons recommandé aux enquêteurs de réaliser les entretiens avec l'enquêté seul-, mais une adaptation nécessaire pour réaliser l'étude.

En revanche, la présence d'une tierce personne, ou d'autres personnes lors de l'interview est corrélée avec le niveau scolaire. Moins l'enquêté est diplômé plus l'enquêteur a été contraint de conduire l'entretien en présence d'une autre personne : parmi les personnes d'un niveau inférieur à la troisième, 47% des entretiens ont été effectués avec l'enquêté seul, ce pourcentage est de 57% avec les plus diplômés. La personne présente est moins intervenue lorsque l'enquêté était d'un niveau secondaire ou supérieur.

4 - QUALITE DES REPNSES OBTENUES : COMPREHENSION, REFUS, RETICENCE

Les recherches portant sur la qualité et la signification à la fois des questions posées et des réponses obtenues font généralement appel à deux méthodes. L'approche compréhensive, dans laquelle on interroge une personne sur la manière dont elle a compris une question et les raisons de sa réponse, au cours d'un entretien supplémentaire (BELSON, 1981). L'autre approche est de type expérimentale, et consiste à tester, au cours d'une même enquête, plusieurs versions d'une question ou d'un questionnaire auprès de sous-échantillons identiques. Les professionnels de l'enquête, en particulier à l'Institut de Sondages Lavielle (GREMY, 1987, ROUSSEL, 1991) ont engagé depuis quelques années des recherches sur la qualité des informations recueillies afin d'accroître notamment la fiabilité des réponses en maîtrisant mieux les techniques d'enquête.

Les enseignements que l'on peut tirer des expériences sur la formulation des questions d'enquête sont étroitement liés à la langue et au langage utilisés, au contexte culturel, social de l'entretien. Lors d'études auprès de personnes en grande difficulté d'insertion sociale, la méthode d'enquête doit absolument prendre en compte ces aspects pour obtenir des entretiens de qualité.

Le terme de qualité de l'entretien recouvre entre autre la façon dont la personne interrogée, après réception de la question, a émis la réponse. C'est sous cet angle que nous apporterons notre contribution. La réponse a pu être difficile à élaborer pour différentes raisons :

- soit parce que la personne a eu du mal à comprendre les questions,
- soit parce qu'elle a eu des difficultés à retrouver les informations,
- soit parce que les réponses faisant intervenir des dates et des chiffres semblent peu précises.

Il y a en d'autres bien sûr, mais dans le cadre de ce document, et à partir des matériaux en notre possession, nous analyserons uniquement celles-ci.

4-1. La compréhension des questions

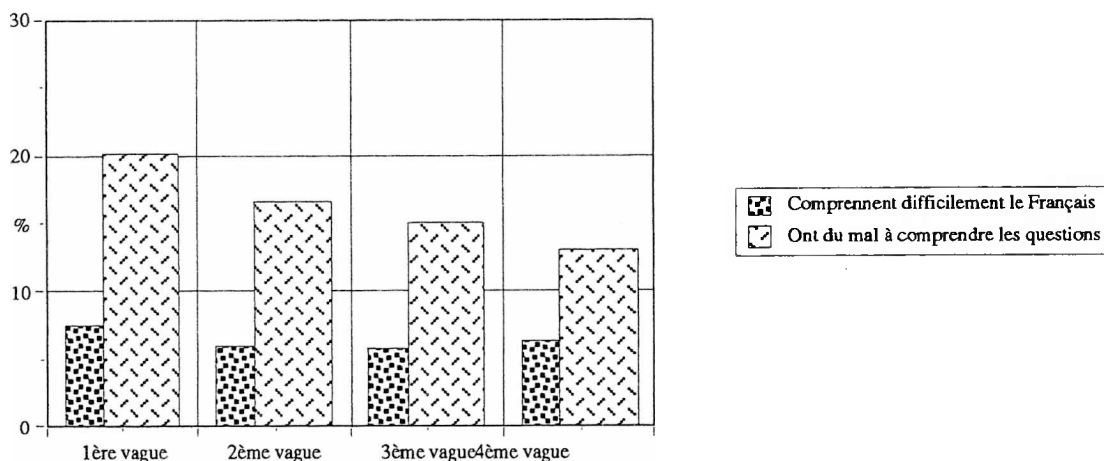
Tout d'abord, il peut s'agir d'un problème affectant la réception par la personne interrogée de la question posée. Deux éléments permettent de cerner la difficulté qu'a eu la personne à comprendre son interlocuteur et les questions posées :

- le fait qu'elle comprenne difficilement le français,
- le fait qu'elle ait souvent du mal à comprendre les questions posées

De ces deux difficultés, la seconde est sans conteste la plus fréquente. Lors de la première vague d'entretiens concernant le RMI, l'enquêteur a précisé que 7% des interviewés parlaient difficilement le français, alors que 24% de ceux-ci avaient eu des problèmes de compréhension.

Graphique n°5

**“PART D'ALLOCATAIRES QUI COMPRENNENT DIFFICILEMENT LE FRANÇAIS
OU QUI ONT DU MAL A COMPRENDRE LES QUESTIONS”**



Source : panel RMI-CRÉDOC

Au fil des vagues d'entretiens, la part d'allocataires du RMI ayant des difficultés à comprendre les questions posées s'amenuise (16% lors de la dernière vague). Il y a eu une sorte d'apprentissage : les enquêtés ont appris à répondre aux questions (souvent posées à l'identique d'une vague à l'autre) et les enquêteurs savent aussi de mieux en mieux les poser.

Ces défauts dans la compréhension sont nettement liés à l'âge, passé 60 ans, un allocataire sur deux en souffre, et à la nationalité, puisqu'ils sont signalés chez 40% des allocataires étrangers. Leur occurrence est également très corrélée avec le niveau de formation de la personne interrogée : moins de 5% chez les personnes issues de l'enseignement supérieur et 56% chez les allocataires qui n'ont jamais été scolarisés.

Un indicateur de sociabilité des individus, bâti à la première interrogation, regroupe des éléments (âge, nationalité, niveau de formation...) qui expliquent bien le niveau de compréhension des personnes interrogées. Dans la classe qui regroupe les allocataires, on rencontre quatre fois plus de personnes ayant des difficultés de compréhension du questionnaire que parmi les allocataires rassemblant les personnes les mieux intégrées.

La difficulté à retrouver les informations est en règle générale fortement corrélée aux niveaux de sortie de l'appareil scolaire. Parmi les jeunes de l'enquête ASE/PJJ qui ont eu le plus de mal à répondre, nous trouvons, les jeunes sortis avant la classe de troisième des collèges et les personnes qui ne peuvent situer la dernière classe fréquentée. Les problèmes de compréhension des questions suivent cette logique, avec la même césure entre les jeunes d'un niveau scolaire inférieur à la troisième et les autres.

Tableau n°11
DIFFICULTES A REpondre EN FONCTION DU NIVEAU SCOLAIRE DE L'ENQUETE

- En % -

Difficultés	Niveau scolaire de l'enquêté					TOTAL
	NSP	Inférieur à la 3ème	1ère - 2ème CAP	3ème CAP - BEP	Secondaire Supérieur	
<u>A comprendre les questions</u> (p = 0,0001)						
Oui	53	28	15	10	2	11
Non	47	72	85	90	98	89
<u>A retrouver les informations</u> (p = 0,174)						
Oui	53	36	22	22	19	26
Non	47	64	78	78	81	74
TOTAL	100	100	100	100	100	100

Source : Enquête CREDOC - ASE/PJJ, 1992.

7% des personnes ont eu des difficultés à répondre aux questions posées, parce qu'elles ne comprenaient pas le français. Soit la même proportion que dans le panel RMI. Or, 95% des jeunes interrogés étaient de nationalité française, et seulement 10% des pères étaient de nationalité étrangère. En fait, les enquêteurs ont coché cette difficulté pas tant par rapport à la langue française, mais semble-t-il par rapport à l'expression orale. Il faut rappeler que dans l'enquête ASE/PJJ, les enquêteurs ont eu à réaliser des entretiens avec des personnes présentant parfois des handicaps mentaux ou des problèmes psychiques graves. Dans le cadre du RMI, à la première vague 7,7% des personnes présentaient, selon les enquêteurs, un handicap manifeste, ils ne sont plus que 5% à la quatrième à noter cette difficulté. Cette évaporation des personnes repérées comme handicapées peut trouver deux explications. Ou bien les allocataires ont refusé les interrogations ou bien l'enquêteur s'est habitué à la population et leurs appréciations sur la notion de handicap a évolué. Dans le cadre de l'ASE/PJJ, 11% des jeunes adultes rencontrés ont été perçus avec un handicap. La corrélation avec la durée de l'entretien est assez significative et l'on constate que les

entretiens sont dans ces cas là, soit plutôt courts (moins de 50 mn) soit très longs (plus de 2 heures).

