

**DES PERSONNES SANS DOMICILE AUX USAGERS DE DROGUE :
LES EVOLUTIONS D'UNE METHODE D'ENQUETE ET DE SA MISE EN OEUVRE**

Martine Quaglia et Géraldine Vivier¹

Session : « Les observations de populations spécifiques, vulnérables ou marginalisées »

Dans le contexte d'une demande sociale croissante et suite à la création d'un groupe de travail sur les « sans abri » initié par le Conseil National de l'Information Statistique en 1993, différentes enquêtes ont été menées en France, depuis le milieu des années 90, auprès de populations sans domicile. Si ces enquêtes quantitatives visent à mieux connaître ces populations et à combler les lacunes du recensement qui capte mal les « situations marginales de logement » telles que les logements dépendant d'une association, les personnes temporairement hébergées dans un ménage ou les populations sans domicile logées dans un hôtel ou un foyer de travailleurs migrants, elles posent néanmoins des difficultés spécifiques et se heurtent en particulier à l'absence de base de sondage fiable permettant d'échantillonner de façon représentative la population ciblée. Dans la lignée de travaux américains, Maryse Marpsat et Jean-Marie Firdion (2000) ont donc repris, et adapté au contexte français, des méthodologies développées aux Etats-Unis par M. Burt et B. Cohen (Urban Institute) et M.L. Dennis et R. Iachan (Research Triangle Institute) à la fin des années 80, pour enquêter auprès de populations sans domicile. Et, dans le prolongement de ces expériences, ces principes méthodologiques ont été étendus et adaptés à d'autres populations difficiles à joindre et à enquêter tels que les usagers de drogues (Emmanuelli *et al.*, 2003, Vivier *et al.*, 2005, Jauffret-Roustide M. *et al.*, 2006). Au fil de ces différentes collectes et des expériences capitalisées de 1995 à 2004, cette communication s'attachera à retracer les principales avancées développées dans ces enquêtes et à présenter les enjeux et les difficultés inhérents à leur mise en œuvre, des phases d'échantillonnage à celles de collecte, sur le terrain. En particulier, nous montrerons comment l'intégration de méthodes d'enquêtes qualitatives, telles que l'observation des services et la réalisation d'entretiens auprès des responsables, a contribué à améliorer la méthodologie et le champ couvert par ces différentes enquêtes quantitatives.

I. PRINCIPES D'ECHANTILLONNAGE ET METHODOLOGIE D'ENQUETE

Le principe de base de cette méthodologie consiste à s'appuyer sur le dispositif d'aide aux populations sans domicile pour constituer une base de sondage (Burt et Cohen, 1989 ; Burt 1991 ; Dennis et Iachan, 1993). Une première étape de l'enquête consiste donc à dresser l'inventaire exhaustif des structures proposant des services (restauration, hébergement, soin, etc.) aux populations ciblées par l'étude puis à collecter des informations sur leur mode de fonctionnement et leurs activités. Une enquête auprès des structures, par téléphone ou en face-à-face, permet alors :

- de présenter la recherche aux responsables des structures,
- d'identifier chaque service et type de prestations proposés,
- d'éliminer les services hors-champ,
- d'estimer la fréquentation des services : nombre de prestations (repas, nuitées, consultations médicales...) données un jour moyen,
- de saisir l'organisation et les règles de fonctionnement des services.

Ces informations vont permettre de construire la base de sondage et de procéder à un échantillonnage à plusieurs degrés intégrant un tirage des agglomérations (pour une enquête nationale), un tirage des

¹ Quaglia M., INED, 133 Bd Davout, 75020 Paris, quaglia@ined.fr
Vivier G., INED, 133 Bd Davout, 75020 Paris, vivier@ined.fr.

services et des jours d'enquête et enfin, dans chaque service sélectionné, un tirage des usagers *via* les prestations dont ils bénéficient. Autrement dit, on procède à un échantillonnage, non pas d'individus, mais de prestations assurées par les services. Un nombre fixe de prestations par service/jour enquêté est déterminé (4 à 6 selon l'enquête) : ainsi, 4 à 6 usagers bénéficiant de ces prestations dans le service concerné le jour J seront aléatoirement tirés par l'enquêteur sur le terrain. Les dates d'interventions sont planifiées et le nombre de questionnaires total à réaliser dans chaque service déterminé, proportionnellement à sa capacité d'accueil hebdomadaire. Le tirage des services/jours se fait par type de service et par volume d'activité décroissant ce qui induit une stratification implicite de l'échantillon. Celle-ci permet de tenir compte de la variété des services qui, en raison de politiques différentes accueillent différents profils de populations.

Restent enfin l'élimination des doubles comptes et le calcul de pondérations (méthode du « partage des poids », Lavallée, 1995 ; Ardilly et Le Blanc, 2001) pour réaliser un échantillon représentatif. Il s'agit alors de corriger les différences dans les probabilités individuelles d'insertion dans l'échantillon, dues à une utilisation plus ou moins intense des services. Des questions sur la fréquentation des différents services enquêtés sont introduites à cet effet dans le questionnaire.

