

3. TROISIÈME PARTIE : REALISATION DE L'ENQUETE

Auteur : Cécile Brousse

La collecte s'est étalée sur 20 jours, du lundi 15 janvier 2001 au lundi 12 février 2001 à l'exclusion des samedis, des dimanches et du lundi 22 janvier, dans 77 agglomérations métropolitaines de plus de 20 000 habitants.

Elle a mobilisé plus de 300 enquêteurs « échantillonneurs » ou « intervieweurs », qui ont recueilli au total 4 084 questionnaires exploitables. En moyenne, chaque interview a duré près d'une heure.

La qualité de la collecte est appréciée au moyen de deux sources d'informations complémentaires. D'abord, les documents de collecte proprement dits, dans lesquels ont été consignés les refus et les résultats du dénombrement (fiche « service », fiche « visite » et feuilles « Contacts »). Ensuite, les réponses données par les enquêteurs à un questionnaire d'évaluation de 15 minutes, rempli deux semaines après la collecte et portant sur la formation, les opérations d'échantillonnage et de recueil de données. Portant sur trois des visites auxquelles ils ont participé (la première, l'avant-dernière et la dernière), ce questionnaire fournit des indications sur leur perception de l'échantillonnage, du déroulement des entretiens et de la formation. Le questionnaire légèrement différent selon qu'il s'adressait aux enquêteurs échantillonneurs ou intervieweurs se composait de 7 parties (Description de la première visite, Description de l'avant dernière visite, Description de la dernière visite, Le questionnaire, La formation, La conclusion). Sur les 350 enquêteurs impliqués dans la collecte, 296 ont répondu à ce questionnaire, dont 123 échantillonneurs et 173 intervieweurs. La description des visites a donc porté sur 888 visites.

3.1 Le nombre de questionnaires réalisés

Alors que la taille de l'échantillon était de 4 632 questionnaires, l'enquête a conduit à la réalisation de 4 084 questionnaires exploitables parmi les 4 195 réalisés. Le taux de déperdition de l'ordre de 12% est très proche du taux escompté au cours des tests (voisin de 10%). La cible atteinte est légèrement supérieure aux 4 000 questionnaires prévus. En effet, par prudence les concepteurs ont préféré recourir à quelques jours de collecte supplémentaires dans les agglomérations où les déperditions se révélaient importantes (ou dans le cas parisien pour atténuer l'effet du sous-échantillonnage) (voir partie 4). Le nombre de questionnaires exploitables est la résultante de plusieurs éléments classés par ordre d'importance :

la présence dans la base de sondage de services hors-champ ou ayant disparu (262)

la non-réalisation d'entretiens, qui s'explique soit par une fréquentation plus faible que celle qui était attendue soit par des refus de la part des personnes éligibles (200) ;

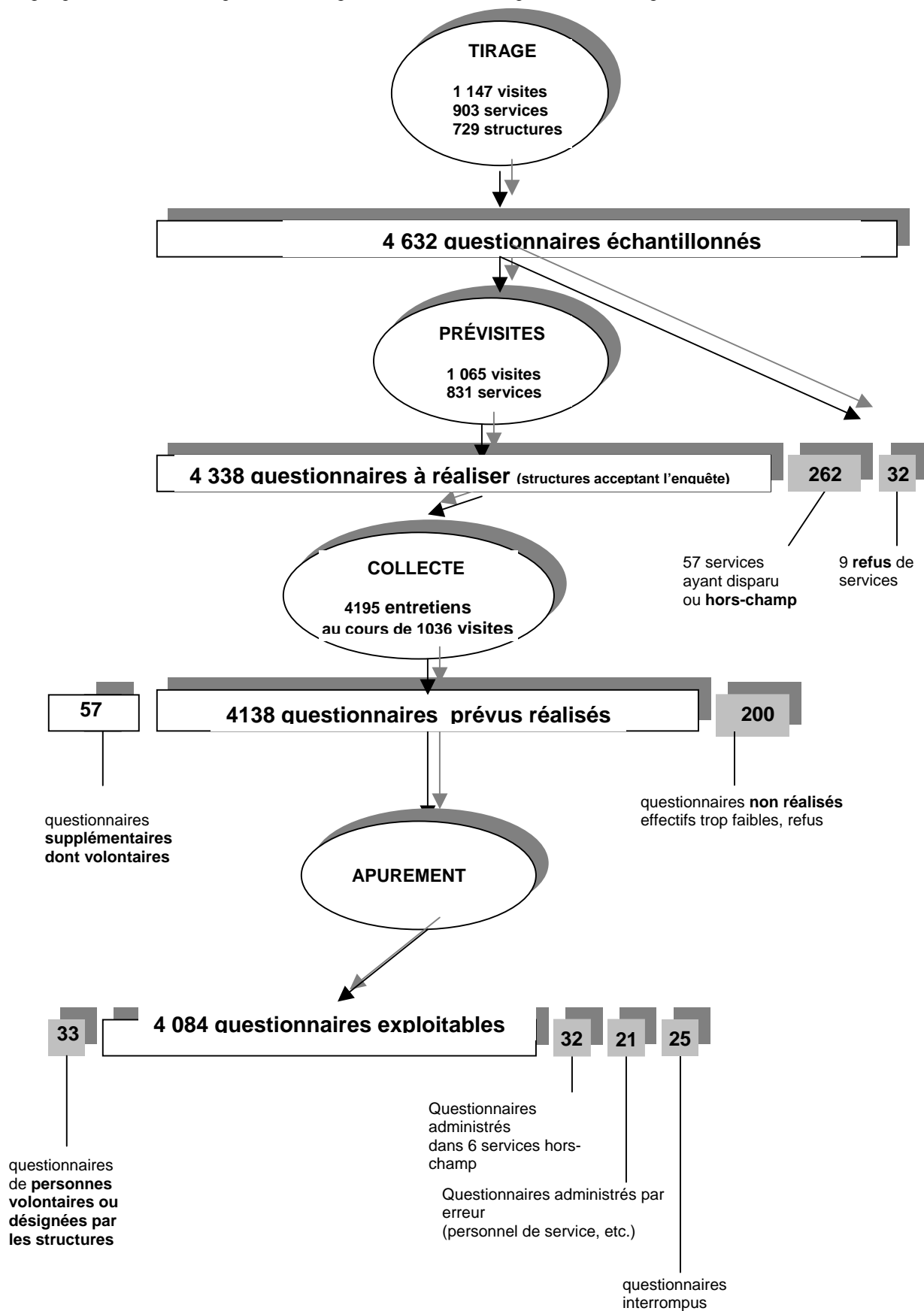
l'interrogation de personnes par erreur (volontaires, hors-champ, par erreur) (86) ;

le refus de certains service (9 pour 32 prestations) ;

l'existence de questionnaires interrompus (25) ;

Ces éléments interviennent à différentes étapes de l'enquête : tirage, prévisite, collecte, apurement.

Graphique : du nombre de questionnaires prévus au nombre de questionnaires exploitables



Le taux de déperdition est extrêmement variable selon les services enquêtés : de 17% dans l'ensemble des distributions de repas à 9% dans les services d'hébergement de longue durée.

Comparaison du nombre de questionnaires échantillonnés et réalisés selon le type de services

Type de services	Nombre de questionnaires prévus (y compris les tirages complémentaires de la 5 ^{ème} semaine)	Nombre de questionnaires exploitables	Taux de déperdition
Hébergement dispersé	1180	1047	11%
Hébergement en hôtel, FJT	264	202	23%
Hébergement regroupé (non urgence)	1396	1301	7%
Hébergement regroupé (urgence)	528	480	9%
Restauration fixe (midi)	696	606	13%
Restauration fixe (soir)	324	256	21%
Restauration itinérante (midi)	36	20	44%
Restauration itinérante (soir)	208	172	17%
Total	4632	4084	12%

Source : Enquête auprès des usagers des services d'hébergement et de distribution de repas chauds, Insee, 2001

L'écart entre le nombre de questionnaires prévus et le nombre de questionnaires réalisés peut refléter d'une part des erreurs dans la base de sondage (obsolescence, mauvaise appréciation de la fréquentation), d'autre des difficultés de collecte ou encore une mauvaise qualité du remplissage des questionnaires. La déperdition en questionnaires ne s'est pas produite aux mêmes étapes de l'enquête selon les services. La faiblesse des effectifs par rapport à ceux mentionnés à l'enquête téléphonique a particulièrement concerné l'hébergement en chambre d'hôtel ou les places d'urgence en foyer de jeunes travailleurs (ou de travailleurs migrants). En revanche, la disparition de structures et la présence de hors-champ dans la base de sondage ont été deux fois plus fréquentes dans le cas des distributions de repas que dans celui de l'hébergement. On se rappelle que l'inventaire avait été particulièrement difficile dans ce domaine qui est peu connu des administrations publiques et caractérisé par une rotation rapide de ses structures.

Détail sur les visites par types de services : exploitation des questionnaires

Type de services	Nombre de visites échantillonnées (a)	Nombre de visites n'ayant donné lieu à aucun questionnaire exploitable			Nombre de visites réalisées (i.e. ayant donné lieu à au moins un questionnaire exploitable) (a)-(b)-(c)-(d)
		N'existe plus et hors-champ (b)	Refus de la part des structures (c)	Effectif trop faible ou refus (d)	
Hébergement dispersé	283	17	3	3	260
Hébergement en hôtel, FJT	128	7	2	17	102
Hébergement regroupé (hors urgence)	340	15	3	2	320
Hébergement regroupé (urgence)	122	4	0	4	114
Restauration fixe (midi)	155	13	1	0	140
Restauration fixe (soir)	65	10	0	1	54
Restauration itinérante	54	6	0	2	47
Total	1147	72	9	29	1037

Source : Enquête auprès des usagers des services d'hébergement et de distribution de repas chauds, Insee, 2001

Détail sur les visites par types de services : écart entre prévision et réalisation

Type de services	Nombre de visites échantillonnées	Nombre de visites ayant donné lieu à moins de questionnaires que prévus	Nombre de visites ayant donné lieu à plus de questionnaires que prévus
Hébergement dispersé	283	31	2
Hébergement en hôtel, FJT	128	10	2
Hébergement regroupé (hors urgence)	340	14	3
Hébergement regroupé (urgence)	122	12	1
Restauration fixe (midi)	155	22	0
Restauration fixe (soir)	65	13	2
Restauration itinérante (midi)	7	0	0
Restauration itinérante (soir)	47	16	0
Total	1147	118	10

Source : Enquête auprès des usagers des services d'hébergement et de distribution de repas chauds, Insee, 2001

Nous allons à présent détailler les grandes étapes de la collecte en mettant en évidence non seulement les facteurs qui expliquent les écarts observés entre le nombre de questionnaires prévus et le nombre de questionnaires réalisés mais aussi les éléments qui ont contribué à la qualité des résultats obtenus.

3.2 L'acceptation de l'enquête par les structures

L'enquête a été globalement bien acceptée que ce soit par les structures d'accueil ou par les enquêtés avec toutefois de grandes divergences selon le type de services visités. Les relations avec les structures d'accueil ont été particulièrement bonnes même si parfois les enquêteurs ont rencontré des difficultés pour appliquer les règles du tirage aléatoire.

3.2.1 La faiblesse du nombre des refus de la part des structures

On ne compte que 9 refus de structures (soit un taux de refus inférieur à 1%). Ces refus ont été le fait de structures d'hébergement très diverses, à la fois par la taille et le type de public accueilli. Les relances effectuées par la direction générale n'ont pas été suivies d'effets.

Les relances ont été assez efficaces : la moitié des services ayant d'abord refusé ont finalement accepté de participer à l'enquête. Parmi les facteurs qui ont favorisé le bon accueil de l'enquête, on peut noter l'implication très forte des enquêteurs, aidés des directions régionales. En effet, les échantillonneurs ont réussi à emporter l'adhésion des structures d'accueil ; il leur est arrivé de présenter l'étude à l'ensemble du personnel voire même à tous les usagers d'un centre. Certains ont organisé deux rencontres avec le responsable de la structure. Ils ont su faire preuve de souplesse pour s'adapter au calendrier des structures en modifiant la date de la visite, en présentant des garanties suffisantes en matière de confidentialité.

« La première difficulté, c'est de rencontrer les associations. Ce n'est pas toujours évident, ce sont des gens très demandés, extrêmement occupés, qui n'ont pas beaucoup de disponibilités et qui au départ, me semble-t-il, n'étaient pas particulièrement chauds pour que l'on enquête les personnes qu'ils hébergent. »

« Pour certaines structures, il était évident qu'ils demandaient des cautions, des garanties, si on était habitué à ce style de travail, qui on était, comment on fonctionnait, quel était le type de questions que l'on allait poser. Et donc il a fallu, c'est essentiel ce travail là, le travail d'échantillonneur, bien expliquer le rôle de l'INSEE, quel travail on allait faire et pourquoi cette enquête se faisait. »

« On a visité ensemble tous les sites ; ça c'était très important pour moi, pour savoir comment allait se dérouler le tirage au sort des enquêtés. »

« Plusieurs personnes m'ont dit ' Mais pourquoi intervieweur ces gens que nous hébergeons alors que nous connaissons tout de la situation de ces gens là ? On peut très bien répondre, nous, à votre questionnaire à leur place ». Alors j'avais trouvé une parade qui a marché : je leur disais que c'était une démarche citoyenne, et peut-être la première fois que cette démarche citoyenne envers ces gens-là avait lieu. On les considérait comme une population normale puisqu'on a l'habitude d'enquêter des gens de toutes les couches de la société et que ces gens là qui n'avaient jamais été enquêtés, il était normal que l'on aille vers eux de façon à les enquêter en vis à vis comme n'importe quelle enquête'. »

Tâches spéciales pour faciliter l'enquête

Les enquêteurs ont été conduits à ... (en %)	Oui	Non
Modifier la date de cette première visite	9	91
Organiser une deuxième rencontre avec la structure	27	73
Rencontrer l'ensemble du personnel de la structure	28	73
Présenter l'enquête aux personnes susceptibles d'être enquêtées	9	91
Mettre en place une procédure spéciale pour garantir l'anonymat des enquêtés	7	93

Source : enquête auprès des enquêteurs échantillonneurs (février - mars 2001)

Par ailleurs, en amont de la collecte, certaines directions régionales avaient rencontré les responsables de réseaux associatifs, les directeurs de grandes structures, des collectifs d'associations. En outre, par leurs interventions ponctuelles, les travailleurs sociaux qui étaient intervenus au cours de la formation, ont pu aider les échantillonneurs à entrer en relation avec des responsables difficiles à contacter. Le soutien, au plan national, des principales associations (consultées tout au long de la préparation de l'enquête, et déjà sollicitées pendant la phase d'inventaire), l'appui des DDASS (informées par courrier juste avant la collecte) se sont révélés extrêmement précieux. Les enquêteurs ont rencontré très peu de résistance dans les structures qui en dépendaient car elles avaient été sensibilisées à l'enquête soit par des lettres d'informations, soit par des articles dans la presse du secteur associatif ou social. La médiatisation de l'enquête dans la presse généraliste a eu le même effet. Les enquêteurs ont observé que l'accueil de l'enquête s'est amélioré, de semaine en semaine. Des structures hésitantes au moment de la prévisite ont fini par adhérer au projet. Enfin, les directions régionales ayant organisé des tests ont remarqué que les contacts noués lors des enquêtes pilotes avaient été très fructueux.

« Tous étaient déjà prévenus par courrier de cette étude. Ils étaient un peu curieux de savoir ce que l'on allait faire, très méfiants, persuadés que l'on allait se casser le nez. Mais à part un seul, qui est responsable d'une très grande structure sur Marseille et qui a pris ça de haut, toutes les relations avec les autres structures ont été très bonnes. On leur a expliqué ce que l'on voulait faire. Ils ont été très méfiants et persuadés que l'on n'y arriverait pas mais enfin ils ont accepté. »

« L'explication de la technique d'échantillonnage permet d'insister sur le côté confidentiel et sur le fait que l'on peut très bien procéder à un tirage d'échantillon y compris en ne connaissant pas le nom des personnes, ce qui était en partie la demande par exemple le centre d'accueil féminin où un certain nombre de femmes étaient en situation de précarité. Ils ne tenaient pas vraiment à ce que le nom des gens soit divulgué à l'extérieur ou leur adresse personnelle. »

3.2.2 Les aides apportées par les structures

Au cours des visites, le personnel des structures a été intéressé par l'enquête : seules 11% des structures se sont montrées indifférentes et 2% hostiles à l'enquête.

« Je n'ai pas eu de mauvais contacts avec les directeurs d'établissements, un seul je dirais, mais sa secrétaire était présente et elle, elle était pour ce type d'enquêtes et donc elle a tout fait pour m'aider. »

Non seulement les structures d'accueil ont largement accepté de participer à l'enquête, mais elles se sont souvent montrées très coopératives. Pour plus de 85% des visites, elles ont aidé activement l'échantillonneur dans sa tâche. Leur collaboration a été jugée indispensable par les enquêteurs. Les aides ont pris plusieurs formes. Près de la moitié a participé à la phase de dénombrement. Certaines structures ont réuni tous leurs usagers pour les informer de l'enquête, d'autres les ont prévenus par courrier ou par voie d'affichage. Certaines ont accepté d'organiser les rendez-vous au siège de la structure, de véhiculer les enquêteurs ou les enquêtés. Quelques-unes ont mis à disposition du personnel pour aider à l'échantillonnage. Enfin d'autres ont invité les enquêteurs à partager un repas.

« Les responsables ont très bien reçu l'enquête et nous ont même encadrés. Pendant l'enquête ils étaient là, il y en a même qui nous ont aidés à compter les gens. Dans toutes les structures, même à la soupe populaire dans la rue, ça c'est très bien passé. »

« Les personnes de la structure nous ont aidés, elles étaient très favorables à cette enquête ».

« Les personnes tirées au sort ont été contactées par la structure qui les a convoquées à 1 Heure et jour précis. »

« Les personnes prévenues par l'association ont été très faciles à joindre par nos soins. Nous avons pu prendre rendez-vous directement avec elles, dans un logement sur le lieu de la structure. »

« La coopération de la structure a été très efficace : chaque personne tirée était convoquée par haut-parleur à l'accueil où je l'attendais ».

« Cette visite s'est bien déroulée parce que le tirage s'est fait à partir d'une liste mise à jour et les enquêtés étaient tous sur place le jour de l'enquête. »

« La responsable avait parlé de l'enquête (pose de l'affiche – jour d'interview – préparé des salles pour réaliser les interviews). »

« C'était la deuxième fois que ce lieu était tiré au sort, donc nous sommes arrivés dans un lieu où nous connaissions déjà les règles de fonctionnement. »

« La Directrice de cette structure était d'accord et l'on avait déjà été très bien accueillis lors du test. »

Participation des structures à l'organisation de l'enquête

La structure a participé aux tâches suivantes	Oui	Non
Présentation de l'enquête aux usagers	85	15
Constitution d'une liste adaptée au tirage	80	20
Tirage dans un service sans liste	10	90
Prise de contact par téléphone avec les personnes sélectionnées	38	62
Envoi d'un courrier aux personnes sélectionnées	13	87
Le dénombrement	45	55
Autre	14	86

Source : enquête auprès des enquêteurs échantillonneurs (février - mars 2001)

3.2.3 Les difficultés rencontrées dans la prise de contact avec les structures

Quelques structures hostiles à l'enquête se sont montrées très peu coopératives. Le responsable d'un centre n'avait pas informé le personnel de la venue des enquêteurs, ailleurs la liste des usagers n'avait pas été mise à jour, ou encore les locaux avaient fermé dès la fin du service, obligeant les enquêteurs à abrégé les entretiens ou à le poursuivre dehors.

« La structure fermant vers 13 h 15, nous avons été contraints d'effectuer dans un café le second interview ».

« Aucun renseignement sur le fonctionnement de la structure ne m'a été fourni le jour de la prévisite ».

« Contraint de « participer » à l'enquête, la responsable m'a uniquement fourni la liste des hébergés avec l'adresse et le numéro de téléphone des logements, sans autre détail. L'échantillonnage a été réalisé à partir de cette liste. La structure n'a fait aucune démarche auprès de ses hébergés. Une lettre avis INSEE a été

envoyée aux personnes à interroger et nous avons procédé comme pour une enquête habituelle, les questionnaires étant réalisés dans les logements. Aucun refus des hébergés n'a été enregistré, malgré la non coopération des travailleurs sociaux locaux ».

La mauvaise réception de l'enquête s'explique alors de multiples façons. D'abord certaines structures ont considéré qu'elles ne relevaient pas du champ de l'enquête. Ce fut le cas par exemple de centres maternels ou de structures accueillant un public mixte (par exemple, un restaurant qui par souci d'intégration sert des repas à des sans-domicile et à des salariés qui travaillent à proximité). Quelques structures ont pu craindre d'être jugées (interrogation des usagers, mesure de l'activité au travers du dénombrement des prestations servies), elles ont alors souhaité avoir un droit de regard sur les questions posées, ou comprendre l'usage qui sera fait de l'enquête. Enfin, plusieurs responsables ont souhaité protéger leurs usagers des préjudices que l'enquête aurait pu leur causer (femmes battues, jeunes en difficultés, sans-papier).

« Le directeur a refusé que les hébergés répondent aux questions en dehors de la présence d'un membre de la structure ».

« Le responsable avait peur que l'on "mette le nez dans ses affaires" et découvre la réalité du désordre. »

« J'ai ressenti une certaine lassitude des éducateurs. »

« Les enquêtés prévenus dans leur logement par la structure n'étaient pas au rendez-vous. Le premier c'était trop tôt pour lui, le second après recherches a pu être interrogé à la structure. »

« Il fallait aller au centre lorsque les jeunes tirés au sort s'y présentaient. Je me suis déplacé 4 fois pour rien (le jeune en question ne venait pas ou refusait). »

Les tirages à partir de listes n'ont pas soulevé de problèmes particuliers, contrairement aux tirages sans liste, plus difficiles à réaliser. Les prévisites ont duré entre $\frac{3}{4}$ d'heures et 2 heures 30. Parfois deux prévisites ont été nécessaires, en particulier quand il a fallu observer le fonctionnement du service.

Enfin, les informations obtenues au cours de la pré-visite divergeaient parfois avec les informations obtenues lors de l'enquête téléphonique.

3.3 L'application des méthodes de tirage

Dans l'ensemble, les enquêteurs ont compris la nécessité d'observer des règles strictes et les ont respectées dans la mesure où elles étaient applicables. Quelques enquêteurs ont toutefois regretté le manque de souplesse dans les méthodes de tirage. Des responsables de structures leur ont d'ailleurs parfois reproché de vouloir appliquer une méthode trop rigide à « une population souvent sans norme ni repère ».

3.3.1 L'applicabilité des méthodes d'échantillonnage

Les enquêteurs ont parfois rencontré des difficultés dans l'application des règles d'échantillonnage. Cependant, plus de 8 fois sur 10 ils ont réussi à dénombrer correctement les personnes qui avaient fréquenté le service. Avec le même taux de réussite, ils sont parvenus à appliquer les numéros de la table de tirage, à enregistrer les refus et cas d'inaptitude, à appliquer les règles de remplacement. On observe quelques divergences selon le type de structure.

Parfois les échantillonneurs ont dû aménager les consignes données en cours de formation ; dans ce cas, 1 fois sur 3, ils invoquent l'impossibilité de joindre les personnes. Les deux autres raisons les plus souvent citées sont le nombre trop faible de personnes ayant utilisé le service et les nombreux refus (ou cas d'inaptitude). Ils notent que ponctuellement, des responsables ont pu les empêcher d'appliquer les règles de tirage. Ainsi, en hébergement regroupé de longue durée deux fois sur 10 les structures ne les ont pas laissés appliquer les consignes et 1 fois sur 10 en hébergement dispersé. Dans ces structures, les responsables ont voulu se substituer aux enquêteurs échantillonneurs ; ils ont tenté d'écarter les personnes qu'ils considéraient comme inaptés à répondre ou essayé d'imposer celles qu'ils jugeaient plus « représentatives ». Ils acceptaient mal que le tirage au sort conduise à interroger une personne « atypique » par rapport à leur clientèle habituelle. Selon eux, ces personnes ne donneraient pas une image juste de leur association.

« J'ai eu une interview avec une personne, le directeur m'avait dit « Vous n'arriverez jamais à lui poser les questions ». Et j'ai passé le questionnaire, et elle m'a répondu. Quand je suis sortie le directeur n'en revenait pas, elle m'a répondu. »

« La directrice était très réfractaire notamment sur le tirage au sort et sur la méthode adoptée. Elle aurait souhaité choisir les personnes. Par la suite elle s'est montrée très coopérante. »

« La direction n'était pas coopérante, préférant un tirage à sa façon ».