4-2. Difficulté à retrouver l'information

Ainsi que nous venons de le voir, la difficulté à retrouver les informations est fortement corrélée, dans l'enquête ASE/PJJ, aux niveaux de sortie de l'appareil scolaire. Cette remarque est valable également pour l'enquête panel RMI. Dans l'ensemble, 27% des enquêtés ont eu des difficultés à retrouver les informations demandées lors de la première vague, dès la seconde vague, ils ne sont plus que 13%, et cette proportion évolue très peu dans les autres vagues. Le niveau scolaire apparaît massivement déterminant sur la capacité à retrouver l'information ; lors de la première vague près de la moitié des personnes n'ayant jamais été scolarisées et un peu plus d'un tiers de celles qui ont suivi une scolarité primaire ont eu des difficultés à retrouver les éléments correspondant aux questions. Ils sont un tout petit peu plus de 10% parmi les jeunes d'un niveau supérieur ou égal au baccalauréat. Il faut souligner que quel que soit le niveau de formation, le premier entretien a été le plus difficile pour les enquêtés, le second s'est présenté comme un exercice de mémorisation moins problématique.

Tableau n°12

**DIFFICULTE A RETROUVER L'INFORMATION
SELON LE NIVEAU DE SCOLARISATION DANS LE PANEL RMI**

- En % -

	Bac et +	Titulaire CAP/BEP	Niveau CAP/BEP	Niveau 3ème	Niveau primaire	Jamais scolarisé	TOTAL
Première vague	11,8	16,3	24,7	24,6	35,4	45,1	27,2
Deuxième vague	5,8	8,2	10,5	11,5	15,9	30,4	13,1
Troisième vague	4,8	4,1	11,3	14,0	15,0	28,2	12,6
Quatrième vague	5,7	8,5	11,6	13,9	14,8	20,5	12,6

Source : Panel RMI-CREDOC

Dans l'enquête ASE/PJJ, la moitié des difficultés concerne l'évaluation de ce qu'ont apporté les mesures, les actions ou le contact avec les travailleurs sociaux. Elles se situent donc dans la première partie de l'entretien, lors de la reconstitution de l'itinéraire dans les dispositifs. Il ne s'agit pas là d'un événement ou d'une situation clairement identifiable, mais d'une appréciation à donner sur une action globale. C'est un effort d'analyse complexe. Un quart de ces difficultés concerne effectivement des éléments plus précis, comme le type de mesure, la forme du placement. Le dernier quart regroupe les personnes qui ont eu des difficultés à se souvenir d'informations objectives les concernant directement (éléments du parcours professionnel, problèmes de santé,...) ou relatives à leur histoire (événements de l'enfance, ou liés à la famille).

Toujours dans cette même étude, nous avons cinq sites différents. Nous pouvons dire que les personnes de la Meurthe-et-Moselle et du Val-d'Oise ont eu un peu plus de difficultés à retrouver les informations. Il est possible de voir là les conséquences de leurs parcours dans les dispositifs. Parmi les jeunes rencontrés en Meurthe-et-Moselle, un jeune sur cinq a été mis sous protection judiciaire, et les personnes interrogées dans ce département ont fait l'objet de plusieurs mesures (placements et aide éducative) dans une proportion plus élevée qu'en moyenne. Dans le Val-d'Oise, les jeunes enquêtés étaient très mobiles, et plus d'un sur deux a connu de fortes ruptures dans sa vie au cours des trois dernières années. Une autre explication peut être avancée : il peut s'agir d'un effet d'âge des enquêtés. Les garçons interrogés sont un peu plus nombreux que les filles dans ces départements. Or, dans le panel RMI, les enquêteurs ont évoqué un peu plus fréquemment les difficultés des hommes à retrouver l'information.

Tableau n°13

SITE ENQUETE ET DIFFICULTE A RETROUER L'INFORMATION

- En % -

	Dordogne	Indre-et-Loire	Meurthe-et-Moselle	Pas-de-Calais	Val-d'Oise	TOTAL
Difficulté à retrouver l'information (p = 0,336)						
Oui	6	25	20	29	20	100
Non	11	30	10	37	12	100
% par rapport à l'ensemble	9	29	13	35	14	100

Source : Enquête CREDOC - ASE/PJJ, 1992

Dans l'enquête ASE/PJJ, nous n'avons pas remarqué d'effet lié à la variable sexe. Les enquêteurs hommes n'ont pas noté, plus fréquemment que leurs homologues femmes, les difficultés des personnes à retrouver les informations demandées. Les enquêteurs plus âgés ont cité un peu plus souvent cette difficulté, mais en fait, il ne s'agit pas d'un problème d'âge, mais davantage une question de formation professionnelle. En effet, les travailleurs sociaux ont signalé plus fréquemment les difficultés : 23 réponses positives à cette question pour 55 entretiens réalisés, soit près d'une fois sur deux.

Tableau n°14
PERCEPTION DE LA DIFFICULTE A RETROUVER L'INFORMATION
SELON LES CARACTERISTIQUES DES ENQUETEURS

- En % -

	Oui	Non	TOTAL
Niveau 3ème cycle	28	31	31
Niveau 1er et 2ème cycles	41	50	47
Niveau TS + 2ème cycle	31	19	22
TOTAL	100	100	100
Enquêteur	21	30	28
Chercheur/enquêteur	16	19	18
Etudiant	20	20	20
Travailleur social	27	13	17
Enseignant	16	18	17
TOTAL	100	100	100

Source : enquête CREDOC - ASE/PJJ, 1992

Il est évident, que les travailleurs sociaux ont une connaissance des dispositifs de l'ASE et de la PJJ que ne possèdent sans doute pas les autres enquêteurs. Ils sont donc plus sensibles aux hésitations, aux oublis des enquêtés. Leur perception de la difficulté de l'enquêté est largement déterminée par ce rapport à la connaissance du dispositif.

La perception de la qualité du climat de l'entretien, de son déroulement est au coeur de la relation enquêteur/enquêté. Les problèmes de compréhension influent nettement sur la manière dont les enquêteurs ont estimé le climat de l'entretien. Parmi les entretiens au

cours desquels l'enquêté a eu du mal à retrouver les informations demandées (84 personnes), 32 ne se sont pas bien déroulés. Cette appréciation est encore plus nette lorsque les personnes ne comprenaient pas les questions. C'était le cas dans 52 entretiens et l'enquêteur a estimé que l'entretien ne s'était pas bien passé, 27 fois. Il en est de même lorsque les personnes présentent un handicap -33 entretiens-, pour 20 d'entre eux, l'enquêteur a noté un déroulement moyen ou difficile.

4-3. La réticence ou le refus de répondre à une question

Les entretiens qui alimentent ce document se distinguent par leur plus ou moins grande directivité, par la nature de l'instrument utilisé (questionnaire fermé ou entretien semi-directif avec utilisation partielle d'un questionnaire), par la méthodologie d'enquête..., mais un des points communs, c'est que tous concernent des publics en difficulté. Le fait que l'entretien porte sur un thème global : le problème de l'insertion constitue une autre similitude. Dans tous les cas, nous interrogeons des individus sur des thèmes qui les concernent et sont pour eux embarrassants. L'expérience montre que le locuteur embarrassé ou mal à l'aise dans un thème a toutes les chances de donner des réponses biaisées ou évasives, quand, toutefois, il ne met pas fin à l'entretien. Sollicités, voire sommés de livrer l'état de leurs ressources, de leur santé, leur manière de vivre, leur histoire familiale, leur intimité les interviewés résistent soit par la brièveté de leurs réponses, par l'économie de mots et par le silence (BOURDIEU, 1993). Confrontés à de telles attitudes, voire de telles stratégies, les enquêteurs sont mis en difficulté, la qualité des informations obtenues n'est pas sans poser quelques problèmes.