1. Echantillonnage et enquête sur le terrain : réalités et difficultés

Comme nous l'avons mentionné, c'est l'enquêteur qui réalise, au moment même de la collecte, la dernière étape de l'échantillonnage. Il est ainsi chargé de compter le nombre d'utilisateurs du service concerné le jour J et de procéder à un tirage *aléatoire* selon des méthodes vues en formation. Ce tirage aléatoire permet de dépasser les appréhensions et les représentations souvent négatives associées aux populations sans domicile ou aux usagers de drogue et qui pourraient conduire les enquêteurs à choisir les personnes dont l'apparence physique est la moins marquée par une vie très précaire ou à éliminer celles qui leur semblent, *a priori* et à tort, dans l'incapacité de répondre.

Si le comptage des usagers est indispensable au calcul de la probabilité d'inclusion de chacun, sa réalisation pratique suppose de travailler en binôme (enquêteur / échantillonneur) lorsque les moyens financiers et les conditions de terrain le permettent, ou de s'adjoindre l'aide d'un membre du service. Cela suppose aussi d'être en mesure de distinguer les utilisateurs du service des non-utilisateurs, ce qui n'est pas toujours aisé si plusieurs services sont regroupés dans un même espace ou si l'enquête se déroule dans un espace public où se mêlent personnes sans domicile, passants et autres.

De ces différents points de vue, la réalisation d'une pré-visite dans chacun des services où l'enquêteur sera amené à intervenir et à échantillonner est primordiale ; elle constitue une étape clef d'adaptation au terrain. Cette première phase d'observation de l'enquêteur permet ainsi :

- de prendre contact avec les équipes qui y travaillent,
- de mettre à jour les informations collectées lors de l'inventaire,
- de saisir le fonctionnement et la configuration réelle du service,
- de choisir la méthode de tirage aléatoire la plus adaptée au service.

En effet, les méthodes de tirage dépendent de la prévisibilité ou non de l'activité (rendez-vous, réservation, tout venant) et du fonctionnement des services (files d'attentes, itinéraires suivis par les usagers, entrée unique ou non...). Par exemple, dans les services les moins structurés (notamment ceux qui interviennent dans l'espace public), la consigne de tirage consiste à sélectionner la nième personne se situant à la droite du groupe rencontré. De fait, si des principes de tirage peuvent être donnés, la méthode doit être adaptée à la réalité de chaque service.

La collecte *via* les services nécessite donc de s'adapter à chaque service pour ne pas perturber son fonctionnement et les relations entre intervenants et usagers, tout en respectant les impératifs méthodologiques et déontologiques qui supposent de pouvoir proposer un entretien à n'importe quel usager, sans restriction ou pré-sélection *a priori*, et de préserver la liberté de réponse de chacun ainsi que la confidentialité des informations recueillies, notamment par rapport à la structure dans laquelle se déroule l'entretien.

Les vellétés d'intervention des membres du service dans la désignation des enquêtés a constitué, notamment lors des enquêtes Coquelicot auprès des usagers de drogue, le problème le plus fréquent, qu'il s'agisse pour eux de protéger les usagers contre une démarche considérée comme intrusive ou potentiellement déstabilisante ou d'aider l'enquêteur en lui indiquant des « personnes intéressantes ». La nécessité du tirage fournit alors un argument méthodologique qui permet d'éviter ce type de sélection. D'une façon générale, les enquêteurs doivent être présents tout en gardant une extériorité nécessaire à la liberté de participation et de parole de chacun. Un usager ne doit pas se sentir obligé de répondre pour satisfaire les intervenants d'un service dont dépendrait son logement par exemple. Cette approche se distingue d'autres enquêtes où les questionnaires sont administrés par les intervenants des services.

Enfin, aux difficultés inhérentes aux relations avec les services s'ajoutent la spécificité des lieux d'enquêtes souvent précaires : rue, bus, quais de métro. Les aléas du climat peuvent engendrer une baisse de fréquentation des services ou annuler la sortie d'une équipe de rue ; de même, une intervention policière, l'éjection d'un squat peut déstructurer des pratiques et rendre caduque le travail des équipes de rue et, en conséquence, celui des enquêteurs. Enfin, un certain nombre d'entretiens se déroulent le soir, voire la nuit dans certains services d'hébergement et équipes de rue. Pour toutes ces raisons, les enquêteurs recrutés sont non seulement très expérimentés mais aussi volontaires pour participer à ce type de recherche ; ils bénéficient en outre d'une formation et d'un suivi étroit qui leur permettent d'aborder et de gérer un questionnement (trajectoires de vie difficiles, pratiques illégales...) et des conditions d'enquête particulièrement difficiles.

2. Les enjeux de la couverture du champ de l'enquête : Adaptations au terrain

La base de sondage définit en partie le champ de l'enquête et ses limites par rapport à l'idéal. Ainsi, ces enquêtes auprès de personnes sans domicile sont-elles, plus précisément, des enquêtes auprès des *utilisateurs* des services d'aide : les personnes qui ne fréquentent pas les structures échappent de fait à l'enquête. Une fois cette limite posée, l'un des enjeux consiste à couvrir au mieux tout l'éventail des services existants et à maintenir à jour une base de données dont les informations sont très fluctuantes (créations et disparitions de structures, nature et volume d'activité variable).