Difficultés rencontrées lors de la collecte

Avez-vous pu...	Hébergement dispersé	Hébergement regroupé hors urgence	Hébergement regroupé en urgence	Restauration	Total
Respecter le jour du tirage ?	87.2%	82.9%	97.3%	91.9%	87.8%
Dénombrer la totalité des personnes ayant fréquenté le service ?	90.8%	86.3%	94.6%	83.8%	88.3%
Appliquer les numéros de la table de tirage ?	87.9%	88.9%	86.5%	83.8%	87.2%
Enregistrer tous les refus et les cas d'inaptitude ?	83.2%	85.3%	89.2%	82.4%	84.4%
Appliquer les règles de remplacement des refus et des inaptes ?	84.0%	88.8%	89.2%	89.2%	87.1%

Source : enquête auprès des enquêteurs échantillonneurs (février - mars 2001)

Raisons ayant obligé les échantillonneurs à aménager les consignes :

	Hébergement dispersé	Hébergement regroupé hors urgence	Hébergement regroupé en urgence	Restauration	Total
La structure ne vous a pas laissé les appliquer	9.6%	16.7%	0%	0%	8.8%
Vous n'étiez pas assez nombreux	0%	2.8%	12.5%	25%	7.2%
Les informations obtenues en pré visite se sont avérées incomplètes	11.3%	16.7%	25%	13.8%	14.3%
Le déroulement du service était trop rapide	1.9%	5.6%	0%	58.6%	15.9%
Les cas de refus et d'inaptitude étaient trop nombreux	13.2%	8.3%	12.5%	34.5%	16.7%
Le nombre de personnes ayant utilisé le service était trop faible	20.8%	13.9%	25.0%	13.78%	17.5%
Les personnes étaient difficiles à joindre	46.3%	36.1%	0%	6.9%	31.5%
Les numéros de la table de tirage étaient trop proches les uns des autres	11.5%	2.8%	0%	16.7%	9.5%
Les consignes ne prévoyaient pas ce cas de figure	17.0%	8.3%	14.3%	10.3%	12.8%
Autres raisons	26.4%	29.7%	37.5%	19.2%	26.6%

Source : enquête auprès des enquêteurs échantillonneurs (février - mars 2001)

« La structure ne disposait que d'une seule salle de quatre tables donc il a fallu rester sur le trottoir pendant 4 h pour le tirage et le dénombrement. »

« Le soir, dehors, le froid, longueur des questionnaires, ne pas perdre de vue les personnes tirées et ayant accepté. »

3.3.2 *Le dénombrement des usagers*

Dans les services de restauration, le décompte des usagers n'a pas été une tâche facile, pour plusieurs raisons. En restauration fixe, toutes les personnes ne s'installaient pas nécessairement à une table pour manger et certaines allaient et venaient sans arrêt si bien qu'il était impossible de mémoriser les visages. Enfin, il a parfois été difficile de distinguer les bénévoles des personnes à enquêter. En restauration itinérante, l'afflux rapide des personnes rendait le dénombrement complexe : pour faciliter le dénombrement, des enquêteurs d'une région ont eu l'idée de préparer une liste avec les nombres et les numéros des prestations attendues, en entourant les nombres tirés et en soulignant les remplaçants. A chaque passage d'une personne dans la file, son numéro d'arrivée était rayé dans la liste ; cette méthode a permis aux enquêteurs concernés de mener, en parallèle, le dénombrement et la sélection des personnes et d'éviter ainsi des erreurs. Par ailleurs, dans les services de restauration itinérantes les plus fréquentés, plusieurs points de distribution étaient installés en parallèle si bien que plusieurs enquêteurs devaient aider au dénombrement. A cette difficulté, s'ajoutait le problème des passages multiples : certaines personnes revenant se servir plusieurs fois de suite, pour faire deux repas en un quand ils ne mangent qu'une fois par jour ou mettre de la nourriture de côté pour un collègue ou un membre de la famille.

« Au niveau du tirage au sort des individus, quand la liste était établie, pas de problème. En général ça se passait bien dans les centres d'hébergement regroupé, dispersé aussi. Par contre, au niveau de la restauration, évidemment le tirage ne se fait pas sur liste. On attend devant une porte et on comptabilise les personnes qui entrent d'après une table de tirage. »

Les doubles-comptes ont été difficiles à repérer et ont pu constituer une source de divergences entre le nombre de repas indiqués par les responsables et le nombre de personnes estimé par l'échantillonneur²⁹.

Dans les services d'hébergement, les listes transmises aux échantillonneurs n'étaient pas toujours fiables : il est arrivé en cours d'échantillonnage, après vérification, que des personnes tirées ne soient plus dans la structure, d'autres responsables se refusant par ailleurs à faire figurer sur ces listes les personnes nouvellement arrivées (pour leur laisser le temps de s'installer, ce fut le cas dans l'habitat dispersé). Dans certains logements dispersés, les enquêteurs ont rencontré des personnes qui y résidaient à l'insu des responsables. Par ailleurs, certaines listes ne comportaient pas toujours les informations nécessaires (numéros de téléphone manquants, adresses indiquées sur d'autres listes).

²⁹ Dans les 272 services n'ayant pas de liste à leur disposition, la taille moyenne estimée le jour de la visite par le responsable est de 113.4 et celle estimée par l'enquêteur est 108.7. Ces surestimations dépendent du type de service proposé : en hébergement dispersé et en hébergement regroupé hors urgence, les deux estimations sont identiques. En restauration itinérante et en hébergement regroupé en urgence, les différences entre les deux estimations sont minimes. La taille estimée par le responsable n'excède pas de plus de 3% celle estimée par l'enquêteur. C'est en restauration fixe que la divergence entre les dénombrements est la plus importante : en restauration fixe du midi, la différence est de 5 personnes et en restauration fixe du soir, la différence est de 7 personnes.

3.3.3 La sélection des personnes à enquêter

La sélection des personnes n'a pas soulevé de difficultés particulières sauf dans les services sans liste.

3.3.3.1 Le choix de la méthode de tirage

Parmi les 882 services visités, 646 disposaient d'une liste utilisable. Il s'agit principalement des structures d'hébergement mais aussi de quelques services de restauration fixe.

Présence d'une liste utilisable pour le tirage par type de services

Existe-il une liste utilisable ?	oui		non	
	Effectif	%	Effectif	%
Hébergement en logement	204	96,7	7	3,3
Hébergement en chambre d'hôtel	85	91,4	8	8,6
Hébergement regroupé hors urgence	257	98,1	5	1,9
Hébergement regroupé en urgence	75	75,0	25	25,0
Restauration fixe du midi	15	16,3	77	83,7
Restauration fixe du soir	10	23,8	32	76,2
Restauration itinérante du midi	0	0	1	100
Restauration itinérante du soir	0	0	18	100
Total	646	78.4	173	21.6

Source : étude dans les services d'hébergement et de restauration gratuite - fiche service (janvier - février 2001)

La méthode de sélection la plus utilisée a été le tirage sur liste, pratiqué dans 80% des services. La méthode de la file d'attente a servi dans 15% des services et celle de l'itinéraire dans 3% des services. La méthode de l'intervalle de temps a été très peu employée (dans 3 services seulement). Lorsque le service ne possédait pas de liste utilisable, 3 fois sur 4, les enquêteurs échantillonneurs ont choisi la méthode de la file d'attente. Enfin, dans 2 services possédant une liste utilisable, ils ont recouru à la méthode de la file d'attente.

Encadré : Exemples de tirage sans liste dans les distributions de repas

L'ESPACE SOCIAL DU GRAND RAMIER A TOULOUSE

L'Espace social du Grand Ramier sert des repas, dans deux salles, tous les jours de 11h à 13h30. Une première vague d'usagers arrive à 11 heures, une autre vers 12h30. Ce service (restauration fixe) est fréquenté par environ 500 personnes en fin de mois et début de mois. A partir du 7 ou 8, le RMI étant versé, il faut compter une cinquantaine de personnes en moins. Sur le site, la structure propose un service de restauration et un accueil de jour (vestiaire, douche, machines à laver le linge et à sécher, domiciliation postale, coiffeur etc.). Entièrement gratuits, ces services sont accessibles à tous sans condition (pas de ticket d'entrée par exemple). Le service de restauration, proprement dit, se compose de deux self-services situés dans deux salles ayant chacune une entrée indépendante. Ces deux salles donnent sur une grande esplanade où un agent d'accueil oriente les personnes vers l'une ou l'autre des salles ou vers l'accueil de jour. Disposant d'une quarantaine de places, la salle la plus petite est réservée aux retraités, aux femmes seules et aux familles ; environ 120 repas y sont servis. La grande salle, en revanche, est ouverte à tous, elle offre 90 places et sert en moyenne 400 repas à midi.

Pour le tirage aléatoire, on a considéré que les deux lieux étaient distincts. Pour respecter les fréquentations différentes entre les deux salles, 1/5 des questionnaires ont été réalisés dans la petite salle et 4/5 dans la grande salle. Dans chacune des salles, il a été ensuite appliqué la méthode de la file d'attente. Cette méthode a pu être appliquée car deux enquêteurs échantillonneurs étaient présents dans ce service.

LE RELAIS DU COEUR A STRASBOURG

Le Relais du Cœur à Strasbourg est une distribution de repas fixe à midi, ouverte à tous entre 11h45 et 14 heures. Les personnes entrent, prennent un plateau, de la vaisselle jetable, un plat chaud sur une table puis des desserts sur une autre table. Ensuite, elles s'installent à l'une des trois grandes tables de 8-9 personnes chacune. Elles accèdent à la salle de restaurant par un escalier qui donne sur une cour où des petits groupes d'usagers discutent dès 11h15. A 11h45, heure de début du service, une queue d'environ 20 personnes se forme sur 2 rangs. En fait des personnes sont déjà entrées dans la salle avant le début du service car la porte d'accès est grande ouverte.

La méthode de la file d'attente semble donc difficile à appliquer devant la porte d'entrée. Celle de l'itinéraire est également impossible à mettre en œuvre car à tout moment des personnes arrivent à une table quand d'autres la quittent. L'enquêteur échantillonneur a donc décidé d'utiliser la méthode de l'intervalle de temps. Il a constaté que les usagers arrivent massivement entre 11h45 et 12h45. A partir de 12h45, il n'y a que très peu d'arrivées. L'échantillonneur a donc contacté les personnes se présentant à la table des desserts à 12h, 12h15, 12h30 et 12h45. Il aurait probablement pu appliquer la méthode de la file d'attente en se mettant à la table des desserts.

LE COEUR DE PARIS A LA GARE MONTPARNASSE

La distribution a lieu de 20h45 à 21h15 devant le centre commercial de Montparnasse, ensuite le Cœur de Paris se rend pour un deuxième service à une autre distribution au Châtelet. Une observation rapide fait apparaître 4 points de distribution, une table pour les verres de soupe, l'arrière d'une des deux camionnettes pour les cafés et une distribution de sachets repas devant chacune des deux camionnettes. En fait, les cafés ne sont pas distribués par le Cœur de Paris mais par une autre structure, le Secours Catholique, qui n'est pas dans le champ de l'enquête (cette structure ne distribue pas de repas). Les responsables du Cœur de Paris, salariés de la ville de Paris sont reconnaissables à leurs tee-shirts rouges. Après un rapide échange avec un responsable, il apparaît que la distribution des sachets repas n'est pas mixte. Les hommes sont servis devant une camionnette et les femmes devant l'autre.

Le tirage des individus s'est donc effectué au point soupe, passage obligé pour l'ensemble des utilisateurs du service surtout l'hiver.

3.3.3.2 L'utilisation de la table de tirage et la prise de contacts

Selon que les services visités disposaient ou non d'une liste de leurs usagers, les problèmes rencontrés dans le tirage ont été de nature très différentes.

Dans les services avec liste, les enquêteurs échantillonneurs ont pu utiliser facilement la table de tirage. Quand les services étaient regroupés sur un même site (cas de l'hébergement regroupé de courte ou de longue durée), les résidents étant sur place, ils n'ont pas eu de peine à prendre contact avec eux. En revanche, en hébergement

dispersé, les personnes sélectionnées ont été difficiles à joindre ce qui s'est traduit par de nombreux rendez-vous manqués.

Dans les services sans liste, l'application des numéros de la table de tirage et la prise de contact ont été des tâches particulièrement délicates. La fréquentation peut être relativement imprévisible : disponibilité des transports, conditions climatiques, versement des prestations sociales peuvent modifier le comportement des usagers des services d'urgence ou des distributions de repas. Deux cas de figure ont pu se produire. Soit le nombre de personnes était supérieur aux indications données en prévisite, les échantillonneurs ont alors utilisé les numéros complémentaires fournis dans la table de tirage. Soit, et cette situation s'est produite relativement souvent³⁰, le nombre de personnes était inférieur au nombre prévu. Pour réaliser les questionnaires attendus quand le décalage avec la prévision s'avérait important, les échantillonneurs ont diminué la cible en court de tirage. Anticipant ces difficultés, quelques-uns se sont callés systématiquement sur une cible plus basse que la prévision se réservant ensuite la possibilité d'utiliser les numéros complémentaires en cas d'erreur.

« On nous annonce un nombre de personnes présentes. Par exemple pour une restauration : 90 repas. En réalité, j'en ai eu 64. Donc, ou ils augmentent leur nombre pour quelle raison ? ils en ont sûrement une bonne, mais pour nous cela fausse, parce qu'avec notre table de tirage, quelquefois je n'ai pas pu avoir une quatrième interview parce que je n'avais pas le nombre de repas qui m'avait été annoncé. »

Deuxième problème : dans les structures sans liste où le déroulement du service était rapide les échantillonneurs ont parfois manqué de temps pour prendre contact avec les répondants potentiels et leur présenter l'enquête. Il faut noter, concernant les distributions de repas chauds, que le temps qui s'écoule entre le début et la fin du service est particulièrement court (souvent de l'ordre d'une quarantaine de minutes pour une distribution itinérante). La proximité des numéros dans la table de tirage a pu aggraver la situation.

« Le tirage c'est très difficile. Le tirage le principe étant, on nous l'a répété, re répété, le principe étant : toute personne doit avoir la même chance d'être tirée au même moment comme ce sont des personnes qui vont, qui viennent et qui ne restent pas, c'est très très difficile. Il y a le problème des listes qui ne se font que lorsque tout le monde est arrivé. Bon, mais quand il n'y a pas d'heure d'arrivée limite, quand la liste est-elle close ? Et puis les deux restaurations que j'ai pu visiter, il n'y a pas de liste, les gens arrivent, mangent et repartent ».

Dans les services sans liste, il est arrivé que les échantillonneurs perdent de vue les personnes qui avaient accepté de participer à l'enquête car il leur était difficile de rester en contact avec celles qui avaient choisi de manger avant d'être interviewées ou celles qui devaient attendre la fin de la première série d'entretiens. La technique suivante a parfois été utilisée dans les réfectoires : les personnes échantillonnées se sont vues distribuer le dépliant d'information, puis à la fin du repas, elles ont été identifiées grâce à ce dépliant.

Dans le cas où il n'existe pas de moyen de joindre directement les gens dans leur chambre (ni téléphone, ni interphone), on a généralement pu faire déposer un message de type télémessagerie ou certaines structures nous ont autorisés à déposer des messages fax sous la porte des chambres, en cas de difficultés de contact.

3.3.4 L'enregistrement des refus et des cas d'inaptitude

De manière générale, les règles de remplissage de la feuille Contacts ont été comprises. Mais il est arrivé très ponctuellement que les refus ne soient pas consignés, ou que tous les contacts pris au cours d'une visite soient enregistrés sur la même feuille Contact alors qu'il fallait remplir autant de feuilles Contacts que de questionnaires prévus. Par ailleurs, les consignes en matière de remplissage du prénom des personnes contactées n'étaient pas claires si bien que des enquêteurs ont pu demander systématiquement leur prénom aux personnes qui refusaient de répondre alors qu'ils ne devaient le demander qu'aux personnes qui acceptaient l'enquête. Enfin, les enquêteurs n'ont pas toujours réussi à remplir sur place les feuilles Contacts tout en procédant au

³⁰ La fréquentation a souvent été surestimée par les responsables des structures sans liste. La taille moyenne attendue est de 57,7 personnes et la taille moyenne constatée par les enquêteurs est de 54,4 personnes : la taille estimée le jour de la prévisite est de 6 % supérieure à la taille constatée lors de la visite par les enquêteurs. Les meilleures estimations ont été réalisées dans les hébergements dispersés en logement : la taille attendue est de 1,3 % supérieure à la taille constatée le jour de la prévisite. Les estimations dans les autres types d'hébergement sont également bonnes, la différence entre les deux moyennes étant inférieure à 2. On constate tout de même un erreur d'estimation plus importante en hébergement dispersé en chambre d'hôtel où la taille attendue est de 4,2 % supérieure à celle constatée lors de la visite, ce qui correspond à une différence de 0,9 personnes. Par contre en restauration, la taille de la structure a souvent été surestimée : en restauration itinérante du soir, la taille attendue est supérieure de 18 % à la taille constatée le jour de la visite. Une des explications possibles : la fréquentation des services de restauration est relativement difficile à prévoir. Dans ce contexte, des responsables peuvent avoir tendance à arrondir la fréquentation au chiffre supérieur. Par ailleurs, leur comptabilité est tenue en nombre de repas. Or ce nombre est supérieur à celui des usagers car certains se servent plusieurs fois.

dénombrement et à la sélection. Ils ont préféré prendre des notes puis les retranscrire ultérieurement sur les feuilles Contacts. Après chaque prise de contact réussie, les échantillonneurs transmettaient la feuille Contact aux intervieweurs pour qu'ils l'insèrent dans le questionnaire « individu » correspondant. La mise en cohérence des documents se faisait après la visite.

3.3.5 Le remplacement des non-répondants

Certains enquêteurs ont jugé que les règles de remplacements des non-répondants étaient compliquées à mettre en œuvre, surtout dans les petits services, et en hébergement dispersé. Dans les petits services, le nombre de personnes à enquêter était trop élevé relativement au nombre de personnes présentes, si bien que l'application des règles de remplacements conduisait l'échantillonneur à réaliser un grand nombre de remplacements pour finir par interroger toutes les personnes du service qui acceptaient de participer à l'enquête ; l'enquêteur pouvait avoir le sentiment que la procédure tournait en rond. En conséquences, tous les questionnaires prévus n'ont pas été réalisés notamment en hébergement en chambre d'hôtel ou en hébergement en logement dispersé. En outre, dans ces petites structures, les échantillonneurs n'ont pas toujours su quelle règle de remplacement appliquer quand la dernière personne (sur la liste) refusait de répondre.

En hébergement dispersé, la règle des 24 heures (selon laquelle la personne sélectionnée devait être remplacée si elle n'était pas jointe dans les 24 heures) n'a pas toujours été respectée. Cette règle ne donnait pas le temps aux enquêteurs de prendre contact avec la personne à interviewer surtout si celle-ci travaillait ou ne disposait pas d'un téléphone ou habitait un logement difficile à identifier (sans nom sur la boîte aux lettres par exemple, dans une zone inconnue de l'enquêteur).

Dans les lieux où les non-répondants étaient nombreux (par exemple dans les structures accueillant des demandeurs d'asile non-francophones), la limitation à 4 du nombre de remplacements a été jugée contraignante. On rappelle que pour réaliser un questionnaire, cinq contacts au maximum étaient autorisés. Si à l'issue du cinquième contact, aucun individu n'avait pu répondre, l'échantillonneur enregistrait un refus définitif (ou déchet). Pour réaliser le nombre de questionnaires prévus, cette règle a été assouplie dans les lieux où les conditions d'enquête étaient particulièrement difficiles. De nouvelles consignes ont autorisé les enquêteurs à poursuivre les prises de contacts au-delà de la cinquième mais de façon toujours aléatoire. Il s'agissait le plus souvent des points de restauration itinérante à Paris où les personnes refusant et/ou les personnes non francophones étaient nombreuses.

Enfin, les enquêteurs ont noté que les pas de remplacement n'étaient pas toujours adaptés à l'écart entre deux numéros consécutifs de la table de tirage. Il arrivait quelques fois que deux rangs soient très proches. En cas de refus de la personne correspondant au premier numéro, il fallait appliquer des remplacements qui, si les refus étaient nombreux, pouvait conduire à devoir sélectionner des personnes de rang supérieur au deuxième numéro. Concrètement, l'échantillonneur « courait deux lièvres à la fois » : les remplaçants de la personne numéro 1 et la personne numéro 2 (ou ses remplaçants).

3.4 L'acceptation de l'enquête par les enquêtés

3.4.1 Caractéristiques des refus

Après la sélection de la personne à enquêter, plusieurs cas pouvaient alors se produire : soit elle acceptait de répondre, soit elle refusait, soit elle était inapte (car non francophone ou pour une autre raison), soit elle était impossible à joindre. Dans tous les cas, le résultat du contact était retranscrit sur la feuille contact avec si possible l'âge et le sexe de la personne. Si le premier contact n'avait pas abouti à un questionnaire, un autre contact était pris, le nombre de contacts pour réaliser un questionnaire étant limité à cinq.

Les feuilles contacts ont parfois été remplies dans des conditions difficiles, en particulier sur les points soupes. Ainsi pour 2 % des contacts le sexe n'est pas rempli et dans 13 % il n'y a aucune indication de l'âge ou de l'année de naissance.

Pour réaliser 4 130³¹ questionnaires on a eu 6 361 contacts, soit en moyenne 1,5 contact par questionnaire.

Le nombre de contacts nécessaires pour la réalisation d'un questionnaire varie selon le type de service allant de 1,3 dans l'hébergement regroupé non urgence à 2,8 sur les lieux de restauration itinérante où les conditions d'enquête sont nettement plus difficiles.

³¹ 4 195 questionnaires ont été réalisés dont 33 enquêtes auprès de volontaires et 32 dans des structures hors du champ de l'enquête, donc on ne s'intéresse ici qu'au 4 130 questionnaires avec feuilles contact.

Répartition et nombre moyen de contacts selon les services visités

	Répartition des contacts	Nombre moyen de contacts pour réaliser un entretien
Hébergement regroupé non urgence	27	1,3
Hébergement dispersé	22	1,4
Hébergement regroupé en urgence	12	1,6
Hébergement en hôtel	5	1,6
Restauration fixe le midi	17	1,7
Restauration fixe le soir	8	1,9
Restauration itinérante (midi et soir)	9	2,8
Ensemble	100	1,5

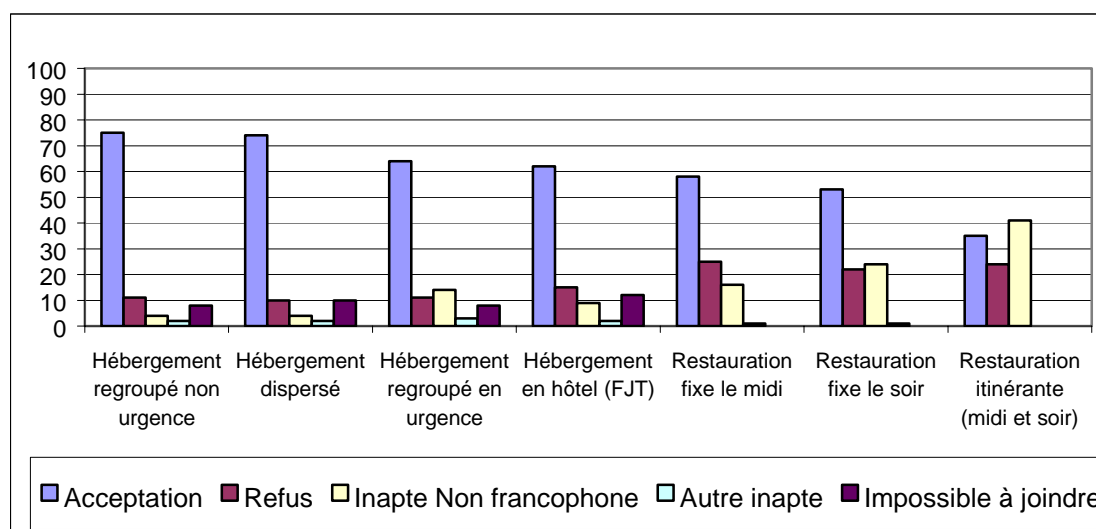
Source : feuilles contacts non pondérées

Grille de lecture : 27 % des contacts ont été pris en hébergement regroupé non urgence. 1,3 contact ont été nécessaire pour réaliser un entretien dans ce type de service.

En fait, sur l'ensemble les 6 361 contacts on a 65 % d'acceptation, 15 % de refus, 12 % d'inaptitude du fait de la langue et 2 % pour d'autres raisons et 6% d'impossible à joindre.

Lorsqu'elle est donnée, la raison principale invoquée des refus est le manque de temps (36 % des personnes ayant refusé et ayant donné une raison). 6 % déclarent ne pas avoir confiance dans les enquêtes.