Une première attitude consiste à fournir la réponse attendue par l'interviewer. Ce type de réponse est souligné par les enquêteurs pour 4,2 % (enquête ANPE) à 6,7% (panel RMI) de l'échantillon. Cette question est particulièrement intéressante dans le cadre d'un panel. L'enquêté s'habitue à la situation d'entretien, reconnaît les questions et parfois adapte ses réponses, les prépare même. Dans le panel RMI, on constate ainsi qu'au fil des vagues d'entretien que le taux de réponses que l'enquêteur croyait "falloir" donner reste de 6,3%.

Dans l'enquête ASE/PJJ, l'enquêteur devait indiquer les questions pour lesquelles il avait senti une forte réticence ou un refus de répondre. En fait, cinquante trois personnes, soit 16% des enquêtés, ont eu une nette réticence ou ont refusé une question. Pour dix-huit personnes, il s'agit de questions relatives à la vie familiale, à l'histoire des parents. Pour

dix-sept autres, il s'agit, de questions relatives à leur passage dans les dispositifs: le motif du placement, l'indication du dispositif lui-même et dans ce cas, il s'agit de la P.J.J., le fait de devoir donner une note d'appréciation quant à l'apport du dispositif pour lui-même, l'évocation d'un mauvais souvenir. Quinze personnes ont manifesté une certaine réticence et fréquemment ont refusé de répondre à des questions d'ordre matériel et notamment à propos des ressources. En ce qui concerne les trois derniers entretiens, c'est en fait tout au long de l'entretien que l'enquêteur a senti une réticence sinon une résistance.

Le climat a été moyennement bon ou pas bon du tout dans dix-neuf de ces entretiens. Le climat dans lequel se déroule l'entretien semble déterminer assez fortement les réticences ou les refus (χ^2 : $p=0,0024$). Les caractéristiques de l'enquêteur, en revanche, ne semblent guère liées à cette situation. Nous pouvons juste noter un peu moins de questions refusées auprès des chercheurs-enquêteurs, un peu plus avec les enseignants.

4-4. Les non-réponses

Bon nombre de chercheurs estiment que l'absence de réponse constitue une réponse ayant du sens par rapport à la question posée, et qu'elle est significative de la relation avec l'univers étudié (MICHELAT, SIMON, 1983). Les non-réponses ne se répartissent pas au hasard. Leur fréquence varie en fonction des caractéristiques des individus, de l'interaction individus-questions, de celles des questions. C'est à partir de ce dernier éclairage que nous aborderons ce problème, en étudiant plus précisément la qualité des réponses obtenues à partir de la forme de la question, fermée ou bien ouverte.

4-4-1. Dans les questions fermées

L'analyse des caractéristiques des questions qui provoquent le plus de non-réponses nécessiterait une recherche plus approfondie. Nous donnerons ici l'exemple de la question relative aux ressources.

Autant la corrélation n'apparaît guère entre les non-réponses et la question sur le niveau de formation (le taux de non-réponses est de 4,5%) autant elle est assez nette avec la question sur les ressources. Ainsi, sur deux questions de la même forme, c'est-à-dire,

fermée, la différence apparaît nettement. L'objet même de la question fait la différence. Nous avons donc choisi d'examiner prioritairement la question sur les ressources, plus délicate.

Dans l'enquête ASE/PJJ, 15% des personnes interrogées n'ont pas répondu à cette question. La question était du type : *"Quel était le montant global de vos ressources, le mois dernier ?"*. Les personnes avaient le choix entre deux modes de réponses : fournir un montant exact de leurs ressources ou s'inscrire dans l'une des tranches proposées par l'enquêteur. Dans l'enquête 1991 "Conditions de vie et aspirations des français" du CREDOC, 12% des personnes interrogées n'ont pas répondu à la question sur le revenu mensuel global. Ce taux descend à 7% si des classes de revenus sont proposées. Dans le panel RMI, le taux de non-réponses est inférieur à 2%.

Premier constat, dans cette dernière enquête, il n'y a pas une seule question envisageant le montant global de revenu, mais quatre font référence à des possibilités de ressources précises. Une question concerne le montant du RMI perçu le mois dernier, une autre demande le montant d'un revenu d'activité professionnelle, une autre le montant de l'allocation chômage et enfin le montant des aides familiales. Les personnes ont donc pu se situer dans l'une ou l'autre. Les bases de ressources étaient clairement énoncées et identifiées. La ventilation des différentes sources de revenu sur des questions spécifiques apparaît plus efficace.

Il faut par ailleurs remarquer, et ce sera le second constat, que les allocataires répondent plus volontiers à la question du RMI (0,2% de non-réponses) qu'à celle des aides familiales (2,6%). On pourrait alors émettre l'hypothèse que les individus de l'enquête ASE/PJJ, de part leur âge sont en cours d'insertion professionnelle, matrimoniale, c'est-à-dire dans une phase de transition. C'est l'époque des revenus précaires, c'est encore celui des prestations sociales, pour les jeunes pris en charge par les dispositifs sociaux, donc, en matière de revenu, une période de fluctuation selon les mois et de flou sur les montants dont disposent ces jeunes adultes.

Parmi les non-répondants de l'étude ASE/PJJ, un sur trois possède un niveau inférieur à la troisième, et une majorité de personnes est au chômage et leurs ressources doivent être, par conséquent, très faibles et très diversifiées. Dans le cadre du panel RMI, parmi les personnes qui ont fourni au moins une non-réponse, nous trouvons plus fréquemment, des hommes, notamment lorsque ces questions sont liées à l'activité professionnelle ou aux aides familiales. Ce sont plutôt des personnes entre 25 et 29 ans, ou entre 35 et 45 ans. Les personnes ayant un faible niveau de formation hésitent plus souvent

que les autres à évoquer les montants des différentes ressources. En ce qui concerne les ressources issues des dispositifs d'aide au personnes sans emploi, aux plus hauts niveaux de formation, les personnes restent réticentes à fournir le montant de leur allocation chômage.

L'effet de site apparaît fortement lié aux caractéristiques sociales des personnes rencontrées dans ces départements. Dans le Val-d'Oise, sur 47 entretiens pris en compte, 23 personnes déclarent avoir des revenus de plus de 5 000 frs, trois personnes seulement ont refusé de répondre. Dans le Pas-de-Calais, seulement 19% des personnes ont déclaré avoir ce niveau de ressources (les personnes enquêtées dans ce département représentent 28% de l'ensemble de l'échantillon), et le taux de non-réponses est également de 19%, et plus de la moitié proviennent du Pas-de-Calais. D'autres facteurs sont susceptibles de biaiser les résultats à cette question. Le taux de non-réponses dans l'Indre-et-Loire (17%), qui a par ailleurs de bon résultats, par exemple sur la question de la formation, constitue une interrogation à laquelle nous n'avons pas de réponse.

Les caractéristiques des enquêteurs de l'ASE/PJJ n'apparaissent pas nettement corrélées avec les réponses, aussi bien en matière de formation que sur les problèmes de ressources. Nous travaillons sur des catégories de population un peu faibles pour que ces croisements puissent avoir une validité certaine. Mais il est possible de dégager des tendances, des indices, même si une vérification sur des enquêtes importantes s'avèrerait nécessaire.

On peut noter, malgré tout, que les étudiants et les travailleurs sociaux ont eu un peu moins de non-réponses. Les premiers ont obtenu davantage de déclarations de revenus faibles (moins de 2 500 frs) que les autres catégories professionnelles. Les travailleurs sociaux ont recueilli eux, bien plus de déclarations de revenus au-delà de 5 000 frs (24% des travailleurs sociaux ont coché des réponses dans cette classe de revenus alors qu'ils ne représentent que 17% des enquêteurs). Une fois encore, il semble que statistiquement, ce soit le diplôme qui soit le plus déterminant. Les enquêteurs de niveau premier et second cycles universitaires, ont moins de réponses dans les revenus plus élevés (37% vs 47%). En revanche, les personnes possédant un diplôme de travail social, avec ou sans diplôme universitaire ont davantage de réponses dans cette classe de revenus (29% vs 22%).