Outre l'exhaustivité de l'inventaire, la couverture du champ dépend aussi de la faisabilité de l'enquête dans chaque service en fonction de ses réalités propres, et notamment de son degré de spécialisation. Ainsi, les services de domiciliation accueillent des personnes sans domicile mais ce n'est pas la majorité de leur public. Dans les enquêtes françaises, l'intégration de ces services non spécialisés a été arbitrée au regard des coûts, financiers et logistiques, et des bénéfices attendus en terme de couverture du champ. Certaines enquêtes américaines (J. Turnham, E. Wilson, M. Burt, 2004) ont au contraire intégré tous les services susceptibles d'accueillir des personnes sans domicile.

La capacité à convaincre les structures de participer à l'étude constitue une autre difficulté. Du télescopage entre la problématique des chercheurs et celles des intervenants de terrain à la peur de la stigmatisation des usagers, les obstacles sont nombreux. Les réticences des structures visent généralement à protéger les usagers et la relation construite avec eux, mais l'obstruction des intervenants relève aussi parfois du présupposé que ces populations ne sont pas aptes à répondre à un questionnaire.

Enfin, une autre difficulté consiste à collecter les informations les plus fiables possibles sur le volume d'activité des structures. Or, ces informations ne sont pas anodines : les financements des structures en dépendent directement. D'une façon générale, les données d'activité recueillies ont tendance à être sur-évaluées par rapport aux files actives effectivement observées par les enquêteurs sur le terrain. Toutefois, outre les enjeux attachés à ces données, leur validité dépend des modes d'enregistrement de l'activité dans ces services. Les catégories fonctionnelles utilisées par les structures ne répondent pas nécessairement aux besoins de la recherche. Des précautions doivent donc être prises et des

ajustements trouvés pour distinguer nombre de prestations et nombre de personnes par exemple, ou estimer l'activité journalière à partir de données mensuelles.

Les enquêtes menées en France de 1995 à 2001² intégraient les services de restauration (repas), les centres d'hébergement et les appartements ou chambres d'hôtel pris en charge par une association (nuitées). Elles touchaient ainsi à la fois des personnes sans domicile, vivant dans la rue ou dans des squats, des personnes hébergées chez des amis ou de la famille et des personnes ayant un logement en propre et utilisant les services de restauration. En revanche, les usagers non francophones des services (soit 14% des contacts dans l'enquête nationale de l'Insee en 2001) et les personnes non utilisatrices de services d'aide étaient de fait exclus.

Suite à l'enquête de 2001 (Brousse et al., 2002a), et à la demande de l'Insee et de l'Observatoire National de la pauvreté et de l'exclusion sociale, deux opérations complémentaires ont donc été menées par l'Ined auprès de ces populations (Marpsat, Quaglia, Razafindratsima, 2002 ; Marpsat et Quaglia, 2002). La première, auprès des usagers non francophones, a été menée avec la collaboration d'interprètes enquêteurs ; la seconde, visant des non usagers des services d'aide, a été réalisée avec le concours de services mobiles d'aide aux plus démunis (maraudes) qui vont à la rencontre des personnes. Cette enquête, en particulier, a permis de s'adapter à l'évolution du paysage associatif et des nouvelles activités créées, de développer et de tester une méthodologie de collecte adaptée aux réalités très particulières de ces services mobiles et d'envisager leur intégration dans de nouvelles enquêtes. En particulier, cette expérience a trouvé son prolongement dans les enquêtes Coquelicot réalisées auprès des usagers de drogues en 2002 et en 2004 avec l'Institut de Veille Sanitaire (Emmanuelli et al., 2003) dont la base de sondage a intégré à la fois des services fixes d'hébergement, de soins, d'échanges de seringue, d'accueil proposés aux usagers mais aussi des services mobiles tels que des équipes de rue et des bus qui circulent à la rencontre des usagers (Vivier *et al.*, 2005).

II. INTEGRER DES SERVICES ITINERANTS : L'APPORT DES METHODES QUALITATIVES A CE NOUVEAU DEFI

1. Les enseignements des entretiens avec les responsables de services itinérants

Une première phase d'entretiens exploratoires menés auprès de responsables de services itinérants a permis de saisir la diversité des objectifs et approches des structures et l'implication de ces différentes approches sur leurs pratiques concrètes sur le terrain. Ils ont aussi permis de nouer une véritable collaboration avec ces services, indispensable à la réalisation de l'enquête.