Issues des contacts selon les services (en %)



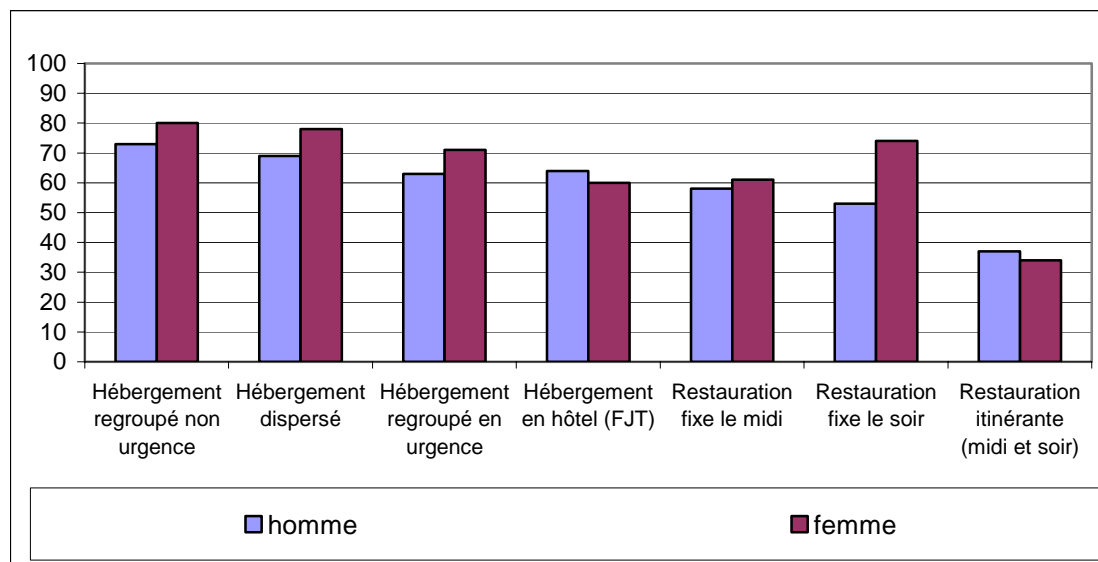
Source : feuilles contacts non pondérées

C'est dans les services d'hébergement que les taux d'acceptation³² sont les plus élevés, avec un maximum observée dans l'hébergement regroupé non urgence et un minimum dans l'urgence. Ces taux s'expliquent par deux raisons principalement. D'une part les conditions d'enquête sont assez confortables, celles-ci se déroulant dans le logement de l'enquêté ou dans une salle mise à disposition par la structure. Par ailleurs, les enquêtés ayant de fait un lieu où passer la nuit sont certainement plus disponibles.

³² Il peut s'agir d'une acceptation immédiate ou différée ou d'une personne déjà interrogée qui accepte un second entretien.

Sur les lieux de restauration itinérante le taux d'acceptation est faible (35 %). Si les conditions d'enquête réalisées le plus souvent dehors expliquent ce faible taux, il est aussi expliqué par la présence de nombreuses personnes ne pouvant répondre car ne parlant pas français (41 % des contacts ont concerné des personnes non francophones).

Taux d'acceptation par sexe selon les services (en %)



Source : feuilles contacts non pondérées

Issues des contacts par âge (en %)

	Acceptation	Refus	Inapte Non francophone	Autre inapte	Impossible à joindre
18 à 29 ans	75	10	9	1	5
30 à 49 ans	67	15	13	1	4
50 ans ou plus	67	18	9	2	4

Source : feuilles contacts non pondérées où l'âge est renseigné / il s'agit de l'âge révolu

Les femmes ont un taux d'acceptation plus élevé que les hommes. En fait, cela s'explique, par le fait que 41 % des hommes ont été contactés sur des lieux de restauration où le nombre de contacts est proche de 2 contre 14 % des femmes. Les taux de refus augmentent nettement avec l'âge.

3.4.1.1 Rang des contacts ayant conduit à un entretien

Taux d'acceptation selon le rang du contact et le type de service enquêté (en %)

	Premier contact	Deuxième contact	Troisième contact	Quatrième contact	Cinquième contact
Hébergement regroupé non urgence	77	71	61	66	Ns
Hébergement dispersé	75	68	65	64	Ns
Hébergement regroupé en urgence	70	51	53	52	88
Hébergement en hôtel	68	53	ns	ns	ns
Restauration fixe le midi	63	51	50	53	ns
Restauration fixe le soir	67	41	ns	ns	ns
Restauration itinérante (midi et soir)	46	30	23	33	37
Ensemble	71	57	47	46	51

Source : feuilles de contact non pondérées

Grille de lecture : dans l'hébergement dispersé, lors du premier contact 75 % des individus ont accepté l'entretien et lorsqu'il y a eu un deuxième contact 68 % ont accepté.

ns : non significatif car population trop faible (inférieur à 15)

Répartition des acceptations selon le rang et le lieu d'hébergement (en %)

	Premier contact	Deuxième contact	Troisième contact	Quatrième contact	Cinquième contact
Hébergement regroupé non urgence	34	31	21	16	Ns
Hébergement dispersé	27	26	21	13	Ns
Hébergement regroupé en urgence	11	11	16	14	21
Hébergement en hôtel	5	5	6	Ns	Ns
Restauration fixe le midi	13	17	24	25	Ns
Restauration fixe le soir	6	5	5	9	Ns
Restauration itinérante (midi et soir)	4	5	7	18	21
Ensemble	100	100	100	100	100

Source : feuilles de contact non pondérées

Grille de lecture : 34 % des premiers contacts ayant abouti à un questionnaire ont eu lieu dans l'hébergement regroupé non urgence.

On dira qu'un contact est "conclusif" dans 3 cas : acceptation immédiate (issue=1), acceptation différée avec confirmation d'acceptation (issue=2 et rep=1) et enfin cas de réinterrogation (issue=3). Dans tous les autres cas, le contact est dit "échec".

La dynamique des contacts se résume ainsi :

- 3981 séries sont du type "succession d'échecs bien codifiés comme tels, achevée par un unique contact conclusif" : c'est le cas "normal", qui correspond à la seule solution théoriquement acceptable.
- à la répartition en considérant toutes les séries sauf les 23 totalement illogiques (approche 2), soit 4232 séries, et en traitant en "cas 6" tout ce qui ne se déroule pas et/ou ne s'achève pas "normalement".

CAS DISTINGUES	Approche 1 (en %)	Approche 2 (en %)
1	73,6	69,3
2	16,3	15,3
3	5,6	5,3
4	2,9	2,7
5	1,6	1,5
6	-	5,9

Dans l'approche 2, la relative concentration de "cas 6" est évidemment un peu désagréable.

« Il y a eu des refus d'enquêtés, il y en a deux dont je me souviens. Il y en a eu un qui a commencé l'enquête, et après il a dit « non c'est trop confidentiel ». Un autre était vraiment contre les enquêtes. Mais quand ils avaient dit oui, après ils continuaient. »

On peut déjà mentionner quelques éléments qualitatifs. C'est dans les lieux de restauration et dans les services de grande taille que les taux de refus ont été les plus élevés. Dans les services d'hébergement regroupés, l'acceptation de l'enquête a atteint un niveau comparable à celle enregistrée dans le cadre des enquêtes Ménages ordinaires.

« On a eu peu de refus. Quand la personne refusait, c'était un non catégorique, en fait, elle partait. Autrement, en général, les personnes ont dit oui tout de suite. Ils se demandaient un peu à quoi cela allait servir, ce que cela allait leur apporter à eux. Mais bon, en général, une fois qu'ils avaient accepté le questionnaire, après ils en rajoutaient même par rapport au questionnaire ».

Enfin, si certains enquêtés se montraient méfiants au début de l'interview, un climat de confiance s'installait rapidement.

L'intérêt pour l'enquête se mesure également par le phénomène « des enquêtés volontaires » ; il s'agit des personnes qui ont été interrogées, alors que le tirage au sort ne les avait pas désignées. En effet, lorsque qu'une personne souhaitait vivement participer à l'enquête « parce qu'elle avait des choses à dire ou parce qu'elle voulait recevoir le cadeau » et que le bon déroulement de la visite dépendait de sa participation, un des enquêteurs de l'équipe avait la possibilité de l'intervieweur. Une trentaine de questionnaires ont été réalisés dans ces conditions. Cette souplesse a facilité la collecte notamment quand la rigueur du tirage aléatoire risquait d'entraîner des réactions de jalousie de la part des personnes exclues de l'enquête et des mouvements de refus de la part de celles qui avaient été échantillonnées. Il faut noter que ces questionnaires n'ont pas été retenus dans l'échantillon.

3.4.2 Les dispositifs qui ont eu un effet positif sur l'acceptation

D'après les enquêteurs, l'anonymat et le caractère facultatif de l'enquête ont eu un effet positif sur l'image de l'étude. Les enquêtés se sont sentis rassurés. Si l'enquête avait été obligatoire, les refus auraient probablement été plus nombreux.

« Certains ont voulu garder un anonymat total de leur prénom. Ils attendent beaucoup de cette enquête pour les aider à survivre sans prostitution ».

Par l'influence qu'ils ont sur les personnes accueillies, les responsables ou les personnels d'encadrement ont également contribué à réduire le nombre des refus. En règle générale, les personnes informées de l'étude par leur structure se sont montrées très motivées. Mais, et c'est un point que les enquêteurs regrettent, parmi les personnes sélectionnées, quelques-unes n'ont pas eues la liberté de ne pas répondre à l'enquête, du fait de la contrainte implicite exercée par la structure d'accueil. Les enquêteurs ont été mal à l'aise d'avoir à interroger ces personnes qui répondaient à contre-cœur.

La remise d'un cadeau à la fin des entretiens a probablement amélioré le taux de participation alors que ce n'était pas l'objectif poursuivi ; pour remercier les enquêtés d'avoir participé à l'étude, les enquêteurs leur remettaient un petit poste de radio mais à aucun moment le cadeau ne devait être mis en avant au cours de l'argumentaire. Pourtant, dès la deuxième semaine de collecte, la rumeur avait fait son chemin et parmi les usagers beaucoup savaient déjà qu'un cadeau était distribué à ceux qui répondaient à l'interview. L'information a circulé particulièrement vite dans les services où les enquêteurs sont revenus plusieurs fois et dans ceux où, faute de confidentialité, la distribution des cadeaux s'est faite à la vue de tous les usagers.

Plus de la moitié des enquêtés se sont montrés intéressés par l'enquête et ont apprécié le cadeau. En effet, deux enquêtés sur trois avaient entendu parler de l'enquête (selon les enquêteurs). Ils étaient un peu plus nombreux lors des derniers entretiens à avoir entendu parler de l'enquête. Quant au cadeau, seulement 6 % des enquêtés en connaissaient l'existence au cours du premier entretien alors que lors des derniers entretiens, ils étaient deux fois plus nombreux à savoir qu'un cadeau était distribué à ceux qui répondaient à l'interview.

Les enquêtés avaient entendu parler de :

L'enquête	Première visite		Avant-dernière visite		Dernière visite	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage
Oui	175	59,7	194	66,7	188	64,4
Non	108	36,9	91	31,3	95	32,5
NSP	10	3,4	6	2,1	9	3,1
total	293	100,0	291	100,0	292	100,0

Source : enquête auprès des échantillonneurs et intervieweurs (février - mars 2001)

Les enquêtés avaient entendu parler de :

Du cadeau	Première visite		Avant dernière visite		Dernière visite	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage
Oui	17	5,8	43	14,9	54	18,7
Non	258	88,4	228	78,9	218	75,4
NSP	17	5,8	18	6,2	17	5,9
total	292	100,0	289	100,0	289	100,0

Source : enquête auprès des échantillonneurs et intervieweurs (février - mars 2001)

Enfin, de manière plus générale, on peut remarquer que de nombreux enquêtés se sont prêtés à l'interview, tout en étant persuadés de l'inefficacité de cette enquête (« ça ne va rien changer à ma vie... »). En fait, ils ont accepté de répondre parce que c'était pour eux « un moyen d'être reconnus socialement ». Certains enquêtés se sont sentis considérés « pour une fois, on s'intéresse à nous »

3.4.3 Les dispositifs qui ont eu un effet négatif sur l'acceptation

Parmi les individus sélectionnés à la fin de la file d'attente dans les services de restauration, certains ont refusé de répondre à l'interview car ils étaient contraints par le temps ; le cas extrême étant celui des personnes contactées dans des distributions du soir et dépendant d'un service de transport spécial pour se rendre dans leur centre d'hébergement (Samu Social ou opération Atlas à Paris). De peur de manquer leur bus, elles ont préféré ne pas accepter l'entretien.

Concernant les services de restauration, une autre difficulté a été soulignée. Un laps de temps assez long pouvait séparer la prise de contact du début de l'interview, soit parce que les intervieweurs étaient occupés par leur premier entretien soit parce que la personne pressentie devait d'abord prendre son repas. Il y a eu quelques cas où l'enquêté avait accepté l'interview après le repas, mais a disparu après avoir mangé sans que l'échantillonneur ne s'en aperçoive.

Dans les lieux très fréquentés, il a semblé qu'il était plus difficile de convaincre les personnes. De même quand la confidentialité n'était pas suffisamment garantie (par exemple dans les cas où les entretiens se déroulaient dans des réfectoires) les refus semblaient plus nombreux.

J'ai travaillé par téléphone pour effectuer le tirage. Beaucoup de gens à enquêter ont refusé de recevoir mes collègues enquêtrices. Ils voulaient que moi je les interroge car ils me connaissaient. Beaucoup ont peur d'être retrouvés et veulent garder l'anonymat. J'ai donc eu pas mal de refus, en plus des personnes qui étaient impossible à joindre.

Les usagers étaient intéressés par les contenus de l'enquête, mais l'ambiance était très tendue à cause de la présence des drogués et des alcooliques – parmi eux.

La Directrice ne peut pas maîtriser les personnes qui sont accueillies, elles parlent sans rien dire. Les personnes tirées ont eu peur de l'enquête donc elles ont préféré partir complètement de la structure !!

Un usager tiré au sort a entraîné plein d'autres usagers à refuser l'enquête.

Cette visite a eu lieu le jour du RMI. Ils étaient tous très très alcoolisés, très énervés. Bagarres, cris, insultes, projection de boisson. Nous avons dû faute de place ailleurs faire les entretiens dans la salle de restauration au milieu de tout ce brouhaha. Je me demandais si on pourrait aller jusqu'au bout des questionnaires.

3.5 L'administration des questionnaires

3.5.1 Le cadre des entretiens

Par rapport aux enquêtes traditionnelles auprès des ménages, l'enquête se distingue par des lieux d'entretien particuliers, des horaires inhabituels, mais aussi par des conditions de confidentialité différentes.

3.5.1.1 Les lieux d'entretien

Les personnes hébergées de manière autonome en studio, en appartement ou en chambre d'hôtel ont été interrogées principalement dans leur logement ou bien au siège de la structure qui les accueillait, dans un bureau ou une salle commune. Il en est de même pour les personnes hébergées dans des structures de longue durée. Les personnes hébergées en urgence ont rarement été interviewées dans leur chambre ou dans leur dortoir. Les entretiens se sont tenus dans un bureau du centre, dans une pièce commune (cantine, salle de télévision ou de réunion).

Les répondants contactés dans les distributions de repas itinérantes ont été interviewés dans des camionnettes d'enquête qui avaient été installées à cet effet, dans des cafés, ou à l'extérieur sur des bancs, des marches d'escaliers. Par contre, dans les distributions fixes, ils ont été interrogés soit directement dans la salle de restaurant soit dans un bureau mitoyen.

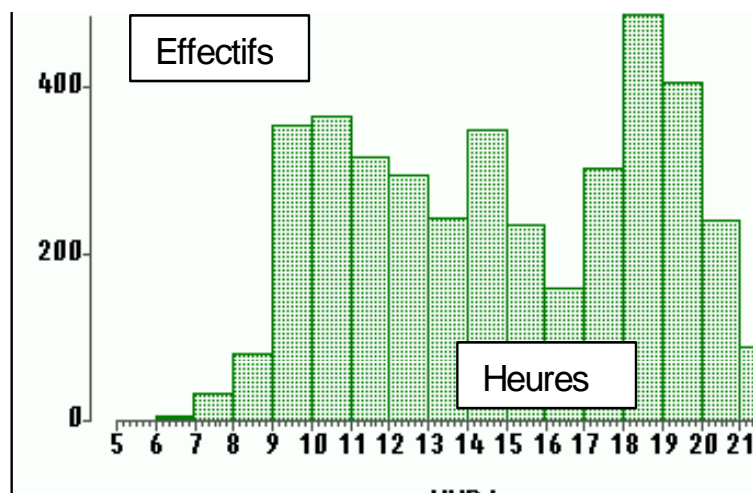
3.5.1.2 La confidentialité

La confidentialité des entretiens n'a pas pu être respectée pour toutes les visites : 12 % des entretiens se sont déroulés en présence d'une tierce personne, souvent des membres de sa famille (4,4 %) ou bien des amis et/ou collègues (3 %) mais aussi des membres du personnel (2 %) ou des usagers du même service (2 %). Les enquêteurs avaient pour recommandation de n'accepter la présence de ces personnes extérieures que si les enquêtés donnaient leur accord. La présence d'une tierce personne dépend du type de structure dans lequel l'entretien s'est déroulé. Ainsi, en restauration le nombre d'entretiens où une personne était présente était plus important qu'ailleurs. En hébergement en logement aussi le nombre d'entretiens au cours duquel une personne était présente est relativement élevé : il représente 15 % des entretiens effectués dans ce type de logement.

3.5.1.3 Les horaires et la durée des entretiens

Les heures de début d'entretien se situent entre 9 heures et 13 heures, autour de 14h et entre 17h et 20h. Toutefois quelques entretiens ont débuté avant 6h ou après 21h : le matin, 8 entretiens ont commencé à 6 heures, 34 à 7 heures. Le soir, 93 ont débuté à 21 heures et 19 après 22 heures.

Les heures de début d'entretien



Source : enquête auprès des usagers des services d'hébergement ou de distribution de repas chauds, Insee, 2001

Les horaires des entretiens ont été fortement conditionnés par le type de structures visitées : en hébergement dispersé et regroupé de longue durée les entretiens ont débuté entre 9h et 12h, autour de 14h, puis entre 17 et 19h. En chambre d'hôtel, beaucoup d'interviews ont eu lieu dans l'après-midi, en hébergement de longue durée, les entretiens ont débuté plus tard dans la soirée. En hébergement regroupé de courte durée, les entretiens ont commencé souvent tôt le matin, dès 7 heures ou tard dans la soirée, très peu d'entretiens se sont déroulés dans la journée entre 11 heures et 17 heures. Dans les distributions de repas, les interviews ont eu lieu entre midi et 14h ou entre 17h et 21 h. Cependant dans les distributions fixes, quelques entretiens se sont déroulés dans la journée, en dehors des heures de repas. En restauration du soir, il est arrivé fréquemment que les entretiens débutent après 21 heures.

Les heures de début d'entretien par type de services

Hébergement dispersé et regroupé hors urgence		
Heures de début	Effectif	%
Entre 6 et 9 heures	50	2,0
Entre 9 heures et midi	782	30,6
Entre midi et 14 heures	155	6,1
Entre 14 et 17 heures	676	26,5
Entre 17 et 21 heures	866	33,7
Après 21 heures	24	1

Hébergement regroupé en urgence		
Heures de début	Effectif	%
Entre 6 et 10 heures	115	24,2
Entre 10 et 17 heures	82	17,3
Entre 17 et 21 heures	251	52,9
Après 21 heures	27	5,7

Restauration		
Heures de début	Effectif	%
Entre 6 et 11 heures	48	4,5
Entre 11 et 14 heures	550	51,7
Entre 14 et 18 heures	77	7,3
Entre 18 et 21 heures	327	30,7
Après 21 heures	61	5,8

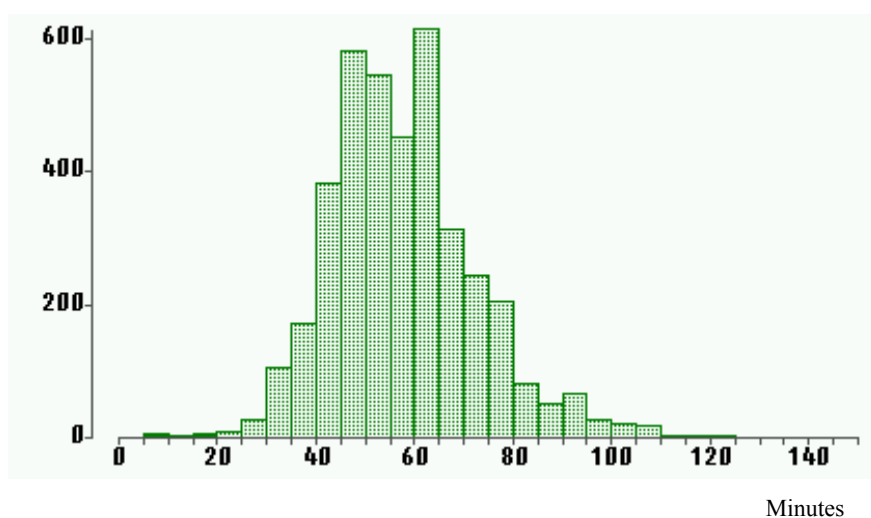
Source : enquête auprès des usagers des services d'hébergement ou de distribution de repas chauds, Insee, 2001

L'administration d'un questionnaire complet a duré en moyenne 56 minutes. Cette durée est légèrement plus faible (55 minutes) si on inclut dans le décompte les questionnaires renseignés par des personnes interrogées pour la deuxième fois. En effet, ces personnes ne répondaient qu'aux deux premières parties du questionnaire ce qui représentait seulement une dizaine de minutes d'entretien. Par la suite les temps de passation sont calculés en incluant les entretiens auprès de ces 85 personnes interrogées pour la deuxième fois. Très peu d'entretiens ont duré moins d'une demi-heure (3,6 %) et quelques-uns plus d'une heure et demie (3 %). Les durées de passation les plus longues concernent surtout les personnes rencontrant d'importants problèmes de compréhension, d'élocution ou encore des difficultés psychologiques. Après plusieurs interviews, le temps de passation par enquêteur a sensiblement diminué (grâce à une meilleure connaissance du questionnaire et des filtres notamment).

Selon les enquêteurs les discussions avec l'enquêté, les reformulations, les apartés (avec l'enquêté ou les personnes présentes), les diversions fréquentes dans les lieux collectifs ont pu contribuer à allonger la durée des entretiens.

Durée de passation du questionnaire en minutes (hors doublons)

Effectifs



Source : enquête auprès des usagers des services d'hébergement ou de distribution de repas chauds, Insee, 2001

Le temps de passation varie selon la structure visitée : les entretiens les plus longs ont été réalisés en hébergement dispersé (studio, appartement ou chambre d'hôtel) (58 minutes). Dans les hébergements regroupés, ils ont duré en moyenne 54 minutes et dans les distributions de repas, 51 minutes³³. Ces écarts sont dus à une moindre disponibilité des enquêtés contactés dans les points soupe ou dans les structures d'urgence (notamment en fin de soirée), aux interruptions d'entretiens plus fréquentes dans ce genre de services mais aussi à la volonté des enquêteurs de réaliser rapidement les premiers questionnaires d'une visite de manière à réduire l'attente des personnes échantillonnées en troisième et quatrième position. En effet, le risque de perdre des « candidats » à l'entretien était relativement élevé : des personnes ont pu perdre patience et finalement renoncer à répondre à l'enquête par manque de temps (contraintes professionnelles, nécessité de trouver un hébergement). Dans les hébergements en studio ou en chambre d'hôtel, le contexte favorisait au contraire les entretiens longs (visites individualisées, prévues à l'avance et à des heures peu tardives).

3.5.2 Le déroulement des entretiens

Dans leur très grande majorité, les enquêteurs ont eu le sentiment que le contact avec les enquêtés était finalement plus facile qu'ils ne l'avaient imaginé. Les inquiétudes initiales se sont levées progressivement. En hébergement dispersé par exemple, les enquêteurs ont trouvé l'accueil souvent bien meilleur que dans d'autres enquêtes (« ce sont toujours les milieux les plus défavorisés qui accueillent le mieux »). Les difficultés

³³ Afin de savoir si les durées moyennes sont significativement différentes selon le type de structures où s'est déroulé l'interview, des tests de comparaison des moyennes ont été effectués. Deux tests se sont révélés significatifs, toutes les conditions d'application étant vérifiées : les durées sont significativement différentes selon que l'entretien s'est déroulé en hébergement dispersé, en hébergement regroupé ou en restauration, que les doublons soient pris en compte ou non.

rencontrés au cours des entretiens sont analysées au moyen des réponses données par les enquêteurs à quelques « questions-bilan » situées à la fin des questionnaires administrés aux répondants³⁴.