En matière de formation, les enquêteurs de 20 à 24 ans inclus ont recueilli la moitié des réponses d'enquêtés de second cycle scolaire ou d'universitaires (50% vs 39%). Situation inverse pour les enquêteurs de 25 à 35 ans (31% vs 42%). Et parmi les différentes situations professionnelles, les enseignants ont moins obtenu de réponses à ce

même niveau de formation (10% vs 17%) et davantage auprès des personnes de niveau Vbis, 3^e des collèges ou 1^{ère} et 2^e années de CAP/BEP (24% vs 17%). Les enquêteurs de premier et second cycles universitaires obtiennent davantage de réponses dans les niveaux scolaires VI et IV et plus (55% vs 47%). Les enquêteurs de troisième cycle universitaire ont obtenu moins de réponses dans ces mêmes classes de niveau (24% vs 31%).

Tableau n°15
SITE ENQUETE ET QUALITE DES REPONSES

- En % -

	Dordogne	Indre-et-Loire	Meurthe-et-Moselle	Pas-de-Calais	Val-d'Oise	TOTAL
Question fermée : les ressources (p = 0,007)						
Non-réponse	10	17	10	19	6	15
Moins de 2 500 F.	22	27	28	28	26	27
De 2 500 à 5 000 F.	42	34	19	34	19	30
De 5 000 à 8 000 F et +	26	22	43	19	49	28
Question ouverte : les changements profession. (p = 0,056)						
Aucun	13	36	24	31	9	26
Un	23	26	19	26	21	24
Deux	29	18	36	28	32	27
Trois	35	20	21	15	38	23
TOTAL	100	100	100	100	100	100

Source : enquête CREDOC - ASE/PJJ, 1992

4-4-2. Dans les questions ouvertes : exemple des changements professionnels survenus depuis trois ans

Il nous a semblé intéressant d'examiner le degré de corrélation entre les réponses à des questions de nature différente. Nous avons constaté ci-dessus qu'elle n'était pas nette sur les questions fermées. Il en va tout autrement à propos des questions ouvertes. Nous avons pris l'exemple des changements survenus en matière de logement. Le logement relève de questions d'ordre matériel, moins impliquantes, moins perturbantes que les questions de

relations familiales. il s'agit cependant d'un domaine suffisamment sensible à cette période de l'existence, entre 20 et 24 ans, pour que les jeunes n'aient aucun mal à se souvenir des changements éventuels. Il est malgré tout envisageable que les histoires complexes et douloureuses de certains jeunes des dispositifs de l'ASE et de la PJJ, les conduisent à "oublier" ou à taire un changement de domicile.

L'objectif était pour l'enquêteur de reconstituer les changements de logement dans les trois dernières années : *"Au cours des trois dernières années, qu'est-ce qui a changé pour vous en matière de logement ?"*.

Nous constatons que la plus grande mobilité professionnelle, mais peut-être aussi la plus grande précarité est située dans le Val-d'Oise : 38% des enquêtés de ce département ont cité trois changements contre 23% dans l'ensemble. La Dordogne est également dans ce cas avec 35%. En revanche le Pas-de-Calais pourrait se caractériser par une plus grande stabilité (15 %), si ce n'est le taux élevé de non-réponses (31% pour 26% dans l'ensemble des réponses). Il est surprenant que cet item soit également aussi fort dans l'Indre-et-Loire (36% de non-réponses). Est-ce le signe d'une plus grande stabilité ou bien est-ce un effet des enquêteurs ?

La variable sexe de l'enquêteur n'est guère déterminante. Mais on constate en revanche que plus l'enquêteur est jeune, moins il a de réponses à cette question ouverte : 53% des non-réponses ou Ne Sait Pas sont issus des entretiens réalisés par les 20 à 24 ans, alors que cette classe d'âge regroupe 39% des enquêteurs. Inversement, plus l'enquêteur est âgé, plus les réponses obtenues, de l'ordre de trois changements, sont nombreuses (41% des réponses "trois changements" proviennent d'entretiens d'enquêteurs âgés de 35 à 46 ans).

Tableau n°16
 LES QUESTIONS OUVERTES: QUALITE DES REPNSES
 SELON LES CARACTERISTIQUES DE L'ENQUETEUR

- En % -

	Non réponse	Au moins 1 changement en un an	Au moins 2 changements en deux ans	Au moins 3 changements en trois ans	TOTAL
Sexe (chi 2 = 0,9248)					
Masculin	30	28	26	26	(27,5)
Féminin	70	72	74	74	(72,5)
Age (chi 2 = 0,00001)					
de 20 à 24 ans	53	46	30	26	39,0
de 25 à 34 ans	32	42	52	39	41,5
de 35 à 46 ans	15	12	18	35	19,5
Diplôme (chi 2 = 0,0001)					
3ème cycle	20	33	40	30	31,0
1er et 2ème cycles	63	58	36	31	47,0
TS + 1er et 2è cycles	17	9	24	39	22,0
Situation professionnelle (chi 2 = 0,0109)					
Enquêteur	24	32	30	26	28,0
Chercheur/enquêteur	17	19	23	13	18,0
Etudiant	20	23	18	19	20,0
Travailleur social	13	7	22	27	17,0
Enseignant	26	19	7	15	17,0
TOTAL	100	100	100	100	100,0

Source : enquête CREDOC - ASE/PJJ, 1992

Mais est-ce l'âge qui constitue la variable déterminante ? En effet, l'enquêteur possédant un diplôme de travailleur social (avec ou sans diplôme universitaire) obtient davantage de réponses "trois changements" (39% vs 22%). Un enquêteur de premier et second cycles universitaires obtient peu de réponses de cette catégorie (31% vs 47%), mais davantage de non-réponses ou de NSP (63% vs 47%). Les enquêteurs d'un niveau troisième cycle obtiennent peu de non-réponses ou NSP. La distinction se précise avec la situation professionnelle. Les travailleurs sociaux obtiennent davantage de réponses "trois changements", les quelques enseignants (instituteurs, formateurs) ont eu visiblement plus de difficultés à en obtenir.

La comparaison des caractéristiques des enquêteurs avec leurs réponses à travers les différentes formes de questionnement est tentante. Les questions ouvertes semblent plus difficiles à aborder si l'on est enseignant, issu d'un premier ou d'un second cycle universitaire, âgé de 20 à 24 ans. Mais on retrouve ces mêmes caractéristiques pour l'indicateur alors qu'une seule question sur les cinq à partir desquelles est construit cet indicateur est ouverte. Evidemment, l'idéal aurait été de construire des questions sur le même thème, mais sous des formes différentes. Toute autre comparaison reste bien périlleuse car on ne peut négliger l'impact du sujet abordé, les ressources pour la question fermée, les changements professionnels pour la question ouverte et l'anticipation pour l'indicateur.

Tableau n°17
LES NON-REPNSES SELON LES CARACTERISTIQUES DES ENQUETEURS
ET LA FORME DU QUESTIONNEMENT

- En % -

Caractéristiques des enquêteurs	Questions fermées	Questions ouvertes	Indicateur	TOTAL
<u>Sexe</u>				
Masculin	23	30	30	27,5
Féminin	77	70	70	72,5
<u>Age</u>				
De 20 à 24 ans	39	53	53	39,0
De 25 à 34 ans	42	32	32	41,5
De 35 à 46 ans	19	15	15	19,5
<u>Diplôme</u>				
3ème cycle	29	20	20	31,0
1er et 2ème cycles	52	63	63	47,0
TS + 1er et 2è cycles	19	17	17	22,0
<u>Situation professionnelle</u>				
Enquêteur	31	24	24	28,0
Chercheur/enquêteur	19	17	17	18,0
Etudiant	15	20	20	20,0
Travailleur social	15	13	13	17,0
Enseignant	21	26	26	17,0
TOTAL	100	100	100	100,0

Source : enquête CREDOC - ASE/PJJ, 1992

4-5. Les thèmes traités de manière transversale et la qualité des réponses

Il était difficile d'explorer l'ensemble des variables susceptibles d'interférer sur le déroulement de l'entretien et sur la qualité des réponses obtenues. Dans le cadre de cette recherche, nous avons donc privilégié dans cette approche la capacité d'anticipation, parmi les autres indicateurs (insertion, sociabilité).

Les difficultés des personnes à se projeter dans l'avenir révèlent aussi des problèmes de repère dans le temps. Cette dimension est évidemment très présente dans les entretiens qui visent à retrouver les traces d'un itinéraire, à évaluer un degré d'insertion dans un dispositif ou à connaître les problématiques des groupes observés. Cette difficulté dans le rapport au temps est un facteur déterminant dans les possibilités de répondre de l'enquêté, des biais importants peuvent apparaître s'il se trompe de date, mais l'objectif même de l'enquête peut être remis en cause si les personnes interrogées n'émettent aucune idée, aucune opinion sur leur avenir.