Les objectifs des institutions ou des associations ayant mis en place des services itinérants étant différents, leurs pratiques pour aboutir au contact et à la rencontre avec les personnes qui ne fréquentent pas (spontanément) les services fixes, le sont aussi. Pour certains, la création d'un service itinérant résulte d'une politique, privée ou publique (sociétés de transports, centres commerciaux...), visant à faire diminuer et à rendre invisible l'occupation de lieux publics par une population ressentie comme dangereuse ou gênante par la majorité des utilisateurs de ces lieux. Pour d'autres, ces services sont associés à une volonté de créer un lien qui puisse aboutir à une tentative de réinsertion professionnelle et/ou sociale. Si la qualité de la relation établie avec les personnes sans domicile est indissociable de l'action de tous, il s'agit, pour les uns, de faire sortir les personnes des lieux dont ils dépendent (les stations de métro, les gares, la rue) et les accompagner vers un centre d'hébergement, un accueil de jour, dans lesquels elles pourront, pour la journée ou pour la nuit, se poser, dormir, prendre un petit déjeuner ; pour les autres, le respect du choix du lieu qui constitue pour un temps le refuge de la personne est la condition nécessaire à la mise en place d'un processus de réinsertion dont la première phase sera le retour de la personne vers les services d'accueil ou d'hébergement proposés par l'association.

² INED 1995, M. Marpsat et J.M. Firdion, Paris - Élan Retrouvé / INED 1996, V. Kovess et C. Mangin-Lazarus, Paris - INED 1998, M. Marpsat et J.M. Firdion, Jeunes âgés de 16 à 25 ans, Paris et petite couronne - INSEE / INED 2001, C. Brousse, E. Massé, B. Guiot de la Rochère, national, 80 agglomérations de plus de 20.000 habitants.

« ... entrer en confiance avec ces gens, et (ce n'est cependant pas un objectif prioritaire) à les faire venir à l'accueil. [...] Il peut s'écouler plusieurs mois avant qu'ils ne poussent la porte. On cherche à établir une relation personnalisée ; les SDF savent que s'ils restent [...], quelqu'un passera les voir. [...] Prédéterminé d'une évolution linéaire : il s'agit de franchir des étapes. Quand la relation échoue, c'est que le rythme de la personne n'a pas été respecté. Il ne faut pas pousser les gens, il ne faut pas que la personne se sente obligée d'aller plus loin pour conserver la relation qui a été établie. En cas d'échec, la personne irait se cacher par honte... On ne cherche pas à faire bouger les gens : ils se sont trouvés leur environnement. »

La question de l'éthique qui accompagne l'action des services est présente dans tous les entretiens et le dilemme entre respect du choix de la personne, non-assistance à personne en danger et conséquences d'une aide qui déboucherait sur le maintien des personnes dans la rue, est souvent évoqué par les responsables des différents services.

« [...] Nous devons aller voir les gens qui ne sont plus en état de prendre soin d'eux. Aller vers les gens, les soigner, leur apporter à manger.... Est-ce que cela ne les démobilise pas pour aller faire des démarches ? Ce n'est pas simple, nous ne savons pas. Une de nos équipes tourne avec d'anciens SDF. Ils disent qu'il ne faut pas en faire trop parce que les gens ne vont plus bouger. Certains sont dans des états psychiques terribles, il faut essayer de garder un lien avec eux, vérifier leur état de santé, leur proposer quelque chose. Certains sont dans la rue depuis longtemps, c'est un plus pour eux si on va les voir. Tout le monde parle du livre de Patrick Declerck qui parle des clochards qu'il a rencontré à Nanterre, dans la rue, dans des foyers. C'est vrai qu'ils ne font plus aucune démarche, ils sont dans un autre univers. Ils ne sentent même plus leurs plaies. Les obliger n'est pas une solution, même si les conditions d'accueil ont été améliorées. Avant les gens se planquaient des bleus, aujourd'hui, emmener les gens contre leur volonté n'est plus autorisé. »

« On touche les gens les plus cassés, des gens qui sont à la limite amputation, qui ont perdu toute notion de repère espace-temps-horaire. On ne les laisse pas sur les réseaux : 3 jours de métro, 3 mois pour se retaper, 3 mois, 3 ans, et au-delà de 3 ans, c'est loin d'être gagné. [...] Même si le cadre légal c'est de ne pas les obliger à venir, quand on sait que c'est sa santé qui est en jeu, eh bien, on va mettre un jeu de rôle en place. Il y a le gentil, il y a le méchant, et puis, la personne nous accompagne parce que souvent, dans l'autobus, il est bien content d'être avec nous, parce qu'il est bien mieux avec nous que sur les réseaux [...] Je vous parle de la grande exclusion, de ceux qui n'ont plus rien, on n'est pas sur une population du genre ATLAS où la population est quand même beaucoup plus jeune et structurée. »

Ces différents types d'approches ont des implications très concrètes sur l'activité et les pratiques des structures sur le terrain et, en conséquence, sur les échantillons enquêtés : alors que les services institutionnels ont pour vocation de rencontrer et de contacter le maximum de personnes possible, les associations, privilégiant la régularité et la qualité de la rencontre avec une même personne, peuvent, dans un même lieu, ne contacter qu'une partie des personnes. Les entretiens approfondis avec les responsables montrent donc que, pour améliorer la couverture du champ d'enquête, le fait d'intégrer les services itinérants pose néanmoins de nouvelles questions de méthode. En particulier, comment comptabiliser l'ensemble des personnes concernées par l'étude lorsqu'une partie seulement est contactée par les structures ?

