

CAHIER DE ReCHERCHE

AVRIL 1995



N° 68

LES SPÉCIFICITÉS DES ENQUÊTES QUANTITATIVES AUPRÈS DE POPULATIONS SOCIALEMENT MARGINALES

Marie-Odile GILLES

Département "Évaluation des politiques sociales"

Crédoc - Cahier de recherche. N°
0068 : Spécificités des enquêtes
quantitatives auprès de populations
socialement marginales / Marie-Odile
Gilles. Avril 1995.

CREDOC•Bibliothèque



CRÉDOC

L'ENTREPRISE DE RECHERCHE

CREDOC

**LES SPÉCIFICITÉS
DES ENQUÊTES QUANTITATIVES
AUPRÈS DE POPULATIONS
SOCIALEMENT MARGINALES**

**Marie-Odile GILLES
Département Evaluation des
Politiques Sociales**

Avril 1995

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

SOMMAIRE

	Page
INTRODUCTION	6
Chapitre I L'ECHANTILLONNAGE	23
I DES POPULATIONS DIFFICILES À DÉFINIR	24
I-1. De la difficulté à caractériser les populations socialement marginales	24
I-2. En plus de contours flous, une même notion peut revêtir des aspects multiples	25
I-3. Ces populations ne se distinguent pas de façon nette du reste de la population	31
I-4. Un moyen de pallier ces difficultés de définition : le principe de "présomption"	32
II DES POPULATIONS MAL CONNUES	36
II-1. Des populations pour lesquelles les références statistiques sont peu nombreuses	36
II-2. En l'absence de références statistiques, la recherche de l'exhaustivité des situations	38
III L'INSTABILITÉ DE CES POPULATIONS POSE DES PROBLÈMES SPÉCIFIQUES POUR LES ENQUÊTES SUR FICHER	40
III-1. L'adéquation de l'échantillon à la population mère : l'exemple du panel RMI et de l'enquête sur les sortis du RMI en Val-de-Marne	40
III-2. Des fichiers non remis à jour : l'exemple de l'enquête ASE-PJJ	41
III-3. Des fichiers incomplets : l'exemple de l'enquête pauvreté	46
IV LES ENQUÊTES AUPRÈS D'INSTITUTIONS	48
V LA MULTIPLICATION DES SITES POUR UNE MÊME ENQUÊTE	53
VI LES AUTRES SITES D'INTERROGATION	55
VI-1. Les quartiers DSQ	55
VI-2. Les garnis	57
VI-3. Les zones caravanes	57
VI-4. Le métro, le RER ou les gares	58
VI-5. Les enquêtes auprès de structures associatives	59
VII LES TAUX DE REFUS	61

Chapitre II	LES MODALITÉS D'INTERROGATION	63
I	QUEL MODE D'INTERROGATION CHOISIR ?	64
II	LE MIXAGE D'ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS ET QUESTIONNAIRES FERMÉS	66
III	LES DIFFICULTÉS DU POST-CODAGE DES PARTIES OUVERTES	73
	III-1. La retranscription des entretiens	74
	III-2. L'exploitation du double matériel	78
Chapitre III	LE TERRAIN	85
I	LA NÉCESSITÉ DES TESTS	86
II	LE CHOIX ET LA FORMATION DES ENQUÊTEURS	88
	II-1. L'enjeu de la sélection des enquêteurs	88
	II-2. Le déroulement de la formation	91
	II-3. L'estimation de la difficulté des sites de l'enquête pauvreté par les enquêteurs	92
III	L'APPROCHE DES PERSONNES À INTERROGER	96
IV	LES THÈMES LES PLUS DIFFICILES À ABORDER AU COURS DE L'ENTRETIEN	98
	IV-1. Les ruptures familiales : le sujet le plus sensible à aborder	99
	IV-2. Le refus de répondre à une question	100
	IV-3. Les abandons	100
	IV-4. Les refus d'enregistrement	101
V	LES TROUBLES COMPORTEMENTAUX QUI PEUVENT GÊNER LE DÉROULEMENT DE L'ENTRETIEN	103
VI	L'ATMOSPHÈRE DE L'ENTRETIEN	106
VII	L'INTÉRÊT POUR L'ÉTUDE	107
CONCLUSION		113

LISTE DES TABLEAUX

Tableau n°1	TABLEAU RÉCAPITULANT LES DIFFÉRENTS ASPECTS DES ENQUÊTES DU CRÉDOC CITÉES	16
Tableau n°2	ESTIMATION DES TAUX DE REFUS PAR TYPE DE SITE	62
Tableau n°3	RÉPARTITION DES ENTRETIENS DE L'ENQUÊTE PAUVRETÉ SUR LES DIFFÉRENTES ZONES GÉOGRAPHIQUES	93
Tableau n°4	CLASSEMENT DES SITES AYANT POSÉ LE PLUS DE PROBLÈMES AUX ENQUÊTEURS	94
Tableau n°5	COMPARAISON DES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES POUR DIFFÉRENTES ENQUÊTES AUPRÈS DE POPULATIONS MARGINALES	104
Tableau n°6	LE CUMUL DES DIFFICULTÉS DES PERSONNES INTERROGÉES DANS L'ENQUÊTE PAUVRETÉ	105
Tableau n°7	COMPARAISON DU CLIMAT DES ENTRETIENS POUR DIFFÉRENTES ENQUÊTES	106
Tableau n°8	COMPARAISON POUR DIFFÉRENTES ENQUÊTES CRÉDOC DE L'INTÉRÊT MONTRÉ PAR LES ENQUÊTÉS POUR L'ÉTUDE	107
Tableau n°9	EFFET DE LA SITUATION FAMILIALE SUR L'INTÉRÊT POUR L'ENQUÊTE	110

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique n°1	SIMULATION N°1	44
Graphique n°2	SIMULATION N°2	45
Graphique n°3	STRUCTURE DU QUESTIONNAIRE PAUVRETÉ	68
Graphique n°4	SCHÉMATISATION DU PRINCIPE DU QUESTIONNAIRE	71
Graphique n°5	RÉPARTITION DES ENQUÊTEURS DE L'ENQUÊTE PAUVRETÉ EN FONCTION DU NOMBRE DE TYPES DE SITES DIFFÉRENTS SUR LESQUELS ILS ONT TRAVAILLÉ	93
Graphique n°6	INTÉRÊT DES ENQUÊTES DANS L'ENQUÊTE "CONDITIONS DE VIE ET ASPIRATIONS DES FRANÇAIS"	108
Graphique n°7	EFFET DU DIPLÔME SUR L'INTÉRÊT POUR L'ENQUÊTE	109
Graphique n°8	EFFET DE L'ÂGE SUR L'INTÉRÊT POUR L'ENQUÊTE	110
Graphique n°9	EFFET DU MONTANT DES RESSOURCES PAR U.C. POUR L'INTÉRÊT POUR L'ENQUÊTE	111
Graphique n°10	LES CATÉGORIES DE POPULATION QUI ONT LE PLUS OU LE MOINS PRÉSENTÉ D'INTÉRÊT POUR L'ENQUÊTE PAUVRETÉ	112

INTRODUCTION

Les "populations socialement marginales" ne sont pas bien définies. En dehors de quelques personnalités qui comme Jean-Luc GODARD estiment que la marge est importante "car elle tient les pages du livre", la majorité des auteurs renvoient plutôt la marge à la déviance.

Caractérisée par un écart à la norme, la marginalité peut n'être que statistique, c'est-à-dire posséder une caractéristique faiblement représentée au sein de l'ensemble de la population, comme être gaucher dans un monde de droitiers. Mais ce terme de "populations marginales" englobe le plus souvent les populations ayant une caractéristique qui peut entraîner des sanctions individuelles ou collectives de la part du reste de la société (attitude de rejet, incapacité à s'insérer, incapacité d'accéder à des biens ou des services). Ces populations ont donc en général intérêt à cacher ces stigmates afin de réduire les inconvénients qui en découlent¹. C'est pourquoi elles ont été désignées par l'expression "populations cachées" par WATTERS et BIERNOCKI². Sous ce terme générique sont en fait regroupées des populations très disparates, comme les personnes sous la dépendance d'un produit toxique (drogue, alcool), les personnes souffrant de troubles psychologiques, les personnes en difficulté d'insertion, les sans-abri ou encore les personnes en extrême pauvreté.

Révélatrice de la norme sociale, la marginalité fournit un angle d'attaque précieux pour le sociologue. Conduisant à des comportements atypiques, elle offre un terrain d'étude pour l'ethnologue. Sociologues et ethnologues s'intéressent donc depuis longtemps aux phénomènes de marginalité, mais la plupart de leurs études portent sur de petits échantillons. Le recours à des enquêtes quantitatives sur de telles populations est plus récent et les expériences françaises sont encore peu nombreuses.

Depuis la fin des années 1980, le département "évaluations des politiques sociales" du CRÉDOC a, à plusieurs reprises, réalisé de telles enquêtes et sur des publics très variés (illettrés, anciens alcooliques, personnes en difficulté

¹A moins qu'elles ne les mettent de manière ostentatoire en évidence, problématique développée par E. GOFFMAN, Stigmates, Editions de Minuit

²WATTERS J.K., BIERNACKI P., Targeted sampling options for the study of hidden populations, social problems, vol n°36, n°4, oct 1989

d'insertion, personnes en situation d'extrême pauvreté,...). Cette demande accrue d'informations de la part de commanditaires appartenant le plus souvent au secteur public sur ce type de population est certainement liée au développement d'un souci d'évaluation dans le domaine des politiques sociales.

A cette part cachée de la population correspond aussi, par volonté, omission ou simple manque d'intérêt, une réelle opacité dans les modalités de mise en oeuvre de l'enquête et dans les conditions de son déroulement. Ceci ne concerne d'ailleurs pas uniquement des enquêtes quantitatives. Lorsque les membres d'un laboratoire veulent échanger avec des personnes dans la misère, avant de proposer à telle ou telle de participer à un entretien, combien en ont-ils écartés de manière implicite, combien ont ensuite refusé ou encore, combien ont lassé la sollicitude de l'enquêteur en faisant traîner les réponses ? Combien de personnes ont été contactées avant que les enquêteurs n'atteignent le nombre d'entretiens convenu avec le commanditaire ? Dans le cadre de ces investissements scientifiques à caractère méthodologique, le département "Évaluation des Politiques Sociales" du CRÉDOC a souhaité réduire cette double opacité.

A la différence des carnets tenus par les ethnologues et publiés comme journal d'enquête¹, il ne s'agit pas ici de donner à lire la façon dont un résultat a été intellectuellement construit mais plutôt de s'interroger sur les modalités concrètes de recueil de l'information.

Ce travail fait suite à la publication en 1993 d'un premier rapport, sur la qualité des enquêtes auprès de populations en difficulté d'insertion sociale². Ce document analysait les contraintes méthodologiques liées au soucis scientifique, mais aussi imposées par les organismes chargés de garantir les libertés individuelles. Il abordait les conditions de déroulement de l'enquête, et plus particulièrement les effets des caractéristiques socio-démographiques des enquêteurs sur la qualité des réponses, ainsi que les effets des niveaux d'insertion sociale des personnes interrogées sur le déroulement des entretiens et la qualité des réponses obtenues. Ce précédent travail a pu isoler une série de pistes d'amélioration de la qualité des enquêtes à suivre pour l'avenir. En priorité améliorer la similitude entre l'échantillon et la population mère, mais aussi, s'assurer que l'ensemble des personnes qui peuvent figurer dans l'échantillon ont une chance égale d'y accéder. L'amélioration de la qualité porte aussi selon ce

¹Voir par exemple le travail de LOURAU R., Le journal de recherche, analyse institutionnelle, Paris, Méridiens Klincksiek, 1988, 263 p.

²DUBECHOT P., LEGROS M., La qualité des enquêtes auprès de populations en difficulté d'insertion sociale, cahier de recherche du CRÉDOC, n°47, avril 93

premier rapport, sur la connaissance et la maîtrise des effets propres aux enquêteurs.

Ce deuxième cahier de recherche se propose de poursuivre la réflexion, de l'étendre à d'autres populations et d'orienter le débat sur les spécificités méthodologiques induites par l'interrogation de telles populations.

La première constatation que l'on peut tirer des expériences d'enquête en ce domaine, est que, pour chaque interrogation de personnes socialement marginales, il faut concevoir une méthodologie différente selon la population à interroger et l'objectif de l'enquête. De plus, comme l'élaboration d'enquêtes quantitatives de ces populations est une démarche relativement nouvelle, les références sont peu nombreuses, et les modèles inexistantes. La dimension technique doit toujours s'accompagner d'une réflexion plus large sur le thème de l'étude. Plus encore que pour les enquêtes classiques, auprès de populations grand public, la connaissance du domaine est indispensable à la conception d'un échantillon et d'un questionnaire cohérent.

"L'imagination et l'innovation sont deux qualités essentielles de la démarche de recherche"

affirment Danielle LABERGE et Shirley ROY dans leur article "les enquêtes auprès de populations marginales"¹. Cette citation résume l'enjeu de telles enquêtes, lorsqu'il s'agit de faire des échantillons ayant une valeur statistique sur des populations méconnues.

Avant d'appréhender les différents aspects de cette recherche, rappelons les principales enquêtes support de cette réflexion. Ces enquêtes engagées par le CRÉDOC ont, le plus souvent, pour objectif d'évaluer les effets des politiques menées par différentes collectivités publiques, organismes sociaux ou associations sur des populations marginales. Il s'agit d'enquêtes sur échantillon, où les personnes interrogées acceptent de répondre à des entretiens assez longs, multithématiques et qui cherchent à la fois à faire le point sur leur situation actuelle et sur leur trajectoire récente en matière d'emploi, de logement, de vie sociale. Les présentations qui suivent permettent de situer dans leur contexte les études dont il sera ultérieurement question. Ces présentations succinctes sont essentiellement axées sur la conception des plans de sondage. Les aspects qui montrent des originalités méthodologiques seront analysés dans la suite du rapport.

¹Danielle LABERGE et Shirley ROY, *Les enquêtes auprès de populations marginales*, in La qualité de l'information dans les enquêtes, Association pour la Statistique et ses Utilisations, Dunod, 1992

Les bénéficiaires des stages de lutte contre l'illettrisme (1990)

La lutte contre l'illettrisme est très présente dans le champ de l'insertion professionnelle et sociale. A l'époque où l'enquête a été décidée, en 1990, des mesures particulières venaient d'être prises. Ainsi, 10% des places devaient être réservées aux illettrés dans les stages d'insertion professionnelle pour l'année 1989. Le Groupe Permanent de Lutte contre l'Illettrisme (GPLI) a confié au CRÉDOC la réalisation d'une étude sur l'environnement et les parcours individuels de stagiaires adultes de plus de 25 ans, dont la formation initiale ne dépassait pas le niveau V, et parmi lesquels apparaissait une forte proportion de personnes illettrées.

Le CRÉDOC a mené cette enquête de mai 1990 à fin 1990, auprès de 398 stagiaires adultes parmi le millier ayant préalablement passé les tests de niveau de la Direction de l'Évaluation et de la Prospective (D.E.P.) du Ministère de l'Éducation Nationale.

Six sites ont été retenus par le GPLI : Lille, Lyon, Marseille, Paris, Toulouse et Strasbourg. Sur chaque site, le GPLI a proposé à un organisme de formation d'assurer la fonction de "groupe d'appui". Celui-ci devait contacter les organismes de formation de la région susceptibles d'accueillir des stagiaires correspondant aux trois critères définis par le GPLI :

- 1- Avoir reçu un enseignement en langue française pendant au moins cinq ans,
- 2- Avoir un niveau de sortie du système scolaire infra V¹,
- 3- Être âgé de plus de 25 ans.

Le guide d'entretiens a été élaboré sur la base de trois hypothèses principales :

- 1- les liaisons possibles entre les ruptures familiales et sociales des individus et la genèse des situations d'illettrisme,

¹Les niveaux de formation infra V :

niveau VI : sortie pendant le premier cycle du second degré (6ème, 5ème, 4ème) ou pendant des formations pré-professionnelles en un an (CEP, CPPN et CPA)

niveau Vbis : sortie en 3ème ou pendant des classes du second cycle court avant l'année terminale

niveau V : sortie en année terminale des cycles courts professionnels (préparant au CAP ou BEP) ou qui ont abandonné la scolarité du second cycle long avant la classe de terminale.

2- la situation peut même aller jusqu'à générer un processus de stigmatisation, au sens où E. GOFFMAN utilise ce terme¹,

3- les mécanismes d'intégration sociale des personnes à faibles capitaux scolaires leur permettent d'atteindre un équilibre, qu'elles cherchent avant tout à préserver.

Ces hypothèses ont été opérationnalisées selon six axes successifs : l'exercice professionnel, la formation professionnelle, l'histoire scolaire, l'environnement familial, les activités sociales, les aspirations.

Les anciens de l'Aide Sociale à l'Enfance et des Services de Protection Judiciaire de la Jeunesse (1990)

L'objectif de l'étude était d'interroger 80% d'une population de 500 jeunes adultes âgés de 21 à 25 ans, et sortis des dispositifs de l'Aide Sociale à l'Enfance et de la Protection Judiciaire de la Jeunesse depuis quatre années. Ces jeunes devaient avoir été pris en charge pendant une durée supérieure à un an au cours de leur adolescence. Cette liste de 500 jeunes a été sélectionnée aléatoirement dans les fichiers locaux de ces deux institutions.

Cinq départements ont été retenus : le Pas-de-Calais, le Val-d'Oise, la Meurthe-et-Moselle, l'Indre-et-Loire et la Dordogne. Les services de l'ASE et de la PJJ de ces cinq départements ont fourni des listes de jeunes.

Cette enquête a posé de multiples problèmes dans la recherche des individus. La CNIL a imposé des règles déontologiques qui ont accru les difficultés. La difficulté majeure a résidé dans la recherche de personnes non localisées à partir des fichiers initiaux.

L'enquête avait deux objectifs : fournir des éléments d'information sur la situation actuelle des jeunes passés par les dispositifs de l'ASE et de la PJJ, et reconstituer les parcours des individus dans ces dispositifs. Les éléments sur la situation actuelle étaient recueillis à l'aide d'un questionnaire fermé, abordant la situation du jeune interrogé en matière de logement, de vie familiale et relationnelle, de formation et d'activité professionnelle, de ressources, de santé et enfin de loisirs. Le parcours était détaillé au cours d'un entretien semi-directif, et reproduit sur un tableau.

¹op. cit.

Les allocataires du Revenu Minimum d'Insertion (1990)

La Commission Nationale d'Évaluation du RMI, créée au moment de la mise en place du dispositif en 1988, a confié au CRÉDOC la tâche de constituer un panel d'allocataires du RMI nationalement représentatif, et de l'interroger tous les six mois. Quatre vagues d'enquêtes ont eu lieu entre l'été 1990 et l'hiver 1992. Cette conversation répétée dans le temps, sur une même population et une longue période, commencée sur près de deux mille individus, a permis d'accumuler sur ces populations des connaissances particulièrement importantes et reprises dans le rapport final d'évaluation¹.

Le plan de sondage a été conçu lors de la première vague. Les autres interrogations ont concerné les mêmes individus, sans prévoir de remplacement s'ils étaient introuvables ou refusaient de continuer à participer.

Le plan de sondage, constitué à partir des fichiers CAF, était à deux degrés : 25 caisses d'allocations familiales ont d'abord été choisies, puis, au sein de chacune d'entre elles, des allocataires ont été sélectionnés en nombre égal. Une typologie des CAF a permis une stratification des unités primaires.

Dans le questionnaire, plusieurs aspects de la vie sociale des individus (travail, santé, logement, formation, ressources, vie familiale...), sur lesquels l'action du dispositif avait une incidence, ont été pris en compte. Dans chacun de ces domaines, une mesure des ressources, matérielles ou non, a été entreprise.

Les anciens allocataires du RMI dans le Val-de-Marne (1992)

Il s'agit d'une enquête exhaustive auprès de tous les allocataires sortis du dispositif depuis sa création en 1988 et restés dans le département du Val-de-Marne. La liste de ces ex-allocataires a été établie grâce aux fichiers de la CAF. Il s'agissait de connaître le devenir de ces anciens allocataires et d'obtenir des informations sur leurs conditions d'insertion.

La CAF a recensé 1 656 personnes qui ne percevaient plus l'allocation du RMI depuis au moins six mois. La CNIL a demandé à ce que ces ex-allocataires

¹VANLERENBERGHE P., RMI, le pari de l'insertion. Rapport de la Commission Nationale d'Évaluation du RMI. La Documentation française. Tomes 1 et 2.

aient la possibilité d'exprimer leur refus de participer à l'enquête. Chaque allocataire a donc reçu une lettre l'informant de l'enquête, et l'enjoignant, s'il ne souhaitait pas participer, à faire parvenir une lettre de refus à la CAF. 546 personnes ont renvoyé cette lettre et ont donc dû être écartées de l'étude. A peu près le même nombre, 572 personnes, n'ont pas pu être localisées. Au final, 538 anciens allocataires ont été rencontrés et interrogés.

L'objectif de cette enquête était de comparer la situation de ces ex-allocataires avant et après leur sortie du dispositif. Six aspects de la vie sociale des individus sur lesquels le dispositif du RMI pouvait avoir eu une incidence ont été sélectionnés (la santé, le logement, la formation, les activités professionnelles, la famille et les ressources). Pour chacun de ces domaines, le questionnaire était conçu pour repérer la situation avant le RMI, les interventions qui avaient eu lieu pendant le passage dans le dispositif et la situation au moment de l'interrogation.

Les personnes alcoolodépendantes (1995)

L'enquête alcoolisme a démarré en juin 1994, à la demande du Réseau National de Santé Publique. Elle s'est déroulée en deux phases principales. Dans les sept départements choisis (l'Aude, le Cher, la Drôme, le Morbihan, Le Nord, Le Bas-Rhin et la Seine-Saint-Denis), il a d'abord été procédé à un recensement des structures et services concernés par la prise en charge des personnes en situation de dépendance à l'égard de l'alcool. Puis environ 170 entretiens ont été réalisés auprès des responsables ou acteurs significatifs de terrain des services concernés. Outre l'interrogation d'intervenants, l'enquête a aussi recueilli le point de vue de 700 malades.

Les personnes alcooliques interrogées avaient déjà accompli une première démarche pour se faire soigner. Elles ont été rencontrées sur des lieux de prise en charge où les intervenants avaient déjà été contactés et avec l'accord de ces derniers.

Des quotas ont été fixés à partir de données partielles provenant de l'ANPA (Association Nationale de Prévention de l'Alcoolisme) et d'associations d'aide aux anciens buveurs.

Dans l'ensemble de la population des malades rencontrés, un tiers a été interrogé sur des lieux de consultation (CHAA, consultations hospitalières, etc.), un tiers a été interviewé dans des lieux d'hébergement (centres de cure, services

hospitaliers, etc.), un dernier tiers a été contacté dans les réunions d'associations d'anciens buveurs.

L'interrogation des malades associait deux objectifs. D'une part, il s'agissait de recueillir la trajectoire antérieure de la personne dans le dispositif de prise en charge. Parallèlement, pour analyser cette trajectoire, des éléments descriptifs de sa situation sociale, familiale et professionnelle étaient réunis. Enfin, le questionnaire récoltait l'opinion de la personne interrogée sur l'alcoolisme. En mars 1995, l'enquête est encore en cours d'exploitation.

Les jeunes adultes en quartiers difficiles (1995)

Cette enquête a été effectuée à la demande des services du Plan Urbain. Son ambition était de mesurer l'accès à l'emploi des jeunes vivant dans les quartiers faisant l'objet de mesures de développement social urbain.

400 jeunes âgés de 18 à 30 ans ont été interrogés dans cinq villes (Marseille, Nancy, Grenoble, Lille et Choisy-le-Roi). Sur chacune de ces villes, deux quartiers ont été sélectionnés : le premier est un quartier DSQ. Le deuxième est choisi de façon à posséder des caractéristiques semblables au précédent -proximité du centre ville, caractéristiques socio-démographiques de la population, type d'habitat et taille du quartier-, mais ne fait pas l'objet d'une mesure de DSQ. Les quartiers DSQ ont été sélectionnés à l'aide d'une typologie basée sur la taille des quartiers, la position par rapport à la ville, l'impact des politiques d'emploi, les taux de chômage.

Le questionnaire était principalement axé sur la situation face à l'emploi des jeunes interrogés et l'utilisation des dispositifs existants pour aider ces jeunes dans leur recherche. Il était aussi question du quartier en lui-même et de son influence sur la recherche d'emploi.

Les personnes isolées et familles en situation de grande pauvreté (1995)

Cette enquête a été réalisée en 1994-1995 à la demande du Conseil Économique et Social et prend place dans un programme d'évaluation des conditions de mise en oeuvre et des effets des politiques publiques en matière de lutte contre la pauvreté. L'ambition de cette enquête était de mesurer l'impact d'un ensemble de mesures sur une population pauvre.

754 personnes ont été interrogées, à partir d'un plan de sondage en deux degrés. Le premier a consisté à sélectionner dix zones géographiques (les Hauts-de-Seine, la Seine-Saint-Denis, le Nord, les Bouches-du-Rhône, la Charente-Maritime, l'Aude, Paris, Rouen, Lyon, Nancy). Cette sélection s'est faite à partir d'une typologie des départements effectuée selon des données révélant la situation socio-économique de ces départements. Puis, sur chacune de ces zones, des lieux particuliers définis comme des "regroupements, temporaires ou non, de personnes isolées ou de familles en situation de présomption de pauvreté" (centres d'hébergement, zones caravanes, métro,...) ont été choisis. Les personnes interrogées avaient pour caractéristique d'être présentes sur ces sites au moment du passage des enquêteurs. Les critères de revenus n'étaient pas pris en compte.

Le questionnaire était d'une conception nouvelle et mêlait à la fois des parties totalement fermées et des entretiens semi-directifs. La situation actuelle de la personne interrogée et l'utilisation qu'elle faisait des mesures considérées étaient analysées selon différents thèmes : la vie familiale, le logement, l'emploi et la formation, la santé, la vie sociale.

Cette enquête sera souvent citée dans ce cahier de recherche, pour lequel elle constitue une des principales sources d'argumentation. Il s'agit, en effet, de l'enquête la plus récente effectuée par le département Evaluation des Politiques Sociales, et elle a bénéficié de l'expérience de toutes les enquêtes antérieures.