Il est peut-être nécessaire d'expliquer pour quelles raisons nous nous sommes intéressés à cette capacité d'anticipation dans un certain nombre d'études concernant les populations en difficulté d'insertion. Aux multiples dispositifs d'insertion sociale et professionnelle, mais aussi à l'ensemble des modes d'intervention sociale se trouve attachée la notion de projet (projet professionnel, projet de vie) et, de façon plus limitée, à celle de contrat (contrat implicite, ou explicite comme le RMI). Il s'agit pour le travailleur social et son "client" de construire les étapes d'une action, à venir, pour un résultat souhaité et attendu. La référence à la durée, au temps est donc au coeur du processus d'insertion. Cette importance du temps dans l'intervention sociale peut être appréhendée de plusieurs manières dans les études. Il peut d'abord s'agir d'analyser dans la durée, certes limitée, la trajectoire de l'individu dans un dispositif. Il est aussi possible d'examiner la façon dont les personnes interrogées se situent par rapport au temps, postulant que de cette attitude, on pourrait inférer une dimension importante du devenir de la personne, dans un dispositif ou dans son parcours d'insertion (CROUTTE, ILIAKOPOULOS, LEGROS, 1991).

Pour tester la capacité d'anticipation dans le cadre de l'enquête ASE/PJJ, nous avons demandé aux enquêtés, ce que serait leur situation dans plusieurs domaines : le logement, la vie familiale, la situation professionnelle et la situation financière et les loisirs. Dans les

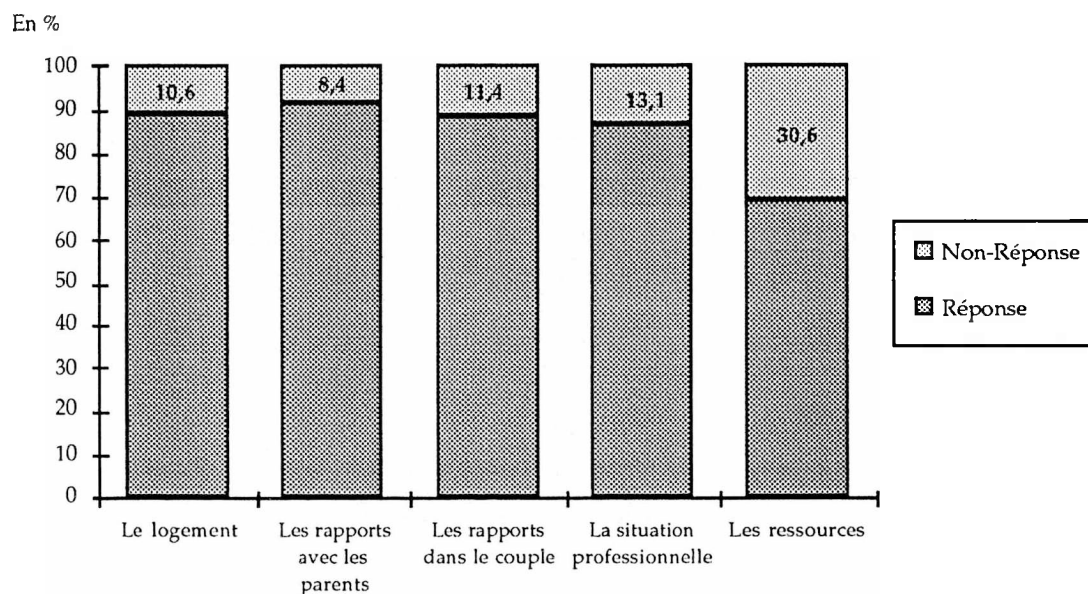
quatre premiers domaines il s'agissait de questions fermées: "Comment voyez-vous votre situation... d'ici un an, au début 1993 ? Réponses proposées: plutôt améliorée, identique, plutôt dégradée, ne sait pas. Pour le dernier domaine la personne était sollicitée pour donner un projet en matière de loisirs. Ce principe de construction d'indicateur a été réalisée pour la première fois à partir du panel RMI, et repris dans un certain nombre d'enquêtes concernant des populations en difficulté d'insertion.

Il convient de prendre en compte le type de réponse fournie, mais aussi l'existence ou non d'une réponse. Hormis dans les cas où l'individu n'est pas concerné par un thème -par exemple, sur le couple, quand l'enquêté est seul-, la non-réponse constitue un indice en soi, on peut émettre l'hypothèse qu'elle constitue une forme d'indétermination sur l'avenir. Nous avons construit un indicateur, que nous désignons "indicateur d'opinions exprimées" et qui comptabilise le nombre de réponses fournies à ces questions. 81,3% de la population a fourni une réponse à chacune d'elles, ou s'est abstenu sur seulement l'un des cinq thèmes abordés. Parmi ces personnes, un tiers a eu malgré tout des difficultés à se remémorer des dates, à se repérer dans le temps, un quart d'entre elles ont eu des problèmes pour retrouver les informations demandées et, enfin, 15% avaient du mal à comprendre les questions. Pour les 18,7% restants, il y a au moins deux non-réponses. La moitié de ceux-ci a révélé des difficultés à se repérer dans le temps, un tiers ne retrouvait pas les informations, et un quart ne comprenait pas toujours les questions posées.

Dans le panel RMI, 23% des allocataires se caractérisaient par une prédominance des réponses montrant une ignorance complète par rapport à l'avenir, affirmant ne pas pouvoir prévoir leur situation professionnelle ou leur statut à la sortie du RMI. Il s'agissait le plus souvent d'hommes seuls, hébergés gratuitement par la famille, des amis, âgés de 25 à 34 ans. Leur parcours professionnel se caractérise par un chômage fréquent.

Dans l'ensemble des enquêtes (panel-RMI, ASE/PJJ, RMI Val-de-Marne), s'ils sont généralement 10 à 13% environ à ne pas s'exprimer sur un thème donné, la question des ressources provoque, comme à son habitude, plus de réticences, ou pour le moins plus d'hésitations (24% dans l'enquête RMI Val-de-Marne).

Graphique n° 6
 TAUX DE NON-REPNSES AUX QUESTIONS D'ANTICIPATION
 SUR LES CINQ THEMES ABORDES



Source : enquête CREDOC - ASE/PJJ, 1992

Finalement peu de variables sont corrélées à cet indicateur d'anticipation, en dehors de toutes les questions qui font référence au temps, ou nécessitent un effort de logique et d'analyse. Confirmant les éléments recueillis par le CREDOC dans les autres enquêtes à propos des questions d'anticipation et de structuration spatiale et temporelle, il faut noter que dans 33% des entretiens ASE/PJJ, les enquêteurs ont noté la difficulté de la personne à se repérer dans le temps. Ce chiffre est beaucoup plus élevé que celui du panel RMI (18,5%). Il est certain que nous demandons un effort difficile de reconstitution de l'itinéraire dans les dispositifs de l'ASE et de la PJJ, et cela sur une durée de vingt ans.

Dans un tiers des entretiens au cours desquels l'enquêté a eu du mal à faire ce travail de reconstitution, l'enquêteur a estimé que l'entretien ne s'était pas bien déroulé. Mais il faut souligner que dans son ensemble la capacité d'anticipation ne semble guère

influer directement sur le déroulement de l'entretien que ce soit sur sa durée ou sur l'ambiance générale.

Enfin, il faut noter que parmi les personnes qui ont eu un faible score en matière d'anticipation, 20% n'ont pas saisi les motifs et la démarche de l'étude (alors que ce dernier groupe ne représente que 10% de l'ensemble des enquêtés). Par ailleurs, nous constatons que les travailleurs sociaux obtiennent un très faible taux de non-réponses sur toutes ces questions d'anticipation (5% des non-réponses sont issus des entretiens menés par des travailleurs sociaux alors que ceux-ci représentent 17% des enquêteurs). En revanche, 37% des non-réponses sont liés à des personnes classées "enquêteurs" dans notre nomenclature alors qu'elles forment 28% des enquêteurs. Les corrélations entre le sexe ou l'âge de l'enquêteur n'apparaissent pas de manière significative.