Par ailleurs, des objectifs des services dépendent en partie les moyens mis en œuvre pour ces rencontres. Et, en conséquence, l'organisation de la collecte via les services est contingente des moyens dont disposent les équipes. Ainsi, un service dont l'objectif est la sortie de la rue et l'accompagnement vers des structures disposera d'un ou de plusieurs véhicules pour transporter des personnes et pourra accueillir plus facilement un ou plusieurs enquêteurs. Par contre, un service dont la priorité est la rencontre n'aura pas toujours un véhicule. S'il en est équipé, il ne disposera pas forcément du nombre de places nécessaire au transport et à l'accueil d'un enquêteur. Le choix du nombre d'enquêteurs associé aux équipes et des méthodes d'échantillonnage doivent ainsi être adaptés

à ces différents fonctionnements. De même, le temps consacré par ces intervenants aux personnes rencontrées au cours de leurs tournées ne doit pas être amputé pour les besoins de l'enquête.

La question de la coordination de l'ensemble de l'action des services itinérants a également été posée par plusieurs responsables au cours des entretiens.

« [...] alors sur la maraude, nous avons d'extrêmes difficultés parce que c'est une espèce d'idée à la mode où tout le monde fait de la maraude et on ne sait pas qui le fait. Alors nous avons tenté une coordination sur le problème de la maraude mais tout le monde se bat, c'est-à-dire que le Samu social dit « nous, on fait de la maraude », les associations disent « c'est nous qui faisons de la maraude », et en plus les associations vont faire de la maraude dans les mêmes coins, si bien qu'on se retrouve quai St Bernard, à voir la même personne couchée sur le quai dans son sac de couchage qui va voir passer entre 2 et 3 heures du matin trois ou quatre personnes qui vont leur demander « alors comment ça va ? » et à 2 heures du matin, on leur donne un café. »

Ce problème de coordination a notamment fait apparaître que si les itinéraires de chaque équipe au sein des services sont particuliers, certains quartiers, certains lieux publics, sont plus fréquentés que d'autres par les services. Certaines personnes peuvent donc rencontrer plusieurs services dans une même journée ce qui a une incidence sur leur probabilité d'être enquêté. Une question portant sur les services rencontrés le jour de l'enquête et au cours de la semaine a donc dû être ajoutée dans le questionnaire pour en tenir compte. Les double compte sont une autre conséquence de cette forte fréquentation de certains lieux par les services itinérants. Ainsi, une évaluation du nombre de personnes ne fréquentant pas ou peu les services ne peut être envisagée dans la mesure où les estimations du nombre de personnes rencontrées par les équipes (demandées lors de l'enquête téléphonique) ne peuvent être additionnées en raison de cette possibilité de double compte.

Enfin, la plupart des responsables, soucieux de ne pas perturber la relation établie par leurs équipes ont préféré la solution consistant à engager des enquêteurs professionnels plutôt que d'impliquer leurs propres équipes dans l'enquête (tout en s'interrogeant, pour la plupart, sur le taux d'acceptation qui pourrait découler de rencontres aussi brèves). Cette question de la relation de confiance entre les équipes itinérantes et les personnes rencontrées a été soulignée par l'ensemble des responsables de services. La perspective d'une enquête auprès des personnes rencontrées par leurs équipes a reçu le soutien de l'ensemble des responsables et tous ont accepté et facilité notre participation, comme observateurs, aux sorties de leurs équipes. Il s'agissait ainsi, pour nos interlocuteurs comme pour nous, de mesurer l'impact d'une éventuelle enquête quantitative sur cette relation avec les personnes rencontrées, mais aussi auprès des équipes. Outre les entretiens, une phase d'observation a été nécessaire pour mesurer la faisabilité de l'enquête et pour s'adapter à la diversité des pratiques et des contextes.

2. L'apport de l'observation et du suivi des équipes mobiles

Comme nous l'avons vu précédemment, le temps de rencontre diffère selon l'objectif de l'équipe. Ainsi, les équipes de la maraude des Restos du Cœur qui visent la distribution d'un certain nombre de repas au cours de la soirée ont un rythme plus soutenu et ne peuvent passer trop de temps avec les personnes. De la même façon, les services itinérants de la RATP, de la BAPSA ou du Samu Social, dont la fonction principale est l'accompagnement des personnes de l'espace public vers des lieux d'hébergement ou d'accueil, ont un certain nombre de places disponibles dans ces services et ne peuvent consacrer trop de temps à ceux qui refusent de les suivre (voire même à ceux qu'ils transportent) dans la mesure où d'autres personnes, dans d'autres lieux, pourraient répondre positivement à leur proposition de prise en charge. Le temps passé sera alors juste le temps nécessaire à l'équipe pour renouer une relation avec une personne connue, établir un contact positif avec un inconnu, et, si nécessaire, être suffisamment persuasif (pour les services de la RATP et de la BAPSA) pour que la sortie puisse se faire sans troubles pour la personne et/ou pour l'équipe et/ou pour les personnes présentes aux alentours du lieu de rencontre. Par contre, une équipe dont l'objectif principal est le contact avec les personnes, le soin ou la création d'un lien qui puisse aboutir à une relation de

confiance, sera plus libre sur le temps passé avec chacun (sans pour autant oublier l'autre personne qui, plus loin, peut avoir besoin de ce contact, de ce soin, de ce moment de rencontre) autour d'un café ou d'un chocolat.