3.5.2.1 La participation des enquêtés

D'après les enquêteurs, la moitié des répondants ont montré un intérêt élevé pour l'enquête, 1 sur 10 un intérêt faible. Selon les situations, les enquêteurs ont su garder ou gagner la confiance des personnes qu'ils interrogeaient. Si la plupart des répondants n'étaient pas du tout suspicieux avant l'interview, 16 % l'étaient légèrement et 3 % l'étaient beaucoup. Cependant, une fois l'entretien terminé, peu de répondants sont restés suspicieux : sur les 134 qui l'étaient beaucoup avant l'interview, 48 ne l'étaient plus après et 55 sont devenus légèrement suspicieux. Sur les 662 qui l'étaient peu, 472 ne l'étaient plus après l'interview. Seulement 31 personnes n'ont pas changé d'avis et sont restées très méfiantes au cours de l'entretien. Symétriquement, rares sont les enquêtés devenus suspicieux après l'entretien alors qu'ils ne l'étaient pas en commençant (1,4 %).

Effet de l'enquête sur la suspicion des enquêtés

Suspicieux après Suspicieux avant	Non, pas du tout		Oui, un peu		Oui, très suspicieux		Total	
	Non, pas du tout	3203	98,6 %	43	1,3 %	2	0,1 %	3248
Oui, un peu	472	71,3 %	176	26,6 %	14	2,1 %	662	16,4 %
Oui, très suspicieux	48	35,8 %	55	41,0 %	31	23,1 %	134	3,3 %
Total	3723	92,1 %	274	6,8 %	47	1,2 %	4044	100 %

Source : enquête auprès des usagers des services d'hébergement ou de distribution de repas chauds, Insee, 2001

3.5.2.2 Les cas de mauvais déroulements

Globalement, les entretiens ont été conduits de manière satisfaisante et le questionnaire a été bien accepté par les répondants. Mais dans quelques cas, des réactions de lassitude ont été enregistrées de la part d'enquêtés ayant perdu l'habitude de rester concentrés et d'avoir à faire appel à leur mémoire. La longueur du questionnaire ou le caractère tardif de certains entretiens (se terminant parfois après 22h) sont également incriminés.

Dans 130 cas seulement (soit 3 %), l'enquêteur a considéré que l'interview s'était mal déroulée. Par ailleurs, 30 questionnaires ont dû être interrompus. D'une manière générale, les lieux de restauration ont été moins propices à l'administration des questionnaires que les services d'hébergement. En particulier, les distributions itinérantes se distinguent nettement, avec un pourcentage d'enquêteurs non satisfaits relativement élevé (10 %). A l'opposé, les enquêteurs ont rencontré très peu de difficultés dans leurs entretiens avec les personnes hébergées en studio ou en appartement (1,4 %).

³⁴ Les questions auxquelles l'enquêteur a répondu à la fin de chaque entretien étaient les suivantes :
« Le répondant était-il suspicieux par rapport à l'enquête avant l'interview ? »
Non, pas du tout Oui, légèrement suspicieux Oui, très suspicieux
« Le répondant était-il suspicieux par rapport à l'enquête après l'interview ? »
Non, pas du tout Oui, légèrement suspicieux Oui, très suspicieux
« Dans l'ensemble, comment qualifieriez-vous le degré d'intérêt du répondant pour l'interview ? »
Élevé Moyen Faible
« Globalement, l'enquête s'est-elle bien déroulée ? Pour quelles raisons ? »

Déroulement de l'enquête par type de services

L'enquête s'est-elle bien déroulée ?	Oui		Non	
	Effectif	%	Effectif	%
Hébergement dispersé en logement	1035	98,6	15	1,4
Hébergement dispersé en chambre d'hôtel	210	97,7	5	2,3
Hébergement regroupé hors urgence	1241	97,6	31	2,4
Hébergement regroupé en urgence	455	96,4	17	3,6
Restauration fixe du midi	571	95,5	27	4,5
Restauration fixe du soir	234	93,6	16	6,4
Restauration itinérante du midi	18	90,0	2	10,0
Restauration itinérante du soir	153	90,0	17	10,0
Total	3917	96,8	130	3,2

Source : enquête auprès des usagers des services d'hébergement ou de distribution de repas chauds, Insee, 2001

D'après les enquêteurs, le mauvais déroulement des entretiens est lié à des causes très diverses. La raison la plus fréquemment invoquée est l'effet de la prise d'alcool, de drogue ou de médicaments. D'autres motifs ont aussi été avancés et peuvent être liés les uns aux autres : le répondant avait des problèmes de mémoire, des moments d'absence, des difficultés à se concentrer, à comprendre les questions, il était nerveux ou agressif. Le manque de fiabilité ou l'incohérence des réponses ont pu également nuire au bon déroulement de l'entretien.

Codées d'après les réponses données en clair par les enquêteurs, les raisons sont détaillées ci-dessous par ordre d'importance. Les chiffres entre parenthèses indiquent le nombre de questionnaires dans lesquels la raison a été citée.

- enquêté sous l'emprise de l'alcool, drogue ou médicament (17)
- problèmes de mémoires, moments d'absence, problèmes de concentration, fatigue (16)
- problèmes de compréhension (16)
- doutes sur la fiabilité des réponses, réponses incohérentes (12)
- répondant nerveux, perturbé, agressif (11)
- vie privée, refus de répondre à toutes les questions (10)
- enquêté fragile nerveusement, dépressif (6)
- enquêté pressé par le temps (7)
- problèmes de confidentialité et anonymat (3)
- nécessité de reformuler les questions (2)
- enquêté à la recherche d'une aide (4)
- questionnaire jugé trop long par l'enquêté (3)
- enquêté indifférent, ne se sentant pas concerné (3)

3.5.2.3 Les questions gênantes ou reformulées

Enquêteurs et enquêtés ont pu se sentir gênés ou choqués par le contenu du questionnaire, pas nécessairement pour les mêmes raisons. Commençons d'abord par les enquêteurs : 4 sur 10 ont répondu « oui » à la question « Avez-vous parfois été gêné(e) de devoir poser certaines questions ? » (enquête bilan de la collecte). Les plus embarrassantes à poser sont relatives à l'histoire familiale du répondant, à la santé (notamment l'alcoolisme et les maladies), aux revenus ou encore aux relations sociales. Trois questions ont particulièrement embarrassé les enquêteurs :

« Dans votre jeunesse, avez-vous connu les événements ou situations suivants ? (gros problèmes d'argent, chômage d'un des parents, ... problèmes de violence dans la famille) »

« Etes-vous atteint d'une maladie chronique ou rare ? »

« Le mois dernier, vous est-il arrivé de faire la manche ? »

A l'opposé, les enquêteurs se sont sentis beaucoup plus à l'aise quand il leur a fallu aborder les thèmes du travail ou du logement ou encore les conditions de vie dans les structures d'hébergement. Le questionnement sur le parcours résidentiel ne les a pas non plus embarrassés.

Encadré : les questions gênantes, des points de vue d'enquêteurs

(extrait du film « Paroles d'enquêtrices »)

« J'ai ressenti, moi, chez certains messieurs - donc on a eu beaucoup plus d'hommes que de femmes - une discrétion, et ils avaient un peu honte de leur situation. Donc ils répondaient à mes questions, mais moi je n'allais pas plus loin. Je respectais finalement leur silence. D'autres enquêtrices ont trouvé qu'ils avaient envie de parler, moi j'ai trouvé qu'ils n'avaient pas du tout envie de me parler. Ils m'ont bien répondu aux questions, mais après, c'était fini. Le reste, c'étaient leurs petits secrets. »

« Il y a des questions qui sont beaucoup plus douloureuses quand on reparle de l'enfance, des ruptures familiales, des problèmes d'alcoolisme, des problèmes d'incarcération même, au niveau de la famille. C'est vrai que là, avec certaines personnes, soit ils ont été très très bavards, soit ils m'ont répondu d'une façon assez rapide. Tout dépendait de l'individu. Au départ je les mettais à l'aise, je leur disais ' Ecoutez, s'il y a une question qui vous trouble, qui vous gêne, vous me dites non, je ne veux pas répondre et on passe à la suivante'. »

« C'est surtout pour les repas, pour savoir où ils ont mangé. Parce qu'il y en a qui mangent ce qu'ils ont récupéré la veille, il y en a même un qui m'a dit « Je peux pas vous le dire », parce qu'il vole pour manger. Donc là oui on a quand même quelques problèmes, mais bon, on le note. »

« Les questions relatives à l'argent les ont gênés aussi. C'est normal ils n'ont aucune ressource. Les questions qui les ont gênés aussi en ce qui me concerne, les personnes que j'ai interrogées, c'est quand je leur ai posé les questions « Où est-ce qu'elles dormaient ? ». Quand un monsieur de 35 ans m'a dit dormir dans des cartons toute la semaine, je peux vous dire que ça ne vous laisse vraiment pas indifférente. Et puis il était un peu gêné, donc c'est vrai que ce sont des questions difficiles pour tout le monde, en fait, surtout pour lui bien sûr. Donc il faut mettre beaucoup de formes, et puis je pense qu'il faut poser les questions du questionnaire telles qu'elles sont rédigées mais je pense qu'il faut quand même les argumenter aussi. On ne peut pas poser un questionnaire avec ce genre de personnes d'une façon aussi brutale, entre guillemets. »

« C'est pas toujours évident parce qu'ils sont un peu paumés, hein ! Ils n'ont plus la notion du temps, ce sont des gens quand même qui sont perturbés. La question sur l'alcoolisme ça a été reproché quelques fois, et les questions sur la famille. J'ai eu une petite jeune fille qui m'a dit « mais moi ma famille est très bien ». Et c'est vrai : son père était directeur d'usine et quand on leur demande si le papa a fait de la prison, c'est choquant quand même. C'est surtout les questions sur l'alcoolisme et sur les parents qui ont le moins bien passé. »

« Les maladies aussi. Certains étaient gênés, d'autres étaient fiers de dire leur maladie. Comme les questions se recourent, quelquefois ils disaient oui à la première question et à la deuxième, c'était non. Alors, il fallait bien se souvenir et puis leur dire « mais vous m'avez déjà dit, par exemple, que vous avez vu le docteur une fois, mais c'était pour quoi ? ». Donc il fallait très bien se souvenir. »

Enfin, plusieurs questions ont pu agacer ou choquer le répondant : d'après les enquêteurs³⁵, 1 personne interviewée sur 10 a été choquée ou agacée par le questionnaire. Les questions les plus fréquemment citées sont les suivantes :

« Événements ou situations connus dans votre jeunesse » (P20)

« Votre mère est-elle encore vivante ? » (P11)

³⁵ La question posée à l'enquêteur à la fin de chaque entretien était : « Certaines questions ont-elles suscité de l'agacement ou choqué ? » « Si, oui principalement, lesquelles ? »

« Votre père est-il encore vivant ? » (P15)

« Au cours des mois précédents, où avez-vous habité ? » (G1)

Les questions considérées par les enquêteurs comme ayant choqué les personnes interviewées sont relatives à la famille, l'enfance, au parcours résidentiel, aux conditions de vie en dortoir ou en chambre dans un hébergement collectif et enfin aux relations sociales. Dans la mesure où le questionnaire comprend de nombreux filtres, une analyse plus détaillée devrait rapporter ces résultats au nombre de répondants effectivement concernés par ces questions.

En comparant l'opinion de l'enquêté (telle qu'elle a été rapportée par l'enquêteur) et celle de l'enquêteur sur les questions qu'ils ont trouvées embarrassantes ou choquantes, certaines similitudes apparaissent : ainsi, la question sur les événements survenus dans la jeunesse a été citée dans 17 % des cas par les enquêteurs et dans 6 % par les enquêtés.

Répartition des questions et des parties gênantes selon les enquêteurs et les enquêtés

	Enquêteur Questions gênantes à poser	Enquêté Questions ayant choqué ou agacé
Événements ou situations connus dans leur jeunesse (P20)	16,9 %	6,3 %
Etes-vous atteint d'une maladie chronique ou grave ? (O6)	8,0 %	2,1 %
Avez-vous été victime d'agressions ou d'actes de violence ? (N8)	3,6 %	2,4 %
Quels sont le sexe et l'âge des enfants ? (P9)	1,2 %	2,6 %
Où vous êtes-vous procuré un repas les 7 derniers jours ? (B4)	0,9 %	2,3 %
A l'âge de 10 ans, par qui étiez-vous élevé ? (G4)	0,3 %	2,6 %
Votre mère est-elle encore vivante ? (P11)	3,0 %	3,3 %
Votre père est-il encore vivant ? (P15)	2,4 %	3,0 %
Parties gênantes	Enquêteur	Enquêté
P : La famille, l'enfance	27,5 %	28,6 %
N : Relations	14,1 %	7,8 %
O : Conditions de vie des personnes dormant en dortoir ou en chambre dans un hébergement collectif	29,5 %	13,9 %
I : Les revenus, les difficultés financières	13,4 %	9,7 %

Sources : Source : enquête auprès des usagers des services d'hébergement ou de distribution de repas chauds, Insee, 2001 et enquête auprès des échantillonneurs et intervieweurs (février - mars 2001)

A l'inverse, des questions ont pu être citées comme gênantes par les enquêteurs mais n'ont pas paru choquer les personnes interrogées (bien entendu toujours selon les enquêteurs) :

« Actuellement vivez-vous en couple ? » (A10)

« Actuellement, vivez-vous avec un ou plusieurs enfants ? » (A12)

« Sur les 7 derniers jours vous est-il arrivé de ne pas manger, soit à midi, soit le soir ? » (B9)

« Y a-t-il des habitués qui vous donnent régulièrement de l'argent ? » (I10)

« Quelle est votre occupation actuelle ? » (J1)

« Avez-vous été limité ou empêché dans vos démarches ? » (L9)

« Aux cours des 7 derniers jours avez-vous pris des somnifères, des médicaments contre l'anxiété ou des antidépresseurs ? » (O14)

« Vous est-il arrivé de souffrir de vos dents durant les 12 derniers mois ? » (O21)

« Est-ce qu'il vous manque des dents non remplacées ? » (O23)

« Avez-vous cherché à obtenir l'allocation adulte handicapé ? » (Q12)

« Au cours des 12 derniers mois, avez-vous fait une démarche auprès des organismes suivants ? » (Q7)

« La dernière fois, auprès de quel organisme avez-vous fait des démarches ? » (Q8)

3.5.3 Le remplissage du questionnaire

3.5.3.1 La compréhension des questions

D'après les enquêteurs, plus de 3/4 des répondants ont bien ou très bien compris les questions. Seulement 4 % d'entre eux auraient eu une mauvaise compréhension³⁶. Il en est de même pour la facilité des répondants à s'exprimer : les 3/4 d'entre eux ont montré une bonne ou excellente facilité et seulement 4% ont rencontré des difficultés d'expression³⁷. Les étrangers, les personnes ayant dormi dans la rue ou dans un abri de fortune sont plus nombreux que la moyenne à avoir éprouvé des difficultés de compréhension et d'expression ainsi que les personnes éprouvant des difficultés de lecture, d'écriture ou de calcul dans la vie quotidienne.

Compréhension des questions selon les difficultés exprimées par les enquêtés

Compréhension	Difficultés de lecture, d'écriture ou de calcul		Ensemble des répondants	
	Effectif	%	Effectif	%
Excellente	128	20,1	1774	43,8
Bonne	190	29,9	1399	34,6
Convenable	222	34,9	712	17,6
Mauvaise	96	15,1	161	4,0
Total	636	100	4046	100

Facilité à s'exprimer	Effectif	%	Effectif	%
Excellente	113	17,8	1682	41,5
Bonne	187	29,4	1430	35,3
Convenable	236	37,1	761	18,8
Mauvaise	100	15,7	176	4,3
Total	636	100	4049	100

Source : enquête auprès des usagers des services d'hébergement ou de distribution de repas chauds, Insee, 2001

3.5.3.2 Les problèmes de mémoire

On dispose de deux sources d'information pour mesurer l'impact des effets de mémoire sur la qualité du semainier et du calendrier résidentiel, la partie du questionnaire réservée aux appréciations des enquêteurs et les taux de non-réponse.

³⁶ Les réponses auxquelles l'enquêteur a répondu à la fin de chaque entretien étaient :

« La compréhension des questions par le répondant était »

Excellente Bonne Convenable Mauvaise

« La facilité du répondant à s'exprimer était »

Excellente Bonne Convenable Mauvaise

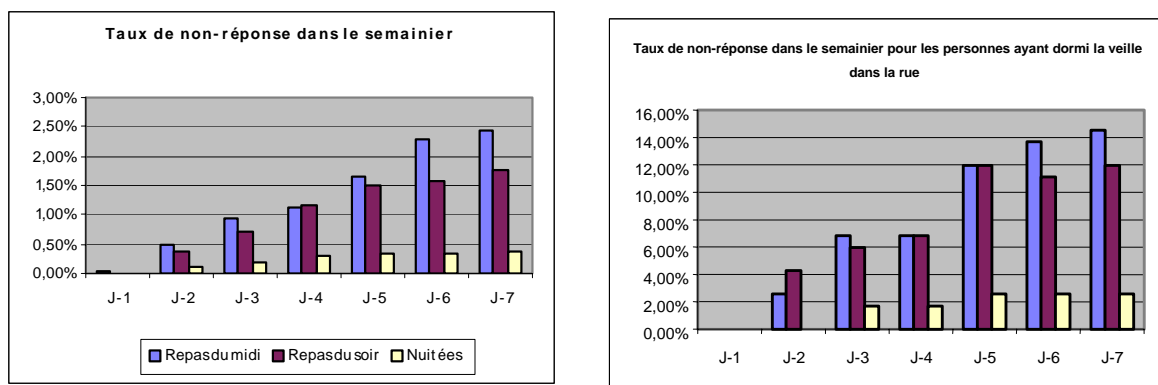
³⁷ Le test d'indépendance montre que ces deux variables (compréhension et expression) sont liées. Les gens qui ont une excellente compréhension ont également une excellente facilité à s'exprimer. Il faut noter que l'entretien par questionnaire n'est pas dans un cadre qui permet de départager aisément les deux compétences.

- le remplissage des semainiers

D'après les enquêteurs³⁸, seuls 4 % des répondants ont eu des difficultés à se remémorer les lieux où ils avaient dormi lors des 7 jours précédant le passage du questionnaire. Le taux est plus élevé pour les repas où 11 % des enquêtés ont eu des difficultés. Dans le semainier lui-même, la non-réponse est très faible, on constate de nouveau qu'elle est plus importante pour les repas que pour les nuitées. En outre, les taux de non-réponse augmentent avec l'éloignement dans le temps. Pratiquement nuls la veille du jour de l'enquête, ils atteignent environ 2% en restauration le 7ème jour. Les enquêteurs ont eu le sentiment que la qualité de l'information diminuait à mesure que le questionnement remontait dans le temps. Les deux derniers jours de la semaine ont pu parfois être mal renseignés ; dans certains cas, les réponses indiquées correspondaient alors plus aux pratiques habituelles du répondant qu'à sa pratique effective ces jours là (jour J-6 et J-7).

Les problèmes de mémoire varient beaucoup selon les types de service où les personnes ont été rencontrées : selon les enquêteurs, 6 % des personnes contactées en logement dispersé ou en hébergement non urgent ont eu de la peine à répondre aux questions sur les repas pris la semaine précédente contre 32 % pour les personnes rencontrées dans les soupes itinérantes le soir. La stabilité du mode de vie explique ces différences : 37 % des personnes ayant dormi la veille dans la rue ont eu des problèmes pour répondre aux questions sur les repas pris dans la semaine (20 % pour les nuits). On retrouve les mêmes tendances dans les taux de non-réponse du semainier. Les personnes ayant dormi la veille dans la rue sont plus de 10 % à ne plus pouvoir indiquer où elles ont pris leur repas plus de 4 jours avant l'enquête. Les taux de non-réponse pour les nuitées restent faibles, en-deçà de 3 %.

Taux de non réponse dans le semainier (population totale et ayant dormi la veille dans la rue)



Source : enquête auprès des usagers des services d'hébergement ou de distribution de repas chauds, Insee, 2001

³⁸Les questions auxquelles l'enquêteur a répondu étaient les suivantes :

« Le répondant a-t-il eu des problèmes de mémoire pour remplir le semainier sur les nuits ? »

« Le répondant a-t-il eu des problèmes de mémoire pour remplir le semainier sur les repas ? »

« Le répondant a-t-il eu des problèmes de mémoire pour remplir le calendrier résidentiel (questions G1) ? »

le remplissage des calendriers résidentiels

Pourcentage de répondants ayant eu des problèmes de mémoire :	Semainier sur les lieux d'habitation		Semainier sur les repas		Calendrier résidentiel	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Hébergement dispersé en logement	22	2,1	75	7,1	71	6,7
Hébergement en hôtel	8	3,7	26	12,1	20	9,3
Hébergement regroupé hors urgence	29	2,3	73	5,7	107	8,4
Hébergement regroupé en urgence	32	6,8	72	15,2	82	17,3
Restauration fixe du midi	49	8,2	113	18,9	72	12,1
Restauration fixe du soir	14	5,6	35	14,0	36	14,5
Restauration itinérante du midi	2	10,0	4	20,0	3	15,0
Restauration itinérante du soir	14	8,3	54	31,6	33	19,4
Total	170	4,2	452	11,2	424	10,5

Source : enquête auprès des usagers des services d'hébergement ou de distribution de repas chauds, Insee, 2001

Les difficultés dans le remplissage des semainiers et du calendrier résidentiel se conjuguent. Plus de 80 % des répondants ayant eu de la peine à se remémorer les lieux où ils avaient dormi en ont eu pour les endroits où ils avaient pris leurs repas. Seulement 1/10 des répondants n'ayant pas eu de problèmes de mémoire pour remplir le semainier des nuits en a eu pour remplir celui des repas.

3.5.4 L'opinion des enquêteurs sur le questionnaire

Cette partie repose sur les commentaires apportés par les enquêteurs lors des réunions de bilan tenues en mars 2001, sur les réponses qu'ils ont données au questionnaire « Bilan de la collecte » mais aussi sur les travaux d'Evelyne Pochet (association IRIS) (voir annexe 10.4).

3.5.4.1 L'organisation générale du questionnaire

Les enquêteurs ont noté quelques défauts dans l'organisation du questionnaire : le plan conduisait à revenir plusieurs fois sur les mêmes thèmes, avec des risques de répétitions et d'agacement. Ce problème a été aggravé par la rareté des phrases introductives annonçant les différents thèmes « Maintenant nous allons parler de ». Les temporalités étudiées sont souvent mal comprises par les personnes enquêtées qui rencontrent des difficultés à faire la différence entre les événements renvoyant à la semaine dernière, à l'année précédente ou à un passé encore plus lointain. Les va-et-vient d'un thème à l'autre (et en particulier la partie B sur l'hébergement et la restauration) et la difficulté à se repérer dans les différents calendriers proposés ont pu susciter chez les personnes interviewées une impression de redite. Cette impression de répétition a pu être accentuée par le fait que les personnes interviewées s'en tiennent rarement strictement à la question qui leur est posée mais ont tendance à commenter ou à poursuivre sur des thèmes qui sont parfois abordés ultérieurement. La position en fin de questionnaire de thématiques pouvant renvoyer à des événements douloureux du vécu de la personne telles que la santé, les dettes et surtout la famille (cf. question Q16) n'est pas toujours optimale et peut le cas échéant les amener à se focaliser sur des échecs ou des événements négatifs.

Dans le questionnaire « Bilan de la collecte », 1 enquêteur sur 3 a noté que le questionnaire était incomplet. Il manquait d'éléments sur certains thèmes comme la toxicomanie, le tabagisme, la prise de médicaments. Des enquêteurs ont également regretté qu'aucune question d'opinion ne soit posée (par exemple « sur ce qu'il faudrait faire pour que cela aille mieux »). De manière plus générale, et ce point a été souligné dans de nombreuses régions, les enquêteurs ont eu parfois l'impression que le questionnaire ne permettait pas de cerner l'origine, le point de départ des difficultés rencontrées par les personnes qu'ils ont interrogées ; ils auraient voulu comprendre « pourquoi ces personnes étaient là aujourd'hui ? ». Certains pensent que l'entretien par questionnaire, contrairement à la discussion, n'était pas le meilleur outil pour connaître le vécu de ces personnes. Il manquerait d'éléments permettant de situer les ruptures affectives, liées à des problèmes de santé, à des pratiques toxicomaniaques ou à des problèmes de justice, et de mettre en évidence l'impact des périodes d'hospitalisation et/ou de détention dans la dégradation des conditions de logement (perte du réseau relationnel,

du logement...). Il arrive que certaines questions ne soient pas adaptées à la situation rencontrée par la personne interviewée notamment si elle est en situation irrégulière ou réfugiée politique. D'une manière, les enquêteurs ont regretté que le questionnaire ne soit pas mieux adapté au cas des réfugiés.

A l'inverse certaines parties du questionnaire ont été jugées trop détaillées par un peu moins d'un tiers des enquêteurs (questionnaire « Bilan de la collecte »). Les 4 parties les plus fréquemment citées sont les suivantes : santé (23 %), calendrier résidentiel (17 %), fréquentation des services et situation vis-à-vis du logement (13 %), la famille et l'enfance (11 %)³⁹. D'autres parties ont été signalées mais moins fréquemment : celles sur la recherche de logement (8 %), les revenus (5 %), l'utilisation des services et le recours aux aides (5 %), les relations sociales (5 %).

4 enquêteurs sur 10 déclarent avoir été conduits à reformuler une ou plusieurs questions spécialement celles qui figuraient dans les parties sur la santé, le parcours résidentiel au cours de l'année précédente, la famille, l'enfance, l'utilisation des services, les revenus. Trois questions ont été fréquemment reformulées :

« Etes-vous pris en charge à 100 % pour une maladie grave ? »

« Etes-vous atteint d'une maladie chronique ou rare ? »

« Au cours des mois précédents, où avez-vous habité ? »

Parmi les questions reformulées certaines avaient été considérées comme délicates à poser :

« Dans votre jeunesse, avez-vous connu les événements ou situations suivants ? (gros problèmes d'argent, chômage d'un des parents, ... problèmes de violence dans la famille) » (P20)

« Etes-vous atteint d'une maladie chronique ou rare ? »

« Le mois dernier, vous est-il arrivé de faire la manche ? »

« Avez-vous eu un contact même par téléphone ou par lettre avec les membres de votre famille ou des amis ? »

3.5.4.2 Les problèmes rencontrés dans les différentes parties du questionnaire

Dans la plupart des parties du questionnaire, les enquêteurs ont signalé des difficultés de remplissage.

Calendrier mensuel, parcours résidentiel (partie G)

Les enquêtés ne se souvenaient pas toujours du passé, particulièrement ceux qui avaient eu des parcours résidentiels complexes. Dans la liste des lieux d'habitation, il manquait peut-être une modalité pour le cas des personnes qui, au cours d'un mois, avaient connu beaucoup de lieux de séjours différents sans qu'il soit possible d'indiquer un type de lieu précis. Les différentes catégories d'habitat ont été classées selon une nomenclature qui ne recoupe pas forcément les acceptions des personnes interviewées, en particulier en ce qui concerne la rue et les squats. Enfin, la question G4 sur l'enfance a pu choquer des répondants parce qu'elle était posée sans transition, après l'évocation du parcours résidentiel récent.

Revenus et difficultés financières (partie I)

Quelques enquêteurs se sont interrogés sur la fiabilité des réponses aux questions ayant trait aux revenus (d'après eux les cas d'affabulation ne seraient pas rares).

Occupation principale (partie J)

Le filtre à la fin de la partie J a souvent été jugé trop compliqué. Par ailleurs, les enquêteurs ont pu rencontrer des problèmes de classification dans le cas des compagnons d'Emmaüs (activité ou inactivité).

Activité professionnelle de ceux qui travaillent (partie K)

La situation professionnelle a pu être enjolivée, les difficultés gommées.

Formation et expérience professionnelle (partie M)

Les enquêteurs ont mentionné le problème récurrent dans les enquêtes « ménage » des équivalences de diplôme. Par ailleurs, ils ont regretté que la partie sur la recherche d'emploi soit occultée dans le cas des personnes ayant un emploi et en recherchant un autre. Les questions portant sur le niveau de formation et les diplômes obtenus ne permettent pas de distinguer entre la formation initiale et les qualifications acquises dans le cadre de la formation

³⁹ Les chiffres entre parenthèses représentent la proportion du nombre de fois où les parties ont été citées.

continue. Elles ne permettent par conséquent pas de rendre compte de la progression des personnes dans l'acquisition des savoirs et des qualifications, ni des réorientations (à moins d'indiquer les disciplines dans lesquelles la personne a obtenu ses diplômes, si elle en a obtenu), ni encore d'un phénomène constaté à plusieurs reprises dans le cadre des entretiens, à savoir le suivi de formations techniques ou qualifiantes d'un niveau inférieur à celui acquis dans le cadre de la formation initiale. L'intérêt porté sur le dernier emploi de 6 mois ou plus, ne permet pas forcément de situer précisément l'expérience professionnelle de la personne interviewée et par conséquent ses possibilités d'accéder au système de protection sociale (chômage, retraite, sécurité sociale...) et de faire face aux aléas de l'existence.

Santé, handicaps, couverture sociale (partie O)

Le vocabulaire sur les maladies graves était trop complexe. Par ailleurs, le questionnement sur l'alcoolisme n'a pas semblé suffisamment précis : ainsi quelqu'un qui a eu des problèmes d'alcool dans le passé (il y a plus d'un an) mais qui ne boit plus actuellement, n'a pas l'occasion de le mentionner alors que la dépendance à l'alcool a pu constituer le point de départ de ses difficultés (accident mortel, emprisonnement...). En outre, la question « être en bonne santé qu'est-ce que cela signifie pour vous ? » a dérouter plus d'un répondant. Il faut noter que cette question permet de saisir la perception qu'ont les personnes de leur état de santé plutôt que leur état de santé réel. Rares sont les personnes qui déclarent être en très mauvaise santé, y compris dans le cas de pathologies très lourdes. Enfin, la question sur la couverture sociale (« êtes-vous pris en charge à 100% pour une maladie grave ? ») n'a pas toujours été comprise, les enquêtés se disent à 100% puisqu'ils ont une mutuelle.

Utilisation des services, recours aux aides (partie Q)

La dernière question (Q18) n'a pas toujours été renseignée. De nombreuses informations avaient déjà été transmises soit au travers des réponses aux questions soit au cours d'échanges pendant l'entretien lui-même.

Encadré : le point de vue de quelques enquêtés sur le questionnaire, au travers d'entretiens semi-directifs

Descriptif de la méthode d'entretiens

Dans la phase de préparation de l'enquête, une quinzaine d'entretiens qualitatifs ont été réalisés auprès de personnes ayant préalablement répondu au questionnaire. Dans ce cadre, Evelyne Pochet (association IRIS) a recueilli l'opinion des enquêtés sur le questionnaire qui leur a été administré (durée, intérêt, niveau de compréhension et sens donné aux différentes questions). Le questionnaire (dans une version moins aboutie que celle ayant servi à l'enquête de janvier 2001) a généralement reçu un accueil très favorable de la part des personnes interviewées. Divers éléments interviennent selon elle dans l'appréciation positive des personnes enquêtées à l'égard de ce questionnaire : d'une part, il s'adressait à des personnes volontaires et donc *a priori* favorables à cette démarche. D'autre part, la formulation de la consigne de départ (tester des questionnaires afin d'apporter si nécessaire des modifications pour le questionnaire final en vue de l'enquête nationale qui se déroulera en 2001) et l'insistance sur l'importance que revêtait leur avis à ses yeux, a contribué à donner aux personnes enquêtées un sentiment d'utilité sociale et s'est avéré très valorisant, à plus forte raison pour des personnes qui ont peu d'occasions de s'exprimer et de faire entendre le message qu'elles auraient à faire passer. Enfin, les conditions de passation du questionnaire, administré avec beaucoup de souplesse, la possibilité pour les personnes interviewées de s'écarter de la trame initiale et l'écoute attentive de la part des enquêteurs ont fait une large part à l'expression spontanée des personnes.

Le questionnaire a parfois pu être jugé un peu lourd pour ceux qui devaient faire un effort particulier afin de se remémorer des événements dont ils ne voyaient pas forcément l'intérêt. Les plus critiques par rapport au questionnaire sont incontestablement, comme on pouvait s'y attendre, les jeunes. Dans une moindre mesure, les "routards", qui ont tendance à produire un discours très volontariste et mettent en avant la notion de choix de leur statut, ne se reconnaissent guère non plus dans le questionnaire tel qu'il est élaboré et dans l'accent mis sur les accidents de parcours, les désavantages ou les stigmates éventuels résultant d'une enfance difficile.

Homme, 31 ans, célibataire, 12 ans de carrière militaire, hébergé en foyer d'urgence, interviewé dans un accueil de jour

- *Qu'est-ce que vous avez pensé de ce questionnaire ?*

- Je trouve que c'est un questionnaire qui est très complet. Il est très bien fait. Mais c'est vrai qu'on a sauté pas mal de pages, parce que moi je suis militaire de carrière. C'est-à-dire, je n'ai pas le droit de travailler jusqu'en 2002.

- *Pour en revenir au questionnaire ?*

- Je n'ai rien à rajouter là-dessus. Je trouve qu'il est très très complet.

- Avez-vous eu l'impression qu'il y avait des reines à un moment donné ?

- Oui, il y a des questions que je trouve se répètent un petit peu. Mais c'est pas méchant.

- Pour vous c'est pas lourd ?

- C'est pas lourd du tout, bien au contraire.

- Est-ce que vous avez trouvé certaines questions gênantes ?

- Non.

- Des questions concernant l'état de santé ?

- Non, pas du tout.

- Oui, mais parce que vous, vous êtes en forme ?

- Non, pas du tout. J'ai une double fracture de la colonne vertébrale, j'ai un rein qui commence à foirer et j'ai deux côtes de fêlées, alors vous voyez la pleine forme que j'ai.

J'ai rien à cacher de toute façon. Ça sert à rien.

- Parce que si vous voulez, par rapport à ça, j'en ai discuté avec des personnes qui ont passé le questionnaire eux aussi. Et qui ont dit : mais de toute façon si la personne elle veut pas répondre, elle répondra pas. Si elle a tel truc, telle maladie ou tel truc, elle va pas le dire.

- Ça sert à quoi de cacher. J'ai ça, j'ai telle maladie... pourquoi le cacher. Moi je dis, il faut être franc dans la vie. Ça sert à quoi de cacher la vérité aux autres, parce qu'automatiquement quand on ment, la vérité se découvrira un jour ou l'autre. D'où la politique d'un vieux militaire.

Homme, 32 ans, célibataire, titulaire d'un bac technique acquis en Roumanie, nationalité roumaine, en France depuis 10 ans, travaille en intérim, interviewé dans un centre d'hébergement où il réside depuis 3 ans.

- Qu'est-ce que vous avez pensé de ce questionnaire ?

- Il était bien. Il était pas mal. Sauf qu'il y a des questions qui sont mal posées. Des fois ça sert à rien.

- Les questions mal posées, c'était quoi ?

- C'était au sujet du travail. Si on recherche toujours du travail. Y'a d'autres questions qui s'étaient suivies.

- C'est vrai que par rapport à votre situation, la question du travail c'était pas forcément... Parce que votre situation... Vous êtes en intérim actuellement et vous attendez une réponse par rapport à un emploi plus stable ?

- Oui, plus stable.

Y'avait aussi sur le problème du logement. Où on demande si j'ai dormi une semaine ici dans ma vie, je dors ici quoi.

- C'est-à-dire le fait qu'on vous demande : la semaine dernière est-ce que vous avez dormi ici et qu'après on vous demande si vous dormez régulièrement, etc. C'est de la redite ou c'est mal posé ?

- Ben ouais, pour moi. Pour les autres je ne sais pas.

Déjà ici, quand on rentre ici, nous sommes sûrs qu'on peut rester 6 mois. Après, on verra qu'est-ce qu'ils feront, parce qu'ils ont changé de direction. Je ne sais plus comment ça marche maintenant.

Homme, 52 ans, Niveau V bis, occupe une chambre meublée depuis 1 an, entretien effectué dans un accueil de jour

- Y a-t-il des questions qui vous ont gêné ?

- Aucune. Parce qu'il y en a aucune qui était indiscrete.

- Les questions sur l'état de santé, vous ne trouvez pas ça indiscret ?

- Non. Si quelqu'un à quelque chose à cacher, il répond pas.

- Si la personne ne cache rien, oui. Si il répond correctement aux questions, oui. C'est assez simple d'ailleurs. *Est-ce que vous pensez que ce questionnaire permet de bien saisir votre situation, la situation des personnes qui sont interviewées ?* Vous avez vu qu'il y avait des périodes, on vous a demandé de revenir en arrière, etc. Ça vous a pas posé de problème au niveau de la mémoire ?

- Non. Les dates, ce qui m'a marqué, je m'en souviens. Mon travail, le chômage et tout ça, je m'en souviens.

Femme, 25 ans , célibataire, seconde puis CAP cuisine et BEPA palefrenier soigneur, hébergée quelques jours chez une amie étudiante, interviewée dans un café

Moi franchement, pour le questionnaire, je ne me sens pas concernée. Parce que par rapport au questionnaire, par rapport aux parents, je vois pas trop aussi ce que ça peut faire, enfin bon, dans le questionnaire quoi.

- *Est-ce que vous trouvez qu'il y a des présupposés, voire peut-être des préjugés ?*

- Oui, j'ai senti ça. Comme si les gens qui étaient à la rue, ils ont forcément eu tous des problèmes.

- *Du style, enfance difficile avec placement à la DDASS ?*

- Toutes les questions qui ont été posées dans ce paragraphe là, moi ça m'a gênée un peu. J'ai trouvé que c'était vraiment un peu lourd.

Bon, puis y'a tout ce qui est maladie aussi. Ouais, c'est clair qu'il y en a pas mal qui ont eu des problèmes dans leur enfance. Mais bon, c'est pas la majorité quoi.

Moi, je vois les gens qui ont entre 20 et 30 ans et la plupart, ils ont choisi d'être... Ils se sont pas fait mettre à la porte...

- *Ils se sont pas fait mettre à la porte ?*

- Non, et puis surtout, ceux que je rencontre quoi : tous les festivals à l'étranger, tout ça.

Homme, 38 ans, célibataire, niveau VI, hébergé en foyer d'hébergement d'urgence depuis 7 mois

- *Qu'est-ce que vous avez pensé du questionnaire ?*

- Les dernières pages sont chiantes quoi.

- *Ça vous a énervé toutes ces questions ?*

- Elles sont ennuyeuses quoi. Elles sont gênantes. Parce que quand vous commencez à énoncer le problème, vous avez un vous, ce qui vous reste sur terre. Je veux dire c'est pas grave, mais bon ça peut l'être. C'est comme si vous passez... C'est comme si vous sautiez de l'immeuble. Vous comprenez ce que je veux dire. C'est gênant quoi, ça énerve. Vous pouvez pas non plus vous baser sur du positif.

- *Vous pensez qu'il y aurait un intérêt de mettre en avant le côté positif ?*

- En avant ou en arrière, ça je m'en fous. En arrière par exemple. Passer du logement en arrière, et puis commencer par des questions un peu plus gentilles je veux dire.

- *Et quels types de questions seraient plus sympas ?*

- Est-ce que vous avez une passion ?

Je sais pas, qu'est-ce que vous faites, qu'est-ce qui vous a amené là ? Je sais pas, des questions un peu piège quoi.

- *Donc vous pensez qu'il faudrait interroger les personnes sur ce qu'elles attendent, sur ce qu'elles recherchent ?*

- Ouais, et puis un peu sur leur son à eux quoi.

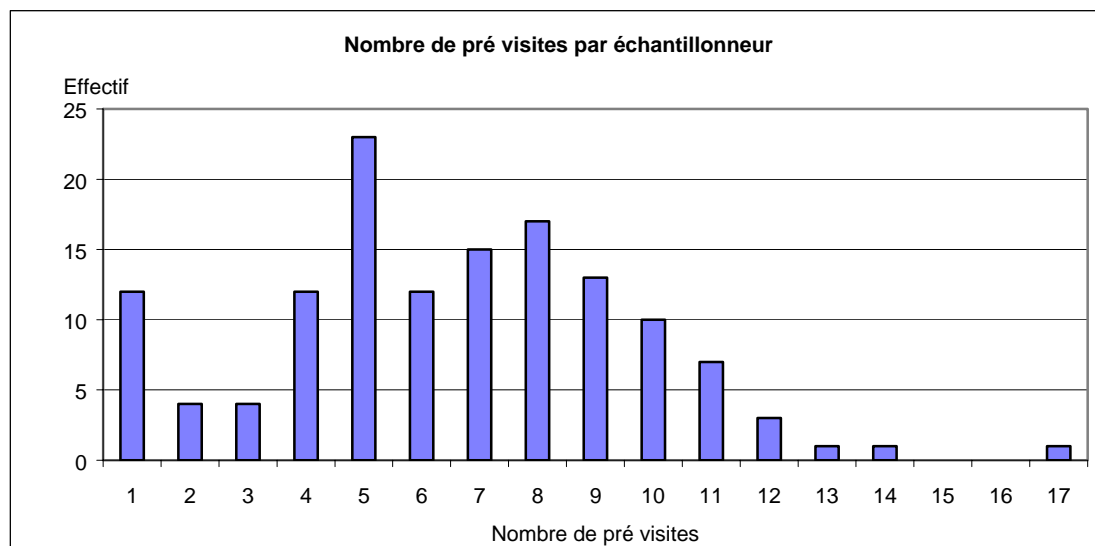
3.6 Le travail des enquêteurs

3.6.1 Le volume de travail

3.6.1.1 L'échantillonneur

Sur les 135 échantillonneurs (fiche service), 113 ont passé au moins un questionnaire. Les 22 restants se répartissent ainsi : 8 n'auraient pas passé de questionnaire, 12 n'auraient pas répondu au bilan de la collecte, 2 ont un mauvais identifiant, c'est-à-dire qu'il n'a pas été possible d'associer la fiche service à un échantillonneur.

Les échantillonneurs ont effectué en moyenne 6,5 prévisites. La majorité d'entre eux a effectué entre 4 et 10 prévisites. Un nombre relativement important, 9%, n'en ont effectué qu'une.



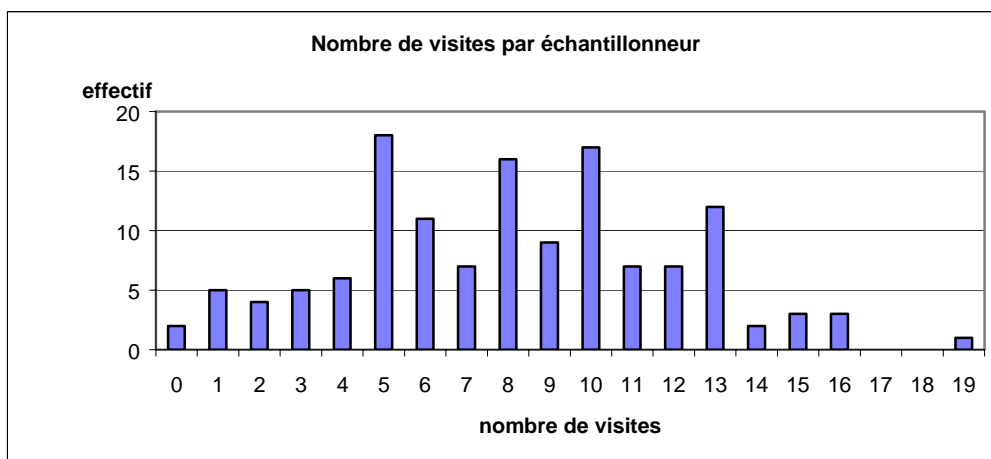
Source : étude dans les services d'hébergement et de restauration gratuite - fiche service (janvier - février 2001)

On observe une grande disparité selon les régions. En Pays de la Loire et en Auvergne, les échantillonneurs ont effectué un nombre important de prévisites, en moyenne 9. Par contre, dans le Languedoc-Roussillon, en Haute-Normandie et en Lorraine, ils en ont effectué deux fois moins. Ces différences s'expliquent par des modes d'organisation du travail différents selon les DR et par des contraintes liées au tirage de l'échantillon (de 2 à 11 agglomérations selon les DR).

Région	Nombre moyen de prévisites
Pays de la Loire	9,0
Auvergne	9,0
Rhône-Alpes	8,6
Aquitaine	8,1
Provence-Alpes-Côte-d'Azur	7,9
Centre	7,5
Ile-de-France	7,1
Champagne-Ardenne	7,0
Bourgogne	6,3
Nord-Pas-de-Calais	6,1
Bretagne	6,0
Midi-Pyrénées	5,8
Alsace	5,2
Languedoc-Roussillon	4,9
Haute-Normandie	4,3
Lorraine	4,1

Source : étude dans les services d'hébergement et de restauration gratuite - fiche service (janvier - février 2001)

Au total, les échantillonneurs ont effectué 1093 visites . En moyenne, chacun d'eux en a effectué 8. Les 2 tiers des échantillonneurs ont effectué entre 5 et 12 visites.

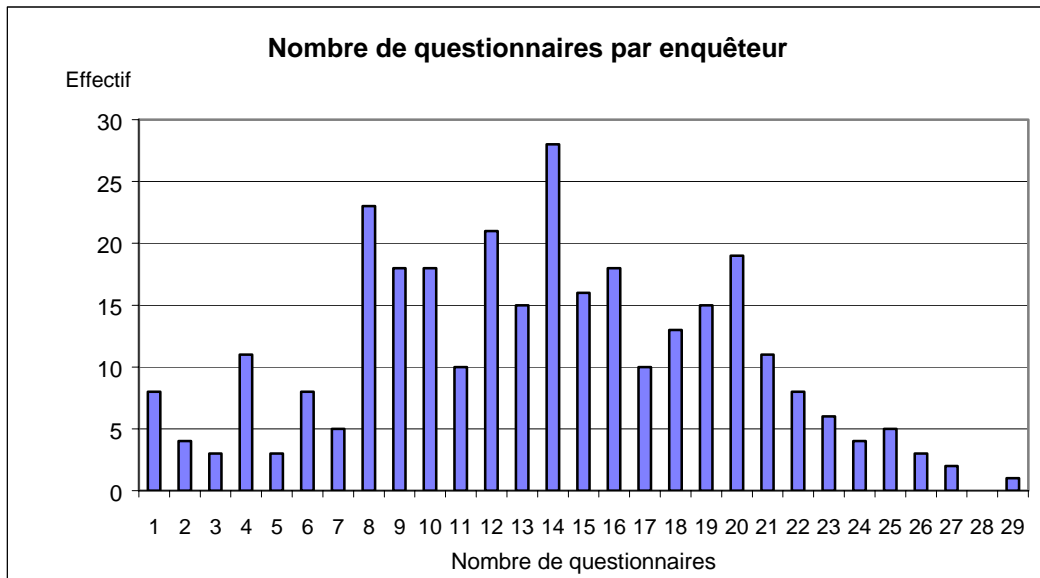


Source : étude dans les services d'hébergement et de restauration gratuite - fiche service (janvier - février 2001)

La répartition du travail

On distinguera ici le nombre moyen de questionnaires par enquêteur et le nombre moyen de questionnaires suivant que l'enquêteur est échantillonneur ou intervieweur.

Les enquêteurs ont passé en moyenne 13,6 questionnaires. Moins de 10% d'entre eux ont passé 5 questionnaires ou moins et 1/10 d'entre eux en ont passé 21 ou plus. La majorité a effectué entre 9 et 18 questionnaires durant ces deux mois d'enquête.



Source : enquête auprès des usagers des services d'hébergement ou de distribution de repas chauds, Insee, 2001

La répartition du travail a été différente en fonction des régions : en Provence-Alpes-Côte d'Azur, Auvergne et Poitou-Charentes, les enquêteurs ont passé en moyenne plus de 16 questionnaires, tandis que dans le Centre, en Bretagne, Midi-Pyrénées et Lorraine, les enquêteurs ont effectué moins de 11 questionnaires en moyenne.

Région	Nombre moyen de questionnaires par enquêteur
PACA	17,9
Auvergne	16,5
Poitou-Charente	16,2
Aquitaine	15,6
Ile de France	15,5
Rhône-Alpes	14,1
Champagne-Ardenne	14,0
Alsace	13,6
Languedoc-Roussillon	13,2
Pays de la Loire	12,8
Bourgogne	12,1
Nord-Pas-de-Calais	11,7
Haute-Normandie	11,5
Centre	10,6
Bretagne	10,3
Midi-Pyrénées	10,1
Lorraine	9,85

Source : enquête auprès des usagers des services d'hébergement ou de distribution de repas chauds, Insee, 2001

Les 3/4 des enquêtes ont été passées par les enquêteurs intervieweurs, 1/4 par les échantillonneurs.

Il existe des différences entre les régions sur la manière de distribuer le travail. Dans les régions Bretagne, Champagne-Ardenne, Haute-Normandie et Languedoc-Roussillon, plus de 40% des enquêtes ont été passées par les échantillonneurs. Par contre, dans les régions Centre, Pays de la Loire et Poitou-Charentes, plus de 90% des enquêtes ont été passées par les enquêteurs intervieweurs. En Poitou-Charentes, seul un questionnaire a été passé par un échantillonneur, il a eu lieu en hébergement en urgence. Le tableau présente le nombre de questionnaires moyen pour chaque région selon que l'enquêteur est échantillonneur ou intervieweur.