Tableau n°18
**APPRECIATION DE L'ENQUETEUR SUR LE DEROULEMENT DE L'ENTRETIEN
 ET DIFFICULTES DE L'ENQUETE**

- En % -

Difficulté de l'enquêté	Déroulement de l'entretien			TOTAL
	Bon	Moyen	Difficile	
Difficulté à retrouver les informations	52	27	5	84
Difficulté à se repérer dans le temps (Chi 2 = 0,027)	73	32	2	107
Ne comprenait pas les questions	25	26	1	52
Présente un handicap (Chi 2 = 0,0001 et 0,027)	14	19	1	33
TOTAL	252	61	8	321

Source : enquête CREDOC - ASE/PJJ, 1992

CONCLUSION GENERALE

Lorsque l'on confronte, en examinant de manière transversale, les résultats de plusieurs enquêtes auprès de populations en difficulté, les caractéristiques des populations enquêtées et celles des populations globales d'où sont tirés les échantillons de population interrogés par questionnaire ou par entretien, on fait le constat d'un accord plutôt satisfaisant. Il est significatif que dans une série d'études portant sur les allocataires du RMI, les personnes au chômage, ou les jeunes adultes en voie d'insertion sociale ou professionnelle, le besoin d'un redressement des échantillons ne se soit pas fait sentir. Certes, il semble toujours possible d'accroître la similitude des populations, mais l'expérience montre, particulièrement dans le cas des populations spécifiques, que cette amélioration de la représentativité ne peut être atteinte qu'à un coût élevé.

Si la recherche de qualité dans les études doit emprunter ce chemin, cette démarche ne dispense pas d'explorer d'autres pistes.

La première direction suggérée par une relecture des méthodes de collecte des données mises en œuvre par le CREDOC dans diverses études montre que les conditions de l'accès aux personnes enquêtées peuvent être source de distorsions importantes. Ainsi, chargé d'enquêter auprès d'une population de jeunes adultes en cours d'établissement après avoir connu des difficultés dans leur enfance, l'application mécanique d'une procédure écrite consistant à obtenir un accord préalable de la part de l'enquêté potentiel ne nous aurait permis de rencontrer que des personnes d'un bon niveau scolaire, plus âgées, plus souvent de sexe féminin, et issues prioritairement d'un seul des dispositifs sur les deux qu'il convenait d'étudier.

Si nous estimons, avec la CNIL, que l'accord préalable de l'intéressé à l'entretien est une nécessité déontologique à laquelle on ne peut déroger, il importe que l'ensemble des personnes qui peuvent figurer dans l'échantillon ait une chance égale d'accéder, à la fois matériellement et intellectuellement à une information qui leur permette de décider, au besoin avec les conseils de leurs proches, de leur accord ou de leur refus de participation.

Cela signifie, en particulier, que les modalités d'accès aux personnes doivent être rendues compatibles avec les possibilités et les disponibilités de ces personnes.

La seconde direction d'amélioration de la qualité porte sur les critères de comparaison entre les populations enquêtées et les populations marginales. Le fait que ces deux populations ne se distinguent pas de manière significative dans une enquête, à partir des variables socio-démographiques, ne doit pas nous inciter à conclure, en toute quiétude, à la similitude de ces deux populations. Il est probable même que le fait d'accepter ou de refuser de participer à une enquête, en particulier lorsqu'il s'agit d'un thème particulièrement impliquant, indique une différence notable que l'on devrait retrouver dans d'autres attitudes et opinions. Pour les populations étudiées dans les enquêtes de ce rapport, il est probable qu'un refus de participation est aussi le signe d'un retrait par rapport aux institutions qui furent celles de la prise en charge.

Sachant, l'existence de ce décalage toujours possible; au delà des convergences des variables socio-démographiques, la tentation existe d'aller rechercher dans les dossiers détenus par les institutions les informations qui permettraient de nuancer, de corriger ou d'invalider les résultats de l'enquête. Outre que cette démarche va à l'encontre de la réglementation en vigueur, il semble qu'elle ne soit pas particulièrement opératoire. D'un passé qui vit, entre eux des rapprochements plus ou moins difficiles, les institutions et les personnes ne conservent pas les mêmes traces ou les mêmes cicatrices. Si même les événements pouvaient être rapprochés, leur interprétation, leur codification différencieraient. Si l'analyse de dossiers conduite de manière intrinsèque peut être une véritable méthode de recherche, la confrontation de ces deux matériaux tellement hétérogènes que sont les écrits des professionnels, lorsqu'ils existent, ce qui n'est pas toujours le cas, et les paroles des usagers des institutions, ne fait que brouiller les informations.

La troisième direction dans laquelle peut s'engager une démarche d'amélioration de la qualité porte sur la connaissance et la maîtrise des effets propres aux enquêteurs. Si cet effet doit être particulièrement sensible dans le cas d'un recrutement des enquêtés lors des enquêtes in-situ, l'examen des conditions de réalisation de l'enquête ASE/PJJ montre qu'il existe bien un effet enquêteur. L'âge, l'expérience professionnelle, le sexe, le niveau de formation des enquêteurs conduisent à la mise en place d'une relation entre l'enquêteur et l'enquêté qui, au delà de la standardisation des consignes données aux enquêteurs, conduit à un déroulement différencié des face-à-face. Les travaux de psychologie sociale ont montré de manière expérimentale l'existence de ces effets, il importe de pouvoir les reconnaître dans des situations d'enquête réelle. Là encore, si ces effets ne semblent pas de nature à modifier profondément les résultats leur prise en compte doit être l'occasion d'une amélioration de la qualité des études.

Cet examen de la qualité des enquêtes auquel nous venons de procéder est loin d'être achevé, il faudrait de même passer au crible l'ensemble des phases de l'étude et plus spécifiquement celles où le chercheur opère une conversion : conversion entre le discours des personnes interrogées et sa formalisation en données, conversion des données en résultats, des résultats en interprétations, des interprétations en écriture de rapports ... Ces instants de traduction s'avèrent les plus délicats et source de distorsion parce qu'ils sont avant tout des procédures de traduction et d'interprétation.

De manière plus opératoire à court terme, nous suggérons de poursuivre l'exploitation de trois pistes dans le prolongement de ce premier travail. La première consisterait à systématiser les démarches expérimentales visant à tester les effets différentiels des procédures de collecte des données utilisées dans les enquêtes. Un écart trop grand nous semble exister entre les travaux de psychologie expérimentale et les tests, toujours limités, auxquels il est procédé avant la réalisation des études. Ces démarches expérimentales pourraient porter, dans la lignée de ce rapport, sur l'effet enquêteur et sur les modalités d'accès aux personnes interrogées.

La seconde consisterait à développer à l'occasion de chaque étude des questions standardisées permettant de recueillir des informations plus précises sur les conditions de déroulement de l'entretien du point de vue de l'enquêteur mais aussi du point de vue de la personne enquêtée. Ces questions figurent rarement, et lorsqu'elles existent, elles ne sont guère exploitées.

La dernière piste d'amélioration de la qualité réside dans la sélection et la formation des enquêteurs. Parce que l'enquête est d'abord un type de relation entre des personnes, il importe probablement, plus que cela n'est fait actuellement par les différents organismes d'étude et de recherche, de travailler sur une plus grande maîtrise de la capacité relationnelle des enquêteurs. Cela passe probablement par l'apprentissage des modalités d'écoute autant que par l'aptitude à la reformulation dans le cas de la conduite des entretiens et la maîtrise des affects dans le cas des enquêtes par questionnaires.

Ce souci d'amélioration de la qualité peut se concevoir de plusieurs points de vue. Il est probablement lié d'abord à la volonté d'accroître la fiabilité des résultats des enquêtes et des recherches. De ce point de vue, les producteurs d'étude et de recherche retrouvent ici les logiques des producteurs : un produit de meilleure qualité doit permettre de faire gagner des

parts de marché parce qu'il aura permis au commanditaire de prendre des décisions sur la base de connaissances fiables.

Dans le domaine des études à caractère social, ce souci de qualité revêt une acuité plus grande parce qu'il est le garant du respect de la parole de personnes sans doute plus fragiles et en situation, plus souvent, de ne pouvoir s'exprimer. Parce que l'étude est, d'une certaine manière, la possibilité d'une expression souvent minorée, il importe que cette expression soit restituée avec le moins d'incertitudes. Pour reprendre en l'inversant l'axiome rimbaldien, la qualité de l'étude doit nous faire souvenir que "l'autre est aussi un je".