Si la bienveillance des responsables et des équipes à l'égard de l'enquête a permis d'envisager une certaine souplesse dans l'organisation des différentes équipes, cette phase d'observation nous a permis de mieux saisir le rythme et la logique propre à chaque équipe et de s'y adapter au maximum, la préoccupation principale étant de ne pas contrarier les objectifs et le fonctionnement des services.

Ce travail en amont a également permis de réfléchir très concrètement aux conditions d'entretiens et de les préparer. En effet, bien que le questionnaire ne contienne aucune question d'ordre personnel (famille, enfance, parents, etc.), nous devons garantir des conditions d'entretien assurant la confidentialité des réponses. Or, les rencontres avec les personnes se font dans l'espace public. L'enquêteur aurait-il toujours la possibilité de créer une distance suffisante avec les équipes ou avec les autres personnes présentes, pour que ces conditions soient respectées ? Si le trottoir d'une avenue, un hall de gare ou une station de métro peuvent offrir suffisamment d'espace pour s'isoler, qu'en est-il d'un bus, presque vide en début de tournée mais qui se remplit rapidement, d'un minibus ou encore d'un matelas ou d'un carton partagé avec une autre personne ? Les personnes étant parfois en groupe, accepteraient-elles de s'en détacher pour répondre à un questionnaire ? D'autre part, si les conditions climatiques remettaient en question la présence de personnes dans la rue, allaient-elles - alors que l'enquête se déroule pendant les mois les plus froids de l'année - nous permettre de passer le questionnaire à l'écart d'un groupe, formé autour d'une bouche de métro ou le long d'une bouche de chaleur placée dans le mur d'un immeuble ?

Au delà des consignes relatives à la confidentialité et à l'organisation du terrain, le savoir-faire des enquêteurs qui, pour la plupart, avaient déjà été confrontés à ce type de problèmes au cours d'entretiens auprès de personnes utilisatrices des services de restauration itinérants réalisés lors des précédentes enquêtes de l'INED ou de l'INSEE, a constitué une ressource indispensable.

Le dénombrement des personnes rencontrées étant une des conditions essentielles pour calculer la pondération, le suivi des équipes nous a également permis d'envisager les différentes configurations possibles pour ce dénombrement. Alors que pour les enquêtes précédentes le dénombrement se faisait à partir des prestations utilisées par les personnes (nuitées, repas), il repose ici sur le nombre de rencontres, qui deviennent ici les « prestations » à dénombrer. Mais comment dénombrer ces prestations, aux contours plus flous qu'un repas ou une nuitée ? Allions-nous compter les personnes simplement « vues » par l'équipe que nous suivions, celles « rencontrées », « contactées » ? Toutes les équipes ont une feuille de route sur laquelle elles notent quelques remarques sur les personnes rencontrées mais certaines équipes ne notent que les personnes avec lesquelles elles ont eu un contact. Le dénombrement pouvait-il se faire à partir de ces feuilles de route ? Mais que faire de ceux qui, bien que connus, dorment et qu'il n'est pas question de réveiller ? Si notre base était le nombre de personnes susceptibles de faire partie du champ de cette enquête, il nous fallait alors compter celles qui, bien que présentes, n'étaient pas contactées par l'équipe.

Par ailleurs, ces observations ont montré que, du fait de leur connaissance des lieux et des personnes, toutes les équipes sélectionnent les personnes qu'elles vont aborder. Pour celles qui transportent les gens vers un service, la sélection s'opère en fonction du nombre de places disponibles et de la réaction qu'elles anticipent de la part des personnes ; une sélection est ainsi opérée entre celles susceptibles de les suivre et celles qu'elles savent refuser d'être conduites vers un hébergement. Certains responsables nous ont parlé de « tri social »... : certains services n'abordent pas les toxicomanes, d'autres choisissent de ne contacter que les plus « cassés » ou ceux qu'ils considèrent comme étant en danger, d'autres vont d'abord voir ceux qu'ils connaissent, puis, selon le temps qui leur reste avant la fin de la sortie, tournent pour repérer d'autres lieux, d'autres personnes. Comment alors intégrer ceux qui ne sont pas sélectionnés par l'équipe ? Comment les enquêteurs vont-ils pouvoir déterminer, dans des lieux publics et sans contacter les personnes, si elles sont concernées ou non par cette enquête ? Par ailleurs, est-il possible de demander aux équipes de compter les personnes pendant que l'enquêteur est en entretien ? Si une équipe doit se dédoubler (dans le métro, par exemple) devons-nous prévoir deux enquêteurs ? Et les équipes vont-elles toutes pouvoir accepter ces deux enquêteurs ?

Certains services (tels les Samu sociaux) n'effectuent des maraudes qu'après avoir répondu aux appels des personnes. Comment gérer alors la sélection des personnes lors du suivi de ces équipes ? Si les personnes ayant contacté le service pour être transportées vers un centre d'hébergement ne sont pas éligibles, comment tenir compte de ceux qui sont rencontrés alors que s'effectue ce transport mais qui refusent d'être pris en charge ?

Concernant le tirage aléatoire des personnes, le suivi des équipes a en partie confirmé les réponses obtenues lors de l'enquête téléphonique : le nombre de personnes rencontrées peut varier, pour certaines équipes, selon le moment de la journée, le jour de la semaine, mais aussi selon les conditions climatiques, les événements de la journée, etc. Les modalités de tirage et, par conséquent, les instructions aux enquêteurs ont dû être adaptées selon les équipes.

Le nombre d'enquêteurs affecté à chaque service, les consignes de tirage données aux enquêteurs ont ainsi varié selon le type et la taille du service suivi et le type de lieu dans lequel ils se trouvaient. Pour faire face à la diversité des cas, des consignes ont été données pour affiner le dénombrement en recueillant des informations complémentaires sur le déroulement de la sortie et le nombre de personnes rencontrées : le nombre d'arrêts effectués par l'équipe, le nombre de personnes rencontrées et le nombre de personnes susceptibles d'être dans le champ de l'enquête a été renseigné à chaque arrêt et ce, selon le double point de vue du service et de l'enquêteur. Le nombre de personnes ayant répondu au questionnaire, les refus et certaines caractéristiques démographiques des personnes rencontrées par les services complètent ces données.

Enfin, ce suivi des équipes a montré que, bien que toutes les personnes rencontrées par les équipes soient susceptibles de répondre au questionnaire, certaines personnes (désignées par le tirage) ne pourraient être interrogées en raison de conditions d'entretien trop précaires, de la nécessité pour l'enquêteur de suivre l'équipe et le rythme de la sortie ou de l'impossibilité pour certaine personne de répondre à l'ensemble du questionnaire. Une procédure allégée a donc être prévue pour pallier ces différentes situations.

Bien sûr, le respect des consignes ne peut se faire que si l'enquêteur n'est pas, par ailleurs, trop déstabilisé par la rencontre avec les personnes rencontrées ou par l'environnement dans lequel il est amené à travailler dans ce types de recherches. Si les études précédemment réalisées par l'INED (puis par l'INSEE) auprès de personnes sans domicile ont permis d'affiner la méthodologie des enquêtes auprès de personnes pour lesquelles les méthodes classiques ne peuvent être appliquées, le suivi des équipes itinérantes nous a montré que les limites que nous pensions, jusqu'alors, atteintes, devaient être, encore une fois, repoussées.

3. Une relation enquêteur – enquêté particulière à gérer

Au-delà des problèmes de méthode de contact et de dénombrement, chaque enquête est l'occasion d'une rencontre avec un nouvel univers et souvent, une nouvelle vision du monde à laquelle il est nécessaire, si ce n'est d'adhérer, du moins de s'adapter.

Si la distance avec le sujet est la condition nécessaire à la bonne réalisation d'une recherche, elle l'est forcément pour la fiabilité des réponses lors de la passation d'un questionnaire par un enquêteur. Cette position de distance, de neutralité, fait partie des compétences exigées d'un enquêteur professionnel lors des enquêtes dites « ordinaires ». Elle n'est cependant pas toujours simple à gérer. Une question considérée comme neutre provoque parfois des réactions inattendues chez certaines des personnes interrogées. En effet, chaque question posée est l'occasion d'un retour sur une période, un moment de l'histoire personnelle de celui ou celle qui doit, pour répondre, faire appel à sa mémoire. Au-delà du problème posé par l'inconscient et ses effets sur une histoire qui est « revisitée », se pose celui de la sélection que fait la personne selon les objets auxquels la question renvoie. Cette sélection, consciente, passe forcément par le rappel de moments plus ou moins prégnants, forts en émotions, de la vie de la personne ; les conséquences de ce rappel sont, pour celui qui pose la question (mais aussi parfois pour celui qui y répond), imprévisibles. Ces moments, lorsqu'ils renvoient à des images ou des moments agréables de l'existence, sont l'occasion d'une période de détente par rapport à l'attention que suscite le questionnaire. Ils peuvent aussi être lourds et graves si les images et/ou les sentiments évoqués rappellent des périodes difficiles, voire douloureuses. Dans les enquêtes auprès des ménages

« ordinaires », l'enquêteur professionnel est dans un environnement qui, bien que particulier puisque lié à un individu, lui semble si ce n'est familier, au moins connu et souvent repérable par rapport à un système de normes et de valeurs proches de celles qui constituent son propre univers. Parce qu'il est dans cet environnement, et qu'il a intégré la notion de distance, de neutralité (bienveillante), il peut alors gérer le sentiment d'empathie qui apparaît avec le malaise que laisse percevoir la personne et utiliser son savoir-faire pour mettre en place certains « garde-fous » permettant à la personne (et à l'enquêteur) de continuer l'entretien sans trop de difficultés.

Dans ces enquêtes plus spécifiques s'est posée la question du type d'enquêteur à recruter. Comment les enquêteurs professionnels allaient-ils réagir dans un contexte qui leur est inconnu, fortement stigmatisé, et pour lequel les représentations communes sont associées à un contexte violent et dominé par l'alcool ? Les précédentes enquêtes auprès de personnes sans domicile réalisées par l'INED ont interrogé cette notion de distance et de proximité avec les personnes et avec le contexte dans lequel se réalisaient les entretiens. Des assistantes sociales, des éducateurs, des psychologues, des personnes ayant été ou étant sans domicile, ont participé, avec des enquêteurs professionnels, à la passation des questionnaires. Les premiers contacts avec les personnes et les lieux ont montré que les enquêteurs, au contact de la réalité, pouvaient se dégager de certaines représentations et s'appuyer à nouveau sur leur expérience et leur compétence professionnelle.

Le suivi des équipes itinérantes nous a permis de mieux connaître les personnes contactées et le contexte dans lequel les enquêteurs allaient devoir effectuer leurs contacts. Quelles allaient être leurs réactions face aux situations des personnes qu'ils allaient rencontrer ? A l'environnement ? A nos consignes de tirage ? La qualité des relations entre les équipes et les personnes rencontrées aurait-elle pour les enquêteurs, comme pour nous, cet aspect rassurant qui permet parfois de supporter ce que l'on imaginait jusqu'alors insupportable, de dépasser ce sentiment de frustration et ce malaise qu'engendre un entretien auprès de personnes en très grande difficulté ?

Bien que tous les enquêteurs prévus aient une expérience acquise au cours des enquêtes précédentes, une étape supplémentaire vers la découverte de ce qui était, avant ces sorties, inconcevable a été franchie. Ceux qui étaient, pour les précédentes enquêtes, des exceptions, sont ici la norme. Lors de l'enquête réalisée par l'INSEE, certaines personnes sous l'emprise de l'alcool ou de la drogue ou présentant des signes de troubles mentaux, pouvaient (si l'enquêteur jugeait que l'entretien était impossible à réaliser) être classées dans la catégorie de personnes « inaptées » pour un entretien. Or ces personnes constituent ici une part importante des personnes rencontrées et doivent - sauf recommandations contraires de l'équipe - être contactées et interrogées. Comment les enquêteurs allaient-ils intégrer cette évolution ? Les relations établies par les intervenants avec les personnes seraient-elles suffisamment exemplaires pour permettre aux enquêteurs de dépasser leur propre perception et appréhension ?

Outre l'expérience des enquêteurs recrutés, la formation a joué un rôle essentiel pour préparer les enquêteurs à ce contexte particulier d'enquête. Toutefois, ce travail de formation n'aurait sans doute pas été possible sans les entretiens approfondis menés avec les responsables des services et sans cette expérience d'observation et de suivi du travail des équipes mobiles.

Références bibliographiques

BROUSSE, C., GUIOT DE LA ROCHERE B. et MASSE E., (2002a), « Hébergement et distribution de repas chauds. Le cas des sans-domicile » [Shelters and hot meals. Catering for the homeless], *Insee- Première*, n°823, January (translation available).

BURT M.R. et COHEN B.E. (1989), *America's homeless. Numbers, characteristics, and programs that serve them*. Washington: The Urban Institute Press.

DENNIS M.L., IACHAN R., THORNBERRY J.S., BRAY R.M. (1993), *Summary of Key Findings from the Homelessness and Transient Population Study* (Report for the National Institute on Drug Abuse, Contract No. 271-89-8340). Research Triangle Park, North Carolina: Research Triangle Institute.

EMMANUELLI J., JAUFFRET-ROUSTIDE M., DESENCLOS J.C., LAPORTE A., ARDUIN P., QUAGLIA M., (2003) « Etude multicentrique multisites sur les fréquences et les déterminants des pratiques à risque de transmission des VIH et VHC chez les usagers de drogue (étude Coquelicot) », Phase de faisabilité Janvier 2001-septembre 2002, rapport de fin d'études, InVS, Paris.

MARPSAT M. et FIRDION J.M. (2000), « La rue et le foyer, une recherche sur les sans-domicile et les mal-logés dans les années 1990 », INED, PUF diffusion.

MARPSAT M., QUAGLIA M., RAZAFINDRATSIMA N. (2002), « Etude des marges de l'enquête INSEE 2001 : le cas des personnes sans domicile n'utilisant pas les services d'hébergement et de restauration », rapport pour l'Observatoire National de la pauvreté et de l'exclusion sociale.

MARPSAT M. et QUAGLIA M. (2002), « Etude sur les sans-domicile non-francophones utilisant les services d'hébergement ou de restauration de repas chauds », rapport pour l'INSEE.

VIVIER G., GUENFOUD K., NOËL A.M., QUAGLIA M., RAZAFINDRATSIMA N. (2005), « Enquête Coquelicot 2004 », Rapport de fin de collecte pour l'InVS, Ined, 76 p.