Tableau n°1
Tableau récapitulatif des différents aspects des enquêtes du CREDOC citées

Nom de l'enquête	Année	Type de population interrogée	Mode de recueil	Conduite du recueil	Référence de publication
Enquête alcoolisme 700 enquêtés	1990	Bénéficiaires de stages d'insertion professionnelle satisfaisant en outre trois conditions : * avoir plus de 25 ans * Avoir reçu un enseignement en langue française pendant 5 ans ou + * avoir un niveau de sortie du système scolaire infra V	Face à face	questionnaire	<i>Regards sur des adultes en recherche d'insertion professionnelle</i> Document de travail du ministère de l'Éducation Nationale et de la Culture, avril 1992
Enquête ASE-PJJ 367 enquêtés	1990	Jeunes adultes, âgés de 21 à 25 ans, sortis des dispositifs de l'Aide Sociale à l'Enfance ou de la Protection Judiciaire de la Jeunesse depuis quatre ans	Face à face	entretien semi-directif suivi d'un questionnaire	D. BAUER, P. DUBECHOT, M. LEGROS <i>Le temps de l'établissement : des difficultés de l'adolescence aux insertions du jeune adulte</i> Collection des rapports du CREDOC, n°135, juillet 93
Panel RMI 1 965 enquêtés	1990-1992	Allocataires du RMI dont l'allocation est versée par les Caisses d'Allocation Familiale, ayant reçu une allocation dans les trois mois précédent le tirage de l'échantillon	Face à face	questionnaire (quatre vagues d'enquête ont été réalisées en recherchant les mêmes individus)	P. CROUTTE, A. ILIAKOPOULOS, M. LEGROS <i>Panel RMI-CREDOC, points de départ</i> Collection des rapports du CREDOC, n°124, octobre 92
Enquête sortis du RMI dans le val de Marne 538 enquêtés	1992	Ex-allocataires sortis du dispositif depuis sa création et restés dans le département du Val-de-Marne	Face à face	questionnaire	P. CROUTTE, O. CHARRIER <i>Les sortis du RMI dans le Val-de-Marne</i> collection des rapports du CREDOC, n°124, octobre 92

Nom de l'enquête	Année	Type de population interrogée	Mode de recueil	Conduite du recueil	Référence de publication
Enquête alcoolisme 700 enquêtés	1995	Personnes alcooliques fréquentant les lieux de prise en charge sélectionnés pour l'étude : * lieux de consultation (CHAA, consultations hospitalières) * lieux d'hébergement (centres de cures, services hospitaliers) * associations d'anciens buveurs	Face à face	questionnaire	pas de publication avant mi-95
Enquête jeunes-DSQ 400 enquêtés	1995	Jeunes de 18 à 30 ans vivant dans un des dix quartiers sélectionnés, la moitié étant des quartiers ayant fait l'objet de mesures de développement social	Face à face	questionnaire	pas de publication avant mi-95
Enquête pauvreté CREDOC-CES 754 enquêtés	1995	Personnes isolées ou familles rencontrées sur des lieux présumés contenir une forte proportion de personnes en situation de pauvreté	Face à face	questionnaire (mixant parties fermées et entretiens semi-directifs)	M-O GILLES, M. LEGROS, <i>Politiques sociales : l'épreuve de la pauvreté</i> Janvier 95, rapport confidentiel jusqu'à mi-95

Source : CREDOC

Des matériaux originaux pour appréhender la qualité des enquêtes

Souhaitant se doter d'outils de contrôle des conditions d'interrogation des populations marginales, le CRÉDOC a cherché à plusieurs reprises les moyens d'obtenir des éléments d'analyses supplémentaires afin de mesurer la qualité de ce type d'enquêtes et d'en évaluer les difficultés spécifiques. Plusieurs outils complémentaires au questionnaire de base ont donc été mis en place en vue d'améliorer la qualité des futures enquêtes.

Premier questionnaire enquêteur

L'enquête ASE-PJJ fut la première étude du CRÉDOC pour laquelle un questionnaire annexe, à remplir par l'enquêteur, était joint systématiquement à chaque questionnaire. L'enquêteur devait remplir ce questionnaire de deux pages environ juste après l'entretien. Il ne devait pas trop attendre afin que le déroulement de l'entretien soit encore clair dans son esprit et surtout il devait le remplir avant d'interroger une nouvelle personne, pour qu'il n'y ait pas de confusion possible entre plusieurs entretiens.

Ce questionnaire devait rassembler une série d'informations sur le déroulement de l'entretien.

**Questionnaire enquêteur n°1
joint à la fin de chaque questionnaire
Enquête ASE - PJJ**

I- Contexte de l'entretien

- 1- Lieu de l'entretien (au domicile, chez les parents, au café,...)
- 2- Description en quelques mots du lieu de l'entretien
- 3- Description en quelques mots de l'endroit où l'enquêté a été interrogé, s'il est différent du lieu où s'est déroulé l'entretien
- 4- L'entretien s'est-il déroulé avec la personne seule ?
Si non, les autres personnes sont-elles intervenues ?
Si oui, qui est intervenu et sur quels sujets ?

5- La personne a-t-elle été désignée par une autre personne pour répondre au questionnaire ?

Si oui, qui (un directeur de centre, un autre enquêté, ...) ?

II- Intérêt de l'enquêté pour l'enquête

1- La personne s'est-elle inquiétée de savoir pourquoi on l'interrogeait, elle, particulièrement ?

Si oui, comment a-t-elle réagi ?

2- A-t-elle manifesté de l'intérêt pour l'étude ?

3- L'a-t-elle comprise ?

III- La compréhension

1- La personne avait-elle un handicap manifeste (physique, moteur, mental, sensoriel) ?

2- Comprenait-elle ou parlait-elle mal le français ?

3- Avait-elle du mal à comprendre les questions posées ?

4- A-t-elle eu de la difficulté à retrouver les informations demandées ?

Si oui, sur quels sujets plus particulièrement ?

5- A-t-elle eu du mal à se repérer dans le temps, à retrouver les dates ?

6- A-t-elle refusé de répondre à une question ?

Si oui, laquelle ?

7- A-t-elle été réticente à répondre à une question ?

Si oui, laquelle ?

IV Le climat

1- Climat de l'entretien

- l'entretien s'est bien déroulé
- l'entretien s'est moyennement bien déroulé
- l'entretien s'est mal déroulé
- le climat de l'entretien était très tendu, très agressif

2- Durée de l'entretien :

Depuis cette première enquête, ce questionnaire tend à être généralisé dans la plupart des enquêtes récentes du CRÉDOC auprès de populations marginales. Il fournit ainsi des éléments de comparaison sur des populations différentes.

Le second questionnaire enquêteur

A l'occasion de l'enquête pauvreté, un deuxième outil d'analyse a été mis en place. Il s'agit d'un questionnaire, envoyé aux enquêteurs après que le terrain de l'enquête soit terminé. Ce questionnaire est constitué de deux parties.

La première, assez générale, concerne le déroulement de l'enquête. Elle aborde la formation dispensée par le CRÉDOC, le suivi pendant l'enquête, l'aspect technique du questionnaire, la difficulté des sites, le contact avec les personnes à interroger, les entretiens qui auraient pu poser problème.

Questionnaire enquêteur n°2 rempli par l'enquêteur à la fin du terrain de l'enquête pauvreté

I La formation

1- La formation sur la manipulation et le mode de passation du questionnaire a-t-elle été

- | | |
|---------------------|-----------------------|
| - suffisante | - plutôt insuffisante |
| - plutôt suffisante | - très insuffisante |

2- La formation à l'approche des personnes à enquêter a-t-elle été

- | | |
|---------------------|-----------------------|
| - suffisante | - plutôt insuffisante |
| - plutôt suffisante | - très insuffisante |

3- La formation sur les mesures de lutte contre la pauvreté vues dans le questionnaire a-t-elle été

- | | |
|---------------------|-----------------------|
| - suffisante | - plutôt insuffisante |
| - plutôt suffisante | - très insuffisante |

4- Quels sont les aspects sur lesquels vous pensez qu'il aurait fallu insister au cours de la formation ?

5- Comment jugez-vous le suivi assuré par le CRÉDOC pendant l'enquête ?

6- Qu'auriez-vous souhaité comme aide supplémentaire ?

II- Le questionnaire

- 1- Comment jugez-vous la difficulté du principe qui consiste à alterner parties fermées et entretiens à improviser ?
- 2- Cette construction de questionnaire vous paraît-elle préférable à la succession d'un entretien semi-directif suivi d'un questionnaire fermé ? Expliciter votre réponse
- 3- De nombreuses questions devaient être postcodées sur place par l'enquêteur. Avez-vous eu des difficultés à le faire et lesquelles ?
- 4- Quelle est la partie du questionnaire qui a en général été la plus délicate à aborder avec les enquêtés ?
- 5- Est-ce que des questions particulières ont posé problème ?
Si oui, lesquelles et qu'ont-elles suscité comme réaction ?
- 6- En général, avez-vous eu des difficultés à remplir la partie en fin de questionnaire réservée à l'enquêteur .
- 7- Quelles étaient les informations les plus difficiles à restituer dans cette partie ?

III- Le déroulement de l'entretien

- 1- Est-ce que des personnes ont commencé à répondre au questionnaire et l'ont abandonné avant d'arriver à la fin ?
Si oui, combien ?
Selon vous, pourquoi ont-elles abandonné ?
- 2- Est-ce que certaines personnes ont refusé d'être enregistrées ?
Si oui, combien ?
Ont-elles justifié leur refus et comment ?
- 3- Pensez-vous que certaines personnes interrogées ont pu être perturbées par le fait d'avoir à remuer des souvenirs difficiles ou de s'exprimer sur des thèmes difficiles ?
Si oui, quels sont les thèmes qui ont été les plus difficiles à aborder ?
A quoi avez-vous remarqué qu'elles étaient perturbées ?
- 4- Lors de ces entretiens, vous est-il arrivé de vous sentir mal à l'aise ?
Si oui, à propos de quoi ?
- 5- Y-a-t-il des remarques sur l'enquête que vous souhaiteriez formuler ?

En plus de ce questionnaire, l'enquêteur devait remplir, pour chacun des sites sur lesquels il avait réalisé des enquêtes, une fiche dans laquelle il exposait ses difficultés avec la méthode de sélection des individus, les problèmes rencontrés avec les "personnes ressources" qui accueillait l'enquêteur sur le site et qui servaient de relais entre lui et les personnes susceptibles d'être interrogées, ainsi qu'une évaluation de taux de refus et du taux d'abandon sur ce site en particulier. De plus, il avait la possibilité d'indiquer l'existence de problèmes spécifiques à ce site.

Ce matériel s'est avéré très riche en enseignements. Il est envisagé de le mettre en place pour d'autres études. De plus, les enquêteurs apprécient de voir que leurs impressions sont prises en compte en vue de l'amélioration des enquêtes futures. Ce questionnaire a été rempli par 25 des 35 enquêteurs ayant travaillé sur l'enquête. Ils ont réalisé au total 480 entretiens, soit 65% de l'ensemble des questionnaires réalisés.

Les informations complémentaires fournies par le questionnaire 1 et 2 sont exploitées essentiellement dans la troisième partie de ce cahier.

Grâce à l'utilisation transversale de plusieurs enquêtes, ce cahier de recherche permet d'alimenter la réflexion sur la conception d'études auprès de populations socialement marginales. Il en reprend les différentes étapes -l'échantillonnage, le repérage des populations, le déroulement de l'entretien et même l'exploitation- en insistant sur les problèmes spécifiques que posent ces populations, les choix adoptés par le CRÉDOC pour les résoudre et le bilan de ces choix méthodologiques.

Chapitre I

L'ÉCHANTILLONNAGE

Avant même de songer à mettre au point l'échantillonnage, il faut d'abord préciser quelle sera la population interrogée. Or, ces enquêtes font le plus souvent référence à **des populations mal définies**. Les populations marginales ne se détachent pas clairement du reste de la population. Elles se définissent à partir de termes du langage courant. Il est ensuite difficile d'en déduire un énoncé suffisamment précis pour servir de référence à une enquête statistique. De plus, les définitions courantes sont largement polysémiques.

Une fois la définition retenue, il faut concevoir le plan de sondage. Mais comment concevoir un plan de sondage lorsque l'on ne connaît pas suffisamment les caractéristiques de la population-mère ? Ces enquêtes concernent en effet **des populations pour la plupart mal connues**.

Chaque enquête est un cas particulier. Néanmoins, l'examen des différentes méthodes utilisées au cours des dernières enquêtes CRÉDOC portant sur ces populations permettra d'illustrer les moyens de résoudre ces difficultés de définition et cette absence d'information.

I - Des populations difficiles à définir

I-1. *De la difficulté à caractériser les populations socialement marginales*

L'une des premières étapes lors de la mise en place d'une enquête est de définir précisément son "champ", c'est à dire la population que l'on souhaite interroger¹.

Or, en ce qui concerne les populations marginales, il est souvent difficile de donner une définition claire et qui permette de repérer facilement les personnes concernées. En effet, ces populations sont le plus souvent **caractérisées à partir de**

¹ La construction de la population ne recoupe pas, même si des liens existent, le concept de "construction d'objet", qui renvoie davantage à la problématique générale de l'étude ou de la recherche

notions comportementales ou situationnelles qui n'ont pas de limites précises, contrairement à une définition **fondée sur une réalité juridique ou administrative**. Pour une enquête qui concerne l'ensemble de la population française, toute personne domiciliée sur le territoire français est susceptible de participer. Mais si l'on décide de faire une étude auprès d'alcooliques ou d'illettrés, qui doit-être interrogé ?

Un *illettré*, est par définition, quelqu'un qui ne sait ni lire, ni écrire. Cependant, le terme d'illettré, ou d'analphabète, s'étend communément aux personnes qui ne maîtrisent pas les techniques de lecture et d'écriture. La notion de "maîtrise de la lecture et de l'écriture", se réfère à la capacité à lire et à écrire, en le comprenant, un texte simple. Mais dans cette définition, rien ne permet de cerner véritablement l'acte technique de la lecture et de l'écriture. Seule la mise en place d'un test sophistiqué pourrait permettre de catégoriser précisément les personnes illettrées. Encore faudrait-il que le contenu du test ne soit pas sujet à polémique : qu'entend-on par texte simple ? Suivant le référent utilisé, la limite de l'illettrisme ne sera pas la même, et la notion englobera plus ou moins d'individus.

Si un *alcoolique* est, dans le langage courant, un individu qui boit avec excès, les professionnels de la santé assimilent ce terme aux alcoolodépendants, c'est-à-dire aux personnes pour lesquelles la suppression de l'alcool engendre un malaise psychique et des troubles physiques. Mais les alcooliques ne présentent pas tous les mêmes troubles du comportement. Il n'est pas facile de faire une liste précise et exhaustive des critères qui permettent de conclure de façon certaine si une personne est dépendante ou non à l'alcool. Seul un long entretien avec une personne compétente permet d'établir si une personne est alcoolodépendante.

Ces deux définitions sont trop larges et trop imprécises pour permettre à des enquêteurs de repérer une personne illettrée ou alcoolique de manière simple au sein d'une population quelconque. **Les personnes concernées par l'enquête doivent pouvoir être isolées en deux ou trois questions maximum.** Il faut soit simplifier la définition, ce qui amène le plus souvent à réduire le champ de l'étude -ne considérer par exemple que les illettrés qui n'ont jamais appris à lire et à écrire et donc se limiter au sens premier du mot-, soit mettre au point des méthodes d'échantillonnage qui permettent de pallier ces imprécisions. Pour l'enquête alcoolisme par exemple, il a été décidé de ne s'intéresser qu'aux alcooliques en cours de traitement, c'est à dire ceux qui se savent malades. Les alcooliques qui n'ont pas encore fait de démarches pour se faire soigner, qui n'ont donc pas encore admis être des alcooliques, sont très difficiles à repérer, ne serait-ce que parce qu'ils ne se considèrent pas en tant que tel, et parce qu'ils sont disséminés dans toute la population.

Une recherche systématique au sein de l'ensemble de la population est difficilement concevable, du fait du faible pourcentage que représente ces populations parmi l'ensemble. Il est nécessaire de choisir une cible auparavant.

Toutes les populations socialement marginalisées ne sont pas aussi difficiles à définir. Ainsi, si l'on souhaite faire une enquête auprès d'allocataires du RMI, il existe alors un cadre légal qui permet de définir clairement la population concernée. Néanmoins, même dans ce cas, il reste des choix à faire. Qu'entend-on par allocataire du RMI ? Les personnes qui perçoivent effectivement une allocation ou celles qui ont signé un contrat d'insertion ? En théorie, tous les allocataires du RMI devraient signer un contrat d'insertion. Dans les faits, les demandeurs de RMI sont tellement nombreux que les assistantes sociales ne fournissent pas à chacun un contrat. De même, un allocataire peut cesser de percevoir son allocation, soit temporairement, parce qu'il n'a pas renvoyé sa déclaration trimestrielle de ressources et que son dossier n'a pu être réactualisé, soit de façon plus définitive, parce qu'il a trouvé un emploi, à durée déterminée ou indéterminée, ou même parce qu'il accomplit un stage rémunéré. Légalement, une personne reste allocataire du RMI quatre mois après avoir perçu sa dernière allocation. Après ce délai, elle sort du dispositif.

Si le statut de chômeur est une réalité administrative, les définitions diffèrent suivant l'organisme dont elles émanent. Ainsi, la définition du BIT (Bureau International du Travail) est un peu différente de celle retenue par l'ANPE (Agence Nationale pour l'Emploi). Les chômeurs au sens du BIT sont les personnes sans emploi, à la recherche d'un emploi et immédiatement disponibles. Pour les seconds, il faut qu'ils soient inscrits à l'ANPE, et donc qu'ils effectuent au moins une démarche pour trouver un emploi chaque mois.

I-2. En plus de contours flous, une même notion peut revêtir des aspects multiples

Outre l'absence de définition précise des notions qui permettent de définir ces populations marginales, se pose le problème de la multiplicité des aspects que peut revêtir un même concept.

Ainsi, lorsque l'on évoque des personnes à la rue, plusieurs termes viennent à l'esprit : les sans-abri, les sans domicile fixe, les clochards, les mendiants,... Ces quatre mots ne désignent pas exactement les mêmes personnes, même s'il peut y avoir de nombreux recoupements : la notion des sans-abri

évoque des personnes qui dorment sous les ponts, les sans domicile fixe renvoient à une image d'itinérants, qui peuvent dormir dans des centres d'hébergement ou chez des amis. Quant au mot clochard, il est associé à une figure plus traditionnelle et plus ancienne. Enfin, le terme mendiant caractérise d'abord un moyen de subsistance.

Le débat qui anime les chercheurs qui travaillent à l'amélioration de la qualité du recensement, aussi bien en France qu'aux États-Unis illustre clairement la difficulté du problème.¹ Ainsi, en 1987, le MacKinney Act² donnait une définition officielle du homeless :

“un sans-abri est un individu qui n'a pas accès à un domicile fixe pour la nuit, ou dont le domicile pour la nuit est un centre d'hébergement temporaire, un garni, un logement de transition pour les malades mentaux, ou tout lieu public ou privé n'ayant pas pour fonction première l'hébergement des êtres humains”.

Cette définition est loin d'être suffisamment précise pour une exploration statistique. Elle suscite un grand nombre d'interrogations. En effet, les personnes hébergées par leur famille ou leurs amis sont-elles vraiment à exclure de la catégorie des sans-abri ? Une seule nuit passée dans ces conditions suffit-elle pour être officiellement considéré comme un sans-abri ? Enfin, toutes les personnes en logement précaire (squat, caravane) ne sont-elles pas à prendre en compte parmi les sans-abri ? Au cours des dernières grandes enquêtes réalisées sur les homeless aux États-Unis, les chercheurs américains ont englobé dans ce terme des populations plus ou moins restreintes. Il est étonnant de constater combien le terme de *sans-abri*, pourtant utilisé couramment, en particulier dans la presse, est difficile à définir précisément.

Les difficultés de définition sont encore plus aiguës lorsque l'on étend la notion et que l'on parle de la *pauvreté*. Bien qu'il existe une littérature particulièrement abondante sur le sujet, il n'existe pas là non plus de définition claire et explicite. Les termes de précarité, d'extrême pauvreté ou de grande pauvreté y sont souvent associés, afin d'introduire une gradation dans les situations des personnes défavorisées.

¹Isabelle GROU Les exclus du mythe américain: l'heure des comptes Méthode d'investigation auprès des populations sans-abris aux Etats-Unis. Cahier de recherche n°56 du CRÉDOC, mars 1994

²Le Stewart B. McKinney Homeless Assistance Act a été voté par le congrès américain en 1987 pour accorder des fonds à divers programmes d'aide aux sans-abri.

Il existe néanmoins un point d'entente récent entre les différents chercheurs travaillant sur ce domaine : la notion de pauvreté ne peut pas se réduire à un simple manque de ressources. Elle concerne d'autres aspects du quotidien comme le logement, la santé, la formation, le travail, la vie familiale...

En 1975, le Conseil des Etats membres de la CEE a donné sa propre définition de la pauvreté, qui met en avant le manque de ressources :

"personnes pauvres : individus ou familles dont les ressources sont si faibles qu'ils sont exclus des modes de vie minimaux acceptables dans l'État membre dans lequel ils vivent.

Ressources : revenus en espèces, biens ainsi que services disponibles dans les domaines publics et privés."

En 1987, le père WRESINSKI, fondateur du mouvement ATD Quart Monde, rapporteur d'un rapport sur la pauvreté pour le compte du Conseil Économique et Social, en 1987, proposait une définition où les ressources sont placées sur le même plan que d'autres dimensions, aussi bien économiques que culturelles ou affectives :

"La pauvreté est l'absence d'une ou plusieurs des sécurités permettant aux personnes et aux familles d'assumer leurs responsabilités élémentaires et de jouir de leurs droits fondamentaux. L'insécurité qui en résulte peut être plus ou moins étendue et avoir des conséquences plus ou moins graves et définitives. Elle conduit le plus souvent à la grande pauvreté quand elle affecte plusieurs domaines de l'existence, qu'elle tend à se prolonger dans le temps et devient persistante, qu'elle compromet gravement les chances de reconquérir ses droits et de réassumer ses responsabilités par soi-même dans son avenir prévisible".

Si cette définition clarifie le concept de pauvreté, elle est difficilement utilisable pour caractériser précisément et concrètement une personne pauvre. En effet, il faudrait déjà pouvoir recenser ces "sécurités", qui incluent la possession d'un logement ou d'un emploi, mais aussi l'insertion dans un réseau d'entraide, le bénéfice d'une santé solide, ou même d'autres critères encore moins mesurables. Ensuite, se pose le problème de la persistance de la situation dans le temps. Posséder un emploi en intérim ou pour une durée déterminée assez courte, être menacé d'expulsion sont des situations presque aussi précaires que celle que vit une personne sans emploi et déjà sans logement. On est donc encore une fois confronté au problème de repérage des personnes susceptibles d'être dans ces situations.

Dans les quelques travaux statistiques sur ce thème, la pauvreté a, le plus souvent été appréhendée de façon unidimensionnelle, c'est à dire en ne considérant que la dimension argent. La définition de la pauvreté est alors élaborée à partir d'un seuil de ressources en deçà duquel une personne est considérée comme pauvre : "seuil de pauvreté".

Les différents seuils de pauvreté

La notion de seuil de pauvreté a fait l'objet de nombreux travaux portant à la fois sur la pertinence de ce concept pour appréhender la pauvreté et sur les méthodes d'élaboration des seuils. Plusieurs méthodes de calcul ont été proposées dans les années passées. On rappelle ici les quatre principales¹.

a) une première méthode, dite objective, consiste à définir un "panier" de biens et de services susceptibles d'assurer un niveau minimum de subsistance, puis à calculer la valeur de ce panier en référence aux prix à la consommation. Ce panier comporte la nourriture offrant les calories nécessaires à l'organisme, ainsi que d'autres dépenses conventionnellement considérées comme nécessaire. C'est la méthode employée officiellement aux États-Unis. Elle soulève plusieurs objections. Le contenu du panier est subjectif. De plus, cette méthode privilégie les besoins nutritionnels et vitaux, mais des privations d'autre nature doivent aussi être pris en compte pour définir la pauvreté.

b) La deuxième méthode, dite subjective, revient à demander aux ménages de fixer eux-mêmes la valeur du seuil de pauvreté. Ils doivent estimer le revenu minimum vital pour un foyer identique au leur. Cette méthode est traditionnellement celle qu'utilise le CRÉDOC dans son enquête "Conditions de Vie et Aspirations des Français" menée semestriellement depuis l'automne 1978.

c) La troisième méthode utilise la distribution nationale des revenus et fixe un seuil en deçà duquel la pauvreté est définie. Le seuil de pauvreté officiel est calculé ainsi en Angleterre. En France, il n'existe pas, à proprement parlé, de seuil officiel, mais l'INSEE utilise fréquemment deux calculs différents. Le premier fixe un seuil à 50% du revenu disponible² médian par unité de consommation. Pour le second, le revenu médian est remplacé par le revenu moyen, ce qui aboutit à

¹Patrick VALTRIANI, Un concept de pauvreté disjonctif, in Economie appliquée, décembre 1993

²Revenu annuel disponible = (revenu monétaire - impôts + prestations familiales)

un seuil plus élevé. L'Union Européenne a retenu ce dernier seuil pour les évaluations de la pauvreté en 1975 et 1985 dans chaque état membre.¹

Ces deux indicateurs mesurent davantage l'inégalité des revenus que la pauvreté. Par ailleurs, le choix de la limite est quelque peu arbitraire.²

Les valeurs de ces seuils sont en 1994 :

*50% du revenu médian : 2880 F par u.c.³

*50% du revenu moyen : 3 330 F par u.c.

d) Enfin, la quatrième méthode (dite "légale") utilise comme seuil le revenu minimum légal garanti.

Ces seuils ont le mérite de résumer l'état de pauvreté par un critère objectif et assez facile à appréhender et donc de permettre de définir précisément le champ de l'enquête. Cependant, cette méthode n'est guère satisfaisante dans la mesure où elle fixe une limite très arbitraire.

Le rapport de la F.O.R.S. (Fondation pour la Recherche Sociale), présenté à la commission des Communautés Européennes en décembre 1980 "la pauvreté et la lutte contre la pauvreté" souligne qu'une telle approche est *unidimensionnelle* (par opposition au caractère multidimensionnel de la pauvreté), *quantitative* (alors que l'irrégularité et l'incertitude du revenu sont peut-être aussi significatives en matière de pauvreté que le montant des ressources proprement dit), *conventionnelle* (car reposant sur la définition -arbitraire- d'un ou plusieurs seuils de pauvreté, et *incomplète* (l'approche par le revenu saisit mal les emplois instables, non déclarés ou les catégories dépourvues de ressources).

De plus, elle ne tient pas compte des autres dimensions de la pauvreté. C'est pourquoi, de plus en plus, on cherche à concevoir des méthodologies d'enquête sur la pauvreté différentes. Jusqu'à maintenant, deux axes de recherche

¹La notion de pauvreté : des frontières floues. Problèmes économiques n°2 386, 17 août 1994

²En 1975, Serge MILANO a par exemple proposé de rendre le seuil plus restrictif en baissant la barre à 40% du revenu disponible moyen. La pauvreté absolue. Hachette, 1988

³On compte :

- 1 u.c. pour la personne de référence

- 0,7 u.c. pour le conjoint

- 0,7 u.c. pour les enfants de plus de 16 ans encore à charge

- 0,5 u.c. pour les enfants de moins de 16 ans encore à charge

Une famille de quatre personnes composée d'un couple et de deux jeunes enfants compte ainsi 3 u.c. On admet alors que cette famille a besoin de 3 fois le revenu d'une personne seule pour atteindre un niveau de vie équivalent.

se sont développés : le premier stipule que sont pauvres ceux qui cumulent un nombre important de handicaps (André Villeneuve, pour l'INSEE, a travaillé sur la mesure des inégalités sous son aspect multidimensionnel à partir de l'enquête "Étude des conditions de vie"¹), le deuxième essaye de définir les critères les plus pertinents pour caractériser les familles pauvres à partir d'un champ très large d'indicateurs (Le CRÉDOC a tenté de caractériser les ménages à bas revenus à partir de l'enquête CNAF-CRÉDOC de 1979²).

L'enquête Pauvreté CRÉDOC - CES s'est inspirée de ces travaux qui privilégient une approche multithématique de la pauvreté, pour mettre au point une méthode d'échantillonnage permettant d'atteindre les plus défavorisés.

I-3. Ces populations ne se distinguent pas de façon nette du reste de la population

Cette difficulté à fournir une définition précise provient aussi du fait, qu'en règle générale, il n'y a pas de clivage net permettant de déterminer si une personne fait partie de la catégorie considérée ou non. Il y a en fait un continuum. C'est un des reproches méthodologiques que l'on peut faire aux notions de seuils de pauvreté. Avec cette méthode, la personne qui vit avec 3330 F par mois est pauvre, celle qui gagne ne serait-ce que 100 F de plus ne l'est plus. C'est un raisonnement qui ne se rapproche pas de la réalité. En fait, la population des défavorisés n'est pas homogène, elle est constituée de personnes en extrême pauvreté, d'autres assez pauvres, et enfin de presque pauvres...

De plus, la pauvreté est quelque chose qui se ressent. Avec 4000 F par mois, une personne seule peut considérer avoir suffisamment de ressources pour vivre, alors qu'une autre peut s'estimer en difficulté. Cela dépend d'abord d'autres caractéristiques (le statut du logement, le lieu d'habitation -grande ville, milieu rural-, l'état de l'équipement), mais aussi de la capacité à gérer un budget et des besoins ressentis. Par exemple, les résultats de l'enquête "Conditions de vie des ménages" organisée par l'INSEE en 1994 montrent que les ménages pauvres qui possèdent un patrimoine connaissent moins de difficultés que ceux qui n'en ont pas. Dans le premier cas, un tiers seulement des ménages a du mal à équilibrer son budget, contre la moitié des ménages pauvres sans patrimoine³.

¹André VILLENEUVE et alii, La mesure des inégalités sous son aspect multidimensionnel, document de travail INSEE, juin 1991, à partir de l'enquête "Étude des conditions de vie" de 1986-1987

²Georges HATCHUEL, Caractéristiques des ménages à bas revenus, enquête CNAF-CRÉDOC - 1979, in Pauvreté-précarité : tentatives de mesure, février 1986

³Christine CHAMBAZ et Nicolas Herpin, Les bas niveaux de vie, INSEE première, n°363, février 1995

C'est pourquoi, dans l'enquête pauvreté, les personnes devaient se reconnaître comme connaissant des difficultés.

I-4. Un moyen de pallier ces difficultés de définition : le principe de "présomption".

Ce principe consiste à choisir une population a priori plus large que celle souhaitée mais plus facilement repérable, parmi laquelle il y a de fortes probabilités de rencontrer la population visée. Cette méthode présente tout de même deux inconvénients : le premier, c'est qu'elle implique le risque que des personnes hors du champ de l'enquête soient interrogées. De plus, la population mère n'englobe pas forcément entièrement la population visée, mais peut n'en recouper qu'une partie. Ce dernier inconvénient n'en est pas un si l'on en est conscient, c'est à dire si l'on définit précisément le type d'individus qui sera absent de l'enquête.

Ainsi, pour l'enquête illettrisme, il a été décidé d'interroger les personnes de niveau au plus V, réalisant un stage de formation. Il était clair que toutes les personnes interrogées n'étaient pas illettrées. Néanmoins, la probabilité de rencontrer des personnes connaissant des difficultés en lecture ou en écriture était forte, d'autant plus que de récentes mesures gouvernementales avaient été prises pour favoriser leur accès à ce type de stages. Mais il est évident que tous les illettrés ne fréquentent pas ce type de formation. L'enquête réalisée n'est pas une enquête sur l'ensemble des illettrés, mais sur un type particulier d'illettrés : ceux qui bénéficient d'une formation complémentaire.

C'est surtout pour l'enquête pauvreté que ce principe de présomption a été mis en pratique. L'enquête cherchait à être exhaustive, dans le sens où elle ne devait pas laisser de côté une forme de pauvreté. Il fallait donc diversifier le plus possible le type de populations concerné. La première étape a consisté à recenser les différents lieux où la probabilité de rencontrer des personnes en situation défavorisée était forte.

Après avoir recensé les différents lieux où l'on pouvait rencontrer de telles personnes, nous avons estimé qu'ils se rangeaient en trois grands groupes :

*** des lieux institutionnels ou associatifs pouvant accueillir :**

- des personnes hébergées dans des Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS),

- des personnes prises en charges par les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) ou faisant l'objet d'une mise en tutelle,
- des personnes faisant appel aux services ponctuels des associations qui proposent aux plus démunis différentes prestations en nature (soupe populaire, vestiaire,...),
- des personnes en situation de pauvreté engagées dans des associations.

* des îlots topographiques où vivent :

- des personnes habitant dans les immeubles les plus dégradés de zones de Développement Social des quartiers,
- des personnes logeant en garni et dans des hôtels meublés,
- des populations à des niveaux divers de sédentarisation et habitant en caravane.

* des lieux de passage et de transit, hors de tout dispositif social sur lesquels peuvent se trouver :

- des personnes s'adressant à des services d'urgence santé ou des centres de soins,
- des personnes hébergées en asile de nuit,
- des personnes en situation d'errance dans le RER, le métro ou les gares.

Les personnes vivant en habitat interstitiel (personnes logées dans des squats, dans des parkings ou sous des échangeurs d'autoroute par exemple) entrent dans ces catégories mais ne respectent pas le principe d'unité géographique. Elles n'ont donc pas été incluses dans le plan de sondage. Cette population n'est pas totalement absente de l'échantillon. Du fait des interconnexions entre les différents lieux retenus, certaines personnes vivant dans des squats ont été rencontrées dans les services associatifs ou dans le métro. Mais ce sont les mieux intégrées dans la société que l'on a pu rencontrer. Les personnes les plus désocialisées vivant totalement à l'écart, sont difficilement repérables et ne sont pas en contact avec les structures dans lesquelles nous sommes allés enquêter. Cette population est totalement atypique, mais représente une proportion minime d'individus.

Sur 10 zones géographiques différentes, des secteurs de quartiers, des zones, des établissements, des associations rentrant dans l'une ou l'autre des catégories ci-dessus ont été sélectionnés. Toutes les personnes rencontrées sur ces lieux étaient susceptibles d'entrer dans l'échantillon, sans aucun autre filtre, si ce n'est qu'elles devaient se reconnaître comme ayant des difficultés momentanées de logement, d'argent ou de travail.

Le bilan de l'efficacité de la méthode pour l'enquête pauvreté est très favorable. Très peu de personnes ne pouvaient pas être considérées en situation de pauvreté. De plus, la typologie effectuée a pu montrer la variété des situations rencontrées. Les confrontations avec les ouvrages déjà parus sur le sujet ne permettent pas de penser qu'une catégorie entière de personnes en situation de pauvreté est absente de l'enquête.

Estimation du nombre de personnes interrogées dans l'enquête pauvreté qui ne se trouvaient pas dans une situation de pauvreté

On a pu constater que 85% de la population interviewée avaient moins de 3800 F par u.c. pour vivre. Pour ceux là, nous estimions légitime de les considérer dans une situation de pauvreté sur le seul critère des ressources. Pour ceux qui ont déclaré plus de 3800 F par u.c., même s'ils sont loin d'être aisés, le seul critère des ressources ne permet pas de les classer d'emblée parmi les plus pauvres. Il convenait d'analyser leur situation par rapport à d'autres critères.

92 personnes étaient dans ce cas. Parmi elles, seulement 46 avaient un logement stable (HLM ou logement privé). Pour les autres, 6 étaient sans abri, 5 étaient en hébergement de fortune, 23 étaient en accueil d'urgence, 15 étaient en garni et 9 étaient hébergées chez des amis ou en famille. Leur logement précaire, couplé à des ressources plutôt faibles, rendait donc leur situation particulièrement difficile.

Parmi les 46 personnes qui avaient un logement stable, 11 étaient très souvent malades ou ne pouvaient rien faire à cause de leur santé. Parmi elles, 4 étaient en invalidité et percevaient une pension : un homme seul interrogé dans le métro, une femme seule rencontrée dans un CCAS, une personne sans conjoint mais avec des enfants à charge interrogée dans un DSQ, une autre dans un service associatif. Les dernières étaient à la recherche d'un emploi et ont été rencontrées soit en site tutelle, soit en accueil santé. Elles cumulaient des difficultés sur le plan de la santé et dans le monde du travail.

Seulement 31 personnes étaient donc à la fois dans un logement correct, en bonne santé, et sans difficulté économique majeure :

- 12 vivaient seules dont une avait un emploi stable. 8 recherchaient un emploi et 3 bénéficiaient actuellement d'un CDD ou d'un contrat aidé. Elles avaient au

plus le BEPC sauf deux qui avaient le bac. Elles étaient donc dans une situation difficile en matière d'emploi. Ces personnes isolées ont été rencontrées dans le métro, dans les associations, dans les DSQ ou en accueil santé.

- 8 personnes étaient sans conjoint et avaient des enfants à charge. 2 avaient un emploi stable, 2 avaient un emploi instable, les autres cherchaient un emploi ou avaient renoncé. Aucune n'avait de diplôme. Elles ont été interrogées en DSQ, en association ou en tutelle.

- 7 personnes vivaient avec un conjoint et des enfants. 2 avaient un emploi stable mais avaient plus de 50 000 F de dettes, 2 avaient un emploi instable et les autres étaient au foyer ou à la recherche d'un emploi. La plupart étaient sans emploi et 3 étaient d'origine étrangère.

Globalement, seules dix personnes étaient dans une situation satisfaisante pour tous les critères retenus et n'étaient visiblement pas en situation d'extrême pauvreté, voire même de pauvreté.

II - Des populations mal connues

II-1. *Des populations pour lesquelles les références statistiques sont peu nombreuses*

Les problèmes de définition rencontrés lorsque l'on travaille sur des populations socialement marginalisées sont généralement accentués par une mauvaise connaissance de la population concernée. Ce sont des populations pour lesquelles il existe peu de descriptions quantitatives. Lorsqu'elles existent, les informations sont en général partielles et décrivent des sous-populations particulières. Ce manque de données constitue un véritable problème et empêche, la plupart du temps, la construction d'échantillons représentatifs.

Ce manque de références statistiques découle du fait que les populations observées n'ont pour la plupart pas de définition juridique ou administrative. Il n'existe donc pas de fichier grâce auquel on peut accéder aux caractéristiques de la population.

Ainsi, la source principale en ce qui concerne *l'illettrisme* demeure la Défense Nationale qui possède des séries temporelles homogènes depuis 1954, et dont la définition de l'illettrisme ne varie pas : "c'est celui qui sachant écrire son nom et déchiffrer les lettres, éprouve encore beaucoup de difficultés à lire et à écrire". L'illettrisme chez les femmes, dispensées de service national, n'est pas aussi bien connu.

Pour *l'alcoolisme*, des statistiques sur la consommation déclarée des Français en nombre approximatif de verres de vin ou d'alcool fort consommés par semaine sont publiés. Elles proviennent du Baromètre Santé (enquête périodique décidée par les grands organismes nationaux en charge des problèmes de santé et mise en place par le Comité Français d'Éducation pour la Santé auprès de 2 000 Français). Les effets de l'alcoolisme s'évaluent surtout en étudiant la morbidité due à certaines maladies : maladies hépatiques chroniques et cirrhose du foie. Mais tous les alcooliques ne meurent pas de ces maladies et inversement, toutes les personnes atteintes ne sont pas des alcooliques ou des anciens alcooliques. De plus, la liste des pathologies peut être étendue aux tumeurs des voies aérodigestives supérieures, aux morts violentes (homicides, suicides,...) ou aux accidents de la circulation. Mais parmi ces morts, il est difficile de faire une estimation de la proportion réellement due à l'alcool.

Pour les sans-abri, on possède des informations sur les personnes hébergées dans les centres d'accueil d'urgence. Le CRÉDOC a réalisé deux ans de suite pour la FNARS (Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale) une enquête auprès des principaux acteurs de terrain, confrontés à la demande d'accueil ou d'hébergement en situation d'urgence. Cette enquête, réalisée à l'entrée de l'hiver, est l'occasion de faire le point sur l'adéquation des structures d'accueil par rapport à la future demande¹. De plus, cette enquête permet d'estimer le type de populations pour lesquelles il n'existe pas de possibilité d'accueil. Chaque acteur de terrain peut en général donner le profil des personnes accueillies ou hébergées par son centre selon quelques critères : sexe, situation familiale. Néanmoins, surtout en asile de nuit, les comptages sont en nombre de nuitées et non en nombre d'individus. Il est donc difficile d'en déduire directement le nombre d'individus concernés et leur profil.

Pour les personnes défavorisées, l'INSEE, par l'intermédiaire de deux enquêtes, constitue la principale source d'informations.

* L'enquête sur les conditions de vie des ménages, menée à deux reprises, pendant l'hiver 1987-1988 et 1993-1994 : 13 000 ménages ont été interrogés. Échappent à l'enquête les populations vivant en institution et les personnes sans domicile fixe. Le seuil de pauvreté retenu dans cette enquête correspond au premier décile du niveau de vie des ménages interrogés. 1 300 ménages constituent donc un sous-échantillon de ménages réputés pauvres, en comparaison avec la situation des autres ménages. Ces deux enquêtes fournissent les caractéristiques de ces ménages pauvres : ils se trouvent surtout parmi les non-diplômés, les chômeurs, les jeunes qui acquièrent leur autonomie et les familles nombreuses dont la mère reste au foyer.

* L'enquête "revenus fiscaux" réalisée à partir des déclarations fiscales de revenus que l'INSEE et la Direction Générale des Impôts exploitent tous les cinq ans est la seule source d'information décrivant les revenus de l'ensemble des ménages français à partir d'un échantillon de grande taille (35 000 déclarations). C'est à partir de cette enquête que sont calculés les seuils de pauvreté fondés sur le revenu disponible annuel. Pour cette enquête, de nombreux redressements sont nécessaires pour tenir compte du problème général de la sous-estimation des revenus dans les déclarations fiscales à laquelle s'ajoute un nombre important d'absences de déclarations, non imposables principalement chez les plus démunis.

¹ Michel LEGROS, l'accueil d'urgence se mobilise, collection des rapports du CRÉDOC n°155, novembre 1994

II-2. En l'absence de références statistiques, la recherche de l'exhaustivité des situations

La première solution pour arriver à construire un échantillon malgré l'absence de références consiste à limiter l'enquête à une sous-population sur laquelle on possède des informations précises. Mais cette logique est parfois trop restrictive par rapport à l'objet de l'étude, et ne permet pas de découvrir des nouveaux types de populations. Ainsi, pour les enquêtes sur les sans-abri, il est plus facile de se limiter aux personnes accueillies dans les centres d'hébergement, parce que ce sont les seules pour lesquelles on possède un minimum d'informations. Les autres, celles qui refusent d'aller dans ce type de centres, celles qui préfèrent vivre dehors, celles qui sont dans des abris de fortune ne font alors pas partie de l'échantillon.

Si l'on souhaite inclure une population mal connue dans l'étude, l'idéal est alors de faire un recensement exhaustif de tous les individus qui la compose, c'est-à-dire d'interroger toutes les personnes appartenant à la catégorie considérée. Cependant, les coûts que génère cette solution la rendent la plupart du temps impossible à organiser.

Il faut donc parfois renoncer à construire un échantillon représentatif. Dans ce cas, il faut alors privilégier la recherche de l'exhaustivité, non plus des individus, mais des situations. C'est à dire que l'échantillon doit contenir toutes les situations envisageables. Dans la mesure du possible des quotas permettent de construire un échantillon qui ait un sens, mais qu'il est disproportionné de qualifier de représentatif.

Cette démarche a été employée dans l'enquête grande pauvreté où 11 types de lieux ont été choisis. Pour chacun de ces lieux, le CRÉDOC a cherché à recueillir le maximum d'informations descriptives de la population possible. Ces informations sont de qualité très inégales selon les sites. Ainsi, pour les DSQ, les données obtenues provenaient du recensement de 1990 et, mise à part l'évolution de la population due aux déménagements ou aux changements de statut (mariage, naissance, divorce), reflétaient exactement la structure de ces quartiers. Pour les services associatifs, les données obtenues provenaient des rapports d'activité des grandes associations (Secours Catholique, Secours Populaire, Emmaüs, Restos du Coeur) qui donnaient quelques caractéristiques sur les populations accueillies au plan national. A partir de ces informations, des quotas sur la situation familiale ont été fixés par type de site. Par contre, la représentativité d'un site à un autre n'a pas cherché à être respectée, c'est-à-dire

que le rapport entre le nombre de personnes interrogées en DSQ et celle interrogées en zones caravanes ne correspond pas à la réalité. Cette représentativité est impossible à obtenir dans la mesure où les rapports réels sont inconnus.

III - L'instabilité de ces populations pose des problèmes spécifiques pour les enquêtes sur fichier

Dans certains cas précis, il est tout de même parfois envisageable de monter des interrogations sur fichiers auprès de populations de ce type. Cependant, l'adéquation de l'échantillon construit par rapport au fichier d'origine pose problème. En effet, si le plan de sondage choisi au départ doit normalement conduire à un échantillon représentatif, il faut tenir compte des désistements, c'est-à-dire des personnes sélectionnées et que l'on n'arrive pas à contacter pour participer à l'enquête ou qui refusent de participer. La question n'est pas spécifique à ce type de population mais se pose ici avec davantage de force. En effet, une partie de cette population est très instable, difficile à localiser ou à contacter. Deux enquêtes illustrent ce type de difficultés : le panel RMI et l'enquête ASE-PJJ.

III-1. L'adéquation de l'échantillon à la population mère : l'exemple du panel RMI et de l'enquête sur les sortis du RMI en Val-de-Marne

Dans le cadre du panel RMI, le plan initial de sondage s'appuyait sur un tirage à deux degrés avec stratification des Caisse d'Allocations Familiales qui constituaient les unités primaires. L'estimation du taux de désistement anticipé au moment de la constitution du fichier d'allocataires à interroger était de 40%. Cette estimation s'est avérée être en dessous de la réalité et un tirage complémentaire a même dû être effectué.

N'ayant pu respecter le plan de sondage initial, il a été nécessaire de procéder à une série de vérifications concernant la représentativité de l'échantillon par rapport à la population de départ grâce à la confrontation des résultats à ceux de la CAF. La confrontation montre que le panel sous-représente les célibataires sans enfants, alors que, dans le même temps, le taux de personnes percevant l'allocation-logement est plus élevé. Vraisemblablement, la difficulté à joindre les sans domicile fixe est pour beaucoup dans ces décalages. Cependant, les écarts observés restaient faibles. De plus, seul un redressement à partir des variables de structure familiale et d'âge aurait pu être envisagé, les autres variables mesurables étant en concordance (taux de sortie du dispositif, taux de contrat, montant de l'allocation). Une simulation a montré que les modifications que ce redressement entraînait étaient faibles, surtout en ce qui concerne les

questions d'opinion. Par ailleurs, les analyses multi-dimensionnelles se sont avérées robustes, les classes d'une typologie restaient inchangées, qu'elles soient obtenues à partir des chiffres redressés ou non. Les résultats ont donc été publiés sur l'échantillon non redressé.

De plus, les enquêtes sur fichiers sont soumises à l'approbation de la CNIL (Commission Nationale pour l'Informatique et les Libertés). Pour ces deux enquêtes, la CNIL a exigé qu'une lettre avertissant de l'enquête soit envoyée aux personnes concernées, dans laquelle il était clairement précisé qu'elles pouvaient refuser de participer. Il suffisait qu'elles renvoient un coupon réponse faisant part de leur volonté de ne pas être interrogées. Pour ces deux enquêtes le taux de retour des coupons a été de l'ordre d'un tiers de l'échantillon de départ (33% pour les sortis du Val-de-Marne et 40% pour la première vague du panel RMI). La CNIL a eu les mêmes exigences pour l'enquête ASE-PJJ, pour laquelle moins de 20% des coupons réponses ont été renvoyés. Mais le fichier étant plus ancien, il y a eu aussi 40% de personnes qui n'habitaient plus à l'adresse indiquée.

III-2. Des fichiers non remis à jour : l'exemple de l'enquête ASE-PJJ

Lorsque des fichiers existent, il est la plupart du temps impossible de cerner, à partir d'une seule source, l'ensemble des individus que l'on regroupe sous une même rubrique. Il n'existe pas de fichier exhaustif des sans-abri, de fichier des illettrés... Il faut donc frapper à plusieurs portes et agglomérer des fichiers différents. Parmi les enquêtes réalisées récemment par le CRÉDOC auprès de populations marginalisées, une seule a pu partir d'un fichier unique : le panel sur les allocataires du RMI dont l'échantillonnage utilisait le fichier CAF des allocataires. L'enquête ASE-PJJ a été réalisée à partir de l'agglomération de fichiers locaux de l'ASE et de la PJJ. Tous ces fichiers n'étaient d'ailleurs pas saisis informatiquement. Ils n'étaient pas non plus forcément homogènes (pas les mêmes variables de référence ou pas les mêmes modes de calcul). L'étape d'appariement des fichiers a donc été longue.

L'objectif de cette enquête était d'interroger 80% d'un échantillon de 500 personnes. Un fichier de 500 noms a été tiré aléatoirement dans le fichier initial. Un deuxième fichier, considéré comme le fichier de secours, de taille équivalente, a été obtenu de la même manière. Une personne du premier fichier retrouvée par les enquêteurs mais refusant de participer à l'enquête ou dans l'impossibilité de répondre (décès, migration à l'étranger, etc...) était remplacée dans la liste d'origine par une autre choisie au hasard dans le fichier de secours. Ces deux

situations étaient les seules qui justifiaient un remplacement. Une personne que l'enquêteur n'arrivait pas à contacter ne pouvait être remplacée par une autre.

On peut se livrer à plusieurs simulations pour montrer l'intérêt de cette méthode de tirage. Dans ce type de population, il existe en fait deux sortes d'individus : ceux qui sont faciles à retrouver et ceux qui ne le sont pas. La proportion de personnes difficiles à contacter est particulièrement élevée dans cette enquête, où il s'agit de retrouver des personnes à partir d'un fichier qui n'a pas été réactualisé depuis cinq ans, alors qu'elles sont à un âge où la mobilité est forte. Les enquêtes sur fichier traditionnel se font le plus souvent sur des fichiers actualisés, où le nombre de personnes pour qui les informations sont obsolètes est faible. On peut donc éliminer de l'étude les personnes pour lesquelles les coordonnées ne sont plus valables.

Mais pour cette enquête ASE-PJJ, le nombre de personnes concernées était trop élevé pour les éliminer de l'étude, d'autant plus qu'il est fort probable que les populations faciles à contacter et celles qui sont difficiles à joindre soient significativement différentes. Les premières sont plus stables, ont mieux réussi leur insertion que les secondes. Il était donc important de s'assurer que les deuxièmes allaient effectivement faire partie de l'échantillon. Seulement le fait d'être facile ou difficile à retrouver est une variable inconnue lors de la sélection du fichier, elle n'apparaît qu'a posteriori, au moment de la recherche.

Un courrier informant de l'enquête avait été envoyé aux 500 personnes de la liste initiale, 40% des lettres sont revenues pour adresse non valable. Les personnes ayant changé d'adresses ne sont pas les seules qui soient difficiles à contacter. Pour d'autres, les adresses répertoriées sur le fichier correspondaient à des foyers que le jeune avait quitté sans laisser ses nouvelles coordonnées, à des membres de la famille sans nouvelles,.... Le taux de 40% représente donc une estimation minimale de la proportion de personnes difficiles à contacter dans l'ensemble de la population des jeunes sortis de l'ASE ou de la PJJ. C'est la proportion qui va être appliquée dans les simulations.

Parmi ces personnes difficiles à contacter, une partie ne sera jamais retrouvée. Ces jeunes ont quitté leur ancien domicile sans informer leurs voisins de leur nouveau lieu de résidence, leur famille n'a plus de nouvelles. Ils ont même parfois changé de département... Toutes les pistes exploitables par l'enquêteur pour essayer de les retrouver ont échoué (certaines démarches auraient encore pu être tentées, mais qui demandaient d'avoir accès à des fichiers confidentiels comme ceux de France Télécom ou d'EDF). Le taux de personnes introuvables parmi les difficiles à retrouver doit atteindre au maximum 40%

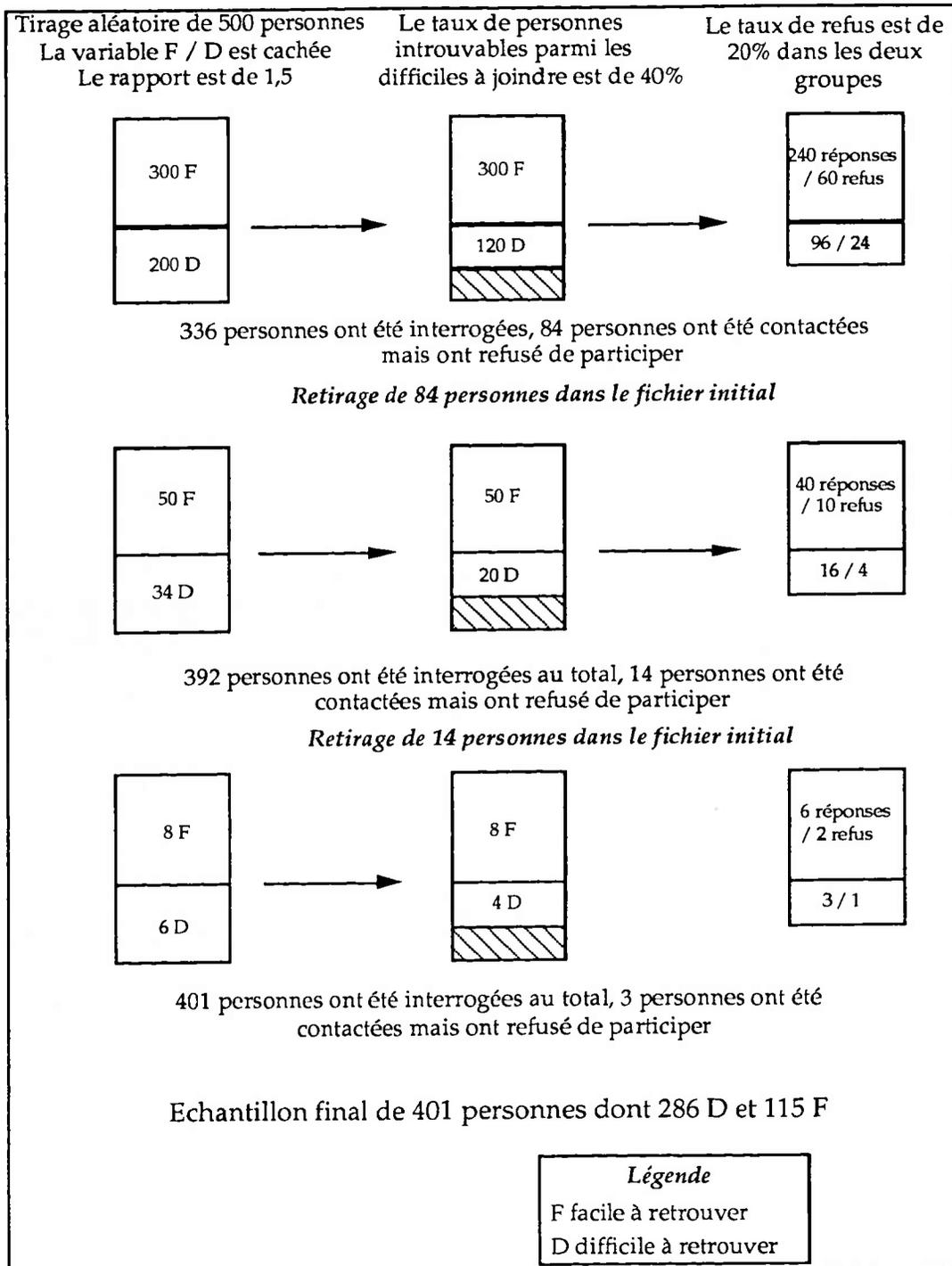
pour que le contrat de départ, interroger 80% parmi une liste de 500 personnes, puisse être rempli. C'est ce taux qui sera appliqué dans les simulations.

Parmi les personnes retrouvées, aussi bien parmi les personnes faciles à localiser et les autres, une certaine proportion refuse de participer à l'enquête. On suppose pour les simulations que ce taux de refus est identique pour les deux groupes, et est de l'ordre de 20% (si l'on applique des taux différents, le calcul est plus complexe, mais la constatation finale est la même).

La simulation qui suit permet de calculer la répartition finale de l'échantillon. A la fin de la simulation, 401 personnes ont été interrogées : l'objectif est atteint. Dans cet échantillon, 29% sont des personnes appartenant à la catégorie des difficiles à trouver (contre 40% dans la population initiale).

Graphique n°1

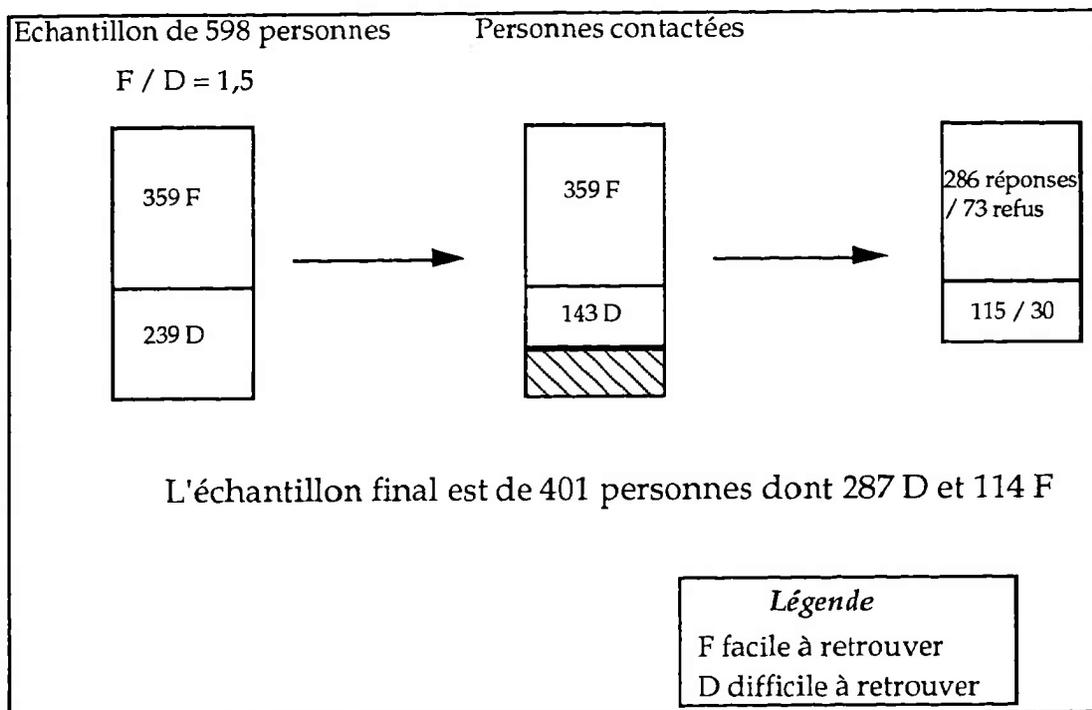
Simulation n°1



En fait, la méthode employée est équivalente à constituer à l'origine un fichier de 598 personnes (nombre de personnes effectivement recherchées dans la simulation précédente) et d'essayer d'en retrouver le plus grand nombre. Cependant, concrètement, le taux de personnes impossible à trouver est inconnu dans le fichier de départ, ainsi que le taux de refus. Il est donc impossible de calculer la taille d'échantillon nécessaire au commencement de l'enquête.

Graphique n°2

Simulation n°2



Source : CRÉDOC

Or, si la taille du fichier est plus importante, même de peu, la proportion de personnes difficiles à joindre chute fortement pour un échantillon de taille identique. Une simulation a été faite avec un échantillon de 700 personnes. Ce sont les personnes les plus faciles à joindre qui répondent en premier aux enquêteurs. Il y en a 420 au total. 20%, soit 84, refusent de répondre mais 336 participent. Seulement 68 personnes, soit 17% de l'échantillon seront des personnes difficiles à joindre.

Cette méthode présente donc l'intérêt d'assurer la présence d'une population de personnes présentant une caractéristique inconnue à l'origine. Il

est vrai que le taux de personnes difficiles à joindre obtenu dans l'échantillon final, 27%, est inférieur à celui effectivement observé dans la population mère : 40%. Cette sous représentation est inévitable, néanmoins elle a pu être réduite. De plus, on peut supposer que la population des personnes difficiles à contacter n'est pas homogène et que le profil de celles pour qui il faut mener au moins 5 démarches différentes avant de les joindre est différent de celles qui ont simplement déménagé une fois. Plus la proportion de personnes difficiles à joindre est importante dans l'échantillon et moins de profils atypiques sont laissés de côté.

III-3. *Des fichiers incomplets : l'exemple de l'enquête pauvreté*

Pour isoler des personnes en situation de pauvreté, il aurait été envisageable de partir des fichiers CAF et de faire un tirage aléatoire parmi les allocataires de prestations destinées aux plus pauvres, en privilégiant les bénéficiaires des prestations qui sont soumises à des conditions de ressources (le RMI, l'allocation logement, l'Allocation Parent Isolé,...).

Une méthode analogue a d'ailleurs été employée par Michèle DEBONNEUIL, pour l'INSEE en 1976. Cette enquête a été menée à l'échelle d'une ville moyenne, Reims¹. La première étape de l'étude a consisté à extraire, parmi les familles rémoises ayant au moins un enfant, celles qui avaient disposé en 1975 d'un revenu avant prestations sociales inférieur au SMIC de l'époque. Cette liste a été obtenue à partir des fichiers CAF. 2 000 familles ont ainsi été dénombrées. Ce fichier a ensuite été appareillé à quatre sources administratives, pour obtenir le maximum d'informations sur ces familles. Ces sources sont les fichiers CAF, le fichier de la taxe d'habitation, ainsi que la liste des enfants affectés dans des classes spéciales de l'Éducation Nationale ou relevant des établissements recensés par le Centre régional pour l'enfance inadaptée, et enfin le recensement de 1975. Cette enquête avait été réalisée avant la création de la CNIL, cette méthodologie, fondée sur l'appariement de fichiers nominatifs, serait maintenant difficile à faire approuver.

Michèle DEBONNEUIL avait estimé à l'époque à 10% l'omission de familles défavorisées dans les fichiers CAF. Selon elle, ces omissions n'affectaient pas aléatoirement la population des familles ayant les plus faibles revenus : elles se concentrent particulièrement sur les familles n'ayant qu'un enfant, qui n'ont

¹Michèle DEBONNEUIL, Les familles pauvres d'une ville moyenne, in Economie et Statistique, n°105, novembre 1978

donc pas droit aux allocations familiales, mais qui peuvent tout de même appartenir au fichier CAF pour d'autres prestations. Depuis cette époque, de nouvelles allocations ont été créées, dont le RMI, qui peuvent laisser penser que la proportion de familles défavorisées qui ne sont pas contenues dans les fichiers CAF a encore baissé. Les résultats de l'enquête pauvreté du CRÉDOC prouvent cependant qu'il existe encore des familles défavorisées absentes des fichiers CAF. Le taux de couverture des allocations familiales auprès des familles de deux enfants ou plus est assez bon, et ce sont encore les familles ayant un enfant qui sont le plus absentes de ces fichiers.

L'idée de concevoir un plan de sondage à partir des fichiers CAF a finalement été abandonnée pour l'enquête pauvreté. Les fichiers utilisables s'avéraient trop incomplets, dans la mesure où une partie de la population pauvre est susceptible d'en être absente. Il est clair que les personnes qui sont en dehors des mesures d'aide financière sont peu nombreuses. Mais lorsque l'on monte une enquête auprès des plus défavorisés pour connaître l'impact des politiques sociales, on ne peut pas se permettre de complètement ignorer une partie de la population, surtout lorsque c'est précisément celle qui est exclue du dispositif social. A posteriori, les personnes totalement en marge du dispositif sont moins nombreuses que l'on aurait pu l'imaginer. Cependant, tout de même 10% des personnes interrogées dans l'enquête pauvreté n'ont aucune ressource. A ces 10%, il faut ajouter les personnes qui vivent uniquement de la mendicité ou du travail au noir, notamment les jeunes de moins de 25 ans, sans enfants à charge, qui n'ont que le RMI, ainsi que les personnes ayant au plus un enfant qui perçoivent un salaire faible, issu d'un stage rémunéré ou d'un CES par exemple. Ces personnes n'auraient pas fait partie de l'échantillon s'il avait été construit à partir des fichiers CAF.

Lorsque les fichiers existants ne peuvent servir de base au plan de sondage, il faut se tourner vers d'autres techniques : interrogation de professionnels, porte à porte, interrogation sur site...

IV - Les enquêtes auprès d'institutions

Si l'on analyse les études faites auprès des populations marginalisées, on constate que la méthodologie la plus développée reste les enquêtes auprès des institutions.

Certaines enquêtes du CRÉDOC, comme celles sur l'illettrisme et sur l'alcoolisme sont des enquêtes de ce type. Celle sur l'illettrisme a eu lieu dans des centres de formation, des entretiens de l'enquête alcoolisme ont eu lieu dans des centres de cure¹, des Centres d'Hygiène Alimentaire et d'Alcoologie (CHAA)², des services d'alcoologie de centres hospitaliers,... Quant à l'enquête pauvreté, une partie des entretiens a été réalisée soit en CHRS (Centre d'Hébergement et de Réadaptation Sociale)³, soit en centre d'accueil d'urgence, soit en centre de soins médicaux (des interviews ont été réalisées dans des hôpitaux, aux urgences ou dans des services de consultation spécialisés pour les populations défavorisées, ou encore dans des dispensaires gérés par des associations comme Médecins du Monde ou Médecins sans Frontière), soit encore en centre de tutelle ou en CCAS.

Pour ce type d'enquêtes, on peut en fait distinguer trois types d'institutions : les centres d'hébergement, les centres de soins et les tutelles ou CCAS. Certaines difficultés méthodologiques sont générales, d'autres sont particulières à l'une de ces structures.

Les populations qui fréquentent ces institutions sont plutôt mieux connues que celles qui restent en dehors. Cependant, celles qui transitent par les centres d'accueil d'urgence ou les centres de soins d'urgence sont loin d'être clairement identifiées, que ce soit par leur volume, ou par leurs caractéristiques socio-

¹Les centres de cure sont des lieux avec hébergement spécialisés dans le traitement de la dépendance à l'alcool qui accueillent des patients pour effectuer un sevrage. La durée de séjour varie de 3 jours à 3 semaines.

²Les CHAA sont des structures de soins, d'accueil et de prévention. Leur vocation médico-sociale est très large et s'adresse à des patients à tous les stades d'alcoolisation. Ils offrent un accompagnement médical, relationnel et social. Ils n'ont pas de possibilité d'hébergement.

³Les CHRS sont chargés d'accueillir les personnes et les familles sans logement. La durée de prise en charge est en principe de six mois, mais elle peut être prolongée pour achever une réadaptation sociale. Les centres offrent des possibilités :

- d'hébergement de nuit, d'entretien et de nourriture
- d'action socio-éducative et culturelle générale et liée au logement
- d'action spécialisée de lutte contre l'alcoolisme, la drogue, la prostitution,
- d'assistance administrative (démarches en tout genre pour le logement, l'emploi)
- de réinsertion professionnelle, réinsertion sociale.

démographiques. En effet, pour les asiles de nuit, on connaît approximativement le nombre de lits occupés chaque nuit, mais pas forcément si ce sont les mêmes personnes d'une nuit à l'autre. De plus, il existe très peu de paramètres descriptifs de la population. Les personnes accueillies remplissent rarement une fiche signalétique, ou si c'est le cas, elle comporte un nombre réduit d'informations. L'échantillon ne peut donc s'appuyer que sur un nombre limité de quotas.

Un problème méthodologique important est à résoudre lors d'enquête auprès d'institutions afin d'éviter toute désignation des personnes à interroger par des membres du centre.

Lors des tests en centre d'hébergement effectués pour l'enquête pauvreté, les personnes interrogées ont été désignées par des membres du centre. Deux sortes de biais ont pu être observés. Dans un CHRS de la région parisienne, deux personnes ont été sélectionnées par le travailleur social chargé de leur réinsertion. La première était une femme d'une trentaine d'années, détentrice d'une licence de philosophie (niveau bac+3) ; la deuxième, un militaire à la retraite âgé de cinquante ans environ, avait suivi des études par correspondance et avait obtenu un diplôme correspondant à un niveau bac+2. Il est évident que le niveau moyen de diplôme des personnes accueillies par ce CHRS était loin d'atteindre le niveau bac+2 et les personnes interrogées ne reflétaient pas le profil réel des hébergés par le centre. Le choix de ce travailleur social était motivé par une raison valable : il craignait qu'une autre personne ne puisse pas suivre un entretien construit, dont la durée était d'une heure environ. De plus, il a sélectionné parmi les personnes hébergées celles qu'il connaissait, celles qui étaient les mieux insérées dans la structure, des personnes qui étaient dans le centre depuis déjà plusieurs mois, dont l'allure physique était correcte.

La désignation induit un autre biais : la personne qui répond au questionnaire n'est pas entièrement consentante. Même si l'enquête ne lui a pas été imposée et que le responsable du centre lui a demandé son accord, elle n'a pas osé refuser puisque c'est un membre du centre qui est à l'origine de la proposition. Elle commence l'entretien avec un a priori négatif, elle a du mal à se sentir impliquée et cela nuit à la qualité de l'information recueillie, même si l'atmosphère se détend par la suite.

Il est possible de mettre en place des méthodes qui évitent ce biais. Ainsi, deux méthodes différentes sont envisageables.

* l'institution fournit une liste des personnes prises en charge. L'enquêteur les contacte individuellement, en adoptant une méthode de tirage aléatoire à partir de la liste fournie. Cette méthode n'est possible que dans les CHRS,

ou dans les tutelles ou CCAS, qui assurent un hébergement. Ces structures possèdent des listes des personnes actuellement dans leur structure. Quant aux autres, les centres de consultation ou les asiles de nuit, ils ne peuvent pas fournir de liste.

* L'enquêteur va dans le centre et interroge les personnes qui s'y trouvent, en adoptant une méthode de sélection aléatoire. Il se rend dans la salle commune ou le foyer du centre d'hébergement et interroge les personnes à leur entrée dans la salle en adoptant un pas (1 sur 4 par exemple). Il va à la permanence du CCAS ou dans la salle d'attente du lieu de consultation et interroge les personnes à la fin de leur entretien avec l'assistante sociale ou le médecin.

Dans les deux cas, il est préférable que les personnes susceptibles d'être interviewées soient averties officiellement de l'enquête, mais pas de façon individuelle. La présence d'enquêteurs dans les locaux peut être signalée aux hébergés par le directeur du centre ou un de ses collaborateurs. Cette annonce peut être faite en salle commune, dans le foyer ou dans la salle d'attente soit verbalement, soit par voie d'affichage. Un membre du centre peut même présenter les enquêteurs aux hébergés.

Il est donc préférable que les personnes interrogées en centre d'hébergement ne soient pas désignées. Cependant, dans les structures de soins, il est plus difficile de passer outre ce principe.

D'une part, les médecins responsables sont beaucoup plus réticents à accepter que l'on interroge leurs malades que les directeurs de centre leurs hébergés. Les arguments avancés par les médecins vont tous dans le même sens : les personnes qui consultent ou qui sont hospitalisées sont fragiles, les médecins considèrent de leur devoir de les protéger et refusent qu'un enquêteur viennent aborder avec eux des sujets sensibles.

Cependant, le caractère officiel de la démarche amène, en règle générale, ces professionnels à accepter tout de même la présence d'enquêteurs. L'enquête pauvreté était commanditée par le Conseil Économique et Social, l'enquête alcoolisme par le Réseau National de Santé Publique. De plus, pour cette seconde enquête, les médecins ont conscience que l'alcoolisme est un problème mal connu, pas encore suffisamment pris en compte, et dont il faut parler pour arriver à trouver des solutions. Or l'information passe par ce type d'enquête. S'ils acceptent de participer, ils souhaitent toutefois pouvoir s'assurer du bon déroulement de l'enquête et que leurs malades ne sont pas perturbés par les entretiens.

De plus, l'intervention des médecins dans le choix des personnes à interroger est presque inévitable. Pour les patients hospitalisés, ils orientent l'enquêteur vers les personnes en fin de séjour et dont l'état de santé permet l'entretien. Dans les services non spécialisés, c'est-à-dire qui accueillent des populations plus larges que celle du champ de l'enquête, le médecin oriente les enquêteurs vers les interlocuteurs relevant du domaine de l'enquête.

Pour l'enquête pauvreté, des personnes, essentiellement des familles, dont tout ou partie des prestations sociales ont été placées sous tutelle ont été interrogées¹. Des problèmes spécifiques se sont posés.

Si les responsables des centres de tutelle ont rapidement donné leur accord de principe, les tuteurs se sont montrés beaucoup plus réticents. La première méthode d'enquête envisagée consistait à se rendre à la permanence et d'abord les personnes après leur rencontre avec leur tuteur, soit une méthode similaire à celle employée en centre d'hébergement. Cependant, la mise sous tutelle est une mesure qui peut être très mal vécue par la personne qui en fait l'objet, dans la mesure où elle la rend dépendante du tuteur. La rencontre avec le tuteur peut être conflictuelle, tendue et perturbante. Les personnes abordées à leur sortie ne sont pas toujours en état de répondre à un questionnaire, surtout lorsque la durée de passation de celui-ci est voisine d'une heure.

De plus, lorsque cette méthode a été testée, les tuteurs du centre ont incité leurs protégés à ne pas répondre à l'enquête. Ils ont craint que l'enquête soit trop intrusive et perturbent les personnes qu'ils estimaient trop sensibles pour participer à un entretien d'une heure. Pourtant le contenu de l'enquête, qui avait été présenté auparavant aux tuteurs, abordait très succinctement la mesure de mise sous tutelle. Enfin, les entretiens avaient lieu directement dans les locaux de la tutelle, les personnes abordées avaient du mal à croire que la démarche du CRÉDOC était indépendante de la tutelle et que les informations recueillies ne lui seraient pas révélées. Lors de ce premier test, très peu de personnes ont donc accepté de participer à l'enquête.

¹La mise sous tutelle des prestations sociales est une mesure visant à protéger et à éduquer les familles et les individus qui sont concernés. Si le juge d'instance estime que les prestations sociales versées ne sont pas utilisées dans l'intérêt du bénéficiaire ou lorsque, en raison de son état mental ou d'une déficience physique, celui-ci vit dans des conditions d'alimentation, de logement ou d'hygiène défectueuses, il peut ordonner que tout ou partie de ces prestations soient versés à un tuteur qui est chargé de les utiliser au profit du bénéficiaire. De plus, le tuteur initie le bénéficiaire à l'élaboration d'un budget.

La méthode d'enquête a donc été modifiée. Les directeurs de centre ont fourni aux enquêteurs une liste de personnes avec leurs coordonnées afin qu'ils les contactent directement. Les entretiens avaient lieu à leur domicile. Les personnes contactées étaient méfiantes à l'origine, mais relativement coopératives lorsqu'elles savaient que leurs coordonnées avaient été fournies par la tutelle. Néanmoins, cette méthode entraîne un biais non mesurable : les tutelles risquent d'avoir fourni, en priorité, les coordonnées des familles qui acceptent le mieux cette mesure et qui ont donc les meilleurs contacts avec leur tuteur. S'il existe, ce phénomène n'a de l'influence que sur les résultats concernant la mesure de tutelle.

L'autre réserve à apporter à cette méthode est plus pratique : les listes ont été parfois très longues à obtenir, les coordonnées ont même parfois été envoyées au compte-gouttes car les centres de tutelle ont souhaité obtenir l'accord préalable de toutes les personnes figurant sur ces listes. Cela a entraîné des retards dans la phase de recueil des données.

La dernière remarque à faire sur ses structures, principalement les structures d'urgence, est qu'un certain nombre a une activité saisonnière, et ne fonctionne qu'en hiver. C'est une donnée à prendre en compte pour la fixation du calendrier de l'enquête, à double titre. Pour des enquêtes ayant lieu sur plusieurs sites, la part de l'échantillon laissée à ces structures peut être différente suivant la saison de l'enquête, plus forte en hiver qu'en été. De plus, dans l'organisation du terrain, il faut prévoir la fin des enquêtes avant la fermeture des centres.

V - La multiplication des sites pour une même enquête

Dans des enquêtes auprès de populations accessibles dans différents lieux, **la multiplication des lieux d'enquête est un moyen d'augmenter la couverture de la population.** Ainsi, les sans-abri peuvent se rencontrer dans différents lieux. Les plus utilisés dans les enquêtes sont les centres d'hébergement, les lieux d'accueil (soupes populaire, banque alimentaire, vestiaires), la rue. On peut ajouter à cette liste les centres d'accueil santé.

Une enquête qui ne porterait que sur les centres d'hébergement aboutirait à ne rencontrer que les sans-abri qui se rendent dans ces centres. Or, certains refusent d'y aller ou adoptent d'autres solutions pour passer la nuit, comme dormir dans des lieux publics, des squats. Si, en plus des centres d'hébergement, les soupes populaires font aussi partie de l'échantillon, on peut alors rencontrer des sans-abri qui ne fréquentent pas les centres d'hébergement mais qui vont se nourrir dans les soupes populaires. Enfin, ajouter dans le plan de sondage l'interrogation de personnes dans la rue permet de joindre des sans-abri qui n'utilisent ni centres d'hébergement, ni soupe populaire.

Dans la plupart des enquêtes menées auprès des personnes sans domicile, le plan de sondage est fondé sur la constitution de plusieurs sous-échantillons, récoltés sur des lieux différents. C'est notamment le cas d'une étude menée par le Research Triangle Institute, Washington, en 1991 dans le cadre d'une recherche menée sur les effets de la drogue sur les personnes sans domicile (incluant à la fois les sans abri et les sans domicile fixe) dans le district de Columbia. Cette étude a été menée sur quatre échantillons : personnes hébergées dans des centres, personnes se rendant dans des soupes populaires ou des banques alimentaires, personnes dans la rue, personnes en habitat précaire. Cette étude a mesuré les interconnexions des publics entre ces différents lieux. Elle déduit que le taux de couverture de la population des sans abri est d'un peu plus de 50% si l'enquête ne porte que sur les centres d'hébergement, de 93% si l'on y adjoint les soupes. Ces résultats ne sont pas transposables directement pour la France, où les services proposés sont ressentis différemment par les personnes sans domicile. L'INED a réalisé une enquête sur les sans domicile utilisant la même logique qui permettra d'obtenir ce genre d'information pour la France. Néanmoins, l'enquête pauvreté, qui a cherché à maximiser le taux de couverture des personnes en extrême pauvreté, et notamment les sans domicile, met en avant le même type de phénomène : on a ainsi pu constater que peu de personnes sont totalement en dehors de tout dispositif social. Cependant, la minorité que l'on ne peut

rencontrer que dans la rue ou dans des zones d'errance, a un profil totalement particulier.

Multiplier des sites pose différents problèmes méthodologiques. Cela augmente en effet les possibilités de double compte puisque des mêmes personnes peuvent à la fois être hébergées dans un centre, aller à la soupe populaire et passer parfois la nuit dehors. Pour pouvoir repérer ces doubles comptes, il est possible de noter des informations qui permettent d'identifier les personnes interrogées comme par exemple le nom, couplé au sexe et à l'âge ou la date de naissance. Mais cela pose des problèmes déontologiques, vis-à-vis de la CNIL, et peut susciter des réticences de la part des personnes interrogées.

VI - Les autres sites d'interrogation

Outre les institutions, d'autres lieux peuvent servir de terrains d'enquête. Si ce sont parfois des sites sur lesquels sont aussi réalisées des enquêtes auprès d'autres publics, l'interrogation de personnes en situation marginale montre certaines particularités.

Sur cette question, l'expérience de l'enquête pauvreté est particulièrement enrichissante. En effet, la méthodologie employée a amené à aborder des personnes dans différentes conditions et sur plusieurs sites. C'est à partir des différents sites sur lesquels des entretiens ont eu lieu pour cette enquête que nous allons faire un bilan des problèmes rencontrés. Pour certains sites, l'expérience de l'enquête pauvreté sera enrichie par d'autres enquêtes du CRÉDOC.

VI-1. Les quartiers DSQ¹

Dans ces quartiers, plusieurs façons de concevoir le plan de sondage sont envisageables. La plus simple consiste à repérer des immeubles, et à faire du porte à porte. C'est la méthode qui a été employée dans l'enquête pauvreté. Les immeubles sélectionnés étaient ceux susceptibles de contenir les personnes les plus pauvres du quartier (immeubles particulièrement délabrés, qui n'étaient pas encore rénovés par exemple). La sélection des immeubles a été faite en

¹Politique de développement social des quartiers (DSQ) Ses objectifs :

Mis en place fin 1981, ce dispositif avait trois grands objectifs :

- éviter les phénomènes de ghettos et les risques d'explosion sociale qu'ils induisent
- permettre aux plus démunis de mieux vivre en ville
- enclencher une dynamique de développement local sous la responsabilité des municipalités

Ses moyens : A côté des crédits alloués à la réhabilitation matérielle de logements et des espaces publics attenants, ce dispositif fait une part importante aux mesures d'accompagnement social (actions d'animation sociale et professionnelle de catégories spécifiques, aides contractuelles aux équipements collectifs de quartiers, etc...).

Le choix des quartiers DSQ : Les quartiers ayant fait l'objet d'une convention de développement social des quartiers (passée entre l'État, la région et la commune) cumulent chômage, dégradation des conditions de vie, retards scolaires, délinquance, dysfonctionnement des services...

Le remplacement des DSQ : les contrats de ville Depuis fin 1994, le dispositif "développement social des quartiers" a été abandonné, remplacé par un nouveau dispositif, le contrat de ville. Ce contrat est signé entre l'État et l'agglomération, et a pour ambition de lier l'économique et le social, la lutte contre les exclusions et le développement, l'aménagement de l'espace, la vie culturelle... Il ne concerne plus un quartier en particulier, mais l'ensemble de l'agglomération. Il permet ainsi une meilleure coordination. Néanmoins, les anciens DSQ restent des lieux privilégiés d'enquête pour rencontrer des populations défavorisées.

collaboration avec les chefs de projet des DSQ choisis. Les enquêteurs ont rencontré les problèmes habituels d'une interrogation par porte à porte. En effet, il est toujours difficile d'arriver à se faire introduire directement dans l'appartement d'un particulier : le souhait de ne pas être dérangé, la crainte du démarchage rendent les interlocuteurs peu aimables avec les enquêteurs. De plus, la prolifération des interphones et des digicodes rend encore plus difficile la prise de contact. Cependant, ce dernier problème a été plutôt moins aigu que pour d'autres enquêtes, vu le type d'immeubles visités.

Outre ces inconvénients traditionnels, les enquêteurs se sont heurtés à un problème plus particulier à ces quartiers, la forte insécurité. Le taux de délinquance est en général élevé dans ces quartiers. Ce phénomène a deux conséquences. La première est liée à la sécurité des enquêteurs. Certains travailleurs sociaux leur ont tout simplement déconseillé de se rendre dans certains secteurs, surtout en soirée. Or, pour éviter au maximum les biais, les enquêteurs doivent varier leurs horaires d'investigation. Il est impensable d'arrêter les entretiens à six heures, sous peine de ne pas voir dans l'échantillon de personnes ayant une occupation dans la journée. Les enquêteurs sont donc confrontés à des conditions de travail plus difficiles que lors d'une enquête classique. Ils avaient pour consigne de se déplacer dans le quartier en binôme.

Ces problèmes d'insécurité influent aussi sur le comportement des habitants du quartier. Ils se montrent encore plus méfiants qu'ailleurs et ils sont particulièrement réticents à ouvrir leur porte et à laisser l'enquêteur entrer dans leur domicile. Afin de faciliter les contacts, il peut être envisagé de passer par l'intermédiaire de travailleurs sociaux ou de membres d'associations. Ils facilitent l'introduction auprès des personnes à interroger. Mais pour l'enquête pauvreté, cette méthode aurait introduit un biais important en privilégiant l'approche des populations en contact avec le milieu social ou associatif. Si l'on fait l'hypothèse que les plus pauvres sont totalement désocialisés, on prend le risque de ne pas les interroger. Ce risque était incompatible avec les objectifs de l'étude. Effectivement, près du tiers des personnes interrogées ont déclaré ne jamais rencontrer un travailleur social. Ce taux légèrement inférieur en DSQ, atteint tout de même 23%. On peut aussi envisager de faire part du passage des enquêteurs quelques jours avant en placardant des avis dans les halls d'entrée des immeubles ou en glissant une lettre dans les boîtes aux lettres.

Les taux de refus constatés en DSQ pour l'enquête pauvreté ont été très élevés et il n'a pas été rare qu'un enquêteur arpente une tour ou une barre d'immeuble entière sans pouvoir même présenter l'enquête.

L'enquête jeunes-DSQ a aussi été réalisée dans des quartiers DSQ, ou assimilés. Le porte à porte s'est encore une fois avéré particulièrement long, d'autant plus qu'il fallait repérer une population très particulière, les jeunes de 18 à 30 ans. Les enquêteurs ont utilisé une autre méthode de repérage qui consistait à rencontrer des jeunes en bande dans la rue, ou dans les maisons de quartier. Cette approche a permis de diminuer nettement le temps consacré à la recherche des individus. Les membres de ces groupes ont ensuite fait circuler l'information parmi les jeunes des quartiers concernés. En fait, les enquêteurs ont été confrontés à deux attitudes totalement inverses : dans certains quartiers, les bandes ont incité les autres jeunes à participer à l'enquête. Dans d'autres au contraire, elles ont cherché à faire pression, et ont menacé les enquêteurs d'amener tous les jeunes du quartier à refuser si l'entretien n'était pas rémunéré.

VI-2. Les garnis¹

Pour l'enquête pauvreté, des entretiens se sont déroulés auprès de personnes logeant dans ce type d'hôtels. Les adresses ont le plus souvent été fournies par des travailleurs sociaux, des associations ou des associations de quartier, mais il existe un fichier national officiel qui les recense.

Le problème majeur était d'obtenir l'autorisation des gardiens ou des gérants d'hôtel qui empêchent l'accès aux chambres. Craignant les contrôles de police (certaines personnes vivant dans ces hôtels sont en situation illégale), ils refusaient d'admettre avoir des clients qui louaient des chambres au mois et affirmaient n'avoir que des clients de passage. Une fois le cap du gérant franchi, les enquêteurs avaient moins de mal à se faire ouvrir les portes qu'en DSQ. Les personnes rencontrées sont en situation plus précaire, ne se considèrent pas vraiment dans leur propre logement et elles ne vivent donc pas la venue de l'enquêteur comme une intrusion dans leur vie privée.

VI-3. Les zones caravanes

Dans l'enquête pauvreté, nous souhaitons interroger des personnes en habitation de fortune, principalement dans des "zones caravanes", c'est-à-dire des lieux, en périphérie des agglomérations, où sont regroupées quelques caravanes. Le plus souvent, ces zones sont installées sur des terrains non aménagés (sans

¹Les garnis sont des hôtels qui louent des chambres au mois

arrivée d'eau, ni électricité) et sans l'autorisation de la commune. Les zones caravanes les plus pauvres sont celles qui contiennent des sédentaires. Les gens du voyage ont choisi ce mode de vie, qui est lié à leur activité et ont un niveau de vie en général supérieur à celui des sédentaires.

Les mairies sont le plus souvent capables de fournir la liste des zones qui entourent leur commune, et de faire la différence entre les camps de nomades et les sédentaires. Cependant, les informations sont parfois périmées et les caravanes ne sont plus présentes lorsque les enquêteurs s'y rendent.

Pour l'enquêteur, la difficulté principale est de se faire accepter par les habitants de la zone caravane. Sans un interlocuteur connu par les habitants de la zone caravane, les enquêteurs se voyaient refuser l'entretien. Les personnes abordées étaient assez accueillantes, prêtes à discuter, mais résolument contre l'idée de répondre à des questions précises et encore plus d'être enregistrées pendant l'entretien. Cette attitude semblait motivée par la peur des conséquences, notamment vis-à-vis de l'assistante sociale ou de la police, et la crainte de l'exclusion.

Lorsqu'il existait sur le département des associations proches de ces populations, un de leurs membres servait d'intermédiaire pour expliquer l'enquête et ses objectifs aux habitants des zones caravanes et pour présenter les enquêteurs. Les personnes acceptaient ensuite beaucoup plus facilement l'entretien.

VI-4. Le métro, le RER ou les gares

Dans l'enquête pauvreté, des personnes en situation d'errance abordées dans les stations de métro, de RER ou dans les gares ont été interrogées.

Julien DAMON, membre de la "mission solidarité" de la SNCF a étudié plus particulièrement ces populations "indésirables" qui hantent les gares¹. Ses propos, s'ils proviennent de l'étude spécifique des populations dans les gares, peuvent être élargis au métro et au RER, où la situation est similaire.

Ces lieux voient leur usage normal de lieu de passage et de halte du voyageur détourné. Ils sont investis par des populations qui y séjournent plus ou moins longtemps et qui y exercent des activités parallèles, marginales ou

¹ Julien DAMON, Les "indésirables" dans les gares, fondations, n°1, janvier 1995

délictueuses afin de trouver des moyens de subsistance (du petit boulot à la prostitution, en passant par la mendicité). On peut distinguer trois types d'individus parmi ces populations en situation d'errance : **les fragilisés, les habitués et les marginalisés**. Les fragilisés sont les nouveaux venus. Ils sont difficiles à reconnaître dans la foule, et cachent leur nouvelle condition sociale. Les habitués sont depuis plusieurs mois dans cette situation d'errance, et ils ne cherchent plus à la cacher. Ils se livrent parfois à la mendicité ou à la vente de journaux à la criée. Les marginalisés forment un ensemble hétérogène comprenant les zonards (punks, skinheads,...) et les clochards.

Les habitués sont les plus faciles à interroger : ils sont facilement repérables et parlent volontiers de leur situation. Les marginalisés sont en général facilement remarquables, bien que les plus désocialisés, ils vivent cachés, dans des lieux inaccessibles au public (train au garage, salles de stockages). Cependant, il est plus difficile de leur proposer un entretien long et structuré. Quant aux fragilisés, ils sont difficiles à repérer. Il faut passer du temps dans la gare ou sur le quai du métro à les observer, afin de s'assurer qu'ils sont bien en situation d'errance, car rien ne les différencie a priori physiquement ou dans leur comportement des autres voyageurs. De plus, ils ont du mal à admettre leur situation et se jugent en dehors du champ de l'enquête.

VI-5. Les enquêtes auprès de structures associatives

Les services associatifs

Pour l'enquête pauvreté, des personnes ont été interrogées alors qu'elles s'adressaient à des services associatifs : vestiaires ou soupes populaires. Les personnes étaient abordées à l'entrée ou à la sortie de la structure d'accueil. Les structures d'accueil étaient prévenues de la présence des enquêteurs et avaient donné leur accord, mais n'intervenaient pas.

Les personnes abordées qui acceptaient de participer allaient avec l'enquêteur dans le café le plus proche et l'entretien se déroulait dans ce cadre.

Les associations

Pour l'enquête pauvreté, des entretiens ont été réalisés auprès de personnes régulièrement en contact avec le service social d'une association (ATD Quart Monde, le Secours Catholique, Emmaüs, des associations d'aide à la réinsertion dans le monde du travail,...). La démarche est différente des services associatifs où les personnes viennent ponctuellement bénéficier d'une aide matérielle.

Les associations concernées ont fourni la liste, de préférence exhaustive pour éviter les biais de sélection, des personnes suivies régulièrement par leurs travailleurs sociaux. Les personnes figurant sur la liste ont ensuite été directement contactées par les enquêteurs.

Pour l'enquête alcoolisme, une partie des anciens buveurs interrogés faisait partie d'associations chargées de les aider à résoudre leur problème avec l'alcool (les Alcooliques Anonymes, Vie Libre, etc..). Les personnes interrogées ont été recrutées sur le mode du volontariat. Les enquêteurs venaient présenter l'enquête et ses objectifs au cours d'une réunion où l'ensemble des membres de l'association étaient présents. Ils convenaient d'une date. Tous les membres de l'association acceptant de participer étaient conviés à venir au jour choisi pour être interviewés.

VII - Les taux de refus

A la fin de la phase terrain de l'enquête pauvreté, dans le questionnaire enquêteur n°2, on a demandé à chaque enquêteur d'estimer, pour chaque site sur lequel il avait réalisé des entretiens, le nombre de personnes à aborder avant d'obtenir un accord. Cette estimation tient compte des personnes qui auraient accepté de participer à l'enquête mais qui étaient hors quotas.

Cette estimation était faite a posteriori, les enquêteurs n'ont pas noté de façon précise le nombre de contacts établis afin que ce chiffre puisse être rapproché du nombre d'enquêtes effectivement réalisées. Elle est donc approximative. Néanmoins, elle permet de hiérarchiser les différents sites selon la difficulté à aborder les personnes en difficulté.

Pour un même type de site, les estimations des enquêteurs sont, en général, du même ordre de grandeur. Cette réflexion amène deux constatations : d'une part, d'une zone géographique à une autre, les sites sont assez homogènes ; d'autre part, l'effet enquêteur joue peu. Avec une approche identique, ils ont des taux de refus semblables. Le seul site sur lequel les estimations diffèrent beaucoup sont les gares ou les stations de RER. L'influence de l'enquêteur sur ce site est manifeste.

24 enquêteurs ont fourni ces informations pour tout ou partie des sites sur lesquels ils avaient travaillé, ce qui correspond à 62% de l'ensemble des entretiens réalisés.

Une première moyenne a été calculée sans pondération. La deuxième tient compte du nombre d'entretiens réalisés par l'enquêteur sur le site, c'est-à-dire que l'on considère l'estimation d'un enquêteur ayant réalisé un nombre important d'entretiens sur un site (jamais plus de 12) de meilleure qualité que celle fournie par un enquêteur n'ayant interrogé que deux personnes. En fait, ces deux moyennes sont le plus souvent très proches. La comparaison de ces deux chiffres permet de faire une estimation arrondie du taux de refus sur chaque site.

Sur le site associations, deux méthodes de repérage ont été employées simultanément (avec une liste de noms, sans liste de noms), deux taux de refus distincts ont été calculés.

Les taux les plus élevés se rencontrent en DSQ et en garnis (les enquêteurs devaient présenter l'enquête à huit personnes pour qu'une accepte de répondre). Dans toute enquête par porte-à-porte, les taux de refus sont importants. A ces difficultés habituelles, il faut adjoindre les problèmes d'insécurité qui rendent les habitants méfiants, et la longueur du questionnaire (l'enquêteur annonçait une durée d'entretien d'une demi-heure à trois quarts d'heure) qui nécessite une grande disponibilité.

Tableau n°2

Estimation des taux de refus par type de site

Type de site	nbre d'entretiens pris en compte	moyenne des estimations de taux de refus fournis par les enquêteurs	moyenne pondérée des estimations de taux de refus fournis par les enquêteurs	estimation des taux de refus
DSQ	96	85%	85%	85%
garnis	12	73%	73%	75%
gare RER	46	47%	54%	50%
urgence santé	36	50%	47%	50%
association sans liste de noms	30	39%	32%	35%
accueil d'urgence	64	33%	34%	35%
service associatif	53	31%	32%	30%
zone caravane	48	29%	31%	30%
CHRS	28	20%	30%	25%
association avec liste de noms	26	18%	19%	20%
tutelle CCAS avec liste de noms	20	10%	12%	10%

Source : enquête pauvreté CRÉDOC - CES

Chapitre II

LES MODALITÉS D'INTERROGATION

Après avoir choisi un plan de sondage, il faut ensuite bâtir le questionnaire. Il s'agit moins dans ce chapitre de s'interroger sur les problématiques qui sous-tendent la rédaction des questions que de réfléchir à la structure même du questionnaire. Au fil des expériences, il est apparu que ce type de population ne se sent à l'aise ni en répondant à un questionnaire totalement fermé, ni à un entretien libre. Il a donc fallu concevoir des questionnaires spécifiques, mais qui induisent ensuite des méthodes d'exploitation nouvelles.

I - Quel mode d'interrogation choisir ?

Bien sûr les questionnaires auto-administrés sont plutôt à éviter. Ces populations ont en général un taux d'analphabétisation particulièrement fort (pour l'enquête pauvreté, 10% des personnes interrogées ont déclaré avoir des difficultés importantes en lecture ou en écriture).

Les enquêtes par téléphone présentent moins d'avantages que sur une population représentative de l'ensemble de la population française. Tout d'abord, le taux d'équipement, s'il atteint près de 95% pour l'ensemble de la population, chute si l'on ne s'intéresse qu'à des sous populations marginales. Dans le panel CRÉDOC d'allocataires du RMI, seulement 70% des allocataires étaient équipés. De plus, les personnes équipées sont celles qui connaissent la situation la plus stable. Envisager une enquête par téléphone auprès de populations particulièrement désocialisées (les sans-abri par exemple) est impensable. Par contre, cette méthodologie peut être envisagée pour des enquêtes en DSQ. Ainsi, pour la Mairie de Corbeil-Essonne, une enquête téléphonique exhaustive a été réalisée auprès des habitants d'un quartier DSQ en 1994, pour évaluer leur perception de la qualité de la vie dans ce quartier.

Enfin, si pour une population générale (échantillon représentatif de la population française), on a pu montrer que les informations recueillies sont de qualité comparable en face à face ou au téléphone¹, on peut penser que sur une telle population, les différences sont plus marquantes. En effet, les difficultés de

¹ ROGERS, Interviews by telephone and in person : quality of response and field performance. In : SINGER, PRESSER, Survey research methods. A reader. Chicago, university of Chicago

compréhension de la langue sont moins un obstacle dans une conversation en face à face qu'au cours d'un dialogue au téléphone.

C'est donc essentiellement le mode d'interrogation en face à face qui est adopté lors d'enquêtes auprès de personnes en situation marginale. Dans tous les cas, il convient d'employer un vocabulaire réfléchi, et d'éviter les structures de phrases trop complexes, les formulations équivoques. Si la formulation des questions est importante pour toute enquête, elle nécessite encore plus de rigueur pour des publics marginaux.

II - Le mixage d'entretiens semi-directifs et questionnaires fermés

Pour des études auprès de populations marginalisées, les commanditaires des enquêtes sont en général partagés entre deux souhaits : affirmer la validité de l'étude par un nombre élevé de personnes interrogées et un échantillon représentatif d'une part, recueillir des éléments du discours des personnes interrogées d'autre part.

Si l'on souhaite posséder toute une série d'informations descriptives pour l'ensemble des individus, le questionnaire traditionnel est tout à fait adéquat. Mais si l'on souhaite obtenir, en complément, des éléments biographiques, des trajectoires, des opinions, il est nécessaire d'inclure une phase d'entretien semi-directif.

Le CRÉDOC a expérimenté lors de l'enquête auprès de jeunes adultes sortis depuis 4 ou 5 ans des services de l'Aide Sociale à l'Enfance et de la Protection Judiciaire de la Jeunesse une formule mixte combinant une phase de recueil d'informations par questions fermées et une phase par questions ouvertes. Dans la première partie, l'enquêteur devait reconstituer la trajectoire dans les dispositifs du jeune interrogé. Cette partie était peu directive, l'enquêteur était seulement guidé par un tableau à remplir. La seconde partie de l'entretien, organisée à partir d'un questionnaire, permettait d'appréhender le degré d'insertion sociale des enquêtés.

Le principe de la juxtaposition d'un entretien semi-directif et d'un questionnaire traditionnel a été repris et même approfondi lors des tests du questionnaire pauvreté. Pour cette enquête, les deux aspects (questions fermées + entretien semi-directif) n'ont pas été totalement séparés, mais ont été mélangés.

Le questionnaire était divisé en six grands thèmes : la vie familiale, la formation et l'emploi, le logement, les ressources, la santé et la vie sociale. Pour chacun de ces thèmes, le questionnaire débutait par une série de questions descriptives de la situation actuelle de la personne interrogée, ainsi que de sa trajectoire récente. Puis, il abordait un ensemble de politiques sociales, lié au thème. Par exemple, dans la partie logement, étaient considérées les politiques d'aide au paiement du loyer, ainsi que les mesures pour obtenir un nouveau logement.

Chaque personne interrogée n'était concernée que par un segment des politiques sociales considérées. La partie préliminaire descriptive permettait à l'enquêteur de cibler les politiques à aborder. Par exemple, une personne sans enfants, ou séparée de ses enfants à la suite d'une rupture avec le conjoint, n'était pas concernée par toutes les politiques familiales (PMI, soutien scolaire, bourse, prestations familiales,...). De plus, pour chaque politique susceptible de concerner la personne interrogée, plusieurs cas sont envisageables :

- soit elle bénéficie effectivement de la mesure. Par exemple, un jeune de moins de 25 ans à la recherche d'un travail se rend régulièrement dans la mission locale de son quartier. Il est intéressant de savoir comment il a réussi à en bénéficier. A qui s'est-il adressé ? Comment a-t-il appris son existence ? Comment a-t-il su qu'il y avait droit ?

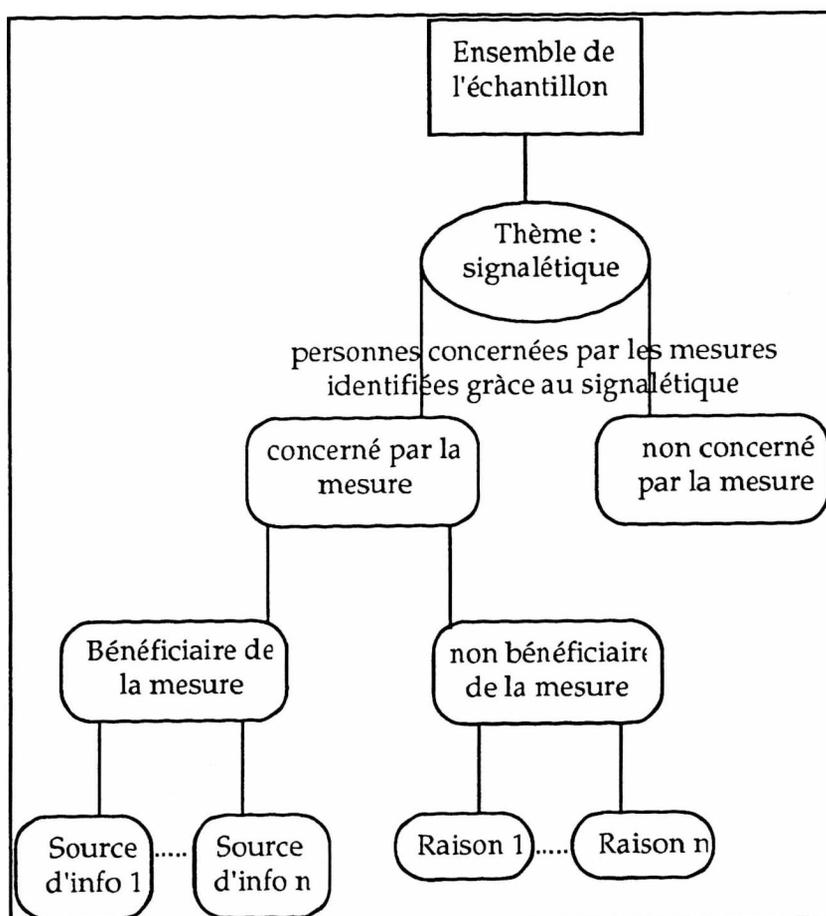
- soit elle ne bénéficie pas de la mesure. Par exemple, un père de famille de deux enfants ne perçoit pas d'allocations familiales. On peut alors s'interroger sur les raisons de cette exclusion. Est-ce une exclusion due à une erreur de procédure, est-ce volontaire ? A-t-il cherché à faire valoir ses droits ?

Les interrogations que l'on peut formuler sont nombreuses. Elles dépendent en partie de la politique concernée, mais elles sont aussi directement liées à la situation vécue. Il est donc difficile de prévoir dans un questionnaire fermé l'ensemble des situations que l'enquêteur pourrait être amené à rencontrer. D'autant plus que certaines sont inconnues au lancement de l'enquête, et un des objectifs de l'étude est notamment de faire l'inventaire des raisons d'exclusion possibles.

Enfin, faire un questionnaire entièrement fermé aurait nécessité de concevoir un questionnaire particulièrement long, et très complexe. Il aurait certainement rebuté les personnes interrogées, rien que par son aspect. La version définitive utilisée faisait déjà une cinquantaine de pages. Un questionnaire encore plus imposant aurait été beaucoup moins bien accueilli par les enquêtés potentiels, qui auraient eu peur que l'interview leur prenne trop de temps.

Graphique n°3

Structure du questionnaire pauvreté



La structure arborescente du questionnaire permet de pallier cette difficulté, tout en assurant l'obtention d'un minimum d'informations rassemblées pour toutes les personnes interrogées. La partie fermée du questionnaire a pour objectif de cerner rapidement les mesures particulières qui posent problème pour la personne interrogée. A partir de là, l'enquêteur doit recueillir les informations nécessaires afin d'identifier un éventuel dysfonctionnement de la procédure, et de connaître son origine. Ainsi, si une personne déclare qu'elle ne va plus à l'ANPE parce qu'elle a été mal reçue, il convient de poser les questions complémentaires pour savoir ce qui motive cette impression. On s'aperçoit alors que la personne est illettrée, qu'elle ne peut donc pas lire les annonces, et que la personne de l'accueil la renvoie systématiquement aux panneaux d'affichage.

Deux exemples de ces articulations entre questionnaire fermé et entretiens sont présentés ci-dessous :

Exemple 1 : enfants et Protection Maternelle et Infantile

V10 Vos enfants sont-ils ou ont-ils été suivis en consultation de P.M.I. (protection maternelle et infantile) ?

oui.....	1
non.....	2

passer à V12

V11 Pourquoi ne les y avez-vous pas amenés ?

ENQUETEUR: laissez l'enquêté répondre spontanément

- il ne savait pas que cela existait.....1
- il ne savait pas où s'adresser.....2
- il n'y a pas de centre de P.M.I. près de chez lui.....3
- il n'a pas voulu les y amener.....4
- il les a amené une fois mais il a été mal reçu.....5
- autre.....6
- précisez :-----

ENQUETEUR: si 4,5 ou 6 demander des précisions (pourquoi, que s'est-il passé ?)

Passer à V13

V12 Comment avez-vous appris l'existence de la P.M.I.?

ENQUETEUR: laissez l'enquêté répondre spontanément

- il l'a appris par des amis ou de la famille.....1
- il l'a appris par un médecin ou une autre personne du corps médical.....2
- il l'a appris par un travailleur social.....3
- où ? -----
- il l'a appris par une association.....4
- laquelle ?-----
- il est passé devant et l'a remarqué.....5
- il a vu une annonce.....6
- autre7
- préciser :-----

Exemple 2 : rencontre avec une assistante sociale

V31 Rencontrez-vous une assistante sociale ?

régulièrement.....	1
de temps en temps.....	2
<u>passer à V33</u>	
rarement.....	3
jamais.....	4

V32 Pourquoi n'êtes-vous pas en contact avec une assistante sociale ?

ENQUETEUR: Laissez l'enquêté répondre spontanément

il ne sait pas ou s'adresser.....	1
on ne lui a jamais proposé.....	2
il n'en a pas besoin.....	3
il ne veut pas leur demander de l'aider.....	4
autre	5
précisez :-----	

ENQUETEUR: Si 3 ou 5 demander des précisions (pourquoi, a-t-il déjà été en contact avec une assistante sociale, est-ce que cela s'est bien passé?)

Passez à F1

V33 Ou la rencontrez-vous ?

à la mairie.....	1
à la caisse d'allocation familiale ou à la sécurité sociale	2
à l'ANPE.....	3
à la DDAS.....	4
chez vous.....	5
dans un centre social.....	6
lequel ? -----	
autre.....	7
précisez :-----	

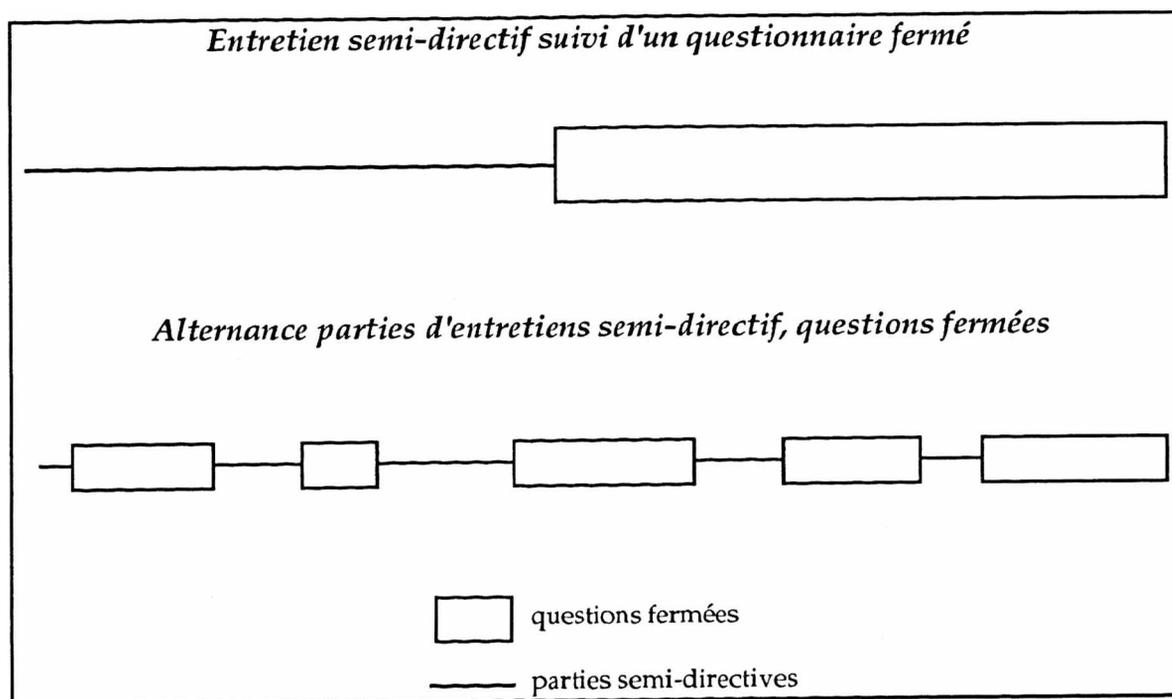
V34 De quoi parlez-vous quand vous allez la voir ?

ENQUETEUR: Faire des relances (qu'est ce que cela vous apporte ?)

Cette méthode présente de nombreux avantages. A l'unanimité, les enquêteurs, à qui on avait demandé d'exprimer leurs préférences entre cette méthode d'investigation et une autre méthode qui aurait consisté à enchaîner un questionnaire fermé, puis un entretien semi-directif, ont opté pour la première.

Graphique n°4

Schématisation du principe du questionnaire



En effet, cette méthode donne du rythme à l'entretien. Le fait d'intercaler des parties ouvertes, dont la durée peut atteindre 15 minutes selon les individus, rompt l'aspect rigide et administratif d'un questionnaire totalement fermé. L'entretien prend la forme d'une conversation thématique. De plus, lorsque l'on enchaîne les deux techniques, la première partie est plutôt destinée à faire une photographie de la situation de la personne au moment de l'interview, la seconde sert à recueillir des informations sur sa trajectoire. La personne a l'impression de réaliser deux entretiens distincts. Si l'on privilégie une approche thématique, il est plus facile d'évoquer la trajectoire et la situation actuelle au même moment. Sinon, la personne pourrait être amenée à évoquer au cours du premier entretien des informations qu'elle va devoir répéter au cours du deuxième. Cela est fastidieux et cela lui laisse l'impression de ne pas être vraiment écoutée.

La réussite de cette méthode alternée est fonction de l'enquêteur, mais aussi de l'enquêté. Il est apparu que les personnes interrogées ne réagissaient pas toutes de la même façon. Certaines ne désiraient manifestement pas parler et les enquêteurs ne pouvaient pas obtenir beaucoup plus d'informations que celles contenues dans les parties fermées du questionnaire. D'autres, au contraire, parlaient énormément et il était difficile de canaliser leurs propos sur un thème précis. Néanmoins, globalement, par rapport à un entretien uniquement semi-directif, les parties fermées servent de relance à l'entretien. Les parties ouvertes arrivent dans un cadre logique. Pour un public démobilisé, préoccupé, qui a du mal à se concentrer, cette construction de l'entretien permet de réveiller l'attention. D'autant plus que les entretiens étaient assez longs : une heure en moyenne, le plus court a duré 30 minutes, le plus long a dépassé les trois heures. Les plus désocialisées avaient parfois du mal à garder un discours cohérent tout ce temps. Le fait d'avoir à répondre à des questions précises leur permettait de clarifier leurs idées. Les problèmes d'incohérence étaient encore plus flagrants lors des tests, lorsque l'entretien s'achevait uniquement sur une partie semi-directive, pendant laquelle les personnes interrogées étaient systématiquement obligées de formuler un discours. Elles n'arrivaient plus à trouver leurs mots, s'embrouillaient, se contredisaient... Ce problème est d'autant plus aigu qu'elles ont connu des existences perturbées. Elles ont alors des trajectoires complexes : ainsi, dans le domaine de l'emploi et de la formation, elles enchaînent les stages, les contrats à durée déterminée, mais ne savent plus exactement dans quel ordre.

Mais cette méthode présente des inconvénients. Tout d'abord, il faut que l'enquêteur maîtrise parfaitement le contenu du questionnaire, pour pouvoir relancer à bon escient. Dans la mesure où c'est à lui de prendre l'initiative, il faut qu'il puisse formuler les bonnes questions. Les parties libres nécessitent de l'enquêteur une écoute attentive. De plus, il faut arriver à contenir le discours de la personne interrogée au thème abordé si l'on veut rester proche du questionnaire. Le rôle de l'enquêteur est donc primordial, et son influence est plus importante que pour des passations de questionnaires entièrement fermés. Il faut qu'il maîtrise les techniques de relance de l'entretien. Cette structure particulière du questionnaire, associée à la complexité des mesures sociales abordées et à la difficulté d'aborder cette population a incité le CRÉDOC à accorder une importance particulière à la formation et aux tests.

III - Les difficultés du post-codage des parties ouvertes

Les parties semi-directives sont difficiles à exploiter pour l'ensemble des personnes à interroger si la taille de l'échantillon est trop importante.

Pour l'enquête pauvreté, les questions servant de lancement aux entretiens semi-directifs ont pour la plupart été laissées ouvertes (exemple question v11 pour l'exemple 1 de la PMI). Cependant, des items étaient prévus, mais que l'enquêteur n'avait pas à lire à la personne interrogée. Ce choix de ne pas citer les items était motivé par la crainte que les cas prévus n'englobent pas toutes les situations possibles et que la personne interrogée n'ose pas évoquer un problème s'il n'est pas prévu dans les items. C'était à l'enquêteur, après avoir écouté attentivement la réponse de la personne interrogée, de choisir l'item correspondant dans sa liste. Un item "autre" apparaissait systématiquement pour que l'enquêteur ne soit pas bloqué si la réponse fournie n'était pas prévue.

Toutes les réponses codées en "autre" ont ensuite été relues. Une nouvelle grille d'items a été construite et ces réponses ont ensuite été reclassées. Cette méthode demande un travail de relecture très important, d'autant plus que le nombre de questions traitées sur ce mode était particulièrement élevé. Mais ainsi, plus de 80% des informations fournies au cours de l'entretien étaient codées et exploitables statistiquement.

Quant aux parties d'entretien totalement semi-directives (c'est-à-dire celles où l'enquêteur a formulé ses propres questions), il n'était pas possible de recueillir une information comparable pour l'ensemble des individus interrogés. De plus, la structure arborescente du questionnaire induit que le nombre de personnes concernées par la situation étudiée est de plus en plus faible. Les dernières branches concernent trop peu de monde pour faire l'objet d'une exploitation statistique.

Environ 10% des entretiens ont été sélectionnés et ont été intégralement retranscrits. Le mode de sélection des entretiens à retranscrire privilégiait ceux qui soulevaient des problèmes particuliers dans l'utilisation des politiques sociales considérées. Cette sélection a été possible grâce à une partie remplie à la fin du questionnaire par l'enquêteur lui-même. Dans cette partie, l'enquêteur devait résumer rapidement les caractéristiques de la personnes qu'il venait d'interroger, il devait aussi préciser les informations importantes à la compréhension de sa situation, obtenues dans les parties semi-directives, qui seraient sur l'enregistrement mais pas sur le questionnaire papier. Il devait en

outre spécifier les politiques sociales pour lesquelles le cas de la personne interrogée était particulier (par exemple, a des enfants et ne perçoit pas l'allocation familiale, a plus de 25 ans, n'a pas de ressources et n'est pas allocataire du RMI). La lecture de ces résumés a permis d'orienter la sélection des entretiens à retranscrire. De plus, pour obtenir une grande variété de situations, nous avons veillé à ce que tous les sites d'enquête soient représentés.

III-1. *La retranscription des entretiens*

Les entretiens sont retranscrits directement sur micro-ordinateur, grâce à un logiciel adapté. Ce logiciel, conçu sur Macintosh à partir de 4 D, permet de découper les entretiens par "thème" au fur et à mesure de la retranscription.

Un thème ne doit pas contenir plusieurs idées à la fois et son intitulé doit être suffisamment explicite pour que le contenu de la rubrique se devine à la simple lecture de l'intitulé. Pour l'enquête pauvreté, 225 thèmes différents ont ainsi été créés. Chaque politique sociale a donné lieu à la création de plusieurs thèmes. Prenons l'exemple de la Protection Maternelle et Infantile. Trois thèmes différents s'y rapportent.

* PMI : expérience, qui regroupe les fragments d'entretiens dans lesquels les personnes déclarent se servir ou s'être servies lorsque leurs enfants étaient petits de ce service, et donnent éventuellement leur opinion.

* PMI : non expérience, qui regroupe les fragments d'entretiens dans lesquels les personnes déclarent ne pas se servir ou ne pas s'être servies de ce service et expliquent pourquoi.

* PMI : Non connaissance : regroupe les fragments d'entretiens dans lesquels les personnes affirment ne pas connaître de centre, ou ne pas savoir ce qu'est la PMI.

Extrait de la liste des 225 thèmes créés lors de la retranscription

COTOREP : connaissance

COTOREP : expérience

COTOREP : dossier refusé

Logement : confort, équipement

Logement : mobilité

Logement : participation aux frais
Logement : expulsion
Logement : ne désire pas en changer
Logement : sans abri
Logement : volonté d'en changer
Papier(s) : perte ou vol
Prison : conséquence
Prison : expérience
Vie familiale antérieure
Vie familiale actuelle
Vie familiale : rupture

Source : enquête pauvreté CRÉDOC - CES

Les entretiens peuvent ainsi être exploités en respectant le déroulement chronologique de l'entretien, ou en regroupant tous les passages qui se rapportent à un même thème. Chaque passage est associé au numéro d'identifiant de la personne correspondante. Ce numéro est le même que celui du fichier statistique. C'est par son intermédiaire qu'il est possible de faire des recoupements entre les deux matériaux.

Extrait de la retranscription thématique des entretiens pauvreté
Thème : *emploi : sans contrat*

Quand je pars sur la côte, je travaille, je fais des petits boulots au noir.

(Homme, Algérien de 26 ans, vivant seul, sans enfants,
logé en hôtel social)

J'ai vécu un an et demi avec lui. Entre temps, la pizzeria a commencé à marcher, et j'ai travaillé là-dedans et du matin au soir, c'était la vaisselle, le ménage. Moi, j'habitais à S. je me tapais deux changements pour aller jusqu'à Place Clichy. J'arrivais à 8 heures, je me levais à 6 heures, j'arrivais à 8 heures et même les murs je lessivais et tout. J'avais une paire de lunettes, je les ai toujours d'ailleurs. Et à la fin, ils n'ont même pas voulu me payer : j'ai travaillé trois mois, ils m'ont donné une fois un chèque de 700 francs et trois fois quand même ils m'ont payé la carte orange 108 francs. Après le monsieur n'arrivait plus à me piffrer, il n'y a que le vieux qui m'a dit qu'il me payerait un jour, quelles que soient les conditions. Mais le vieux, c'est un monsieur qui n'a pas ses papiers. La moquerie du destin : les plus gentils sont les plus démunis ! Il n'avait pas ses papiers mais le pauvre il avait douze millions qu'il avait rassemblé durant deux ans, et avec les douze millions il est rentré

comme associé dans cette pizzeria. et une fois qu'il avait bien travaillé, l'autre l'a renvoyé, il lui a dit "je ne veux plus de toi".

(Femme, Tunisienne de 31 ans, vivant seule, sans enfants
interrogée dans le métro)

Emmaüs, la dernière fois c'était il y a cinq ans quatre ans, c'est fini pour moi. Quand je vois encore des assistantes sociales qui veulent me remettre là dedans, je dis : ça va pas, il n'en est pas question, j'en ai fait assez comme ça, je connais, c'est pas le fait on peut bien travailler, mais on n'est pas déclaré. Maintenant je vais voir avec la COTOREP. Parce que, j'ai apporté beaucoup, à Emmaüs, mais maintenant je ne peux plus.

(Homme, Français de 43 ans, vivant seul, sans enfants
interrogé en accueil santé).

Je suis monté à Paris, j'ai fait garçon de café. (Vous aviez un contrat ?) C'est à dire que... dans le café, on trouve facilement, c'était pas au noir, non, mais quand on est garçon de café, on est employé comme ça si on fait l'affaire, ils vous gardent et puis si vous faites pas l'affaire, ils vous disent de partir (quand vous faites l'affaire, ils vous font signer un contrat ?) non, dans le café, on signe pas de contrat, c'est des places que, vous les avez aujourd'hui et puis demain vous les avez plus, si vous faites l'affaire le patron il vous garde, sinon il vous dit de partir.

(Homme, Français de 67 ans, vivant seul, sans enfants,
interrogé dans une gare).

Mon dernier emploi, ça remonte au mois de septembre 1993, comme cuisinier. (Vous l'aviez trouvé comment ?) Par un bureau de placement. (Vous aviez un contrat de travail ?) Non, c'est rare dans ce métier qu'on a un contrat de travail, la plupart du temps éventuellement on est même pas déclaré. Quand on est obligé de travailler on n'a pas le choix. Ça s'est terminé en septembre, j'ai commencé en août. (Pourquoi ça s'est arrêté ?). Parce que c'était la fin de la saison.

(Homme, Français de 42 ans, vivant seul, sans enfants,
interrogé dans une association).

Après (mon expulsion), je suis partie sept mois, pour pas être dans la rue, sept mois chez une dame. Je me nourrissais avec mon RMI, et elle nous faisait beaucoup travailler, on était deux, on travaillait beaucoup, elle est restée quatre mois, moi je suis restée sept mois, alors moi je me tapais le double de travail. Et c'est une dame qui a le RMI, en plus qui a tous ces animaux. Elle nous commandait, une femme comme ça qui nous commandait, parce qu'elle avait été danseuse à l'époque, moi qui travaillait dans les maisons bourgeoises, j'ai jamais vu des gens aussi malhonnêtes, méchantes ! Et puis elle a tapé M (son amie), moi elle m'a tapée, moi j'étais encore sous le choc, et puis encore maigre, maigre, parce que je mangeais même plus, et j'ai craqué un jour, et puis je suis revenue dans cet hôtel.

(Femme, Française de 58 ans, vivant seule, sans enfants,
logée en garni).

J'avais des employeurs, après j'ai travaillé chez moi, pendant des années je faisais de la couture chez moi, mais je travaillais sans me faire déclarer, là, je travaillais au noir. Ca se faisait beaucoup et on nous donnait plus aussi, quand on travaillait au noir, ça arrangeait les gens. C'était pas tellement de notre faute, c'était la mentalité des patrons qui avait changé déjà.

(Femme, Française de 58 ans, vivant seule, sans enfants,
logée en garni)

(Quel était votre dernier emploi déclaré ?) Jamais déclaré. J'étais femme de ménage. J'ai travaillé, ça fait trois ans, mais j'ai arrêté. J'ai arrêté tout, j'avais des problèmes, j'ai été opérée.

(Femme, Algérienne de 44 ans, vivant en couple, un enfant,
logée en garni).

Je sais même pas, parce que j'ai pas été déclaré parce que j'avais pas de ... (de contrat ?) Ben non... parce que j'étais déclaré... même pas au niveau de mes payes (Vous n'avez pas eu d'emploi déclaré ?) En intérim, je sais pas si c'était déclaré.. (C'était quoi comme emploi ?) Peintre pistoletier.

(Homme, Français de 22 ans, vivant seul, sans enfants,
logé en accueil d'urgence).

J'ai travaillé dans la vente, au noir, dans le vêtement prêt à porter masculin féminin, et la boucherie. J'y allais quand ils avaient besoin de moi.

(Femme, Française de 20 ans, vivant seule, un enfant,
interrogée en association).

Source : enquête pauvreté CRÉDOC - CES

Dans l'enquête ASE-PJJ, la partie consacrée à la trajectoire était enregistrée pour chaque jeune interrogé. Chaque trajectoire a été découpée en une succession d'événements, chacun étant associé à une date ou une période de l'existence de la personne concernée. Cette opération a été effectuée à partir du tableau rempli par les enquêteurs au moment de l'entretien, et éventuellement en réécoutant des passages si des points d'ombre ou des imprécisions demeuraient. Toutes ces informations ont été codées et ont formé un complément au fichier quantitatif obtenu à partir du questionnaire fermé.

En plus de cela, une partie des entretiens, environ une quarantaine, a été intégralement retranscrite. La démarche de sélection des entretiens à retranscrire employée à l'époque constitue une étape préliminaire par rapport à celle de l'enquête pauvreté et a d'ailleurs servi d'expérience pour la mettre au point.

En fait, c'est a posteriori, une fois l'intégralité du terrain achevé, qu'on a demandé à chaque enquêteur de sélectionner parmi les entretiens qu'il avait

réalisés ceux qui lui paraissaient être les plus intéressants. Ces entretiens ont été complétés par d'autres sélectionnés aléatoirement. Cette méthode, moins aboutie que celle employée pour l'enquête pauvreté, pose différents problèmes. En premier lieu, la reconnaissance par les enquêteurs se fait à la fin des entretiens, ils ont du mal à se les remémorer tous et la sélection s'effectue en fait sur les entretiens qui les ont les plus marqués. Ils retiennent le plus souvent les cas les plus dramatiques, ceux pour qui le parcours a été très chaotique, avec des cas de viol, d'inceste, de violence,... Si ces entretiens sont très poignants, ce ne sont pas forcément les plus intéressants pour l'objectif de l'enquête. Cette réflexion rejoint la deuxième objection que l'on peut émettre à propos de cette méthode : l'enquêteur est-il capable de juger quels sont les entretiens les plus intéressants ? Cette sélection est assez subjective. Enfin, parmi les entretiens sélectionnés aléatoirement, une partie s'est avérée sans intérêt, dans la mesure où elle n'apportait rien de plus par rapport au contenu du tableau de trajectoire.

Dans la mesure où l'utilisation qui avait été faite de ces retranscriptions était uniquement illustrative, ces inconvénients ne posaient pas de réels problèmes. Cependant, pour l'enquête pauvreté, où les entretiens retranscrits devaient faire partie intégrale de l'analyse, il était nécessaire de mettre au point une méthode plus fiable de sélection, qui assurait une meilleure diversité des situations.

III-2. *L'exploitation du double matériel*

Pour l'enquête pauvreté, le matériel textuel a été exploité en parallèle au fichier statistique. Il est très rare de posséder pour les mêmes individus, de façon systématique, à la fois des informations quantitatives et du discours. Posséder ce double matériel a permis des exploitations nouvelles.

En effet, le fichier quantitatif a d'abord été dépouillé à l'aide des méthodes d'analyses descriptives traditionnelles. On a pu ainsi faire une description thématique de la population interviewée. La présentation de ces résultats a été illustrée par des extraits d'entretiens correspondants. Pour ce type d'exploitation, le découpage thématique des entretiens est particulièrement adapté.

Couplage des deux matériaux sur le thème de la mendicité

Plus d'une personne sur 10 (14%) a reconnu exercer la mendicité dans la rue, le métro ou dans les trains, au moment de l'enquête : 5% y ont recours assez rarement, 4% souvent et 5% n'ont que ce moyen pour vivre.

"Je fais la manche dans le métro, je n'ai pas honte de le dire, mon seul moyen pour vivre, c'est la manche. Quand j'arrive à faire 150 F par jour, c'est déjà beaucoup."

(Femme, Française de 53 ans, en couple, interrogée dans le métro, logeant en garni)

Certains y ont seulement eu recours pendant une période particulièrement difficile de leur existence.

"mon argent a duré une dizaine de jours, l'hôtel et tout ça, et puis j'ai plus eu un sou, je me suis mis à demander dans la rue, avec les béquilles et tous les problèmes, ça n'allait pas, j'allais toujours au même endroit et ça s'est bien passé d'ailleurs, les gens me connaissaient, j'ai pas eu de problèmes, mais c'est moi, j'avais l'impression de me salir."

(Homme, Algérien de 34 ans, interrogé dans le métro, hébergé en accueil d'urgence)

Outre cette exploitation relativement classique des entretiens, le traitement en parallèle de fichier quantitatif et des entretiens a permis une autre approche. Le fichier quantitatif a été traité avec les méthodes d'analyse des données, ce qui a permis de concevoir une typologie en 12 classes de la population, 5 classes décrivant les personnes isolées, 2 classes les familles monoparentales, 4 classes les familles biparentales et la dernière classe regroupant les couples. Les entretiens retranscrits ont été triés selon la classe à laquelle appartenait la personne concernée. Puis, pour chacune des classes, une personne a été sélectionnée en choisissant parmi celles qui correspondaient exactement au profil de la classe établi grâce au fichier quantitatif. Un portrait a été rédigé à l'aide des données quantitatives et de la retranscription de l'entretien.

Ainsi, pour illustrer la classe des personnes isolées, âgées ou invalides, qui sont sans travail mais qui ont un logement (une des cinq classes d'isolés), 10,3%

de la population interrogée, c'est le cas d'une femme invalide, logée en garni qui a été sélectionnée. Pour cette deuxième manière d'exploiter les informations textuelles, c'est essentiellement les retranscriptions complètes, par entretien qui ont été utilisées.

Une femme invalide, logée en garni

L'enquêteur a frappé à une porte, dans un garni parisien. Il a été reçu dans une chambre par une femme de nationalité française, âgée de 58 ans. Cette femme a perdu son père pendant la deuxième guerre mondiale, et elle était pupille de guerre. Elle a un fils, âgé de 32 ans, qui est allé s'installer en Angleterre.

"J'ai un fils, je peux vous parler de mon fils, il est en Angleterre, vous savez pourquoi, parce que il aurait été dans la rue. Là-bas, il est pas dans la rue, la différence entre l'Angleterre et la France, il me l'a dit : il y a personne qui couche dehors, même pas les clochards ! Alors on leur trouve des hôtels que l'État paye, pas trop chers, et ils peuvent faire leur cuisine en bas, et on leur donne sept cents francs tous les quinze jours, régulier, et on leur paye l'hôtel en Angleterre. On leur demande d'apprendre l'anglais, ou de chercher du travail, et puis on les convoque tous les six mois, pour voir s'ils font un effort, s'ils font pas d'efforts, on les réexpédie vers la France, ou ailleurs, dans leur pays d'origine."

Le certificat d'études en poche, elle a quitté l'école. Elle a longtemps travaillé à mi-temps, en faisant de la couture ou du repassage à domicile. Elle avait en permanence deux ou trois employeurs. Par la suite, elle a fait des travaux de couture chez elle, mais pour lesquels elle n'était plus déclarée. De plus, elle percevait le RMI. Elle a été expulsée de son appartement en 1992 par la propriétaire de l'immeuble.

"J'étais avec les huissiers depuis cinq ans, chaque fois que je ne payais pas j'avais une amende, ils doublaient le loyer. Surtout des loyers de la loi 48, avec le sanitaire qui tenait pas du tout, les plafonds qui tombaient, pas d'eau chaude et tout ça, il n'y a même pas de dette, un loyer comme ça, personne n'aurait payé. On m'a coupé le courant, je suis restée six ans sans lumière, les derniers temps, alors j'ai pas pu continuer à faire la couture.

C'est l'expulsion qui m'a rendue très très mal, c'est incroyable parce que normalement ils m'ont dit au tribunal, ils sont dans leur tort, ils n'avaient pas le droit de m'expulser, mais j'étais déjà expulsée. J'en veux beaucoup au maire, qui n'a rien fait, le bureau d'aide sociale, ils sont vraiment lamentables. Ils étaient au courant de mon expulsion...

Ils ont fait ça un jour de pont de quatre jours, pour pas que la mairie intervienne. Et le commissaire qui riait, il riait, il se foutait de moi, avec les mains dans les poches.. A part un des huissiers qui était pris de remords...

Alors, ils ont refait l'appartement et ils l'ont reloué, mais ils auraient très bien pu éviter mon expulsion, c'est pas une question d'argent. Parce que dans l'immeuble, j'y suis restée vingt-cinq ans, il y avait des appartements qui étaient libres, il y en avait quatre pendant des années et des années, il y en avait quatre ! Ensuite, quand ils m'ont expulsée, il y en avait deux de libre, ils auraient pu me transférer, parce qu'il fallait refaire les sanitaires franchement chez moi, ils auraient pu me transférer en dessous, dans un des immeubles en attendant qu'ils refassent mon appartement ! Moi j'étais en hauteur, il y avait beaucoup de choses à faire, il n'y avait même pas l'eau chaude."

Cette expulsion a été suivie d'une période très perturbée, il y a à peine quelques mois qu'elle s'est installée dans cet hôtel garni.

"Depuis mon expulsion, je suis venue quatre mois à cet hôtel là, et après je n'avais que le RMI, je n'avais pas encore ma pension d'handicapée, les Petites Soeurs des Pauvres m'ont prise en charge, elles m'ont mise dans des foyers. Elles m'ont mise dans des foyers, je suis restée quinze jours dans celui-là, huit jours dans l'autre. Je ne me suis pas arrangée, quoi.

Après, je suis partie sept mois, pour ne pas être à la rue, sept mois chez une dame. Je me nourrissais avec mon RMI, et elle nous faisait beaucoup travailler, on était deux, on travaillait beaucoup, elle est restée quatre mois, moi je suis restée sept mois, alors je me tapais le double de travail. Et c'est une dame qui a le RMI en plus, et tous ces animaux. Elle nous commandait, une femme comme ça qui nous commandait, parce qu'elle avait été danseuse à l'époque, j'ai jamais vu des gens aussi malhonnêtes, méchante ! Et puis elle a tapé M (l'amie), moi elle m'a tapée, moi j'étais encore sous le choc, et puis encore maigre, maigre, parce que je mangeais même plus."

Deux mois après son arrivée dans ce garni, elle a commencé à percevoir une allocation logement. Juste avant son expulsion, elle avait fait une demande pour passer en COTOREP et elle perçoit maintenant une Allocation Adulte Handicapé. Elle dispose donc de 1200 F par mois pour vivre, après avoir payé le loyer.

"C'est l'assistante sociale qui a fait la demande. Mais vous savez, les pensions adulte handicapé, il y en a qui devraient l'avoir, l'ont pas, et il y en a qui ne devraient pas l'avoir, ils l'ont. Et puis il y en a qui l'ont pendant quelques mois, parce qu'ils sont bien suivis, et puis d'autres, quand ils sont plus malades, ils l'ont encore."

Elle voudrait néanmoins recommencer à faire des travaux de couture à domicile. Mais elle n'a pas l'argent pour mettre des annonces. De plus, son carnet d'adresses avec les coordonnées de ses anciens clients est resté dans la cave de l'appartement dont elle a été expulsée. De toutes façons, tant qu'elle est dans ce

garni, elle ne peut pas utiliser sa machine à coudre, à cause du bruit et de la surconsommation d'électricité.

Elle est allée à l'ANPE, parce qu'elle aurait aimé s'occuper de personnes âgées. Il n'y avait pas suffisamment de places pour la formation et ils ont pris les plus jeunes. Elle n'y est pas retournée depuis.

Elle souffre de douleurs dans les extrémités des membres, surtout en hiver, d'engelures de froid. Sa carte de Sécurité Sociale est périmée depuis trois mois, elle compte la faire renouveler bientôt.

"Moi, je ne coûte pas un centime à la Sécurité Sociale, vous savez pourquoi ? Parce que moi, ce que j'ai ça se soigne avec des aspirines, et je ne veux pas ruiner la Sécurité Sociale, il y a des gens qui en profitent qui exagèrent. J'ai la carte Paris-santé, elle est à la mairie, elle m'attend. Je ne veux pas aller la chercher."

Le soir de son expulsion, elle est allée à l'hôpital, parce qu'elle était en état de choc. Ils lui ont donné un cachet mais n'ont pas voulu la garder pour la nuit. Elle ne se rappelle plus exactement pourquoi ils ne l'ont pas gardée.

Pour les années à venir, elle cherche un autre logement, qu'elle occuperait avec une autre dame. Elle voudrait un petit pavillon, en banlieue ou en province, pour pouvoir cultiver un jardin. Elle ne veut pas aller dans un immeuble et refuse donc de passer par les HLM.

Source : enquête pauvreté CRÉDOC - CES, 1995

Enfin, les entretiens retranscrits ont été utilisés d'une troisième manière, qui se rapproche plus de l'utilisation qui est faite des entretiens lorsque l'étude entreprise ne contient que ce type de matériel.

Les différentes politiques sociales examinées dans le questionnaire pauvreté ont été évaluées séparément. Il s'agissait d'estimer leur impact sur la population interrogée, principalement à l'aide d'un taux de pénétration (nombre de personnes bénéficiant de la mesure / nombre de personnes concernées). En outre, il fallait faire apparaître les éventuels dysfonctionnements, ainsi que l'opinion des bénéficiaires ou des exclus de ces mesures. Ces informations n'ont pas été systématiquement recueillies dans le questionnaire quantitatif, car des questions supplémentaires auraient alourdi un questionnaire déjà très fourni, de plus elles concernaient parfois des sous populations très faibles.

Néanmoins, ces informations sont contenues dans les entretiens semi-directifs. Elles ont donc été synthétisées et restituées. Pour ces informations, on ne peut donner d'estimation du nombre de personnes concernées, puisqu'une partie seulement des entretiens a été retranscrite, et qu'elle n'est pas représentative de l'ensemble de l'échantillon. De plus, certaines personnes pouvaient être concernées par un problème ou un autre mais ne l'ont pas développé dans la phase qualitative de l'entretien. Néanmoins, cela permet d'obtenir une liste que l'on peut supposer quasiment exhaustive des problèmes rencontrés.

Extrait de la fiche sur les contrats aidés

Les opinions sur les contrats aidés

La plupart des personnes qui sont actuellement en contrats aidés sont satisfaites. Elles considèrent que leur situation s'est améliorée depuis l'obtention de cet emploi.

Les bénéficiaires des CES ou des CRE sont très ciblés. Ceux qui n'en font pas partie et qui sont écartés de ces emplois ont du mal à l'accepter, d'autant plus qu'ils ont le sentiment que ce sont les seuls emplois qui leur sont accessibles en ce moment.

"Il n'y a que des contrats CES, et les contrats de CES. Il faut vraiment être dans... pour y faire appel. Les conditions c'est : avoir moins de vingt-cinq ans, plus d'un an de chômage, habiter dans des quartiers défavorisés, tout ça réuni. D'ici là généralement on trouve autre chose."

(Homme Français, 20 ans, vivant seul, interrogé dans le métro, sans abri)

Ceux qui ont déjà fait un CES regrettent de ne pas pouvoir en obtenir un deuxième. Ce sont les seules propositions d'emploi qu'ils pourraient espérer obtenir.

"C'est-à-dire que j'ai fait une demande à l'hôpital, mais comme j'ai déjà fait un CES, je n'ai pas droit à un CES. Ou alors j'ai droit à un CES, à condition de faire une dérogation, enfin, c'est tout un bazar. Et parce que ça marche pour le secteur privé et non pour le secteur public. Le secteur public ne s'engage pas à embaucher un CES parce que ça leur coûte plus cher, enfin par dérogation je parle, parce que entre 26 ans et 50 ans nous sommes trop vieux et après 50 ans, on commence à rajeunir, on peut trouver du boulot. C'est ce qui est un peu énervant. C'est ce qui me met en colère. A 37 ans, on est presque trop vieux quoi ! Point de vue emploi, vous remarquez que, en général, c'est les moins de 26 ans ou alors après, les plus de 50 ans. Alors bon, sur ce, il y a la retraite d'ailleurs. Et entre les deux, vous n'avez pas grand chose de proposé."

(Femme Française, 36 ans, vivant seule, un enfant, logée en accueil d'urgence)

Le faible niveau de rémunération des CES, notamment induit par le fait que c'est un emploi à temps partiel, constitue un des problèmes majeurs soulevés par les personnes rencontrées.

"Oui, j'ai fait un CES fin août, mais j'en suis vite parti, c'est la folie, je touchais moins qu'au chômage, je travaillais en université, mon métier là-bas, c'était bricoleur, je travaillais pour la vidéo, donc je leur ai fait des étagères en bois pour mettre leurs cassettes, je m'occupais de la garderie, j'ai bougé des prises électriques,... et pour le local des handicapés, j'ai changé des carreaux. Je connaissais quelqu'un qui avait le même salaire que moi, lui il avait un bureau, il était assis à son bureau, avec des canettes de bière, ses cigarettes, on lui téléphonait, il allait dans un amphitheâtre effacer le tableau et il retournait dans son bureau et il attendait. Je trouve pas normal que dans une université, on était plus de 40 en CES, pour seulement deux emplois fixes, c'est tout."

(Homme Français, 39 ans, vivant seul, sans enfant, interrogé en accueil d'urgence)

Le problème de la précarité de l'emploi est moins abordé, principalement parce que les populations interrogées se voient rarement proposer des emplois à durée indéterminée.

Enfin, le fait de posséder des extraits d'entretien de façon aussi systématique permet aussi d'envisager d'employer des techniques d'analyse des données textuelles.

Chapitre III

LE TERRAIN

Le travail des enquêteurs sur le terrain conditionne la qualité de l'information recueillie. Cette évidence est encore plus vraie dans ce type d'enquête, où les méthodes de recueil d'information sont complexes, le repérage des populations difficiles, et les questionnaires sont constitués d'une partie semi-directive. Il est d'autant plus nécessaire de s'assurer de l'homogénéité et de la qualité de la démarche des enquêteurs auprès des personnes à interroger. De plus, les enquêteurs sont en contact direct avec les personnes interrogées. Ils sont les seuls à pouvoir juger de l'atmosphère de l'entretien et des réactions de la personne interrogée. Leur témoignage est donc primordial pour la mise au point d'enquêtes auprès de populations marginales.

I - La nécessité des tests

Le fait de pratiquement concevoir des méthodologies nouvelles sur chaque enquête oblige à consacrer un temps important à la phase de tests. Les tests dans une enquête classique, qui fait appel à des techniques traditionnelles d'échantillonnage (quotas, aléas), servent surtout à améliorer la formulation des questions posées, à s'assurer que la liste des items prévus est exhaustive et adaptée. Le but est de tester le questionnaire en lui-même.

Dans ce type d'enquête, les tests ont une deuxième utilité : se rendre compte du bien fondé de la méthode mise au point, sa capacité à atteindre effectivement la population souhaitée. De plus, ce sont des populations qui sont rarement interrogées et dont on connaît mal la réaction face à un enquêteur.

Les tests permettent de faire une estimation des taux de refus. Une simulation à partir de ces taux permet alors d'estimer la durée de l'étude, de vérifier que les capacités des institutions sélectionnées dans le plan de sondages seront suffisantes par rapport aux prévisions. Ainsi, lorsqu'il s'agit de rencontrer des personnes dans des centres d'hébergement et de réinsertion sociale, beaucoup ont des capacités d'accueil limitées (environ une trentaine de personnes, voire moins), et ont un renouvellement très faible puisque les personnes sont hébergées pour six mois si elles le souhaitent, voire plus. Il faut donc prévoir d'aller réaliser des enquêtes dans un nombre suffisant de centres pour que le nombre d'entretiens soit réalisé dans les délais souhaités.

Les tests permettent aussi d'évaluer la capacité de la population visée à participer à un entretien long et à fournir des informations cohérentes. On peut estimer le taux d'entretiens inexploitable sur l'ensemble de l'enquête, soit parce que la personne interrogée a tenu des propos trop incohérents, soit bien parce qu'elle a souhaité interrompre l'entretien avant la fin.

II - Le choix et la formation des enquêteurs

Pour de telles enquêtes, il convient de sélectionner différemment les enquêteurs qui vont participer au recueil de l'information. En effet, le travail qui leur est demandé est nettement plus délicat que lors d'une enquête auprès du grand public. Les méthodes de sélection des personnes à interroger peuvent être complexes et originales. Le temps de recherche peut atteindre une heure, voire plus. La recherche est d'autant plus laborieuse que la population est très ciblée. De plus, on impose aux enquêteurs des quotas à respecter. En outre, les questionnaires sont d'un maniement plutôt complexe : le questionnaire de l'enquête pauvreté dépassait les cinquante pages et alternait des parties totalement fermées et des parties d'entretien ; le questionnaire alcoolisme contenait un questionnaire fermé, complété d'autant de fiches que de structures ou de personnes qui avaient suivi le malade tout au long de sa démarche pour ne plus être dépendant de l'alcool.

II-1. L'enjeu de la sélection des enquêteurs

Les thèmes abordés sont parfois sensibles pour la personne interrogée. Par exemple, pour l'enquête pauvreté, la question des enfants placés en famille d'accueil avec la mère est un sujet délicat à développer ; de même, il peut être difficile d'évoquer une cure de désintoxication avec un ancien alcoolique, ou de l'amener à raconter les raisons qui l'ont amené à boire.

Les sujets traités sont aussi très spécialisés : dans l'enquête pauvreté, une série de mesures sociales était passée en revue. Par exemple, dans le domaine de la famille, la tutelle aux prestations sociales, la travailleuse familiale, la protection maternelle et infantile, les prestations familiales, les bourses, le soutien scolaire étaient passés en revue. Il fallait que l'enquêteur connaisse le contenu exact des mesures pour pouvoir remplir le questionnaire correctement. De même, pour l'enquête alcoolisme, le réseau de prise en charge est constitué de structures particulières, qui n'interviennent que dans ce domaine (les CHAA, les centres de cure,...) et qui sont peu connues du grand public. Dernier exemple, les fonctionnements des structures de l'ASE et de la PJJ sont aussi complexes et mal assimilées par une grande majorité de la population.

Il faut donc axer la formation sur ces dispositifs spéciaux. Pour cela, on peut fournir au cours de la séance de formation des indications orales précises, mais surtout laisser un dossier écrit aux enquêteurs qu'ils peuvent consulter en cas de problème.

Ainsi, au cours de la formation de l'enquête pauvreté, chaque dispositif a été présenté oralement aux futurs enquêteurs. Bien qu'ils y aient été incités, très peu ont formulé des questions à ce moment pour obtenir des compléments d'information. Cependant, au fur et à mesure qu'ils réalisaient des entretiens, des questions précises leur sont venues à l'esprit soit parce qu'ils ont interrogé des personnes qui étaient dans une situation particulière, soit parce qu'ils croyaient avoir assimilé le principe de la mesure mais conservaient en fait des zones d'ombre.

Ainsi, après l'interrogation d'un jeune âgé de 26 ans qui aurait pu bénéficier du RMI depuis son vingt-cinquième anniversaire, une enquêtrice nous a contacté pour savoir si l'allocation était rétroactive. Ou encore, à l'écoute du premier entretien réalisé par un nouvel enquêteur, on s'est aperçu qu'il pensait que la Protection Maternelle et Infantile n'était destinée qu'aux enfants à problème, alors qu'elle est ouverte à toutes les familles ayant des enfants de moins de six ans.

Pour l'enquête alcoolisme, un dossier complet a été distribué à tous les enquêteurs, comprenant différents articles et un glossaire d'alcoologie avec les termes spécifiques qui étaient repris dans le questionnaire ou qui pouvaient être utilisés par leur interlocuteur. De plus, cette enquête étant destinée à évaluer le fonctionnement du réseau de prise en charge des malades, chaque maillon de ce réseau ainsi que les interconnexions possibles ont été détaillées.

Le glossaire d'alcoologie

Ce glossaire est publié par le Haut Comité d'Étude et d'Information sur l'Alcoolisme. La dernière version date de 1992. Il fournit 73 définitions de termes liés à l'alcoologie.

Exemples de définitions :

Alcoolisme :

1. Dans l'usage courant, état pathologique lié à une consommation d'éthanol qui, par sa fréquence et/ou son intensité, est dangereuse pour l'individu. Stricto sensu, état pathologique caractérisé par une alcoolodépendance et/ou une alcoolopathie.
2. Appliqué à une collectivité le mot désigne la situation sociale résultant de l'atteinte d'un trop grand nombre d'individus.
3. Ensemble des lésions viscérales déterminées dans l'organisme par une consommation excessive d'éthanol.

Alcoolodépendance :

sujétion à la prise de boissons alcooliques ou alcoolisées dont la suppression engendre un malaise psychique et/ou des troubles physiques.

Pour que l'entretien se déroule dans les meilleures conditions possibles, il faut que l'enquêteur ne soit pas freiné par des contraintes techniques dans l'utilisation du questionnaire, comme par exemple une mauvaise maîtrise des filtres, ni par des contraintes de contenu, comme par exemple une mauvaise connaissance du thème. Libéré de ces exigences, l'enquêteur est plus disponible et attentif aux propos de la personne qu'il interroge. L'entretien ressemblera moins à une simple passation de questionnaire et plus à une conversation, la personne se sentira plus à l'aise.

Pour les enquêtes que le CRÉDOC réalise auprès de populations socialement marginales, le service des enquêtes a constitué un réseau d'enquêteurs, à l'origine centré sur la région parisienne mais qui tend à se développer depuis les deux dernières années sur l'ensemble de la France métropolitaine.

Les enquêteurs qui constituent ce réseau sont recrutés de trois manières différentes :

- l'appel à des enquêteurs ayant déjà travaillé pour le CRÉDOC lors d'enquêtes précédentes, soit en face à face, soit par téléphone ;

- l'affichage de petites annonces dans les CROUS pour recruter des étudiants en sociologie, dans le domaine du social ou en statistiques, ayant une expérience d'enquête, de préférence auprès de populations difficiles ;

- l'information dans les réseaux de travailleurs sociaux.

Ce recrutement répond à deux logiques : travailler avec des enquêteurs qui ont soit la maîtrise des techniques d'enquête, soit la maîtrise des domaines qui font l'objet d'enquête, et qui possèdent de préférence les deux compétences. Ainsi, les enquêteurs n'ont au départ qu'à axer leur attention sur l'aspect qu'il leur manque.

II-2. le déroulement de la formation

Les formations insistent particulièrement sur la façon d'aborder les personnes susceptibles de participer à l'enquête. De plus, c'est l'occasion de donner le maximum d'informations aux enquêteurs sur le contexte de l'étude et sur le contenu du questionnaire.

La plupart des enquêtes auprès de populations marginales débutent par l'organisation, sur chaque département sélectionné dans l'échantillonnage, d'une rencontre entre les enquêteurs et un responsable de l'atelier des enquêtes.

Pour l'enquête pauvreté, du fait de la spécificité à la fois de la méthode, du public et du questionnaire, la formation a été encore plus longue. Chaque enquêteur a rencontré au moins deux fois l'un des deux chargés de recherche effectuant la formation. Ces rencontres ont été organisées par département en province et en un seul groupe pour la région parisienne. Lors de la première rencontre, le chargé de recherche présentait l'enquête ainsi que le questionnaire de manière détaillée ainsi que les différentes mesures sociales étudiées. Une attention particulière était accordée à la façon d'aborder les personnes susceptibles de participer à l'enquête. Dans un souci d'homogénéité, il fallait que l'ensemble des enquêteurs utilise la même façon de se présenter. A la fin de cette première réunion, les enquêteurs recevaient des consignes pour réaliser deux entretiens,

considérés comme des tests de l'enquêteur. Ces premiers entretiens, comme l'ensemble des 750 entretiens réalisés par la suite, furent enregistrés. Puis, les bandes magnétiques ont été entièrement réécoutées et comparées au contenu du questionnaire papier. Lors d'une deuxième rencontre, les problèmes détectés par le chargé de recherche étaient analysés avec l'enquêteur concerné. Sur l'ensemble de la France, trois enquêteurs n'ont pas été sélectionnés après les entretiens tests. Cette deuxième séance était aussi l'occasion pour les enquêteurs d'approfondir des points abordés lors de la première réunion ou sur des problèmes rencontrés au cours de ces deux premiers entretiens. A la fin de cette deuxième réunion, l'ensemble des entretiens à réaliser sur le département était distribué à tous les enquêteurs, avec les précisions nécessaires pour leur réalisation.

II-3. L'estimation de la difficulté des sites de l'enquête pauvreté par les enquêteurs

Le programme d'étude sur la pauvreté présente l'avantage de juxtaposer des enquêtes sur une grande variété de sites. Cela a été l'occasion de faire de nombreuses comparaisons. On a vu un peu plus haut que cela a aussi permis de calculer des taux de refus pour chacun des sites. Dans le même ordre d'idées, on a demandé aux enquêteurs de sélectionner le site qu'ils avaient trouvé le plus difficile. Ce terme général englobe à la fois les difficultés de recherche d'individus mais aussi les difficultés de contacts.

Au total, 35 enquêteurs ont réalisé des entretiens dans le cadre de l'enquête pauvreté. Un nombre restreint d'enquêteurs, environ deux ou trois, était envoyé sur un même site, et devait interroger 16 personnes en moyenne. Ce choix répondait au souci de faciliter les contacts avec la "personne ressource" lorsqu'il y en avait une : l'assistante sociale du DSQ chargée de guider l'enquêteur vers les immeubles les plus délabrés, le directeur du centre d'hébergement,...

Tableau n°3

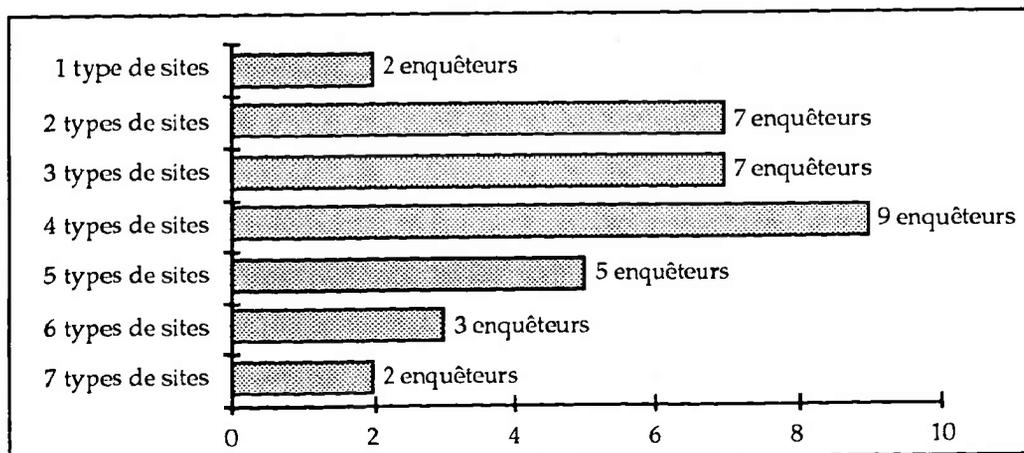
**Répartition des entretiens de l'enquête pauvreté
sur les différentes zones géographiques**

Zone géographique	Nombre d'entretiens réalisés	Nombre d'enquêteurs (1)
Paris	136 entretiens	10 enquêteurs
Seine Saint Denis	54 entretiens	
Haut de Seine	65 entretiens	
Nord	98 entretiens	5 enquêteurs
Bouches-du-Rhône	94 entretiens	5 enquêteurs
Lyon	60 entretiens	7 enquêteurs
Nancy	60 entretiens	5 enquêteurs
Rouen	61 entretiens	3 enquêteurs
Aude	66 entretiens	3 enquêteurs
Charente-Maritime	60 entretiens	5 enquêteurs

(1) Un même enquêteur a pu réaliser des entretiens dans plusieurs départements

Un même enquêteur n'a pas réalisé d'entretiens sur les 11 types de sites possibles. Chacun a travaillé sur 3 ou 4 sites en moyenne.

**Graphique n°5
Répartition des enquêteurs de l'enquête pauvreté
en fonction du nombre de types de sites différents sur lesquels ils ont travaillé**



Source : enquête pauvreté CRÉDOC - CES

V - Les troubles comportementaux qui peuvent gêner le déroulement de l'entretien

Au sein des populations qualifiées de marginales, la part de personnes manifestant des troubles psychologiques et comportementaux semble plus importante que dans l'ensemble de la population. Cette situation peut avoir des conséquences sur la qualité de l'information recueillie.

Lors des tests de l'enquête pauvreté, 2 entretiens sur les 50 réalisés se sont révélés inexploitable. Les réponses n'avaient souvent aucun rapport avec les questions posées ou étaient totalement incohérentes. Ce type d'entretien que l'enquêteur avait pour consigne de signaler, n'était pas conservé pour l'exploitation et était remplacé par un autre.

Cependant, dans d'autres entretiens, dont l'ensemble est tout de même exploitable, on peut relever dans le discours des personnes interrogées des invraisemblances ou des incohérences. Par exemple, dans la partie consacrée à la formation et à l'emploi, l'enquêteur reconstituait rapidement avec l'enquêté sa trajectoire professionnelle : sa situation actuelle, son dernier emploi,... Le parcours était parfois peu clair, les enquêtés s'embrouillaient dans les dates et dans l'ordre de succession des différentes occupations.

Il faut souligner que quel que soit le public interrogé, les enquêtes biographiques présentent toujours des erreurs. Ces enquêtes font appel à la mémoire des individus, qui peut parfois se montrer défaillante. Mais le problème est encore plus fort chez ces populations. En effet, elles ont souvent connu un passé plus complexe que la plupart des personnes, avec une succession de ruptures. Ainsi, s'agissant de leur parcours professionnel, les personnes interrogées ont rarement travaillé 20 ans dans la même entreprise. Elles alternent périodes de chômage, périodes de stages ou de contrats à durée déterminée... De plus, cette population désœuvrée perd rapidement ses repères temporels. Les personnes sans abri qui se réfugient dans le métro perdent la notion du temps au bout de quelques semaines seulement..

A la fin de chaque entretien, l'enquêteur devait noter un certain nombre d'informations sur le déroulement de l'entretien, et notamment sur l'état psychologique de la personne interrogée. Ces informations ne sont pas objectives, dans la mesure où elles ne proviennent pas d'un examen clinique précis mais du sentiment laissé à l'enquêteur par la personne interrogée.

L'enquêteur devait préciser si la personne interrogée présentait des troubles de la mémoire, c'est-à-dire si elle avait éprouvé des difficultés à retrouver des informations demandées et si elle avait eu du mal à se repérer dans le temps. De plus, l'enquêteur signalait si la personne interrogée avait un handicap physique ou mental manifeste.

Enfin, l'autre aspect qui pouvait nuire à la qualité de l'information recueillie concernait les difficultés de compréhension. Nous avons distingué deux niveaux : les personnes qui présentent de réelles difficultés à comprendre le Français, et celles qui ont eu des difficultés à comprendre certaines questions posées, à cause de leur formulation, ou du vocabulaire employé.

Ces informations permettent de faire une estimation de la proportion de personnes interrogées présentant ces difficultés.

Tableau n°5
Comparaison des difficultés rencontrées
pour différentes enquêtes auprès de populations marginales

	1ère vague panel RMI	enquête ASE PJJ	enquête jeunes - DSQ	enquête pauvreté
souffre d'un handicap manifeste	8%	11%	3%	9%
a des difficultés à comprendre le français	7%	7%	4%	8%
a des difficultés à comprendre les questions posées	21%	11%	12%	14%
a des difficultés à retrouver l'information ou les dates	27%	26%	10%	20%

Source : CRÉDOC

Les proportions varient quelque peu selon les enquêtes. C'est pour l'enquête jeunes-DSQ que les proportions sont systématiquement les plus faibles. Il est vrai que cette enquête concernait un public jeune, qu'elle cherchait à recueillir peu d'éléments remontant à une période ancienne, et qu'elle était proposée à des jeunes de toutes origines sociales.

Le tableau précédent fait part d'une série de problèmes, considérés séparément les uns des autres. Pour pouvoir faire une véritable estimation du nombre de personnes interrogées ayant présenté des troubles, il convient de faire

une analyse cumulée. Cette analyse a été menée sur les données de l'enquête pauvreté. Les difficultés de compréhension ont été regroupées dans une même catégorie, ainsi que les difficultés liées à la mémoire défaillante.

Tableau n°6
Le cumul des difficultés des personnes interrogées dans l'enquête pauvreté

handicap manifeste	difficultés à comprendre les questions ou le français	difficultés à retrouver des informations ou les dates	Effectifs	- % -
			447	59,3%
X			28	3,7%
	X		61	8,1%
		X	131	17,4%
X	X		3	0,4%
X		X	23	3,0%
	X	X	45	6,0%
X	X	X	16	2,1%
			754	100%

Source : enquête pauvreté CRÉDOC - CES

Au total, 4 personnes sur 10 ont présenté de tels troubles. Parmi elles, presque la moitié avait une mémoire défaillante. Le nombre de personnes concernées par ces troubles est donc non négligeable dans ce type d'enquête. C'est donc un phénomène à prendre en compte lors de la conception du questionnaire et surtout lors de l'analyse des résultats. Il est nécessaire de mettre en place des procédures de vérification de la cohérence des informations, pour éliminer les données qui sont trop incohérentes. Il faut aussi sensibiliser les enquêteurs et leur demander d'avoir un regard critique sur les informations recueillies. Il ne s'agit pas de relever ostensiblement au cours de l'entretien les incohérences apparentes dans le discours de l'enquêté, mais de vérifier si l'erreur est constante ou si elle est corrigée par la suite par la personne interrogée. Par exemple, un homme d'une cinquantaine d'années, interrogé dans un centre de santé, a déclaré au début de l'entretien avoir eu 12 enfants. Très vite, l'enquêtrice s'est rendu compte qu'il n'avait en fait que 3 enfants qu'il connaissait réellement. Mais il était persuadé que parmi ses anciennes conquêtes, certaines avaient eu des enfants dont il était le père sans lui dire, c'est pourquoi il a d'abord annoncé ce chiffre.

VI - L'atmosphère de l'entretien

Quelles que soient les enquêtes, les enquêteurs rapportent peu d'entretiens dont le climat général était mauvais. Peut-être parce qu'un entretien dont le climat se détériore est un entretien qui est interrompu par la personne interrogée.

Tableau n°7
Comparaison du climat des entretiens pour différentes enquêtes

	Enquête pauvreté		enquête jeunes DSQ	
	- % -	- % - cumulé	- % -	- % - cumulé
bien déroulé	83,2%	83,2%	83,5%	83,5%
moyennement bien déroulé	12,9%	96,1%	14,2%	97,7%
mal déroulé	0,8%	96,9%	1,0%	98,7%
très tendu, très agressif	0,3%	97,2%	0,3%	99,0%
réponse manquante	2,9%	100,0%	1,0%	100,0%

Source : enquête pauvreté CRÉDOC - CES

C'est pour l'enquête ASE-PJJ que la proportion d'enquêtes qui s'étaient bien déroulées était la plus faible (78% des cas). Mais la proportion reste encore très élevée. L'effort axé sur la recherche des individus, le fait d'imposer un nombre minimum d'entretiens à réaliser sur un échantillon présélectionné ont sûrement obligé les enquêteurs à convaincre des personnes qui se montraient particulièrement réticentes pour participer à l'entretien. On peut alors penser que le climat de l'entretien en pâtit.

Cependant, le climat de l'entretien est particulièrement bon pour toutes ces enquêtes et rares sont les cas où l'entretien s'est déroulé dans une atmosphère tendue. Ce résultat est en accord avec les faibles taux d'abandon ou de refus à une question.

VII - L'intérêt pour l'étude

Avant l'entretien, les personnes interrogées posent peu de questions complémentaires. Lorsqu'elles montrent de l'intérêt pour l'étude, c'est à la fin qu'elles le manifestent. Elles ont alors pu se rendre compte des questions posées et sont plus à l'aise avec l'enquêteur. Il est important que les personnes interrogées se sentent concernées par l'enquête, ce qu'elles expriment en manifestant leur intérêt, en posant des questions. Leurs réponses seront alors plus riches, elles passeront plus de temps avec l'enquêteur, elles ne répondront pas au hasard. Intéresser les personnes interrogées est un moyen détourné d'améliorer la qualité de l'information recueillie.

Pour l'enquête pauvreté par exemple, les personnes interrogées souhaitent savoir à quoi cela allait servir. Lorsque les enquêteurs leur expliquaient que le Conseil Économique et Social cherchait à connaître l'opinion des personnes à qui étaient destinées les mesures étudiées en vue d'éventuellement les améliorer, certaines éprouaient du scepticisme, mais la plupart étaient heureuses que l'on cherche à connaître directement leur opinion.

Les enquêteurs ont estimé que 60% des personnes interrogées pour cette enquête ont montré de l'intérêt pour la démarche de l'étude. En outre, ils estiment à 53% la proportion de personnes qui ont effectivement compris ses objectifs, 33% l'ont plus ou moins assimilée et 10% n'ont pas du tout compris.

Voici une comparaison des taux de personnes qui se montrent intéressées par l'étude pour plusieurs enquêtes du CRÉDOC.

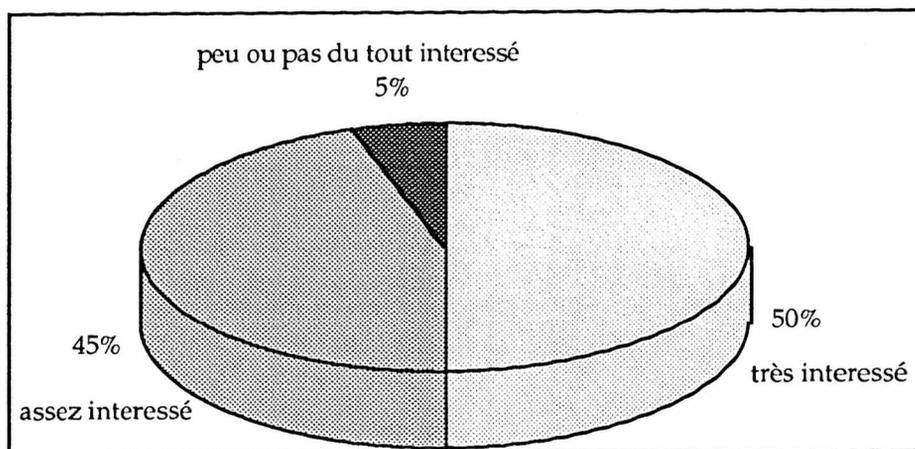
Tableau n°8
Comparaison pour différentes enquêtes CRÉDOC de l'intérêt montré par les enquêtés pour l'étude

	Enquête ASE-PJJ	Enquête jeunes DSQ	Enquête pauvreté	Premier vague panel RMI
Ont montré de l'intérêt pour l'étude	73%	63%	60%	59%

Source : CRÉDOC

A titre de comparaison, une question de ce type a été posée dans l'enquête "Conditions de vie et aspirations des Français" du CRÉDOC de 1993. C'est une enquête annuelle réalisée depuis 1978, sur un échantillon de 2000 personnes, représentatif de la population française de 18 ans et plus . Le questionnaire, essentiellement fermé, est constitué de questions factuelles et d'opinions sur de nombreux sujets de la vie courante. Le terrain de cette enquête n'est pas réalisé par le service des enquêtes du CRÉDOC comme les précédentes enquêtes dont il a été question dans ce rapport, mais il a été confié à une entreprise extérieure. Le questionnaire contenait quelques questions à remplir par l'enquêteur. L'une d'elles porte sur l'intérêt manifesté par l'enquêté.

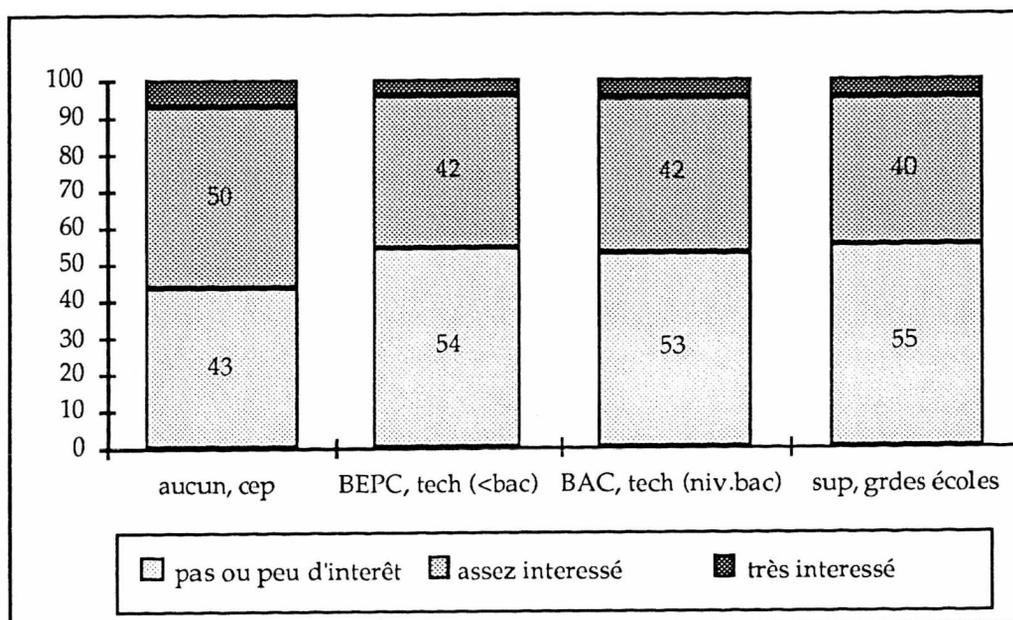
Graphique n°6
Intérêt des enquêtés dans l'enquête
"Conditions de vie et aspirations des Français"



Source : enquête "Conditions de vie et aspirations des Français" 1993

Cette enquête portant sur l'ensemble de la population, on peut isoler les populations qui semblent avoir accordé le moins d'intérêt à cette enquête. On constate que les enquêtés sans diplôme se sont montrés moins intéressés que les autres. Cependant, parmi les possesseurs d'un diplôme, le niveau de ce diplôme n'amène pas de distinction notable, c'est-à-dire que les possesseurs d'un diplôme d'enseignement supérieur n'ont pas montré plus d'intérêt que les détenteurs d'un BEPC.

Graphique n°7
Effet du diplôme sur l'intérêt pour l'enquête

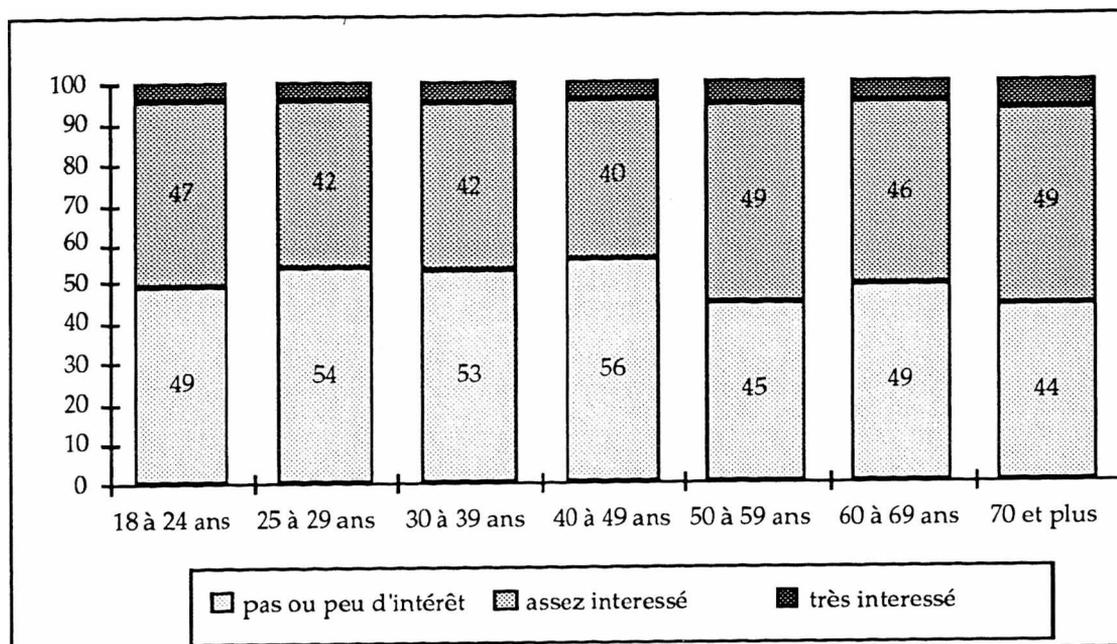


Source : enquête "Conditions de vie et aspirations des Français" 1993

La proportion de personnes qui se sont totalement désintéressées de l'enquête est indépendante des classes d'âges, ce sont essentiellement les proportions de personnes assez et très intéressées qui varient le plus. Les plus de 50 ans et les moins de 25 ans sont ceux qui ont semblé le moins intéressés.

Ce résultat sur les plus jeunes est en contradiction avec ce qui transparaissait du tableau n°8. En effet, ce sont les enquêtes qui portent uniquement sur les jeunes (ASE-PJJ, jeunes-DSQ) pour lesquelles les proportions de personnes intéressées étaient les plus importantes. Il faut donc en conclure que le thème de ces deux enquêtes, qui concernaient toutes les deux leur problème d'insertion, les a plus intéressés et impliqués que lorsqu'on les interroge sur des problèmes plus généraux.

Graphique n°8
Effet de l'âge sur l'intérêt pour l'enquête



Source : enquête "Conditions de vie et aspirations des Français" 1993

La situation familiale a aussi de l'influence. Ainsi, les personnes sans enfants à charge se sont montrées moins intéressées par l'enquête, ainsi que les personnes célibataires inactives.

Tableau n°9
Effet de la situation familiale sur l'intérêt pour l'enquête

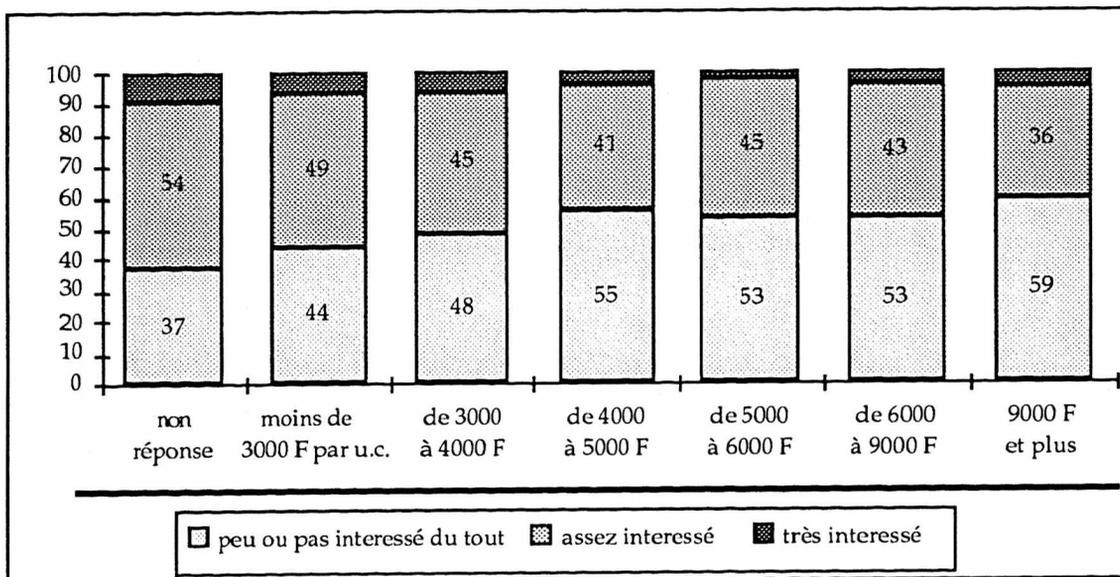
	très intéressé	assez intéressé	peu ou pas intéressé du tout	total
sans enfants	48%	46%	6%	100%
avec enfants	54%	41%	5%	100%
seul inactif	42%	52%	6%	100%
seul actif	53%	43%	4%	100%
marié	52%	42%	6%	100%

Source : enquête "Conditions de vie et aspirations des Français" 1993

L'effet des ressources est un des plus marqués. Les personnes ayant les ressources par u.c. les plus faibles sont celles qui se sont montrées les moins intéressées pour répondre à l'enquête "Conditions de vie et aspirations des Français". Ce résultat prouve que c'est un public qui se sent moins concerné par les enquêtes, c'est pourquoi il faut concevoir des questionnaires originaux pour monopoliser leur attention.

Graphique n°9

Effet du montant des ressources par u.c. pour l'intérêt pour l'enquête



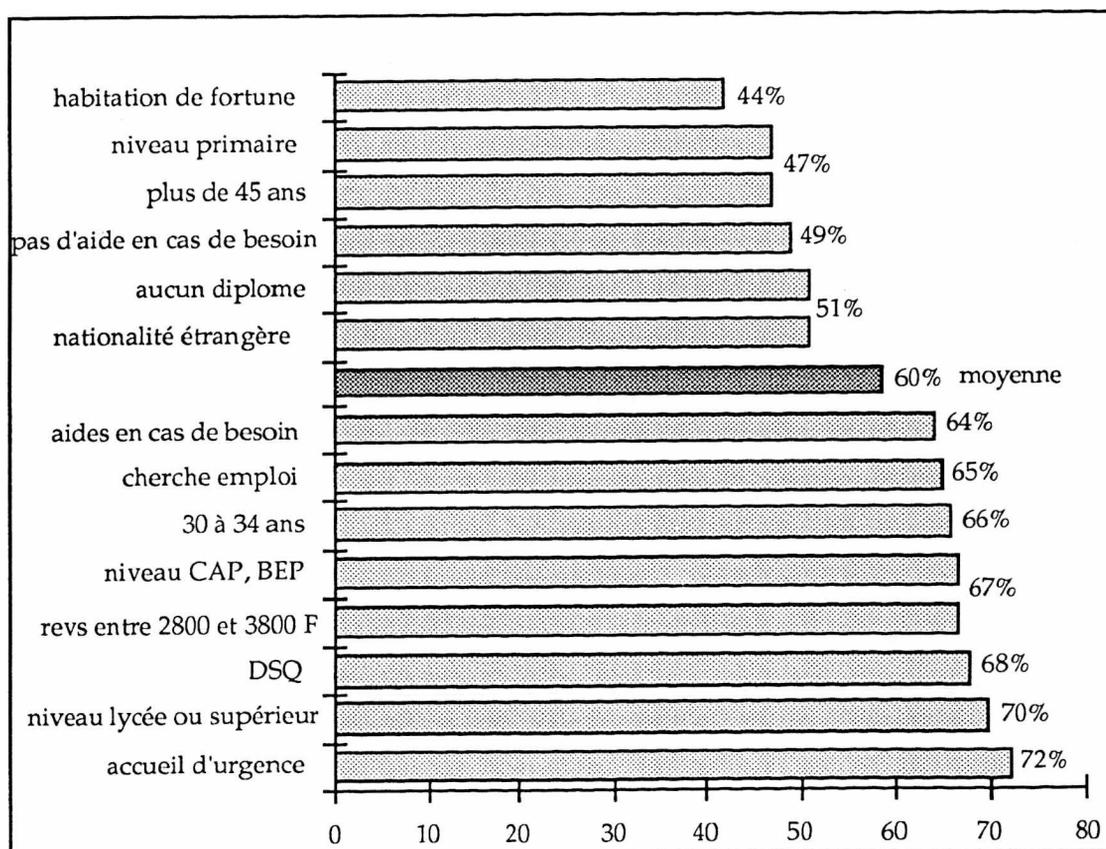
Source : enquête "Conditions de vie et aspirations des Français" 1993

Ces différents graphiques montrent que les populations pauvres, jeunes et isolées sont celles qui se sentent le moins concernées par une enquête généraliste. Or, c'est précisément le public visé par les enquêtes du département "évaluation des politiques sociales". Cela nécessite de réfléchir aux moyens de les impliquer dans une démarche d'enquête. Cela peut se faire d'une part en ciblant le thème de l'enquête, qui doit sembler proche aux personnes interrogées. Pour un jeune des banlieues, aborder ses difficultés à trouver un travail sous l'angle de son rattachement à un quartier est plus intéressant et plus nouveau que d'évoquer cette question d'une façon générale. D'autre part, le déroulement même de l'entretien peut susciter l'intérêt des personnes interrogées ou au contraire les ennuyer. Le fait que l'enquêteur leur ressemble, qu'il soit attentif à leurs propos, que la conception du questionnaire soit telle qu'il les laisse s'exprimer à leur convenance, tous ces facteurs favorisent l'implication de la personne interrogée.

Les taux de personnes intéressées par des enquêtes auprès de publics, a priori difficiles à impliquer, aussi élevés s'expliquent probablement de cette manière.

Cependant, il reste encore des écarts. Pour l'enquête pauvreté, les individus qui ont plus manifesté d'intérêt sont ceux qui ont quitté le milieu scolaire aux niveaux les plus élevés, les chômeurs, les personnes ayant un réseau relationnel important, logés en DSQ ou en accueil d'urgence,... soit des personnes plutôt mieux insérées que la moyenne des gens rencontrés.

Graphique n°10
Les catégories de population qui ont le plus ou le moins
présenté d'intérêt pour l'enquête pauvreté



Source : enquête pauvreté CRÉDOC - CES

Exemple de lecture : les personnes interrogées pour l'enquête pauvreté sont 60% en moyenne à avoir montré de l'intérêt pour l'étude. Les personnes âgées de plus de 45 ans sont seulement 47%.

Pour l'enquête ASE-PJJ et le panel RMI, l'évolution est la même pour le diplôme.

CONCLUSION

Quelles conditions doivent remplir le constat d'un fait ou l'affirmation d'une relation pour prétendre au statut de résultat ? Plusieurs critères ont été établis, depuis Claude BERNARD, parmi lesquels la répétitivité du constat, sa cohérence avec d'autres résultats et surtout son inscription dans une chaîne théorique de causalité ou tout au moins sa place dans un système d'explication. De ce point de vue, le résultat est d'abord la réponse à une question inscrite dans une problématique, elle-même située dans un paradigme. Cette perspective, pour importante qu'elle soit, gomme un peu le fait que le résultat provient d'abord -résulte- d'une construction pratique.

Si, en laboratoire, les conditions de réalisation de cette construction peuvent être retracées dans le détail, il n'en est pas de même dans le domaine des sciences sociales, où cette construction est souvent une véritable boîte noire. Certes, les annexes méthodologiques et les comptes rendus d'enquête figurent dans les rapports, mais ces documents sont loin de relater l'exhaustivité des choix à prendre, surtout lorsqu'il faut refléter une réalité complexe, multiple. Pour de telles enquêtes, les risques d'obtenir un reflet biaisé de la réalité sont élevés.

Biais de la connaissance lorsque la procédure d'enquête qui doit produire le résultat se heurte à l'absence de définition et de construction de l'objet à étudier, biais du regard lorsque la marginalité se définit par rapport à des normes qui sont loin d'être universelles. La construction d'une enquête pourrait ne résider que dans la somme des précautions à prendre pour aboutir à un résultat valide.

Les pages qui précèdent tentent de décrire une partie de ces précautions. Leur objectif est limité à la construction du recueil d'information. Il faudrait aussi s'interroger sur l'impact, dans l'élaboration du résultat, de la rédaction précise des questions voire des manières d'être de l'enquêteur face à la personne rencontrée et poursuivre cette interrogation jusqu'à l'interprétation finale des informations.

Ces précautions à prendre dans le recueil de l'information nous paraissent d'autant plus nécessaires que les populations rencontrées dans ces enquêtes, au delà de toutes les caractéristiques socio-démographiques, de leurs représentations et de leurs comportements, sont pour la plupart à des moments de fragilité de leurs vies. Les ruptures, familiales ou professionnelles, l'absence de ressources, les trajectoires d'errance sont autant de stigmates qui viennent obérer l'image de

soi. Il n'est pas possible que le moment de l'enquête ne vienne pas raviver ces tensions. Certes, la CNIL entoure ces pratiques de certaines précautions mais nulle réglementation ne pourra casser le caractère trop intrusif d'un questionnaire ou la dureté d'un enquêteur. Après plusieurs années d'enquête auprès de populations en difficulté, on peut probablement postuler une liaison entre les précautions prises au moment du recueil de l'information et la qualité des résultats obtenus. Le souci d'éthique rejoint ici la rigueur scientifique.

Ces enquêtes quantitatives auprès de populations en situation particulièrement fragile doivent aussi nous conduire à réfléchir davantage sur les conditions de réalisation des enquêtes en situation ordinaire. Même pour une enquête dont la population est moins ciblée, qui n'est pas composée que de personnes victimes d'échec, la situation d'interrogation peut être vécue comme une intrusion, surtout lorsque l'on cherche à recueillir des éléments de trajectoire ou des récits de vie. De plus, des fragilités peuvent aussi se rencontrer chez d'autres populations, elles risquent seulement d'être moins apparentes, sans pour autant être moins sensibles. L'interrogation sur les enquêtés auprès de populations en situation difficile doit fournir les éléments d'amélioration de l'ensemble des enquêtes.

Au delà de l'interrogation sur la construction et la validité du résultat de l'enquête, cette réflexion sur la méthode d'interrogation pose finalement une question sur l'objet même de ces études. Les objectifs affichés sont d'organiser l'action sociale, grâce à l'évaluation de l'impact des mesures actuelles sur les populations à la marge. Elles permettent ainsi d'apporter des connaissances sur le fonctionnement social de la société. Mais au delà de cet objectif, elles cherchent à mieux connaître des populations à la marge, et de découvrir leurs richesses et leurs forces. Elles alimentent la réflexion sur ce qui fait la singularité. Elles ont enfin un intérêt, qui se suffit à lui-même, c'est qu'elles nous amènent à observer l'autre, c'est-à-dire à le penser et sûrement à le reconnaître¹.

¹Sur ce thème, voir l'ouvrage de Marc AUGÉ, Pour une anthropologie des mondes contemporains, Aubier critique, 1995

Dépôt légal : Avril 1995

ISBN : 2-84104-028-3

CAHIER DE ReCHERCHE

Récemment parus :

Avancées en analyse lexicale

Valérie BEAUDOUIN et Pascale HÉBEL - n°61 (1994)

Articles de micro-économie appliquée

François GARDES et alii - n°62 (1994)

Les protocoles de l'évaluation dans les opérations de la politiques de la ville

Bruno MARESCA et Valérie PAUMIER - n°63 (1994)

L'évolution des opinions dans "l'espace des situations" de 1978 à 1992

Franck BERTHUIT, Ariane DUFOUR et Georges HATCHUEL - n°64 (1994)

Demain sera un autre jour

Isa ALDEGHI - n°65 (1994)

Parcours d'insertion de jeunes en difficulté

Anne-Lise AUCOUTURIER, Valérie BEAUDOUIN - n°66 (1994)

Le sentiment de restrictions

Franck BERTHUIT, Aude COLLIERIE de BORELY et Anne-Delphine KOWALSKI - n°67 (1995)

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

ISBN : 2-84104-028-3

CRÉDOC

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