BIBLIOGRAPHIE

ALDEGHI I., BAUER D., LEGROS M., Le recours à l'A.N.P.E. dans les stratégies de recherche d'emploi. Logiques d'usage, opinions et attentes. CREDOC, déc. 1992.

BOURDIEU P. et al., La misère du monde, Editions du Seuil, 1993

BAUER D., DUBECHOT P., LEGROS M., Le temps de l'établissement: des difficultés de l'adolescence aux insertions du jeune adulte, regard sur des jeunes de l'ASE et de la PJJ. CREDOC, nov. 1992.

BELSON W.A., The Design and Understanding of Survey Questions, Aldershot, Gower, 1981

BLANCHET A. et al., L'entretien dans les sciences sociales, Dunod, 1985.

CHARRIER O., CROUTTE P., Les sortis du RMI dans le Val-de-Marne, Collection des rapports du CREDOC n°124, octobre 1992.

CREDOC: Exposé-débat avec Jean-Claude Kaufmann du CNRS, déc. 1990.

CREDOC: Enquête Conditions de vie et Aspirations des Français. Premiers résultats de l'enquête de fin 1991. Coll. des Rapports, n°114, mars 1992.

CROUTTE P., ILIAKOPOULOS A., LEGROS M., Panel RMI-CREDOC, points de départ Présentation de la première vague d'enquête. Coll. des Rapports, n°98, CREDOC, avril 1991.

GERGEN K.J., BACK K.W., Communication in the interview and the Disengaged Respondent, S.1, Duke University, 1962.

GRAWITZ M., Méthodes des sciences sociales. Dalloz, troisième édition, 1976

GREMY J.P., Les expériences françaises sur la formulation des questions d'enquête. Résultat d'un premier inventaire, Revue française de sociologie, XXVIII-4, (1987).

HYMAN H., *Interviewing in social research Chicago*, The University of Chicago Press, 1954

LABERGE D., ROY S., Les enquêtes auprès ou à propos des populations marginales, Département de sociologie, Université du Québec à Montréal, article paru dans "La qualité de l'information dans les enquêtes", DUNOD, Paris, 1992.

LEBART Ludovic, La qualité de l'information dans les enquêtes, DUNOD, Paris, 1992.

MICHELAT G., SIMON M., Les sans-réponses aux questions politiques : rôles imposés et compensation des handicaps. L'année sociologique, volume 32/1982, 1983.

ROUSSEL J. , La question en question. ISL, information, 40, 7 (janvier 1991)

ANNEXES

COMMISSION NATIONALE DE L'INFORMATIQUE
et des Libertés

DELIBERATION N° 92.022 DU 25 FEVRIER 1992
PORTANT AVIS SUR LE TRAITEMENT
AUTOMATISE PRESENTE PAR LE CREDOC
CONCERNANT LA MISE EN OEUVRE D'UNE ENQUETE EN VUE
DE L'EVALUATION DES POLITIQUES D'INSERTION
DES ADOLESCENTS EN DIFFICULTE

(Demande d'avis n° 254.136)

La Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés,

Vu la Convention n° 108 du 28 janvier 1981 du Conseil de l'Europe pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel ;

Vu la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;

Vu le décret n° 78-774 du 17 juillet 1978 pris pour l'application des chapitres I à IV et VII de la loi du 6 janvier 1978 susvisée ;

Vu le décret n° 90-82 du 22 janvier 1990 relatif à l'évaluation des politiques publiques ;

Vu le projet d'acte réglementaire présenté par le Directeur du CREDOC portant création du traitement ;

Après avoir entendu Monsieur Hubert BOUCHET, Commissaire en son rapport et Madame Charlotte-Marie PITRAT, Commissaire du Gouvernement en ses observations ;

Considérant que la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés est saisie par le Centre de Recherche pour l'Etude et l'Observation des Conditions de Vie (CREDOC) d'une demande d'avis concernant la mise en oeuvre d'un traitement automatisé d'informations nominatives en vue d'évaluer les politiques d'insertion des adolescents en difficulté ;

Considérant que le traitement qui s'inscrit dans le programme de travail du Conseil Scientifique de l'Evaluation créé par l'article 8 du décret susvisé de 1990, suppose la mise en oeuvre par le CREDOC d'une enquête auprès de jeunes âgés de 21 à 25 ans, sortis depuis quatre ans des services de l'aide sociale à l'enfance ou de la protection judiciaire de la jeunesse ;

Considérant que l'étude sera conduite dans cinq départements ; qu'un échantillon de 1000 personnes sera sélectionné dans les fichiers des services de l'Aide Sociale à l'Enfance et de la Protection Judiciaire de la Jeunesse ;

Considérant que les personnes faisant partie de l'échantillon auront connaissance de l'étude engagée sous la forme d'une lettre présentant de façon générale la mission du CREDOC d'évaluation des politiques conduites en matière sociale, sans que l'accent soit spécialement mis, à ce stade de la prise de contact, sur le secteur de l'insertion des adolescents en difficulté, objet précis de l'enquête ; que le caractère facultatif de l'enquête sera souligné ; que ce courrier comportera un coupon-réponse que la personne acceptant de participer à l'enquête devra adresser directement au CREDOC ;

Considérant que cette procédure respecte les dispositions de la loi du 6 janvier 1978 en évitant la transmission d'informations sur les personnes, à des tiers et à leur insu ;

Considérant que le CREDOC prévoit d'interroger 400 jeunes sur les 1000 sélectionnés ;

Considérant que les données seront recueillies lors d'un entretien avec la personne ; qu'elles seront relatives à son âge, son sexe, son département ou son pays de naissance, sa nationalité (en neuf postes), la nationalité de ses parents d'origine, la profession de ses parents, au logement (statut d'occupation, montant du loyer, conditions de logement), à la formation et à l'activité professionnelle, aux ressources, à la santé (existence de problèmes liés à la santé), à la situation familiale et relationnelle, aux aspects culturels (loisirs) ;

Considérant que ces informations sont pertinentes au regard de la finalité du traitement présenté ; qu'elles doivent contribuer à mieux cerner le degré d'insertion des jeunes interrogés ;

Considérant que dès la fin de l'entretien, le coupon-réponse comportant les données nominatives de la personne interrogée sera détruit par l'enquêteur ; qu'un numéro aléatoire sera alors attribué au questionnaire sans aucune référence à ladite personne ;

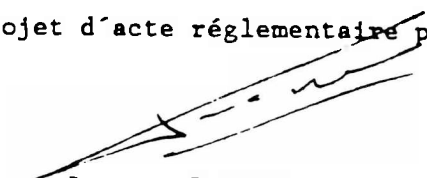
Considérant que les données individuelles en vue d'établir des tableaux statistiques seront conservées deux ans ;

Considérant que le seul destinataire des données sera le CREDOC ; qu'il ne détiendra aucun fichier nominatif ;

Considérant que de ce fait, les personnes concernées pourront exercer leur droit d'accès aux données les concernant, dans les conditions fixées par l'article 34 de la loi du 6 janvier 1978 ;

Considérant que les mesures de sécurité mises en oeuvre sont de nature à préserver la confidentialité des données ;

EMET un avis favorable au projet d'acte réglementaire présenté par le Directeur du CREDOC.



Jacques FAUVET

CRÉDOC

CENTRE DE RECHERCHE POUR L'ÉTUDE ET
L'OBSERVATION DES CONDITIONS DE VIE

ÉVALUATION DES
POLITIQUES SOCIALES
40 77 85 50
CONTRATS D'ÉTUDES
40 77 85 85
RENSEIGNEMENTS
40 77 85 00
TÉLÉCOPIE
40 77 85 09

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

A la demande du Comité Interministériel Pour l'Évaluation des Politiques Publiques, le CREDOC effectue actuellement une enquête nationale auprès d'un échantillon de 400 jeunes âgés de 21 à 25 ans.

Vous avez dans les années précédentes, utilisé certains services du secteur social (crèche, PMI, établissement social, centre d'hébergement, AEMO, éducateurs, prévention spécialisée, famille d'accueil). Si vous n'y voyez pas d'inconvénient, nous souhaiterions pouvoir vous rencontrer afin de recueillir votre témoignage sur le souvenir que vous en gardez et l'appréciation que vous portez après coup sur l'efficacité de ces services.