Région :	Nombre d'enquêtes			
	Echantillonneurs		Intervieweurs	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage
Alsace	42	33,6%	83	66,4%
Aquitaine	101	34,6%	191	65,4%
Auvergne	25	37,9%	41	62,1%
Bourgogne	65	35,7%	117	64,3%
Bretagne	89	42,2%	122	57,8%
Centre	8	9,4%	77	90,6%
Champagne-Ardenne	63	45,0%	77	55,0%
Haute-Normandie	84	47,2%	94	52,8%
Ile de France	246	31,5%	536	68,5%
Languedoc Roussillon	93	58,5%	66	41,5%
Lorraine	70	35,7%	126	64,3%
Midi-Pyrénées	51	25,9%	146	74,1%
Nord-Pas-de-Calais	116	29,3%	280	70,7%
Pays de la Loire	6	5,2%	109	94,8%
Poitou-Charente	1	1,2%	80	98,8%
PACA	160	32,1%	339	67,9%
Rhône-Alpes	85	30,1%	197	69,9%
Total	1035	32,7%	2681	67,3%

Sources : étude dans les services d'hébergement ou de restauration gratuite - fiche service (janvier - février 2001)
enquête auprès des échantillonneurs et intervieweurs (février - mars 2001)

3.6.2 La charge émotionnelle

Les entretiens se sont bien déroulés même si parfois les récits ont été pénibles à entendre et la charge émotionnelle difficile à contenir. Ponctuellement, les enquêteurs ont été confrontés à des situations inhabituelles, génératrices de peurs ou d'angoisses : enquêté parlant de se suicider ou montrant ses cicatrices, pleurs, agressions verbales, état d'ébriété, ou d'incohérence... Ces situations ont été plus difficiles à supporter quand elles se produisaient dans des logements dispersés (ou dans des camionnettes d'enquête) car les enquêteurs s'y trouvaient seuls, sans le soutien ni de leurs collègues ni d'un responsable de la structure.

Par ailleurs, des enquêteurs se sont sentis mal à l'aise quand il leur est arrivé d'interviewer ou de rencontrer, dans des centres ou des soupes populaires, des personnes qu'ils avaient pu connaître par le passé, comme d'anciens camarades de classe par exemple. Cette situation est restée exceptionnelle.

Signe que les entretiens se sont finalement déroulés dans un climat serein, à mesure que la collecte avançait les enquêteurs avaient de moins en moins d'appréhension. Lors de la première visite, la moitié des enquêteurs avouaient ne pas avoir d'appréhension, tandis que lors des dernières visites, les 3/4 d'entre eux n'en avaient pas.

Avez-vous eu de l'appréhension ?	Première visite		Avant-dernière visite		Dernière visite	
	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage	Effectif	Pourcentage
Oui, beaucoup	20	6,8	11	3,8	16	5,5
Oui, un peu	136	46,3	62	21,3	56	19,2
Non, pas du tout	138	46,9	218	74,9	220	75,3
Total	294	100,0	291	100,0	292	100,0

Source : enquête auprès des échantillonneurs et intervieweurs (février - mars 2001)

Enfin, des enquêteurs disent avoir eu des difficultés à clore cette enquête ; plusieurs mois après la collecte, ils avaient encore de l'appréhension à l'idée de rencontrer dans la rue des personnes interviewées pendant la collecte.

Encadré : extrait de « Paroles d'enquêtrices » un des deux films de formation destinés aux enquêteurs. Ce film a été réalisé par Hervé Huart à partir des témoignages d'enquêtrices et de gestionnaires d'enquête ayant participé à des tests en direction régionale (Rhône-Alpes, PACA et Alsace).

« Le cas pour moi le plus difficile a été celui d'une femme battue, dont l'enfant était leucémique. Et donc son mari n'a pas supporté que sa femme vienne souvent à l'hôpital et il a commencé à battre sa femme. Et au moment où l'enfant allait un peu mieux et est sorti de l'hôpital, il a commencé à battre l'enfant leucémique à coup de ceinture et à battre tous les autres enfants aussi. Donc cette femme s'est sauvée de chez elle, elle s'est retrouvée à la rue, sans travail, sans appartement, et donc elle pleurait beaucoup en me racontant cela. Je n'avais pas de solution pour elle, et je pense que c'est difficile à supporter après. J'ai eu du mal à gérer cet entretien parce que je ne savais pas quoi dire à cette femme, je ne savais pas comment... elle pleurait, elle pleurait, et j'ai eu beaucoup de mal à passer ce questionnaire, c'est un questionnaire qui a duré très longtemps : plus d'une heure et demie. Et en fait, elle avait besoin de parler cette dame, et de raconter ce qui lui arrivait. »

« J'ai rencontré un jeune réfugié politique, qui arrivait du Tchad, qui avait été torturé et qui était complètement perdu et seul. Je me suis sentie désemparée et impuissante devant sa douleur morale ».

« Le cas enquêté a été pour moi "émotionnant". J'ai eu du mal à accepter la légitimité de l'enquête face à cette personne ».

« Et mon problème personnel, ça a été de rester justement dans cette neutralité que l'on nous demande d'avoir dans toute enquête, d'être neutres. Puisqu'on a un questionnaire à passer, il ne s'agit pas de déformer ce questionnaire, ou de ne pas y être fidèle. Or, très souvent, dans cette enquête-là, on est confrontés, nous-mêmes, on reçoit de plein fouet une douleur, une souffrance, une violence et donc rester dans cette neutralité n'est pas quelque chose de facile. C'est quelque chose que j'ai trouvé assez difficile. D'abord je ne sais pas si je voulais vraiment rester dans cette neutralité, parce que, quelque part, j'étais interpellée par la situation de ces personnes-là. »

« Souvent on nous a confondues avec les services sociaux, parce qu'il y en a qui nous demandaient des conseils pour remplir les papiers, bien qu'ils soient déjà passés par le service social. Ensuite « Que pourrais-je faire pour avoir plus d'aides ? ». Oui, on nous a demandé beaucoup de conseils, mais hélas... Bon, on les a un peu aiguillés, mais nous n'étions pas formées pour. C'est pas notre rôle, hein ! Si on commençait à s'étendre, à expliquer tous les organismes, l'allocation-logement, qui a le droit, qui n'a pas droit, à qui faut déposer le dossier. Mais après non, quand on leur expliquait « Non, non, c'est juste une enquête, et après on va faire des statistiques qui vont paraître, on va essayer de faire ressortir votre problème, de savoir un peu ce dont vous avez besoin, ce que l'on peut faire. Parce qu'il y a de plus en plus de personnes qui se trouvent en marge de notre société, alors là ils se sont dit « C'est positif enfin, pour une fois, on se penche sur nous. ». Moi je trouve qu'elle a bien été reçue cette enquête. »

« Il est vrai en tant qu'enquêteur, il faut se protéger, parce que très souvent on nous demande « Peut-être vous pouvez faire quelque chose pour moi, » ou « Peut-être je peux vous demander quelque chose ? ». Là,

moi, je me préserve en leur disant que moi, je ne fais que prendre des données, j'écoute, mais je ne peux rien faire pour eux, si ce n'est prendre des données et les écouter. Il faut se préserver, préserver l'INSEE, nous en tant qu'enquêteurs et eux en tant qu'individus pour qui on ne peut rien faire. Nous, on est là pour prendre des données, point. On fait quelquefois sept ou huit enquêtes par jour, donc vous voyez, il faut recadrer tout ça. Et chaque individu est différent, chaque famille est différente, chaque logement est différent puisque le plus souvent c'est le logement qu'on enquête. Et dans chaque logement, on trouve tous les cas de figure, donc on ne peut pas tout prendre en considération, sauf prendre des données : on est là pour ça. C'est vrai que souvent, on a envie d'aller plus loin quand on voit des cas difficiles, on a envie de leur dire « Attendez là, je peux peut-être faire quelque chose pour vous. ». Mais bon, ce n'est pas notre rôle, c'est sûr. »

« J'étais inquiète, en fait. Oui, très inquiète. Je me suis posé beaucoup de questions, on en a longuement discuté en famille et dans mon entourage. C'est vrai que je faisais partie des gens les plus inquiets parce que l'on est une famille avec des médecins et des pharmaciens. Et on en a discuté avant, des risques que cela comportait sur tous les plans. Et c'est vrai que j'avais beaucoup d'appréhensions. »

« Sur le plan moral, on savait que l'on allait avoir à faire à des personnes en grande détresse, et donc c'est quand même difficile, quand on a une sensibilité exacerbée, moi je suis très sensible, et donc j'avais peur d'appréhender cette population. »

« La première fois que je suis allée dans un centre pour faire l'enquête sur les SDF, j'ai un peu appréhendé mais parce que je ne savais pas du tout quel public on allait rencontrer. Moi, dans mon esprit, j'avais peur qu'ils ne veuillent pas dialoguer avec nous, je croyais que c'était un public qui refusait toute approche. »

« Je suis rentré dedans en fait, et je n'ai pas eu d'a priori au départ, et je l'ai fait en connaissance de cause en sachant que peut-être à la fin j'allais un peu être écorchée, parce qu'on est quand même des êtres humains, et c'est vrai que c'est pas évident. Ceci étant, je crois que je suis allée jusqu'au bout, et je l'ai fait, je l'ai fait bien, quoi. »

« Et puis, sur le plan sécurité, on nous a expliqué que l'on allait avoir à faire à un public parfois de drogués, d'alcooliques, de personnes caractérielles. Et donc c'est vrai que j'avais peur aussi d'attraper des maladies... Parce que c'est vrai que les clochards, surtout dans le film, on nous montrait des clochards, c'était vraiment l'ivrogne avec le litron à côté de lui, on sentait qu'il pouvait y avoir des poux, des vermines, et puis des maladies, ça pouvait être la tuberculose. On savait qu'il y avait aussi des gens qui avaient le sida, enfin il y avait pas mal d'appréhensions sur le côté sanitaire, disons. »

« C'est vrai, on a des angoisses d'aller sur le terrain. Le plus, ça a été à la soupe populaire, mais elles ont été très vite dissimulées car on avait une bonne équipe. »

Malgré ces difficultés, la cellule d'appui psychologique n'a pas été sollicitée par les enquêteurs ; la ligne d'écoute téléphonique mise à leur disposition tous les après-midi n'a pas été utilisée. D'après les enquêteurs, cette cellule a eu le mérite d'exister, elle a constitué un filet de sécurité. Dans une région, la cellule d'appui a réuni plusieurs enquêteurs dans un atelier de discussion. Les enquêteurs qui y ont participé demandent que la réflexion se poursuive pour d'autres enquêtes du même type (Ex : HID). Une région a organisé une séance de régulation de groupe avec un psychologue qu'elle avait recruté elle-même. Un bilan à l'issue de la séance a fait ressortir que le niveau de stress a été bien géré au cours de l'enquête.

Parmi les facteurs qui expliquent le bon déroulement des visites, on peut d'abord mentionner le fait que les enquêteurs étaient avertis des difficultés qu'ils étaient susceptibles de rencontrer. Les conseils reçus au cours de la formation (notamment au travers du film) leur ont été utiles notamment pour apprendre à rester dans le cadre strict de l'entretien. Par ailleurs, dans les 7 DR tests, les enquêteurs qui avaient participé à la mise au point de l'enquête ont pu rassurer ceux qui découvraient l'enquête. L'intervention des DR sur le terrain, leurs nombreux contacts téléphoniques avec les enquêteurs, le bilan intermédiaire de collecte ont eu un effet positif en donnant à chacun l'occasion de s'exprimer sur les difficultés de l'enquête. Enfin, le travail de groupe a semble-t-il été le facteur déterminant. Les enquêteurs ont particulièrement apprécié la mise en commun au sein de l'équipe, indispensable après chaque visite (parfois autour d'un repas de travail), ceci leur a permis d'évacuer le stress emmagasiné durant les interviews, de faire part aux autres de leur expérience et même parfois de relire les questionnaires en échangeant « à chaud » sur la façon de codifier certaines réponses. La plupart des enquêteurs ont bénéficié de ces échanges puisque la grande majorité des équipes est restée stable tout au long de la collecte et a bien fonctionné, les cas de mésentente ayant été très rares. Une fois les visites terminées, les enquêteurs se sont confiés pour plus de 80% d'entre eux à leur collègues de l'équipe. Ils se sont également confiés à leur entourage (ami ou famille) et aux interlocuteurs de la DR.

En avez vous parlé à ?	Oui		Non	
	Effectif	%	Effectif	%
Collègues de l'équipe	406	81,4	87	18,3
Autre collègue	76	19,2	359	79,9
Ami ou famille	218	41,1	225	57,6
Interlocuteur de la DR	89	31,9	348	67,2
Autre	15	3,6	402	94,8

Source : enquête auprès des échantillonneurs et intervieweurs (février - mars 2001)

Des enquêteurs se sont demandé si, paradoxalement, les dispositifs particuliers à cette enquête n'avaient pas contribué à dramatiser la situation, qu'il s'agisse de la formation (projection d'un film, participation d'un travailleur social, entraînement de terrain) ou bien du suivi de la collecte (appui psychologique, bilans nombreux, accompagnement par la DR et ligne téléphonique) ou bien encore des recommandations d'ordre sanitaire. Dans quelques régions, les enquêteurs se sont interrogés sur la pertinence des recommandations faites par les médecins du travail (recommandations qui de surcroît variaient d'un département à l'autre) : dans une région, les enquêteurs disent avoir été scandalisés par l'attitude d'un médecin du travail qui leur a fait mille recommandations et qui leur a remis la trousse d'urgence du parfait enquêteur (désinfectant, gants, pansements en tous genres etc...).

3.6.3 Un travail en équipe

Le travail en équipe a constitué une expérience nouvelle pour les enquêteurs. Ce mode d'organisation s'est révélé satisfaisant tant sur le plan de la qualité des opérations que sur celui des conditions de travail des enquêteurs.

3.6.3.1 La stabilité des équipes

La plupart des directions régionales ont constitué des équipes stables pendant toute la durée de la collecte. Ponctuellement, la configuration des équipes a pu changer (remplacement d'enquêteurs en cas de défaillance, ajout d'enquêteurs pour les tirages sur les points soupes). Seules les DR de PACA et d'Ile-de-France ont éprouvé quelques difficultés à respecter cette consigne, principalement du fait des contraintes spatiales et temporelles des enquêteurs d'Ile-de-France et par la nécessité de travailler sur deux agglomérations pour les équipes de Marseille et Nice. A Nantes, une échantillonneuse a encadré deux binômes d'intervieweurs tandis qu'à Nancy une intervieweuse a collaboré avec cinq équipes pour remplacer des enquêteurs indisponibles.

De façon générale, le mode d'organisation a paru particulièrement adapté dans le cas des services regroupés dans un même lieu et dont le déroulement n'était pas trop rapide (hébergement regroupé, restauration fixe). En revanche, il s'est avéré moins efficace pour les services non regroupés dans un même lieu (hébergement dispersé en logement ou en chambre d'hôtel) ou aux services dont le déroulement était rapide (restauration itinérante). Les problèmes liés à la taille des équipes et à l'organisation du travail sont tour à tour détaillés.

3.6.3.2 L'optimalité de la taille des équipes

Le regroupement des enquêteurs, par deux dans les services de type 1 et par trois dans les services de type 2, pour y réaliser en général 4 questionnaires, s'est avéré pertinent sauf dans le cas des services de restauration itinérante, où deux types de difficultés se sont conjugués. D'une part, le déroulement du service y était trop rapide pour que l'échantillonneur puisse, dans un délai très court, à la fois dénombrer les repas, prendre contact avec les personnes sélectionnées et les retenir. Si les usagers se répartissaient en deux files d'attente, sa mission devenait impossible. D'autre part, les enquêtés acceptaient mal d'avoir à patienter $\frac{3}{4}$ d'heure avant de commencer l'entretien (il leur fallait en effet attendre que la première série de deux enquêtes soit terminée pour qu'un enquêteur soit disponible). Selon le nombre d'enquêteurs dans les agglomérations concernées, trois types de solutions ont été mis en place par les directions régionales. Tout d'abord, pour secondar les échantillonneurs, les DR ont fait appel soit à un agent de la DR (cas le plus fréquent) soit à l'échantillonneur d'une autre équipe. Ensuite, pour réduire le temps d'attente des enquêtés, les DR ont mises en œuvre différentes méthodes : dédoublement des visites en deux visites de deux questionnaires chacune, réalisation d'un ou deux

questionnaires par la DR, regroupement de deux équipes pour une même visite, chaque enquêteur ne réalisant qu'un seul questionnaire, administration d'un questionnaire complémentaire par l'échantillonneur. Cette dernière méthode a été la plus utilisée.

3.6.3.3 La répartition des tâches entre enquêteurs

Les échantillonneurs avaient pour tâche de coordonner les opérations de collecte : prévisite des structures, tirage aléatoire, contacts avec les enquêtés, administration des questionnaires, remise des matériaux de collecte à la DR. Ils avaient donc à coordonner quatre groupes d'interlocuteurs : la DR, les responsables de la structure, les intervieweurs et les enquêteurs. Les échantillonneurs ont réussi à mener à bien leurs tâches de coordination, au prix parfois de quelques difficultés.

L'organisation des rendez-vous

Dans de nombreuses agglomérations, les enquêteurs se donnaient rendez-vous avant le début des visites pour les dernières mises au point. C'était l'occasion pour l'échantillonneur de faire un compte rendu de la prévisite, de décrire le service visité et éventuellement d'organiser les visites suivantes. Certains intervieweurs ont toutefois regretté de ne pas être associés aux prévisites ou qu'un compte rendu détaillé ne leur ait pas été transmis.

« Nous avons eu la chance de travailler avec un échantillonneur qui nous a mis au courant de tout. Elle nous a d'abord réunis avant de commencer les diverses enquêtes. Elle a organisé une petite réunion à trois pour nous expliquer les différents lieux dans lesquels on allait enquêter, en nous expliquant tout, de la constitution des locaux jusqu'aux personnes qu'elle avait rencontrées, les difficultés qu'elle avait cru entrevoir et ça nous a permis par la suite d'aller dans des lieux en connaissant pratiquement les personnes et les locaux. »

La distribution des entretiens à réaliser

D'une manière générale, les intervieweurs ont apprécié d'être dispensés de la prise de contact avec les enquêtés. Contrairement à ce qui se produit dans le cas des enquêtes classiques, ils n'avaient pas à se « battre » pour obtenir l'entretien. Le travail de persuasion incombait en amont à l'échantillonneur. La responsabilité de la réussite du contact reposait donc sur l'échantillonneur.

« Tout enquêteur sait très bien que le plus difficile n'est pas de faire l'interview mais de persuader la personne de vouloir répondre. Donc comme quand on est intervieweur, ce n'est pas nous qui persuadons la personne, c'est impeccable. On arrive :

« Vous voulez bien monsieur ? »

« Oui bien sûr ».

« Voilà je vais vous poser mes questions. »

« Tandis que l'échantillonneur, il faut aller faire des ronds de jambes auprès des responsables d'établissements, il faut trouver les gens, c'est plus difficile. »

Certains échantillonneurs ont de ce fait été confrontés à des situations délicates vis-à-vis de leur collègues intervieweurs lorsque les conditions d'échantillonnage ne leur ont pas permis de sélectionner suffisamment de personnes par rapport au nombre de questionnaires prévus. Ce fut principalement le cas dans les petits services d'hébergement ou bien dans les services de restauration où les refus et les cas d'inaptitude ont pu être nombreux ou le déroulement du service trop rapide. Les échantillonneurs ont dû décider de priver l'un ou l'autre des intervieweurs de sa charge de travail. De manière générale, ils ont essayé de compenser ces déséquilibres d'une visite sur l'autre. Les échantillonneurs n'avaient pas été préparés à la responsabilité de devoir répartir la charge de travail entre leurs collègues. Ils ont parfois demandé conseil au gestionnaire de l'enquête avant de prendre des décisions.

La coopération entre échantillonneurs et intervieweurs

La répartition des tâches était basée sur une spécialisation assez stricte entre intervieweurs et échantillonneur. Dans la pratique, les enquêteurs ont plutôt privilégié la coopération. Quand, par exemple, le déroulement du service était trop rapide, les échantillonneurs ont réalisé des questionnaires à la place des intervieweurs pour éviter aux enquêtés des temps d'attente trop longs. Dans la majorité des cas, ils ont « donné » ces questionnaires aux intervieweurs pour qu'ils ne soient pas pénalisés sur le plan financier. Il semblerait que l'égalité (à durée de travail égale) de la rémunération des intervieweurs et des échantillonneurs ait rendu ces transferts plus acceptables. Ces situations ont pu parfois provoquer des tensions qui auraient pu être évitées si les intervieweurs

avaient été mieux informés des contraintes du tirage aléatoire. Mais ces difficultés n'avaient pas été anticipées au moment de la formation. A l'inverse, les intervieweurs ont parfois aidé les échantillonneurs dans leur tâche, en particulier lorsque ceux-ci devaient effectuer des tirages sans liste. Les intervieweurs ont pu se charger de la prise de contact avec les personnes sélectionnées. Cette méthode avait le double avantage de ne pas troubler l'enquêté qui n'avait plus alors qu'un seul interlocuteur (au lieu de deux dans la méthode préconisée) et de permettre à l'échantillonneur de se concentrer sur le dénombrement et le tirage.

« Ce genre d'enquête crée de la solidarité entre les enquêteurs » et « c'est dur mais enrichissant » sont les deux conclusions entendues au bilan d'une région mais qui ont probablement une portée générale.

Encadré : le point de vue l'équipe d'appui psychologique

Une cellule d'appui psychologique a été mise en place afin de faire face aux problèmes émotionnels que pourraient rencontrer les enquêteurs dans leur travail. Le texte suivant a été adressé à tous les enquêteurs afin de les en informer via les directions régionales de l'Insee :

« Une cellule d'appui psychologique a été mise en place, coordonnée par le docteur Caroline Mangin-Lazarus. Elle est composée de deux psychiatres (dr C. Mangin-Lazarus et dr Jean-Paul Richier) et de deux psychologues (Odile Pipelier et Jean-Jacques Grappin). Si vous ressentez le besoin de parler des difficultés que vous rencontrez dans vos contacts avec les enquêtés ou avec les responsables de structures d'hébergement ou de distribution de repas, vous pouvez appeler votre correspondant à la DR.

Une ligne téléphonique est mise à la disposition des enquêteurs qui rencontreraient durant cette mission dans un milieu inhabituel des difficultés d'ordre psychologique, en rapport avec les personnes interrogées ou les conditions d'entretien.

Ils peuvent contacter le service entre 14H et 18H du lundi au vendredi. Le docteur Jean-Paul Richier sera à l'écoute ou rappellera les correspondants. Il conseillera éventuellement sur la conduite à tenir, recueillera les témoignages le plus précisément possible, et retransmettra les problèmes à l'équipe d'appui psychologique organisée par l'INSEE pendant la durée de l'enquête SD 2001.

Si cela est nécessaire, un des membres de la cellule d'appui pourra se rendre dans votre DR pour y animer un groupe de discussion avec les enquêteurs qui le souhaiteraient.

Les problèmes liés à l'organisation du travail sont à traiter de préférence avec votre correspondant à la Direction Régionale. »

Cette cellule a effectué un bilan de leurs travaux.

Du lieu d'enquête à la parole des enquêtés : l'enquête SD 2001

Une analyse de l'équipe d'appui (docteur Caroline Mangin-Lazarus, psychiatre, hôpital Paul Brousse, Villejuif ; docteur Jean-Paul Richier, psychiatre, CHS Paul Guiraud, Villejuif ; Odile Pipelier, psychologue, Paris ; Jean-Jacques Grappin, Psychologue, Paris.)

Nous présentons ici le rapport de notre étude durant l'enquête SD 2001. Réunis à cette occasion comme équipe de psychologues et de psychiatres, nous proposons une analyse des difficultés dites psychologiques de cette enquête. Nous avons préféré dénommer ces difficultés « l'impact humain pour les enquêteurs ».

Nous rappelons tout d'abord brièvement comment nous avons travaillé durant le déroulement de l'enquête et auprès du terrain.

Nous développons ensuite une analyse qui examine les difficultés en deux niveaux pour les besoins de l'exposé, sachant que ces deux niveaux ne sont pas séparés dans la réalité et interfèrent continuellement. Le premier niveau dont les difficultés nous ont paru globalement prises en compte par la méthodologie de terrain. Le deuxième niveau de difficultés nous semble relever de questions plus complexes que nous tentons d'explicitier, même si elles sont aux confins de questions plus théoriques sur les enquêtes.

Nous citons séparément les propos recueillis des enquêteurs. Ils proviennent de différentes sources. Soit d'échanges verbaux au cours des bilans avec les enquêteurs, les échantillonneurs ou les responsables INSEE, soit d'annotations écrites dans les questionnaires des bilans de collecte. Nous ne prétendons pas qu'ils illustrent tout ce que pensent les enquêteurs.

Toutefois, ils ont contribué à l'élaboration progressive de notre analyse commune et permettront peut-être au lecteur d'entendre leur écho de cette enquête SD 2001.

L'équipe de psychologues et de psychiatres : un appui et une étude

Qualifiée initialement de difficile, l'enquête SD 2001 présente plusieurs particularités tant de méthode que de terrain pour ses concepteurs et ses acteurs.

L'INSEE a donc décidé de compléter son dispositif habituel et de constituer une équipe de psychologues et de psychiatres pendant la collecte, en s'interrogeant sur les répercussions « psychologiques » possibles d'une telle enquête sur les enquêteurs.

Notre contribution s'est limitée à la durée de la collecte et aux bilans avec les enquêteurs.

Notre mission avait donc deux objectifs :

- appui auprès des enquêteurs qui en manifesteraient la demande pendant la collecte, par le biais d'échanges téléphoniques et/ou d'interventions sur place.
- observation et écoute, afin de préciser ce que pourrait être notre rôle et notre travail, puisque l'expérience d'introduire une équipe « psychologique » était originale.

Cette équipe (deux psychologues et deux psychiatres) habitués au travail en équipe dans les institutions de soins, mais aussi au travail individuel s'est coordonnée et répartie entre différentes Directions Régionales de l'INSEE avec la même approche du terrain, soit pendant la collecte, soit pendant les réunions d'organisation et de bilan prévues avec les enquêteurs.

Nous avons aussi organisé la permanence téléphonique pendant toute la durée de la collecte comme il nous était demandé (voir le texte adressé aux Directions Régionales pour information des enquêteurs) en mettant au point ensemble les réponses envisageables selon les cas les plus prévisibles.

Les enquêteurs ont eu connaissance individuellement de la mise en place de ce dispositif.

Notre organisation de travail comprenait :

- Des présences sur le terrain, auprès des enquêteurs (échantillonneurs et intervieweurs),
- La participation aux réunions et bilans avec les enquêteurs,
- Des échanges téléphoniques et des réunions entre nous et avec les divers intervenants,
- Un contact avec les responsables de l'enquête

Nous avons participé en tant qu' « observateurs » à un certain nombre de collectes de questionnaires sur le terrain, étalées sur tout le temps de l'enquête en :

- centre d'hébergement en urgence de moyenne importance
- centre d'hébergement en urgence de grosse importance
- restauration fixe couplée à hébergement
- restauration fixe en plein air
- restaurations itinérantes
- hébergement dispersé (appartements)

Cette présence sur le terrain dans les conditions les plus variées possibles ont été très précieuses, car elles ont permis de saisir les particularités et les difficultés du terrain de l'enquête.

L'équipe de psychologues et de psychiatres : notre cadre d'étude

1-Les difficultés annoncées

Pour se situer auprès des enquêteurs, professionnels expérimentés et préparés, notre équipe de psychiatres et psychologues a retenu parmi les difficultés de l'enquête qui lui avaient été soulignées les trois principales suivantes :

- Une enquête d'un public jusque-là non abordé par les enquêtes classiques, et ce avec les instruments les plus proches de ceux communément employés,
- Une enquête dans des conditions inhabituelles à savoir dans des lieux accueillant une personne qui n'est pas « chez soi », voire abordée dans la rue,
- Une enquête auprès d'un public réputé « en difficulté ».

Tous ces points ont fait l'objet d'une analyse préalable minutieuse par l'INSEE et nécessité un aménagement rigoureux des modalités tant techniques que méthodologiques pour les enquêteurs. L'organisation des enquêteurs en binôme, la place de l'échantillonneur, la concertation avec le terrain tout au long de l'élaboration de l'enquête SD 2001 en sont les points saillants mis au point préalablement.

2-Notre analyse : où situer l'observation de « l'impact humain » pour l'enquêteur ?

L'équipe a écarté le terme de « difficultés psychologiques » qui paraissait limitatif et préconçu et a préféré désigner son objet d'étude comme « l'impact humain » que pouvait produire cette enquête pour les enquêteurs.

Cet intitulé flou, plus ou moins présent ou ressenti dans d'autres enquêtes, nous a paru une dénomination à retenir pour accompagner les enquêteurs sur le terrain, et tenter de fournir une analyse à l'INSEE.

Après l'observation des formations et des premières collectes, nous avons dégagé les aspects importants qui nous paraissaient avoir un rôle déterminant pour l'enquêteur, pour l'enquêté et pour la relation enquêteur/enquêté :

1-S'agissant d'une enquête auprès d'un public en difficulté, nous avons mesuré combien les adaptations de méthode que l'INSEE avait apportées aux techniques de terrain (travail en binôme, rôle du tirage au sort du site, réactions de l'enquêté, de l'échantillonneur, etc...) impliquaient un abord différent de l'enquêté par l'enquêteur.

2-Nous avons aussi mesuré l'importance de garantir à l'enquêté la possibilité de ne pas répondre : rôle des refus et approche différente du public et des personnes ne disposant pas forcément d'un « chez soi » où répondre au questionnaire, éventuellement dépendantes d'une structure, ou d'un service.

3-Nous avons conclu à l'importance du déroulement du questionnaire comme support entre l'enquêteur et l'enquêté, comme résultat final de l'enquêteur et recueil des réponses de l'enquêté.

Ce résultat qui conditionne l'ensemble de l'enquête est obtenu au prix d'une rencontre entre l'enquêteur et l'enquêté. Pas de médiation par téléphone, par magnétophone, par ordinateur.

L'enquêteur s'adresse directement au cas par cas à l'enquêté dans son cadre. Ce temps est à nos yeux le véritable temps de l'enquêteur. Le bon déroulement du questionnaire suppose en effet de trier, de choisir, de mettre à distance les paroles échangées ou entendues au profit des réponses demandées.

Nous avons donc privilégié l'étude du registre de l'« entendu ». Nous supposons que c'est dans ce rapport aux mots, aux paroles, aux réponses, dans un tel contexte que l'enquêteur éprouve « l'impact humain » comme professionnel et comme personne durant l'enquête SD 2001.

Ces repères étant fixés d'un commun accord dans l'équipe, les particularités de l'enquête SD 2001 connues et prises en compte, nous étions pragmatiques. Nous avons accompagné le dispositif prévu par les concepteurs de l'INSEE. C'est avec une approche souple, dans un domaine inhabituel des spécialistes « psy », que nous nous sommes penchés sur cette problématique.

Les difficultés de l'enquête

1-Le premier niveau de difficultés : du réalisme du lieu au contenu des réponses

Certes la confrontation de l'enquêteur avec des lieux inhabituels, non familiers et éventuellement choquants, peut paraître cruciale dans l'enquête SD 2001. L'effet de ce « vu », de ce « visuel » qui peut capter dans un premier temps attention et émotion ne doit pas être écarté car sa force de réalisme est comme la scène du travail de l'enquêteur. Ce « vu » s'impose, mais l'enquêteur s'efforce de s'en détourner pour se concentrer sur sa tâche.

a) le lieu enquêté

Du volontariat au questionnaire papier, des conditions de tirage au sort aux consignes concernant les refus et l'échantillonnage, l'enquêteur SD 2001 nous semble impliqué plus personnellement qu'habituellement dans l'abord de l'enquêté.

Il lui faut dépasser les aspects du terrain, que ce soit la rue, les lieux de plus ou moins grande promiscuité d'hébergement, l'aspect collectif et la situation des personnes. Ces données que nous appelons « visuelles » varient d'un lieu à l'autre et cristallisent plus ou moins les mouvements affectifs du visiteur qu'est aussi l'enquêteur. Mais l'enquêteur n'est pas venu pour voir la réalité. Il faut qu'il aborde chaque enquêté au-delà d'une population regroupée.

Le travail de comptage, puis de sélection de l'enquêté par l'échantillonneur lui permet d'éviter les aléas des refus et des abords difficiles. Ce dernier lui évite aussi de se disperser mentalement dans l'effet « visuel » du groupe, alors que l'échantillonneur y est plus exposé.

La population enquêtée étant moins connue que dans les enquêtes classiques, moins homogène, moins cadrée par des préalables socio-démographiques précis : homme, femme, âge, lieu de résidence, ressources, etc..., l'enquêteur mobilise alors ses qualités d'approche relationnelle, d'empathie, voire des paroles de réassurance pour la personne qui lui est présentée. Après l'attente, voire l'inquiétude, les paroles qu'il adresse à l'enquêté l'aident à se rassurer sur un terrain aussi peu familier.

b) l'abord de la personne enquêtée

En effet, dans le cadre de l'enquête SD 2001 l'enquêteur doit satisfaire deux objectifs au cours de la même prestation : obtenir et maintenir l'assentiment des enquêtés à répondre, et obtenir des réponses fiables au

questionnaire.

Dans les enquêtes classiques de l'INSEE, obtenir qu'un enquêté accepte de répondre à l'enquête ne se règle pas seulement sur place. La plupart du temps un rendez-vous est pris à l'avance, même s'il n'est pas honoré. L'enquêteur dispose d'un argumentaire rodé qu'il adapte à son interlocuteur. Dès lors, outre les renseignements (adresse, état civil, etc...), l'enquêteur dispose de données préalables qui le « familiarisent » d'avance avec la personne enquêtée.

Dans cette enquête au contraire, l'enquêteur doit déployer en situation quasi d'urgence, et selon un tirage au sort de la personne, un argumentaire, dont il n'est pas familier et qui le met en difficulté s'il échoue. Cela modifie son approche et son investissement personnel.

Pendant tout le déroulement du questionnaire pour éviter refus, interruption, rupture ou gêne imprévisible, il doit s'adapter au « tempo » de la personne.

Pour obtenir le bon déroulement du questionnaire et des réponses valides, l'enquêteur doit donc entrer d'une façon ou d'une autre en contact avec son interviewé « sur le champ ». Dès lors, l'enquêté ne peut pas être tenu à distance seulement comme un émetteur de réponses. Il réparaît dans sa singularité de discours (hésitations, incidentes, interruptions, troubles de mémoire, etc...)

Cet abord recentre l'intérêt de l'enquêteur sur l'enquêté et réciproquement.

c) le contenu de l'échange entre enquêteur et enquêté

Dans le contexte de l'enquête SD 2001, la rencontre occasionne par exemple la confiance de l'enquêté qui s'adresse à l'enquêteur en tant que personne, soit de façon incidente à l'occasion d'une question, soit en mettant au jour des souvenirs ou des situations douloureuses (enfance, famille, maladies, agressions...) ou honteuses (conditions de vie dégradantes, absence de revenus, mendicité...).

Mais avoir affaire à des personnes dans le besoin et isolées, qui parfois posent des questions, voire font des demandes à l'enquêteur concernant leur situation, et devoir rester à sa place d'enquêteur, sans pouvoir offrir de réponse ni de réconfort, induit des sentiments d'impuissance et de culpabilité, parfois de trahison. De même que recevoir des confidences, parfois chargées d'émotions, dont on se trouve dépositaire, sans pouvoir les retransmettre via le questionnaire.

L'enquêteur reste éventuellement insatisfait de ne pas pouvoir poser d'autres questions qui auraient été jugées pertinentes pour mieux « comprendre » la trajectoire, la situation et le vécu de l'enquêté, par exemple sur l'enfance, la famille, les toxiques (alcool, drogues...), l'histoire des étrangers (situation irrégulière, asile politique...). Les limites imposées par le questionnaire ont pu gêner la validation personnelle de démarches tant de compréhension (« comment peut-on en arriver là ? ») que d'identification (« ça peut arriver à tout le monde ! »)

d) la fiabilité des réponses

Cette situation que nous avons tenté de découper en étapes progressives ci-dessus n'est évidemment pas linéaire et s'additionne ou se conjugue selon bien des paramètres au cas par cas de l'enquêté et de l'enquêteur.

Ces contraintes ne sont pas spécifiques mais, du fait 1) de l'entrée en contact inhabituelle pour l'enquêteur et 2) du contexte de l'interview : la rue ou une institution d'hébergement, et surtout 3) que l'enquêté n'est pas « chez soi », les repères de l'enquêteur sont modifiés.

Du coup s'assurer de la fiabilité des réponses de l'enquêté est difficile. Or c'est un élément qualitatif essentiel du travail de l'enquêteur. L'enquêteur a l'habitude de valider, de recouper intuitivement durant l'entretien non seulement une concordance et/ou une absence de concordance manifeste entre différentes réponses mais aussi avec les autres informations qu'il reçoit au cours de l'entretien.

Si l'enquêteur est moins sûr de sa propre évaluation sur la fiabilité des réponses que dans des situations plus connues, il peut aller jusqu'à douter, non seulement de la validité des réponses, mais aussi de celle de sa technique.

Tout cela forme le premier niveau d'« impact humain pour les enquêteurs ». Un parcours qui se déroule de l'abord du lieu, à celui de l'enquêté et au contenu de l'échange probable entre l'enquêteur et l'enquêté pendant le déroulement du questionnaire.

Un deuxième niveau de difficultés : des réponses au questionnaire aux paroles des enquêtés

Nous pensons qu'un niveau différent et plus complexe « d'impact humain » se produit dans la rencontre enquêteur/enquêté. Il s'ajoute au précédent et se conçoit moins facilement.

Dans l'enquête SD 2001 en effet, l'enquêteur non seulement est le script des réponses au questionnaire mais il recueille de façon inopinée pendant le déroulement de l'entretien d'autres paroles de l'enquêté qu'il n'a pas sollicitées avec le questionnaire.

Il s'agit des paroles qui peuvent surgir à n'importe quel moment de l'entretien, pendant, avant ou après le déroulement du questionnaire, voire au moment de l'acceptation ou du refus de l'entretien. Il s'agit de propos de toute sorte : remarques, incidentes sur tous les modes, interpellations, conversations, échanges entre diverses personnes, etc.... Du fait d'un cadre d'entretien soigneusement respecté, elles prennent par contraste une grande force qui n'échappe pas à l'enquêteur. Elles diffèrent en effet du registre des « réponses aux questions » et se révèlent comme la « parole des enquêtés ». Elles n'ont pas forcément un contenu informatif.

Nous parlons des paroles qui ne sont pas sous le contrôle du déroulement du questionnaire. Ce sont toutes autres sortes de paroles que les réponses attendues et demandées. Ce sont les paroles de surcroît. Ces paroles, l'enquêteur le ressent, s'adressent à lui, directement ou indirectement. Alors que les réponses au questionnaire paraissent neutres, les paroles de l'enquêté sont personnelles.

Elles sont reconnues par l'enquêteur comme l'irruption de la subjectivité de l'enquêté, au cas par cas. Cette irruption d'une telle force dans des situations difficiles peut surprendre et paraître paradoxale. Elles mettent l'enquêteur dans l'embarras car notamment elles font paraître les informations recueillies par le questionnaire comme négligeables -question par question- par rapport au singulier de l'enquêté.

Certes ces paroles sont ignorées, ne sont pas recueillies par l'enquête, mais elles sont adressées à l'enquêteur auquel elles font signe. De détresse ?

Dans ce contexte de précarité sociale, cette force de parole d'une personne qui n'habite pas « chez soi » renvoie à un irréductible de la personne.

En effet, et plus encore dans la rue ou dans les situations de prestations de courte durée, ce pas « chez soi » s'exprime ainsi, se dit à l'interlocuteur avec ces mots hors de soi. C'est l'absence de réalité intime qui libère des paroles qui n'ont pas de toit pour habiter éventuellement depuis longtemps, éventuellement depuis toujours.

Ce surgissement fait office de savoir sur l'autre auquel l'enquêteur ne peut répondre. Cette situation, requise par la technique ordinaire de l'enquête, laisse chaque enquêteur au prise avec ses mouvements propres.

4. Résultats et recommandations

1-La progression dans l'abord de la relation enquêteur /enquêté

Nous mettons sur le compte de la méthodologie de l'enquête la bonne perception générale par les enquêteurs et les observateurs du déroulement de l'enquête. Dans l'ensemble, d'étape en étape - bilans de collecte, réunions d'enquêteurs et questionnaires de fin de collecte-les échantillonneurs et les enquêteurs n'ont pas trouvé l'enquête « difficile », comme on pouvait le redouter.

Cette inquiétude provenait semble-t-il des difficultés éprouvées lors d'enquêtes récemment conduites auprès de sites nouveaux et inhabituels comme les hôpitaux, des centres de personnes âgées malades ou prisons (enquête HID). D'autres enquêtes centrées sur la biographie des personnes confrontent aussi les enquêteurs aux accidents douloureux de la vie ou aux émotions déclenchées par le questionnaire.

Ces aspects éprouvants, signalés par les enquêteurs lors des enquêtes « difficiles » ont été cernés pour la mise en œuvre de SD 2001.

En effet, la nouveauté du terrain, les conditions d'enquête (la rue etc...), le questionnement de personnes en grandes difficultés, les données à recueillir, nécessitait de la part des enquêteurs de l'INSEE une adaptation de fonctionnement. Il a déjà été décrit plus haut les aspects pratiques sur lesquels nous ne revenons pas ici.

Toutes les modifications de méthode pendant le déroulement de l'enquête relèvent bien du premier niveau d'« impact humain ». Les aménagements méthodologiques de terrain ont contribué à diminuer les difficultés pour les enquêteurs : le volontariat, le travail en équipe, la distinction échantillonneur, enquêteur et l'implication des Directions Régionales.

La mise en contact préalable avec les responsables d'association, le film Paroles d'enquêtrices qui montre l'expérience de celles qui ont « essuyé les plâtres » était novateur. Cela a pu paraître à certains un excès de précaution pour des professionnels entraînés et volontaires. Pourtant c'est avec de tels documents que certains points ont été abordés préalablement comme la question des troubles du comportement sur le terrain, des risques dus aux maladies transmissibles, et que des informations fiables ont pu être diffusées.

C'est aussi grâce à ces mises au point progressives que les liens se sont tissés avec les points de distribution de repas ou les hébergements. Ces liens ont permis de bien accueillir les enquêteurs et facilité le déroulement de

l'enquête, en respectant la méthodologie. Ce facteur est très important dans le constat général de non « difficulté » de l'enquête et surtout d'intérêt pour le travail très souvent souligné par les enquêteurs de l'INSEE.

Sur cet aspect essentiel, il nous semble donc que la « difficulté » de l'enquête a été très soigneusement mesurée, prise en compte et accompagnée. L'« impact humain » qui pouvait se produire à ce niveau s'est échangé en équipe, s'est discuté et confronté. Il a pu être reconnu comme une étape intéressante de la vie professionnelle.

On peut de même sans paradoxe attribuer le non recours à la ligne de téléphone comme un succès de l'organisation générale, et aussi du soutien des Directions Régionales de l'INSEE.

2-Le registre de la parole de l'enquêté

Ce niveau « d'impact humain » pour l'enquêteur est plus complexe et ne peut être pris en compte par la seule méthodologie de terrain.

Les paroles de l'enquêté qui prennent valeur de vérité singulière au cas par cas atteignent l'enquêteur, qu'il y prenne garde ou non.

Cette expérience d'un « impact humain », pendant ou après l'enquête renvoie chaque enquêteur à ses propres qualités affectives.

Si comme nous le pensons, cette enquête révèle à l'enquêteur, de façon exemplaire, l'écart entre des réponses fiables et des paroles de l'enquêté, le trouble que cette redécouverte peut procurer en situation où les enquêtés sont en grande difficulté, impose que l'implication personnelle de l'enquêteur soit reconnue par lui-même et par l'institution.

Cet impact supplémentaire, imprévu, comment le reconnaître, ou le détourner ou en rendre compte comme effet sur soi de la relation avec l'enquêté ? Dans ce contexte difficile, il est sans doute plus aisé de mettre « l'impact » au compte de la caisse de résonance de la scène « visible » du terrain de l'enquête.

Une telle enquête en effet peut remettre en cause la neutralité technicienne ponctuellement ou globalement. L'« impact humain » malmène les repères professionnels.

Pour aborder son terrain avec une démarche sûre, l'enquêteur règle ses instruments, dont le principal est son oreille au service d'une personne dont il attend des réponses fiables en retour à des questions. Nous baptisons cette démarche, faute de mieux, et par proximité avec notre propre démarche, une démarche de clinicien. Le clinicien, praticien qui ne recueille pas seulement des signes sans parole, mais qui touchant l'autre avec ses mots le délivre des siens. Pratique qui suppose une méthode élaborée.

Nous suggérons donc qu'il existe une clinique de l'enquêteur, avec son cadre, ses références et sa déontologie, du moins c'est l'hypothèse que le suivi de cette enquête nous fait découvrir.

Nous situons donc sur le plan professionnel les recommandations que nous préconisons. Nous proposons que des groupes d'échange entre enquêteurs volontaires soient créés au long cours, indépendamment du programme des enquêtes et des périodes de collecte, par exemple au titre de la formation continue des enquêteurs.

Les enquêteurs pourraient ainsi bénéficier d'un lieu d'élaboration de leurs pratiques et des difficultés qu'ils rencontrent.

Ce dispositif aurait aussi l'avantage de prendre en compte leur expérience, de la faire partager entre eux et éventuellement aux promoteurs et organisateurs.

On peut envisager l'intérêt que présenterait aussi, selon des modalités à préciser, la discussion avec les enquêteurs pendant l'élaboration et la mise au point des questionnaires.

Doit-on réserver ce type d'intervention aux seules enquêtes dites difficiles ? D'après l'analyse que nous développons ici, il nous semble que des enquêtes sur des terrains réputés plus faciles peuvent poser un même type de difficultés qualitatives, même si quantitativement différentes ou de moindre intensité.

Qui seraient les intervenants auprès de tels groupes ? Des professionnels psychologues ou psychiatres formés à ce type de travail. Cette méthode souple permet à chacun de participer à une élaboration commune.

PROPOS DES ENQUÊTEURS

J'ai trouvé cette enquête intéressante car faisant découvrir un milieu nouveau, dans la même lignée que Aide à domicile, HID et établissements de personnes âgées. Ces enquêtes sont plus faciles à appréhender que les enquêtes ménage où il faut frapper aux portes, se faire mordre, prendre des rendez-vous avec des répondants, téléphones portables, immeubles inaccessibles, etc...

Je pense que cette enquête était difficile psychologiquement. Heureusement nous avons été très bien soutenus par la DR (plusieurs réunions). Nous avons été très bien prévenus de la difficulté de cette enquête. Malgré les cas lourds que j'ai rencontrés, je ne me sens pas mal à la fin de cette enquête. Ce n'est pas le cas pour les enquêtes HID ou Bénéficiaires de l'Aide à domicile qui ont été difficiles à supporter et dont certains cas me restent en mémoire...

Par le louvoiement de ce questionnaire, les interviewés avaient besoin de parler et par ce biais, la communication était de mise ; ils étaient devenus « quelqu'un » à qui on s'est intéressé un court instant, qui a duré une heure. Sympa pour eux.

Le cadeau, bonne intention. Ils étaient tous ravis : le sourire et le regard en disaient long. J'étais contente pour eux. Bravo...

Au départ, cette enquête m'a pas mal empêchée de dormir (mais je ne le regrette pas). Le travail a été très intéressant, en grande partie différent de ce que l'on fait d'habitude, que ce soit par le public concerné ou par le rôle « organisateur » de l'échantillonneur. J'ai aussi beaucoup apprécié lors de la formation, le contact avec les enquêtrices ayant participé aux tests, même si au sens strict de la formation, j'ai eu l'impression que cela allait trop vite. Leurs témoignages au cours de ces deux jours m'ont bien aidée à me persuader que, puisqu'elles l'avaient déjà fait, qu'elles étaient contentes de recommencer, pourquoi je n'y arriverais pas aussi. Ce fut très bon pour le moral...

Je trouve que le nom de l'enquête sans-domicile est exact, mais on ne peut pas dire que les personnes que nous avons rencontrées étaient SDF puisque toutes étaient accueillies par des structures...

Le questionnaire m'a très souvent semblé « inadapté », passant à côté des choses essentielles. Par exemple, on ne trouve pas la raison principale qui a le plus souvent déclenché la marginalisation. A la fin du questionnaire, on n'a pas vraiment le « récit », l'histoire de l'enquêté, ni la raison profonde de la chute...

...J'ai trouvé une espèce de fausse pudeur dans la formulation des questions et les choix de réponse qui empêchaient souvent les choses d'être dites clairement. Par exemple : « avez-vous subi vous ou vos enfants des violences ? » Si ce n'étaient pas les enfants, les femmes refusaient d'en parler. Élément pourtant capital et décisif dans leur situation du moment, cause principale de leur malheur. Tout comme la question du refuge politique que l'on recherche et qui explique la situation actuelle, est effacée. Plein de petites choses comme cela qui font qu'on en apprend beaucoup plus entre les lignes en tant qu'enquêteurs que le questionnaire n'en dévoilera jamais...

Je me demande dans quelle mesure le questionnaire pourra rendre compte de la diversité des itinéraires des diverses personnes rencontrées...

J'ai trouvé parfois qu'il y a un transfert de responsabilités sur les enquêteurs...

Ca bouscule un peu, car je veux garder un peu de distance pour ne pas mal le vivre après, mais je sens que la personne a envie de parler d'elle...

Avec d'autres enquêtes on rentrait plus dans la vie des gens, là on est dans l'utilisation des services...

Je ne sais pas comment il va s'en sortir, mais j'avais hâte de sortir de la chambre...

Je doutais des réponses qu'on me donnait...

Entre là et la prison, je ne vois pas de différence...

Ca nous enrichit personnellement pour longtemps...

On aurait pu insister sur les liens familiaux...

Pourquoi ils sont là ? Je ne comprenais pas, je l'ai su après...

Une concentration de problèmes. Ca va laisser des traces...

Eléments de comparaison avec la collecte des enquêtes INED (1995 et 1998)

Cette partie a été rédigée par l'équipe INED : Pascal Arduin, Jean-Marie Firdion, Maryse Marpsat, Martine Quaglia, Nicolas Razafindratsima.

Au-delà de la mise en place d'une méthode qui soit d'un point de vue statistique efficace et fiable, la réalisation d'une enquête auprès des utilisateurs de services d'aide aux personnes sans-domicile ne peut aboutir sans une réelle collaboration à tous les niveaux : entre les chercheurs et techniciens de l'institution productrice de l'étude et les responsables des services prestataires, les équipes de travailleurs sociaux et bénévoles travaillant sur le terrain dans ces mêmes services et bien sûr les utilisateurs des services. La présence au sein du CNIS de représentants du dispositif d'aide aux personnes en situation de précarité dont un certain nombre du milieu associatif a fortement contribué dès 1993 à cette collaboration.

Les deux enquêtes réalisées par l'INED en 1995 et 1998 auprès des utilisateurs de services de l'agglomération parisienne ont été l'occasion d'élaborer des procédures de collecte des informations, des méthodes de contact (avec les personnes utilisatrices comme avec les professionnels) qui ont permis la réalisation d'une enquête nationale. Chacune de ces premières enquêtes a été riche d'enseignements sur le rôle joué par les différentes associations et institutions dans le dispositif d'aide et sur la conscience que chacun a de son propre rôle à l'intérieur de ce dispositif. Ce rôle, et cette conscience, très fortement liées à l'histoire et à l'évolution de l'action sociale en faveur des personnes sans-domicile, déterminent des pratiques et comportements, qu'il est important de repérer si l'on veut travailler en accord avec les services et, par conséquent, avec les personnes utilisant ces services.

L'acceptation de l'enquête par les responsables des services à l'occasion du premier contact a parfois été réservé. Les nombreuses sollicitations dont ils font l'objet, notamment de la part des médias avec les reportages en « caméra cachée » et l'image renvoyée aux personnes sans-domicile d'elles-mêmes, sont souvent mal perçues par les responsables comme par le personnel des services dans un souci de protection des personnes démunies. Cette position, légitime, n'a pu évoluer qu'avec une connaissance progressive réciproque et l'expérience d'un travail en commun, expérience acquise au cours des différentes enquêtes réalisées avec la collaboration des services.

De même en 1995, l'accueil fait par les personnes interrogées n'était pas toujours très bon. Le choix d'une prise de contact directe par les enquêteurs répondait d'une part à des préoccupations d'ordre éthiques (Marpsat, Firdion, 2000 p.127-145) - la personne devait se sentir libre d'être interrogée ou non, et d'autre part à des préoccupations scientifiques - la réponse ne devait pas être orientée par des renseignements antérieurs fournis aux responsables. Ce choix implique une attention particulière quant au profil de l'enquêteur et à sa formation.

Cet « enquêteur idéal » a été objet de réflexions à l'INED dès sa première enquête. A cette époque, plusieurs catégories de personnes avec des compétences différenciées avaient été envisagées : certains étaient des enquêteurs confirmés ayant l'habitude d'enquêtes dans des conditions difficiles ; d'autres avaient été choisis pour leur connaissance du milieu et leur facilité de contact avec les personnes sans-domicile, en raison de leur travail habituel (travailleurs sociaux, chercheurs dans le domaine) ou de leur engagement personnel (bénévoles travaillant pour les associations). Cette diversité avait posé quelques difficultés lors de la formation, la variété des types de connaissances étant trop grande pour une homogénéisation de la compétence d'enquêteur en terrain difficile en un temps relativement court. De fait l'INED, dans ses recommandations concernant la collecte (Marpsat, Firdion, 2000, p.167-175) a préconisé une formation plus longue avec des sessions spécifiques selon le recrutement pour les enquêtes futures.

Finalement, le contact avec les structures, l'application des méthodes de tirage, de sélection des personnes à enquêter, le choix des enquêteurs et l'organisation de leur travail, l'acceptation de l'enquête par les enquêtés, la passation du questionnaire, sont autant de facteurs importants pour la réussite de l'enquête qui, parallèlement à la méthode statistique, ont fait l'objet d'améliorations successives au cours des différents tests et enquêtes réalisés par l'INED depuis 1994.

Ce travail se situant dans une démarche de recherche, tant du point de vue de la méthode que du questionnement, s'est fait sur la base d'une restitution critique des enquêteurs. Ainsi, en plus des pages consacrées aux observations générales en fin de questionnaire, chaque page de questionnaire était doublée d'une page vierge sur laquelle il était demandé aux enquêteurs de noter leurs remarques. Celles-ci pouvaient porter sur la formulation des questions, comme sur la perception de la question par la personne qui répondait à l'enquête, sur les commentaires faits spontanément par les personnes ou sur tout autre thème que l'enquêteur jugeait utile de mentionner. Ces remarques, toutes relues, ont été l'objet d'une attention particulière tout au long de cette recherche et ont largement participé à son évolution. La réplique de cette méthode au niveau national a eu pour conséquence un certain nombre d'aménagements et d'adaptations du fait de la taille de l'échantillon, de sa

répartition géographique et de l'importance des équipes à gérer sur le terrain.

Si les contacts avec les associations gestionnaires (comme avec les structures qui en dépendent et les personnes utilisant les services) ont été facilités par les précédentes collaborations des associations et des structures parisiennes avec les équipes de l'INED, la notoriété et l'image institutionnelle de l'INSEE et par conséquent la perspective d'une prise en compte de la situation des sans-domicile à un niveau national, a certainement joué un rôle prépondérant dans le faible nombre de refus de structures enregistré en 2001.

Cette dimension nationale a eu d'autres effets : alors que dès la première enquête en 1995, les chercheurs et les gestionnaires du terrain se déplaçaient si nécessaire pour compléter l'équipe ; que l'enquête téléphonique auprès des services de 1997 avait été réalisée par une équipe de trois personnes de l'INED dont deux avaient déjà participé, lors des précédentes enquêtes parisiennes auprès de personnes sans-domicile (INED en 1995, Elan Retrouvé en 1996), à la coordination du terrain et/ou au contact avec les personnes ; que l'organisation et le suivi du travail des enquêteurs, les relations avec les structures étaient pris en charge par ces deux personnes ; que certains enquêteurs avaient acquis, depuis 95, une expérience de contacts avec les structures et avec les personnes utilisatrices, l'INSEE quant à lui, a dû faire appel aux gestionnaires des enquêtes ménages « ordinaires » de chaque direction régionale et aux enquêteurs du réseau, qui, bien que volontaires et ayant déjà pour certains, travaillé dans des conditions difficiles, étaient pour la plupart inexpérimentés dans ce domaine.

Ainsi, du lien direct entre l'équipe de recherche INED et le travail de terrain, on est passé à un lien entre l'équipe conceptrice INSEE et les Directions régionales INSEE, ces dernières assurant le lien avec le travail de terrain. La formalisation des premières expériences de l'INED a permis une transmission du savoir et une adaptation au niveau de l'organisation du travail, du contenu des formations à destination des gestionnaires comme des enquêteurs et du suivi du terrain. Différents dispositifs ont été élaborés pour répondre, au moins en partie, aux difficultés mises au jour dans les enquêtes précédentes et plus particulièrement dans l'application des méthodes de tirage et les contacts avec les personnes.

Pour exemples :

- la création d'une nouvelle fonction d'échantillonneur (développée en 2.4.4.) dont les tâches étaient assurées lors des enquêtes de l'INED par les coordinateurs du terrain, permanents de l'INED et habitués à l'application de méthodes parfois complexes, méthodes nouvelles et difficiles à mettre en œuvre pour bon nombre d'enquêteurs ;
- les différents dispositifs mis en place pour faciliter le contact des gestionnaires et des enquêteurs avec les personnes sans-domicile et avec le personnel des structures, leur compréhension des éléments de méthode (notamment le tirage des services à l'intérieur d'une même structure, le tirage des jours d'enquête, et, enfin, le tirage des personnes) qui, s'ils ne sont pas expliqués et argumentés, sont souvent perçus comme une charge supplémentaire et inutile ;
- le module de formation, dont une séquence prévoyait la présence d'un travailleur social, la projection et une discussion autour d'un film vidéo présentant l'enquête du point de vue de l'INSEE, des institutions commanditaires ou partenaires, des associations et organismes engagés dans l'action en direction des personnes sans-domicile comme du point de vue d'enquêteurs ayant participé aux tests.
- un argumentaire, destiné aux contacts avec les personnels des structures et les personnes sans-domicile a également été élaboré. Enfin, et bien que les gestionnaires de certaines Directions régionales se soient mobilisés pour accompagner les enquêteurs dans leur travail, une cellule de soutien psychologique a été mise en place au profit des enquêteurs.

Le travail en équipe que les enquêteurs de l'INSEE ont découvert avec cette enquête s'est imposé à l'INED dès la collecte de l'enquête de 1995 où la réalisation des entretiens dans une même structure était assignée à plusieurs enquêteurs et au cours de laquelle les responsables de l'étude comme les coordinateurs du terrain étaient souvent présents pour accompagner les enquêteurs. Par ailleurs, l'enquête de 1995 réalisée par l'INED, puis celle de 1996 pour la Mairie de Paris (Kovess et Mangin-Lazarus, 1998) ayant fait ressortir l'importance des contacts entre les enquêteurs et les personnes des équipes de conception et de coordination s'étaient traduites par la mise en place, pour l'enquête de l'INED en 1998 (auprès des jeunes de 16 à 25 ans n'ayant pas de domicile propre et utilisant les services), de réunions intermédiaires en cours de collecte auxquelles participaient l'ensemble des personnes travaillant sur l'enquête. Ces réunions avaient un effet de régulation, tant du point de vue du questionnaire et de la qualité du recueil des données, du rappel des différentes consignes concernant les méthodes de tirage, que du point de vue de l'expérience personnelle et des émotions que chacun, enquêteur ou membre de l'équipe de l'INED, avait à cœur de partager avec ses collègues.

3.7 Le traitement des données

3.7.1 L'apurement des documents de collecte

Le recueil des données ayant été réalisé entièrement sur des questionnaires papier, la vérification, le contrôle, la saisie et l'apurement des données ont été une étape importante et longue de cette enquête.

Comme pour toutes les enquêtes, les questionnaires et documents de collecte ont été vérifiés et relus en directions régionales. Dans un premier temps, il était demandé aux directions régionales de vérifier la cohérence entre les fiches service, les fiches visite, les feuilles contact et les questionnaires puis dans un deuxième temps de relire tous les documents de collecte et de regarder très attentivement les semainiers, les questions filtrées et de veiller à ce qu'une seule modalité soit cochée pour les questions le demandant.

Ensuite, ces différents documents ont été saisis, grâce une grille de saisie spécifique, dans 7 ateliers de saisie différents dépendant des directions régionales.

L'apurement des fiches service, visite et des feuilles contact a été d'autant plus nécessaire que ces dernières ont été utilisés pour le calcul des pondérations et pour le calcul de la non-réponse.

Pour les fiches services, les informations sur les services ayant refusé ou les services hors champ et leurs mises en cohérence avec les fiches visites correspondantes ont été particulièrement étudiées. En effet, si le service s'avérait bien hors champ ou ayant refusé, la fiche visite correspondante ne devait pas être remplie.

Pour les fiches visites, les valeurs des fréquentations indiquées par l'enquêteur ont été vérifiées. En cas de divergences fortes (supérieures à 25 % en particulier) avec les effectifs indiqués dans l'enquête téléphonique, le service a été minutieusement étudié. Pour ce faire, il a souvent été utile de revenir à la description du service faite par l'échantillonneur sur la fiche service, aux remarques écrites figurant sur le questionnaire de l'enquête téléphonique et aux capacités indiquées dans l'annuaire de la FNARS. Ainsi, il a pu être constaté dans quelques cas des erreurs de saisie, des confusions de services au moment du tirage (addition des personnes logeant en urgence et hors urgence par exemple) ou des capacités surestimées au moment de l'enquête téléphonique par la prise en compte des enfants par exemple. En cas d'erreur de saisie ou d'erreurs manifestes sur les fréquentations indiquées par l'enquêteur le jour de la visite, les corrections nécessaires ont été effectuées. Dans bon nombre de cas, les différences entre l'enquête téléphonique et la fréquentation le jour de la visite n'étaient pas modifiables car dues à une faible fréquentation du service ce jour-là ou à une surestimation des effectifs au moment de l'enquête téléphonique.

Pour les feuilles contact, l'apurement a consisté à vérifier que chaque questionnaire avait en correspondance une et une seule feuille contact et que les feuilles contact sans questionnaire correspondaient à des cas de refus, d'inaptitude, d'impossible à joindre successifs (aucun des remplacements n'ayant abouti à l'acceptation de l'entretien) ou à des services à faibles effectifs (toutes les personnes ayant été interrogées sans que la totalité des questionnaires prévus soit réalisée).

NOMBRE DE QUESTIONNAIRES REALISES	4 195
dont questionnaires exploitables	4 084
dont questionnaires inexploitable	111
<i>Enquêtés volontaires ou désignés par la structure</i>	33
<i>Enquêtés mineurs</i>	3
<i>Enquêtés membres du service visité (travailleur social, bénévole)</i>	7
<i>Autres personnes enquêtées par erreur</i>	11
<i>Entretiens interrompus (y compris doublon non appariés)</i>	25
<i>Entretiens supprimés visites hors-champ</i>	32

3.7.2 L'apurement des questionnaires auprès des individus

Enfin, les fichiers de saisie et les différents documents ont été envoyés à la direction générale qui a assuré la mise en cohérence globale des 4 084 questionnaires et leurs apurements.

Malgré les vérifications des directions régionales et les contrôles effectuées au moment de la saisie des incohérences ont subsisté. Un certain nombre de contrôles systématiques nécessitant souvent un retour au questionnaire ont été alors effectués avant la livraison du fichier aux partenaires de l'enquête.

3.7.2.1 La mise en cohérence des filtres et la codification des non-réponses

D'une façon générale toutes les variables correspondant à des questions filtrées ont été vérifiées de façon à n'avoir une réponse à la question que si et seulement si la personne enquêtée était concernée par le filtre.

Les cas de non réponse (refus, oubli de réponse, ne sait pas) ont été indiqués par les modalités '9' (ou '99', '999', '9999' selon la longueur de la variable).

Dans le cas de variables de durée avec remplissage au choix par l'enquêteur (durée d'hospitalisation ou de vie dans une famille d'accueil par exemple), la non-réponse a été indiquée pour la variable exprimant la durée dans la plus petite unité (les variables de durée exprimées dans des unités plus grandes sont laissées à blanc).

Quand deux réponses pouvaient être données (par exemple à la question G4 à l'âge de 10 ans, par qui étiez-vous élevé ?), les deuxièmes réponses non renseignées ont été codées en non-réponse '9'. Il a donc été supposé que tous les enquêtés auraient dû donner deux réponses (réponse 1 et réponse 2)

3.7.2.2 Corrections des valeurs aberrantes

Les valeurs maximales (ou minimales) prises par les variables numériques ont été vérifiées (revenus, loyers, poids, taille, nombre d'heures de sommeil, nombre d'heures de travail, durée de prise en charge par une famille d'accueil ou un foyer, durée du séjour dans la rue). Soit elles ont été corrigées en retournant au questionnaire soit elles ont été remplacées par des non-réponses.

Dans le cas de variables indiquant le début et la fin d'une situation (exemple début et fin du dernier emploi), on s'est assuré que la chronologie était respectée.

3.7.2.3 Cohérence entre les variables de parties différentes

Il a été assurée la cohérence entre quelques variables d'une même partie. Comme toutes ne peuvent pas être corrigées il a été traité les problèmes suivants :

- incohérence entre l'âge de la personne et l'ancienneté d'une situation (ancienneté d'une amitié)

- incohérence entre l'âge de la personne et l'âge atteint au moment d'un événement (âge de fin d'étude, âge au décès des parents) ;

La cohérence entre les parties A, I et P a été assurée pour savoir si la personne vit ou non en couple et de ce fait peut partager ses revenus. La mise en cohérence des questions A9 « actuellement, vivez-vous en couple » et P5 « sans avoir été marié (e), avez-vous déjà vécu en couple ? » a été réalisée. Ainsi, si la personne vit en couple en A9 elle vit également en couple en P5.

Parallèlement, il a été créé une variable de cohabitation permettant de repérer l'existence d'un cohabitant partageant le mois dernier les revenus de l'enquêté.

3.7.2.4 La codification des données

Le questionnaire comportait une trentaine de questions ouvertes.

Ces libellés correspondaient soit à des réponses en clair (comme la profession ou le motif d'entrée à l'hôpital) soit à un complément d'information en clair lorsque la modalité « autre » a été cochée (autre raison pour laquelle la personne ne cherche pas d'emploi, autre raison pour laquelle la personne n'a pas vu de médecin).

En l'absence de logiciel spécifique pour effectuer ce travail, la codification de ces libellés en clair sera réalisée au cours de l'exploitation éventuellement.

Seule a été effectuée la codification des catégories socio-professionnelles (passées, actuelles ou recherchées). Elle s'est faite informatiquement par le logiciel SICORE (Système Informatique de Codification des Réponses aux Enquêtes). Ce logiciel utilise une base de libellés en clair associés aux codes auxquels ils correspondent dans la nomenclature.

Néanmoins toutes les catégories socio-professionnelles n'ayant pu être codées de cette façon une application informatique manuelle a été utilisée. 35% de l'ensemble des catégories socioprofessionnelles, soit 1 945 sur 5 520 ont été codés de cette façon (33% des actuelles, 30% des passées et 45% des recherchées).

3.7.3 *Le traitement de la non-réponse dans les semainiers*

3.7.3.1 Vérification et correction des semainiers

Les semainiers étant à la base de la pondération ont fait l'objet d'une vérification minutieuse.

Dans le cas de fréquentation de lieux de distribution ou de service d'hébergement dans la semaine par l'enquêté, les semainiers où le numéro de la structure n'était pas renseigné ont été vérifiés. Il a fallu alors revenir au questionnaire papier.

Le plus souvent il a été alors possible de coder le numéro de structure en regardant la liste des structures figurant dans le répertoire des services. Dans quelques cas, il a été impossible de codifier. Un code spécifique a alors été indiqué selon que la structure se trouvait ou non dans l'agglomération et qu'elle faisait partie ou non a priori du champ de l'enquête.

Les informations recueillies dans les semainiers, en particulier l'adresse des services fréquentés, permettent d'apprécier l'exhaustivité de la base. L'étude détaillée des semainiers a révélé que parmi les services mentionnés dans les **4 084** semainiers, **94** ne renvoyaient à aucun des services de la base de sondage. Parmi ces **94** services, **26** sont des lacunes avérées de la base. Une **quarantaine** nécessite des investigations complémentaires. Tel est le cas, par exemple, des paroisses ou des foyers de travailleurs, qui sont dans le champ de l'enquête uniquement s'ils assurent un service de restauration continu. Enfin, environ une **trentaine** sont décrits de façon trop imprécise pour être identifiés. Il est donc impossible de vérifier s'ils ont été répertoriés (« restos du cœur », « numéro 115 » sans autre indication) voire s'ils sont dans le champ de l'enquête (foyer, préfabriqué, train, bus, etc.).

3.7.3.2 Le redressement de la non-réponse dans les semainiers

Pour pouvoir calculer les pondérations individuelles, il est absolument nécessaire de traiter la non-réponse dans les semainiers. Les taux de non-réponse n'étant pas très élevés, les données manquantes ont été imputées par la méthode du plus proche donneur.

La non-réponse sur l'ensemble du semainier étant inexistante, la fonction de distance a été construite à partir des valeurs présentes dans le semainier.

Le volet « hébergement » des semainiers

Pour imputer les données manquantes dans la partie « hébergement » des semainiers, on construit une table des donneurs contenant l'ensemble des semainiers complètement renseignés et une table des receveurs contenant les enregistrements incomplets. Pour chaque receveur, on calcule la distance de celui-ci à chacun des donneurs possibles, la fonction de distance est donnée par la somme des écarts entre le nombre de fréquentation de chaque type de services en distinguant la semaine et le week-end. Considérons pour illustrer le donneur et le receveur suivant :

	Semaine				WE		Semaine
	J-1	J-2	J-3	J-4	J-5	J-6	J-7
Donneur	11	11	11	41	22	22	41
Receveur	21	99	11	11	22	11	11

Les chiffres dans le tableau correspondent à la nomenclature des services d'hébergement ou de distribution de repas chauds utilisée dans l'enquête (11 : centre d'hébergement ; 21 : logement dépendant d'une association, d'un centre d'hébergement ou d'un organisme ; 22 : logement dont la personnes est propriétaire, locataire, sous-locataire ou résidente ; 41 : hébergement de fortune ; 99 : ne sait pas).

La distance est alors égale à :

$$\begin{aligned}
 d &= \text{abs}(s_{11}^d - s_{11}^r) + \text{abs}(w_{11}^d - w_{11}^r) + \text{abs}(s_{21}^d - s_{21}^r) + \text{abs}(w_{21}^d - w_{21}^r) + \\
 &\quad + \text{abs}(s_{22}^d - s_{22}^r) + \text{abs}(w_{22}^d - w_{22}^r) + \text{abs}(s_{41}^d - s_{41}^r) + \text{abs}(w_{41}^d - w_{41}^r) \\
 &= \text{abs}(3 - 3) + \text{abs}(0 - 1) + \text{abs}(0 - 1) + \text{abs}(0 - 0) + \\
 &\quad \text{abs}(0 - 0) + \text{abs}(2 - 1) + \text{abs}(2 - 0) + \text{abs}(0 - 0) \\
 &= 5
 \end{aligned}$$

Dans la formule précédente, « d » correspond à donneur, « r » à receveur, « s » à semaine et « w » à week-end.

Le donneur est alors sélectionné aléatoirement parmi l'ensemble des donneurs dont la distance au receveur est minimum. On cherche donc un individu dont le profil est le plus proche possible du receveur en terme de services fréquentés la semaine précédente. Certains individus ayant des types d'hébergement différents le week-end, il semble judicieux de distinguer les jours de la semaine du samedi et du dimanche.

Le volet « restauration » des semainiers

Le principe utilisé pour imputer les données manquantes dans la partie restauration des semainiers est similaire à celui des services d'hébergement. La calcul de la fonction de distance entre les donneurs et les receveurs se fait uniquement par comparaison des parties restauration le midi et le soir du semainier.

3.7.3.3 Qualité des réponses et taux de non-réponse

Taux de non-réponse aux questions qualitatives selon les parties du questionnaire et le service dans lequel le répondant a été enquêté (sans pondération) , en %

Parties du questionnaire	Ensemble	Services d'hébergement	dont insertion	dont urgence	distribution de repas	dont fixes	dont itinérantes
A+B	0,2	0,2	0,1	0,1	0,2	0,2	0,4
C	0,3	0,2	0,2	0,3	0,3	0,2	1,8
D	0,2	0,2	0,2	0,1	0,2	0,1	0,5
E	1,9	1,7		1,7	1,9	2,2	1,5
F	0,6	0,5	0,5	0,6	0,9	0,7	1,3
G	2,4	2,3	2,3	2,3	2,7	2,7	2,5
H	0,5	0,4	0,3	0,6	0,8	0,9	0,6
I	0,3	0,2	0,2	0,3	0,7	0,6	1,0
J+K+L	5,2	5,2	5,1	5,4	5,2	5,0	6,4
M	1,3	1,0	0,9	1,5	2,1	1,8	3,8
N	1,4	1,2	1,1	1,8	1,9	1,7	2,5
O	0,7	0,5	0,4	0,5	1,3	1,1	2,5
P	1,2	0,9	0,8	1,1	2,2	1,8	4,1
Q	0,9	0,6	0,6	0,7	1,9	1,5	3,4
Toutes les parties	1,4	1,2	1,2	1,3	1,8	1,7	2,5

Taux de non-réponse aux questions qualitatives des répondants interrogés dans les distributions de repas selon les parties du questionnaire et leur situation vis-à-vis du logement la veille de l'interview (sans pondération), en %

Parties du questionnaire	Distribution de repas	Distribution de repas et lieux prévus pour l'habitation	Distribution de repas et lieux non prévus pour l'habitation
A+B	0,2	0,2	0,4
C	0,3	0,3	
D	0,2	0,2	
E	1,9		1,9
F	0,9	0,8	1,0
G	2,7	2,6	3,0
H	0,8	0,8	0,6
I	0,7	0,6	0,9
J+K+L	5,2	4,9	7,8
M	2,1	1,9	4,0
N	1,9	1,8	2,2
O	1,3	1,2	2,4
P	2,2	1,9	4,5
Q	1,9	1,6	3,7
Toutes les parties	1,8	1,7	2,8