Afin qu'une personne du CREDOC puisse prendre rendez-vous, nous souhaitons que vous donniez votre accord pour cette rencontre en renvoyant la carte ci-jointe ou en téléphonant au numéro vert du CREDOC (1) 05 02 73 70.

L'appel est gratuit, il peut être réalisé depuis tout poste de téléphone ou toute cabine sans monnaie et sans carte de téléphone.

Votre témoignage restera strictement confidentiel et aucun service administratif ou social ne sera informé de votre réponse. Sachez enfin que vos réponses seront utilisées de manière totalement anonyme.

Si vous ne souhaitez pas participer à cette étude, cela n'aurait aucune conséquence pour vous. Vous pouvez aussi, de façon parfaitement anonyme, nous téléphoner pour avoir des renseignements complémentaires sur cette enquête.

Cette étude est importante car elle est l'occasion de donner la parole aux utilisateurs de ces services, afin d'améliorer dans l'avenir le fonctionnement de l'action sociale auprès des jeunes.

Vous remerciant à l'avance de votre coopération, nous vous prions de croire, en l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Mr, Mme, Melle _____

accepte de rencontrer une personne du CREDOC pour un entretien

Adresse : _____

Téléphone : _____

Signature : _____

Coupon réponse et enveloppe timbrée à l'adresse du CREDOC.

Numéro vert : (1) 05 02 73 70

Le CREDOC est un centre d'étude et de recherche indépendant des pouvoirs publics et des organismes sociaux. Il étudie les conditions de vie et les aspirations de la population française

ENQUETE PANEL RMI-CREDOC - POINTS DE DEPART
AVRIL 1991

OBSERVATIONS DE L'ENQUETEUR

à remplir après l'interview

Cocher si "OUI"

	Colonnes
A GENERALITES (<i>plusieurs réponses possibles</i>)	
L'interviewé avait un handicap manifeste (physique, moteur, mental, sensoriel) 1	398
L'interviewé comprenait difficilement le français.....2	399
L'interviewé parlait difficilement le français.....3	400
L'interviewé avait souvent du mal à comprendre les questions posées.....4	401
L'interviewé a été dans l'ensemble intéressé par les questions posées.....5	402
L'interviewé a été gêné du caractère personnel des questions posées6	403
L'interviewé a eu de la difficulté à retrouver les informations demandées.....7	404
Les réponses de l'interviewé concernant les dates et les chiffres demandés semblent être peu précises8	405
L'interviewé choisait les réponses qu'il croyait "falloir" donner9	406
B. MODE DE REPONSE	
L'interviewé a-t-il répondu seul à toutes les questions.....1	
ou a-t-il été parfois aidé par quelqu'un (conjoint, etc ...)......2	407
C. CLIMAT DE L'INTERVIEW	
L'interview s'est-elle bien déroulée1	408
ou s'est-elle moyennement bien passée ?.....2	

Date de l'interview :

Jour : __

409-410 |__| |

Mois : __

411-412 |__| |

ENQUETE "LES SORTIS DU RMI DANS LE VAL-DE-MARNE"
OCTOBRE 1992

OBSERVATIONS DE L'ENQUETEUR
à remplir après l'interview

	Colonnes
<i>Cocher si "OUI"</i>	
A GENERALITES (<i>plusieurs réponses possibles</i>)	
L'interviewé avait un handicap manifeste (physique, moteur, mental, sensoriel) 1	312
L'interviewé comprenait difficilement le français.....2	313
L'interviewé parlait difficilement le français.....3	314
L'interviewé avait souvent du mal à comprendre les questions posées.....4	315
L'interviewé a été dans l'ensemble intéressé par les questions posées.....5	316
L'interviewé a été gêné du caractère personnel des questions posées6	317
L'interviewé a eu de la difficulté à retrouver les informations demandées.....7	318
Les réponses de l'interviewé concernant les dates et les chiffres demandés semblent être peu précises8	319
L'interviewé choisissait les réponses qu'il croyait "falloir" donner9	320
B. MODE DE REPONSE	
L'interviewé a-t-il répondu seul à toutes les questions 1	321
ou a-t-il été parfois aidé par quelqu'un (conjoint, etc ...).....2	
L'interviewé a-t-il consulté des papiers pour au moins une des questions 1	322
ou n'a-t-il consulté aucun papier2	
C. CLIMAT DE L'INTERVIEW	
L'interview s'est-elle bien déroulée1	323
ou s'est-elle moyennement bien passée ?2	
Date de l'interview :	
Jour : __	324-325 __ __
Mois : __	326-327 __ __
Durée de l'interview :	
Heure de fin de l'interview : --- --	328-331 __ __ __ __
Heure de début de l'interview : --- --	332-335 __ __ __ __

**ENQUETE "LE TEMPS DE L'ETABLISSEMENT : DES DIFFICULTES DE
L'ADOLESCENCE AUX INSERTIONS DU JEUNE ADULTE"
NOVEMBRE 1992**

**OBSERVATIONS DE L'ENQUETEUR
à remplir après l'interview**

	Colonnes
1 CONTEXTE DE L'ENTRETIEN (<i>plusieurs réponses possibles</i>)	
- Le lieu de l'entretien : ----- (au domicile, chez les parents, au café.....)	
	oui non
L'entretien s'est-il déroulé avec la personne seule	1... 2
si non, sont-elles intervenues ?	1 .. 2
si non, qui ? -----	
A quel sujet ? -----	
2 INTERET DE L'ENQUETE POUR L'ENQUETE	
	oui non
La personne s'est-elle inquiétée de savoir comment on l'avait retrouvée ?	1 2
si oui, comment a t-elle réagi ? ----- -----	
	oui non
A t-elle manifesté de l'intérêt pour la démarche de l'étude ?	1 2
l'a t-elle comprise ?	oui.....1 plus ou moins.....2 non.....3

3 LA COMPREHENSION

- L'interviewé avait un handicap manifeste (physique, moteur, mental, sensoriel) 1
 L'interviewé comprenait ou parlait difficilement le français 2
 L'interviewé avait souvent du mal à comprendre les questions posées..... 3
- L'interviewé a eu de la difficulté à retrouver les informations demandées..... 4
 (sur quels sujets ?) -----

- L'interviewé a-t-il eu du mal à se repérer dans le temps, à retrouver des dates 5
 L'interviewé a-t-il refusé une question 6
 (Laquelle) -----
- L'interviewé a-t-il été réticent sur une question ? 7
 (Laquelle) -----

4 LE CLIMAT

- L'interview s'est-elle bien déroulée 1
 L'interview s'est-elle moyennement bien déroulée 2
 L'interview s'est-elle mal déroulée 3
- Durée de l'entretien I_I h. I_I_I mn.

Date de l'interview :

Jour : I_I_I
 Mois : I_I_I

CAHIER DE RECHERCHE

Récemment parus :

Disparités, inégalités, injustice face au système de santé, par Robert Rochefort - Les opinions des Français sur l'accès au système de soins, par Jean-Luc Volatier - Comportements culturels et besoins des consommateurs, par Robert Rochefort, N° 42, Février 1993.

Cross-section versus time-series income elasticities : an estimation on a pseudo-panel of Canadian surveys (1982-1990), par François Gardes, Mohamed Goaid, Simon Langlois - Suivre le comportement automobile des ménages au cours de leur cycle de vie, par Jean-loup Madre, Caroline Gallez - Le parc automobile des ménages se diversifie, par Jean-Loup Madre, N° 43, Février 1993.

Information et organisation de la production : vers une division cognitive du travail, par Philippe Moati, El Mouhoub Mouhoud - Dynamique et mouvements longs dans la théorie évolutionniste du changement économique, par Philippe Moati - Méthodologie d'analyse de secteurs : pour une reformulation évolutionniste du "paradigme S-C-P", par Philippe Moati, N° 44, Avril 1993.

Durée du travail et conflits entre vie personnelle et vie professionnelle, par Franck Berthuit, Jean-Luc Volatier, N° 45, Avril 1993.

Où en est la consommation aujourd'hui ? Une enquête sur le consommateur français des années 90, par Saadi Lahlou, Aude Collerie de Borely, Valérie Beaudouin, N° 46, Avril 1993.

Président : Bernard SCHAEFER Directeur : Robert ROCHEFORT
142, rue du Chevaleret, 75013 PARIS - Tél. : (1) 40.77.85.00

CRÉDOC

Centre de recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie