

L'entretien comme Methode de Recherche avec les Personnes Sans Abri : Questions de Terrain

Ana Paula Serrata MALFITANO
Ana Cláudia Rodrigues MARQUES

Resumé: Dans cet article, il s'agit de deux enquêtes de terrain, menées l'une en France et l'autre au Brésil, auprès de personnes en situation de rue. Etant à la fois acteurs du terrain et chercheurs, les auteurs utilisent comme méthode l'observation participante, la participation observante et les entretiens approfondis auprès des autres acteurs en présence. La réflexion ici présentée porte sur l'utilisation d'entretiens semi-directifs auprès de cette population, dans le but d'appréhender leur point de vue sur les services dont elles sont les usagers. A partir de l'analyse du refus de l'entretien par la personne, de son acceptation ou de situations intermédiaires, il en sort que l'entretien est une méthode effective d'approcher cette population. La discussion porte également sur le contenu des entretiens, le contexte dans lequel ils ont été menés (y compris l'effet de l'enquêteur-acteur), ainsi que les négociations implicites et explicites entre enquêteur et enquêté au cours du processus.

Mots-clés: méthodes de recherche ; sans abri ; entretien.

Introduction

L'objectif de ce texte est de discuter l'utilité des entretiens semi directifs auprès des personnes vivant prioritairement à la rue, comme manière d'appréhender leur point de vue sur les services, sanitaires et sociaux, qui leur sont proposés. Les réflexions que nous présentons ici sont issues de deux enquêtes de terrain menées dans le cadre de nos doctorats.

La première de ces recherches, menée en France (Paris) par le premier auteur de cet article, étudie la place d'une Équipe Mobile de Psychiatrie et Précarité (EMPP) et son intervention auprès des équipes du dispositif d'urgence sociale, des équipes de psychiatrie et des usagers de ces services. La deuxième recherche, menée au Brésil (Campinas),¹ étudie le réseau de services publics et associatifs qui travaillent avec les enfants et les jeunes qui habitent la rue, ceux qu'on appelle « les jeunes du circuit des rues, » et met en lumière le réseau des services et les actions qui sont proposées à cette population.

Par ailleurs, nous sommes toutes les deux directement engagées dans les dispositifs étudiés. La première, en tant que chargée de mission de l'EMPP, donc sans contact direct avec la population ; la deuxième, intervenant directement auprès de la

¹ La ville de Campinas, localisée à 100 km de São Paulo, compte 1 million d'habitants environ et présente les problèmes de grandes villes urbaines.

population en tant qu'ergothérapeute dans l'équipe sociale d'un service de santé mentale intégrant le réseau étudié. Ce dernier service se propose d'accueillir et d'accompagner les jeunes dans des projets individuels prenant en compte la santé physique, la santé mentale – plus particulièrement la question des drogues –, les démarches sociales et le contact avec les familles.

En France, le travail de terrain a commencé en janvier 2004, avec notre arrivée dans l'EMPP. Les entretiens dans la rue ont été réalisés durant une semaine du mois d'août 2007.² Pendant cette période, nous avons essayé de contacter 9 personnes : 4 ont été interviewées, 2 ont refusé l'entretien et 3 n'ont pas été trouvées à plusieurs reprises. Il s'agit de personnes qui sont depuis de nombreuses années à la rue et qui vont rarement dans des structures quelles qu'elles soient, mais qui sont ou ont été suivies dans la rue par l'EMPP. Nous avons donc la connaissance de certains éléments de l'histoire de ces personnes, *via* l'EMPP et, comme nous les avons toutes rencontrées entre une et 5 fois avec cette équipe, nous avons également quelques expériences communes. Cependant, aucune d'entre elles ne s'en souvenait spontanément lors de la première rencontre dans le cadre de la recherche.

Au Brésil, le travail de terrain à proprement parler a duré dix-huit mois, en plus des 3 ans de présence dans le service en tant qu'ergothérapeute. Les entretiens dans la rue ont été réalisés pendant le mois de juillet 2006.³ Nous avons effectué 8 entretiens dans la rue avec 5 jeunes que nous connaissons depuis plus d'un an en tant qu'ergothérapeute : deux garçons âgés de 15 et 17 ans et trois filles, entre 15 et 19 ans. Nous leur avons demandé un entretien en explicitant le cadre de cette recherche, entretien qu'ils ont tous accepté et quelques uns nous ont proposé de passer une journée dans la rue avec eux.

La méthodologie de nos recherches est donc au carrefour de différents outils : l'observation participante, la participation observante⁴ et les entretiens semi directifs

² En plus des observations, nous avons effectué 48 entretiens avec différents acteurs du terrain (médecins, infirmiers, travailleurs sociaux, usagers), dont 19 usagers.

³ En plus des observations, nous avons effectué 40 entretiens avec différents acteurs du terrain (gestionnaires, directeurs de services, travailleurs du réseau de services et usagers) et 21 groups de discussion avec les jeunes.

⁴ Différemment de Gold (2003), mais inspirées par les rôles du chercheurs qu'il décrit, nous considérons que **le participant observateur** est un indigène et agit en tant que tel mais il engage une démarche pour objectiver sa réalité et sa condition, démarche qui prend, le plus souvent, la forme d'une recherche académique, avec une méthodologie spécifique. Eventuellement, la recherche (et l'observation) est pour lui une forme de participation, mais sa présence sur le terrain est d'abord justifiée par sa participation en tant que membre du groupe et seulement ensuite en tant que chercheur. Il était indigène avant d'utiliser l'observation comme une méthode de recherche et probablement il continuera de l'être après. **L'observateur participant**, par contre, est un chercheur qui arrive sur le terrain pour mener une enquête.

avec différents acteurs du terrain en étude, à savoir les gestionnaires, les professionnels et les usagers, en dehors et dans les institutions. Dans cet article, nous abordons uniquement les réflexions méthodologiques à propos des entretiens réalisés auprès des usagers.

Il est important de préciser deux aspects qui s'articuleront tout au long de cet article : notre double casquette - de professionnelles d'intervention et de chercheuses - et les conditions d'appréhension du point de vue de cette population. D'abord ce double rôle nous met entre les positions de l'observation participante et de la participation observante. Puisque ce sont les actions, celles des autres acteurs sociaux mais aussi les nôtres, qui sont au cœur de nos recherches, nous pouvons dire que le fait d'avoir eu un rôle d'intervention pendant longtemps, modifie notre situation d'observation ; c'est-à-dire qu'il y a une réciprocité entre la participation et l'observation qui, dans notre cas, est donnée par notre double position professionnelle.

Le deuxième aspect dont il sera question tout au long de cet article est la possibilité d'appréhender le point de vue des usagers – les personnes vivant prioritairement à la rue rencontrées par les services dans lesquels nous travaillons – sur les services qui leur sont proposés, puisqu'ils représentent un élément important pour les deux recherches qui ont comme objectif de connaître la place de ces services dans ce réseau. Ainsi nous nous posons les questions suivantes : quels sont les outils méthodologiques adaptés pour recueillir l'opinion de cette population ? Quelle est l'utilité de mener des entretiens auprès de personnes vivant à la rue ? Est-il possible d'en faire l'économie ? Comment améliorer l'utilité de l'entretien comme méthode pour appréhender le point de vue des usagers ? Y a-t-il une différence entre faire un entretien dans la rue ou dans une institution ?

Bien que l'entretien auprès des usagers d'une manière générale soit une méthode courante pour accéder à leur point de vue, étant donné l'objectif de nos recherches, il nous a semblé nécessaire de trouver des stratégies pour dépasser le premier discours des personnes à la rue, que Girola (1996) qualifie de discours stéréotypé.⁵ Ce type de discours est souvent utile à cette population comme une stratégie pour avoir accès à certaines prestations proposées par les services sociaux ou sanitaires (Adorno et Silva,

Même s'il se fait embaucher dans une institution, même s'il vient vivre dans le quartier, même s'ils se fait passer par un malade auprès des autres malades et que, pour ce faire, il doit jouer le rôle de participant, c'est-à-dire de membre du groupe, son objectif principal n'est pas la participation, mais l'observation ; la participation n'est pour lui qu'une forme d'observation. Idéalement, fini l'observation, il cesse la participation.

⁵ Voir également sur ce point Guedj et al (2003).

1999). Nous voudrions dépasser ce type de discours, non pas dans le souci d'atteindre une supposée vérité, ce qui n'est pas une question pour le chercheur, mais pour avoir d'autres informations nous permettant d'aller plus loin dans la réflexion sur ces services. Dans ce but, il nous semblait important de rencontrer les usagers en dehors des institutions pour faciliter l'émergence d'autres discours qui souvent ne sont pas possibles dans le domaine institutionnel.⁶ C'est pourquoi nous avons choisi de mener des entretiens dans la rue.

Ceci dit, il nous semble important de réfléchir aux conditions pouvant favoriser ou pas la réalisation et le contenu des entretiens dans ce contexte : avoir préalablement des informations sur la personne, pouvoir citer des connaissances en commun, avoir rencontré les personnes auparavant, aborder la personne et de lui expliquer la raison de cette rencontre.

Toutes ces questions sont évidemment importantes dans toute enquête et plusieurs auteurs s'y sont penchés, mais la rencontre dans la rue avec les personnes qui y vivent a ceci de particulier que la rue est pour eux à la fois un lieu public et un lieu privé.⁷ De ce fait, tout le cadre de la rencontre est à poser au fur et à mesure, rien n'est donné d'emblée, la rue étant un *no man's land* et donc l'univers des possibilités qui régissent la rencontre est trop large. Aussi, ces personnes sont-elles souvent abordées par une foule d'intervenants, professionnels ou bénévoles, ainsi que par des riverains et d'autres personnes vivant également à la rue. Celui qui arrive peut venir déranger, soutenir, agresser, aider, contraindre, sachant que la même rencontre peut représenter tout cela à la fois.

Dans le but de contribuer à la réflexion sur la méthodologie du travail de terrain avec les personnes qui habitent la rue, nous relatons ensuite quelques séquences de rencontres qui seront discutées à la fin de cet article.

⁶ C'est ce qu'a discuté Goffman (1968) et les études sur l'institutionnalisation avec son corollaire de massification, dépersonnalisation, annulation de demandes. Voir également Vexliard (1957, p. 103-104) qui montre comment les entretiens dans les institutions produisaient souvent un discours conventionnel, surveillé (« je cherche du travail »), manquant de spontanéité.

⁷ Voir sur ce point la discussion de Lovell (1996, p. 62-63) sur les espaces intersticiels, leur degré de publicité ou privatisation non pas en fonction de propriétés substantielles, mais des pratiques qui s'y construisent et les construisent comme tels.

Scènes de rencontres dans la rue

Mme Tournier : refus d'entretien

Mme Tournier avait été rencontrée régulièrement par l'EMPP pendant quelques mois et dans ce cadre, nous l'avions rencontrée trois fois. Cependant, cela faisait plus d'un an qu'elle n'était plus suivie par cette équipe. Nous l'avons rencontrée 4 fois dans le cadre de l'enquête. La première fois, elle était au marché. Nous craignons de la déranger, peut-être faisait-elle la manche ? Mais elle s'est éloignée du marché et nous avons pu l'aborder. Pour ce faire, nous avons dû en quelque sorte lui « courir après, » c'est-à-dire que nous marchions très vite derrière elle sur 30m environ, ce qui n'est pas très favorable à une rencontre : il aurait été préférable qu'elle nous voit arriver. Ce type de détail est très important dans un univers dangereux comme celui de la vie à la rue. Nous lui avons expliqué la raison de notre visite et lui avons demandé son aide pour cette étude. Madame Tournier nous a dit que cela faisait 1 an et demi qu'elle demandait partout et personne ne lui répondait, donc elle ne répondrait à personne. Nous lui avons expliqué que nous venions vers elle parce que nous étions déjà venue deux ou trois fois la voir avec le Dr Untel ou Mme Untel. Elle a dit ne pas se souvenir de ces personnes, puis elle nous a signifié la fin de notre rencontre par un « *au revoir, mesdames* » très ferme. Nous nous sommes demandées si, avec ce refus aussi clair, nous avions le droit d'insister, de revenir à une autre occasion. Puis nous avons considéré qu'elle était peut-être de mauvaise humeur et qu'un autre jour elle serait plus disposée à nous recevoir. Et aussi, que l'acceptation pouvait venir par la répétition des rencontres, donc pourquoi ne pas re-essayer.

Lors de la deuxième rencontre, Mme Tournier nous a accueilli souriante, gentille, en disant qu'elle était fatiguée. Nous n'avons pas évoqué la proposition d'entretien, juste un bref « *bonjour, comment allez-vous.* » Puis, nous lui avons proposé de passer plus tard, ce qu'elle a accepté. Nous nous sommes demandées si elle se souvenait de nous et espérions qu'elle garde un souvenir de cette dernière rencontre, qui s'était plutôt bien passée, pour faciliter la prochaine rencontre.

Le troisième jour, nous sommes passées deux fois sur son site. La première fois, Madame Tournier nous a accueilli en disant : « *Bonjour, mesdames. Je vous ai déjà dit : 15 mois sans réponse pour moi, donc je ne veux pas qu'on vienne me casser la tête, je n'ai pas de réponse non plus. Allez voir les gens qui sont place Ménilmontant, il y en a plein par là. Merci, au revoir. Vous avez changé de masque, avant vous aviez un grain*

là et là, maintenant plus, mais je vous reconnais. Je ne veux pas qu'on me casse la tête. S'il vous plaît. Au revoir. » (JT, 8 août 20007) La deuxième fois, même accueil. Nous avons re-expliqué le pourquoi de nos passages et elle : « *vous m'avez expliqué tout ça l'autre jour là-bas* (en indiquant l'endroit exact de notre première rencontre dans le cadre de la recherche) *et je vous ai déjà dit qu'on ne répond pas à mes questions, donc je ne répondrai rien à personne.* » Cette fois-ci nous avons estimé que ce refus clair, précis et circonstancié méritait d'être respecté en tant que tel et n'avons plus insisté.

La question à souligner dans cette situation est celle de savoir jusqu'à quel point insister ou respecter le refus de contact (Firdion et al., 2000). Faut-il passer plusieurs fois pour créer une constance qui permettrait la connaissance/reconnaissance mutuelle nécessaire à la réalisation de l'entretien ? Les équipes de maraude et l'EMPP fonctionnent souvent de cette manière, en respectant le refus de contact sur le moment, mais en revenant un autre jour en espérant que si un jour la personne n'a pas envie, peut-être le lendemain elle serait plus disponible. Et souvent les personnes à la rue reconnaissent que heureusement les intervenants sont revenus malgré les refus réitérés. Par contre, il arrive aussi qu'elles s'énervent de l'incapacité des intervenants à respecter leur seule demande : qu'on les laisse tranquilles. Donc il ne faut pas renoncer au premier refus, mais il faut aussi savoir respecter un refus.

Par ailleurs, concernant nos stratégies pour obtenir son acceptation, il faut relever notre association à des personnes avec lesquelles Mme Tournier avait une bonne relation, stratégie qui n'a manifestement pas fonctionné. Un autre élément à relever est l'explicitation d'emblée du cadre de la rencontre : nous nous sommes présentées en position de demande, en position faible par rapport à elle, puisque nous avons besoin de son entretien pour notre étude. Nous avons formulé l'hypothèse qu'il ne fallait peut-être pas préciser d'entrée de jeu ce cadre, mais nous n'étions pas à l'aise avec cette idée de tromper la personne sur nos intentions. Peut-être a-t-elle refusé parce que cette position d'impuissance dans laquelle nous nous sommes mises ne l'intéressait pas, elle avait peut-être besoin de gens capables de lui proposer des réponses, de l'aide, et non pas qui venaient lui poser des questions, lui demander de l'aide. Ce que nous pouvions échanger à ce moment-là ne l'intéressait pas. Cette négociation du cadre de l'entretien va revenir dans les autres récits ci-dessous, comme nous allons voir.

M. Maurice Lepage : entretien en « bain marie »

M. Lepage était pris en charge par l'EMPP depuis presque dix ans. Si, pendant longtemps, il a été difficile pour cette équipe d'engager une prise en charge avec lui, récemment le lien entre lui et ces intervenants était plus fort, il les accueillait bien et acceptait souvent leurs propositions, comme faire des démarches sociales, prendre une douche régulièrement, voir un médecin et autres. Nous l'avions rencontré avec l'équipe deux ou trois fois auparavant, notamment quelques jours avant d'aller le voir pour lui proposer un entretien dans le cadre de l'enquête. Il disait se souvenir de nous. Nous l'avons ensuite rencontré 3 fois. Dès la première fois, nous lui avons expliqué la raison pour laquelle nous venions le voir et avons sollicité son accord pour participer à la recherche. Il a répondu qu'il allait y réfléchir. Au vu de ce qui s'est passé avec les autres personnes contactées - que nous ne rencontrions plus par la suite ou qui étaient réticentes lors de la proposition d'entretien mais qui finissaient par l'accepter si cela n'en avait pas l'air -, nous avons décidé d'entrer en matière de suite, en essayant d'aborder les thèmes de la grille d'entretien. En même temps, cela pouvait ressembler à du forcing : il n'avait pas donné son accord, mais nous avançons tout de même. Mais Monsieur Lepage n'était pas en position de faiblesse face à cet éventuel forcing. Au fur et à mesure que nous essayions d'avancer dans nos objectifs, il se renfermait, il y avait des silences de plus en plus longs, il ne nous regardait plus et on finissait par clore l'entretien en se donnant rendez-vous pour un jour précis, mais avec une fourchette horaire large, du type fin de matinée ou à partir de 15h. Il ne nous accordait que ce qu'il voulait, c'est-à-dire d'accord pour la rencontre, mais pas pour l'entretien. Dans ce contexte, il était impossible d'introduire le dictaphone.

Nous avons procédé de la sorte à chaque fois. Il n'a jamais refusé de nous recevoir, au contraire, il nous accueillait avec le sourire. D'ailleurs, lors de la troisième rencontre, il nous a fait remarquer qu'on passait assez tard (il était 17h). Les intervenants de l'EMPP ont l'habitude de considérer ce type de remarque comme une demande – ou en tout cas, un accord – pour la rencontre, tel que le cadre de cette rencontre a été présenté, donc une légitimation de l'intervention. Ils considèrent cela comme un signe de lien constitué. Pourtant, à chaque rencontre, nous lui demandions s'il avait réfléchi à notre sollicitation et il nous répondait qu'il y réfléchissait encore. Cela montre en tout cas qu'il savait bien ce pourquoi nous étions venues. Le fait de connaître son histoire avec l'EMPP nous permet d'affirmer que s'il ne voulait pas nous rencontrer, il nous l'aurait fait comprendre par son silence, en regardant ailleurs, voire

en nous quittant sur place. S'il nous accueillait si bien, s'il montrait comprendre en tout cas en partie ce qui nous amenait, il était possible d'identifier là un accord. Il parlait spontanément et facilement de son quotidien, ce qu'il faisait de ses journées, comment il s'organisait quand il pleuvait, quand il faisait froid, etc. Par contre, il se renfermait dès que nous abordions les relations avec l'EMPP ou plus généralement, dès que nous essayions de diriger un peu la conversation sur n'importe quel thème. Il était maître de la conversation, c'était lui qui décidait de quoi nous allions parler et c'était lui qui mettait fin aux rencontres. Il ne nous laissait presque aucune marge de manœuvre pour négocier le cadre de ces rencontres, c'était lui qui imposait le cadre.

Nous avons formulé l'hypothèse qu'il pensait que tant qu'il ne nous donnait pas ce qu'on lui demandait, on allait continuer de passer et que s'il nous accordait l'entretien, on ne viendrait plus. Ce qui était vrai, en fait.⁸ L'expérience de mener des entretiens dans la rue nous a permis de nous retrouver à la place des intervenants : nous essayions d'obtenir l'accord de la personne pour obtenir un entretien, comme les intervenants le font, pour accomplir leur mission (soigner, héberger...) et une fois que la mission serait accomplie, la relation serait interrompue. D'où l'importance de bien préciser les objectifs de la rencontre, pour ne pas créer des illusions. Par ailleurs, ceci pose la question de la négociation du cadre de la relation : il semblait être d'accord, voire demandeur, pour nous recevoir et pour papoter, mais pas pour participer à l'enquête. Il faisait ce qu'il pouvait pour (im)poser ce cadre et nous faisons de même pour (im)poser le notre, celui de l'enquête. Finalement, nous ne sommes plus passées et n'avons pas fait d'entretien formel avec lui, par contre il nous a donné quelques éléments sur son mode de vie, sur les services et, notamment, sur la négociation du cadre de la relation. Cette négociation du cadre est encore plus évidente dans la rencontre avec Antoine.

Antoine : acceptation « partielle » de l'entretien

Comme pour M. Lepage, nous avons rencontré Antoine deux ou trois fois auparavant avec l'EMPP, la dernière fois une semaine avant de lui proposer l'entretien. Nous l'avons rencontré deux fois dans le cadre de l'enquête, mais pour cela il a fallu passer 7 fois sur son site : il n'était pas souvent là, y compris quand nous avions fixé un rendez-vous. Lors de notre première rencontre dans le cadre de l'enquête, il n'était pas

⁸ Voir sur ce point Rullac (2006, p. 105)

sur son site,⁹ son lieu de vie, mais est arrivé quand nous étions sur place. Il nous a vu de loin et est venu vers nous avec un grand sourire, comme s'il nous reconnaissait, comme il fait d'habitude avec les membres de l'EMPP qu'il connaît depuis environ deux ans. Est-ce que nous bénéficions là d'un transfert de confiance de l'EMPP vers nous ? Est-ce qu'il aurait accueilli de la sorte deux jeunes femmes inconnues qui cherchent à le rencontrer ? Dans un cas comme dans l'autre, il est possible de formuler l'hypothèse que la possibilité de l'entretien ne dépendait pas de la durée de la relation dans le temps.

Nous lui avons expliqué la raison de notre visite et il était d'accord pour faire l'entretien, tout de suite, d'autant plus lorsque nous avons proposé de le faire dans le café du coin, qu'il connaît bien. En supposant que cette proposition brouillait le cadre de la relation, que cela avait l'air d'être compris comme un café avec des copines, et toujours dans un souci de ne pas tromper la personne sur la raison de notre rencontre, nous avons fait marche arrière sur l'idée d'aller au café et du coup, lui aussi, sur son enthousiasme initial pour l'entretien. De plus, lorsque nous lui avons parlé de l'enregistrement, il est devenu très réticent et a fini par se souvenir subitement qu'il avait un rendez-vous dans 5 minutes. Il était tout de même d'accord pour qu'on revienne une heure plus tard pour l'entretien. Mais il n'était pas présent au rendez-vous. Sur place, son frère l'attendait : « *il fait ça à tout le monde, il n'est jamais présent à ses rendez-vous !* » Nous l'avons attendu pendant une demi-heure, nous sommes repassées plus tard, sans succès. Nous sommes revenues deux jours plus tard et il s'est spontanément excusé d'avoir manqué notre rendez-vous, ce qui montre qu'il se souvenait de nous, de notre rendez-vous et de ce qui nous amenait. Cela était encore plus évident lorsque, quelques minutes plus tard, d'autres intervenants l'ont sollicité pour un entretien et il leur a dit qu'il ne pouvait pas, parce qu'il avait « du boulot avec ces jeunes dames. »

N'empêche qu'il a essayé de poser un autre cadre à cette rencontre, qui n'était pas celui du « boulot. » Il nous a fait comprendre que ce serait bien d'aller au café, sans le demander explicitement, et c'est ainsi que nous nous sommes retrouvés autour d'une table avec café, croissant et verre d'eau. Il a fait durer son café et son croissant un maximum, peut-être pour faire durer la rencontre qui fût assez longue et très riche. Nous avons pu aborder tous les thèmes de la grille d'entretien et il y a participé de bonne grâce. Si parfois il nous disait ne pas vouloir aller plus loin sur tel ou tel sujet, cela

⁹ Les personnes rencontrées à Paris pour cette enquête sont fixées sur un point ou un territoire précis. Ils ne sont donc pas errants. Voir à ce propos la notion de territoire chez cette population.

montrait qu'il restait maître de son discours. Par contre, il avait refusé l'enregistrement, gentiment mais fermement. Nous avons considéré qu'il valait mieux prendre ce qu'il était disposé à nous donner, plutôt que d'insister et de risquer de tout perdre, comme la dernière fois. Aussi, cela nous faisait penser à la négociation du cadre de la rencontre pour plusieurs raisons : d'abord, il était d'accord pour tout ce qui pourrait faire penser à une rencontre banale entre un homme et deux femmes qui prennent leur petit déjeuner ensemble et était réticent, voire opposé, à tout ce qui pourrait faire penser à une rencontre où deux chercheurs rencontrent un sdf¹⁰ (rester sur son site, autoriser l'enregistrement). Ensuite, il a insisté pour payer ce qu'il avait consommé. Et enfin, au moment de quitter le café, il nous a parlé du fait que tous les hommes avaient le droit de draguer, mais pas lui, parce qu'il était sdf. Nous nous sommes quittés en nous donnant rendez-vous pour quelques jours plus tard, pour un entretien enregistré. Nous avons essayé de le rencontrer à trois reprises, sans succès. D'ailleurs, quelques semaines plus tard, la police a nettoyé son site et il a été impossible de le retrouver, même pour l'EMPP. Ceci nous fait penser que même si nous essayons de continuer ce travail sur le long terme, étant donné les aléas de la vie à la rue, il n'est pas toujours possible de faire ce type de suivi.

José et Pedro : Entretien en route

Parmi les jeunes interviewés au Brésil, deux d'entre eux nous ont proposé de passer une journée dans la rue avec eux, comme une manière de nous parler de leur vie dans ce contexte.

José, 16 ans, vivait dans la rue depuis 4 ans et, à l'époque de l'entretien, il venait de quitter une communauté thérapeutique pour traitement d'usage de drogue. Pedro, 15 ans, vivait depuis 3 ans en intermittence dans la rue et chez lui, avec sa famille, dans une favela à Campinas. Nous les avons rencontrés dans les structures où nous travaillions, lors de leurs premières expériences de vie à la rue. Au moment où nous avons fait les entretiens, les garçons dormaient dans un foyer d'urgence¹¹ et ils passaient leurs journées ensemble, dans la rue et dans d'autres institutions pour jeunes en circuit de rue. Nous avons donc pu partager une de ces journées avec eux.

¹⁰ SDF – Sans Domicile Fixe

¹¹ Ce type de structure accueille provisoirement les adolescents uniquement pour la nuit et pour une courte période allant de quelques jours à quelques semaines.

Pendant toute la journée, nous avons marché dans les rues de la ville et ils nous ont présentées à plusieurs personnes pour montrer ce qu'ils faisaient, qui étaient les personnes dont ils nous parlaient, leurs amis, comment ils choisissaient les chemins, comment éviter la police, les loisirs, les activités quotidiennes.

Ils ont sûrement choisi les activités qu'ils pouvaient faire avec nous, ils n'ont pas montré n'importe quelle activité de la rue. Cela a été clair quand ils nous ont parlé de la nourriture : ils nous ont parlé des restaurants où ils pouvaient demander un repas et où il était plus facile de l'obtenir, mais ils ne l'ont pas fait avec nous. Cela ne nous était pas autorisé, ce n'était pas un code que nous pourrions partager. Avec cette compréhension, nous avons proposé de manger un hot dog ensemble et ils ont accepté. Aussi ont-ils mentionné qu'ils faisaient la manche, mais ils ne l'ont pas fait en notre présence.

Par contre, ils nous ont permis de les accompagner dans d'autres activités, ce qui nécessitait également l'accord d'autres jeunes. Par exemple, lorsque nous sommes arrivés au carrefour où d'autres garçons faisaient la manche auprès des voitures qui s'arrêtaient au feu rouge ou proposaient de nettoyer leur pare-brise, ils nous ont précédé pour d'abord rassurer les autres jeunes présents, en disant : « *elle est avec nous, elle travaille dans telle institution, tout va bien.* » Et ce n'est qu'après que nous avons été autorisée à approcher le groupe, discuter, parler...

Trois aspects sont à relever dans cet entretien en marche : d'abord, les entretiens dans la rue avec les garçons ont été une possibilité d'entrer concrètement dans l'univers de la rue et de connaître un peu de sa dynamique. José et Pedro ont fonctionné comme des passeurs, qui nous ont donné une permission pour approcher, observer et interagir avec les jeunes de la rue.

Ils nous ont également permis de connaître des ressources de la ville que nous ne connaissions pas, telle une structure publique dans le centre-ville qui donne accès à l'internet gratuitement pour le tout venant (un Point Internet). Nous avons utilisé les ordinateurs pendant une heure, comme les autres personnes qui se trouvaient sur place, et les garçons les ont utilisés pour jouer. Nous avons pu constater qu'ils ont un réseau qui leur est propre pour la vie quotidienne, un réseau plus large que celui proposé par le service de santé et qui comprend des ressources inconnues de ce dernier. Le fait qu'ils nous présentent le lieu et qu'ils nous aident à nous inscrire pour accéder à ce service était l'opposé de ce qui se passait quand nous étions dans le rôle de l'ergothérapeute du service de santé.

Cette inversion de rôles, le deuxième aspect à souligner dans cette expérience, s'est produite à plusieurs reprises dans cette journée avec José et Pedro, mais aussi dans les rencontres effectuées à Paris, dans lesquelles il était question de demander de l'aide pour notre étude, alors que d'habitude, c'est pour leur proposer de l'aide que les intervenants les abordent.¹²

Nous faisons l'hypothèse que cette inversion des rôles (un type de négociation du cadre de la rencontre) a été fondamentale pour réaliser les entretiens et pour connaître un peu plus la dynamique de la vie de ces personnes à la rue, y compris leur rapport aux services de santé. Nous allons y revenir. Enfin, le troisième aspect soulevé par cette expérience d'entretien dans la rue est le fait qu'il y a des choses qu'on ne peut dire qu'en marchant ou qu'on ne peut pas dire, donc on montre. Ce n'est pas pareil que de faire un entretien, même dans la rue, mais assis quelque part. Il y a d'autres éléments qui ressortent dans l'observation et dans le discours quand on marche avec les gens et c'est aussi ce que Girola (1996) a constaté.

Quand nous étions en train de marcher, nous parlions de leurs opinions sur les services qu'ils utilisent. Nous nous attendions à avoir des critiques sur les services ou les équipes ou encore qu'ils pointent ce qui les intéressait dans telles ou telles structures, ce qui n'a pas été le cas. Les informations obtenues l'ont été indirectement. Ils nous ont expliqué qu'ils vont à tel ou tel endroit selon les nécessités du moment, souvent de manière aléatoire, en suivant les contingences qui leur arrivent au fur et à mesure, au long de la journée.¹³ Quand nous avons insisté pour avoir leur point de vue sur les services de santé en question, ils ont fait des associations avec quelques situations d'urgence. Par exemple, Paulo nous a parlé de la fois où un éducateur l'a amené à l'hôpital. Ils ne nous en ont pas dit davantage.

Discussion

L'expérience de ces deux terrains nous permet d'affirmer que l'entretien semi directif dans la rue est une méthode importante pour accéder au point de vue de cette population concernant les services qui lui sont proposés. Il faut dire d'emblée que, pour cette population en particulier, mener des entretiens uniquement dans le cadre des institutions signifie diminuer les possibilités d'émergence de discours divers, en plus

¹² Voir sur ce point Girard (2006).

¹³ Voir sur ce point Lovell (1992) et Gregori (2000).

d'exclure des recherches une partie de la population, celle qui ne s'adresse pas ou peu à celles-ci.

L'intérêt des entretiens dans la rue avec les personnes qui y vivent se présente sous deux aspects : tout d'abord, dans un sens plus strict, le contenu de l'entretien : les informations que le chercheur peut obtenir à propos du thème qu'il souhaite étudier. Ensuite, dans un sens plus large, le contexte de vie des personnes : leurs inscriptions territoriales, leurs réseaux de relations. Bref, l'entretien dans la rue favorise l'émergence d'un autre discours chez l'utilisateur, mais il est important de remarquer aussi qu'il favorise l'appréhension de ce discours autrement par le chercheur, à partir de son vécu de ce qui se passe dans la rue avant et pendant l'entretien.

Ceci peut être généralisé pour tout entretien : le lieu où l'entretien se déroule a certainement un impact sur son contenu. Aussi, tout entretien comporte une partie d'observation du contexte, ce qui compose avec le contenu de l'entretien lui-même. Ainsi, l'entretien réalisé dans un foyer, dans un lieu de soin ou dans la rue apportera des informations différentes. Cependant, dans notre expérience, ce que l'entretien dans la rue produit en terme de connaissances du contexte est aussi important, voire plus, que ce qu'il produit en termes de contenu. Plus encore, c'est grâce au partage de ce contexte, de cette inscription territoriale, le temps de l'entretien, que le chercheur peut accéder à certains contenus. Par exemple, ce n'est que parce que nous étions dans la rue avec les garçons pendant qu'ils nettoyaient les pare-brise des voitures qui s'arrêtaient au feu rouge, que nous avons pu assister au passage d'une « cliente habituelle. » C'est ce qui nous a permis d'aborder avec eux des questions concernant d'autres ressources informelles auxquelles nous n'avions pas pensé auparavant. Aussi, à partir de l'expérience de tenter de trouver les personnes et d'essayer de les convaincre pour l'entretien ou, autrement dit, à partir du moment où nous nous sommes mises dans une situation semblable, sur ce point, à celle des professionnels, nous avons pu comprendre autrement ce qu'ils nous ont dit dans leurs entretiens.

Ainsi, il est possible de dire que plus qu'un entretien « ordinaire, » avec ce qu'il comporte d'observation, l'entretien dans la rue avec cette population est déjà une observation participante, pour peu que le chercheur ouvre son champ d'observation plutôt que de se concentrer uniquement sur la personne, voire sur son visage, comme le dit Girola (1996). Ce qui nous amène à aborder trois facteurs ayant influencé la qualité du matériau produit par nos entretiens dans la rue, sous l'aspect du contenu comme sur

celui du contexte : la place des chercheuses, la durée du travail de recherche sur le terrain¹⁴ et, enfin, la négociation du cadre de la rencontre.

Notre place sur le terrain, en tant que chercheuses et en tant que membre de l'équipe, présente trois implications principales : la première concerne le choix éthique de nous présenter aux personnes avec notre double casquette, l'idée étant de bien expliciter d'emblée les raisons de nos visites. La deuxième implication, est que, en tant que membres des équipes, nous avons une connaissance préalable des personnes - entre un et quatre ans - ainsi que des informations concernant leur vie et leur rapport aux services ; nous avons pu ainsi aborder et approfondir certains points de l'entretien. Enfin, sachant que les personnes que nous avons interviewées étaient en contact avec nos équipes d'appartenance depuis assez longtemps - entre 1 et 10 ans - et qu'il y avait entre eux une relation de confiance, la référence à cette relation a facilité notre contact avec elles. Cela opérant une sorte de transfert de confiance, comme si, faisant confiance à l'intervenant, la personne pouvait faire aussi confiance au chercheur. Et ce autant auprès des personnes qui nous connaissaient déjà, qu'auprès de celles que nous connaissions mais qui ne se souvenaient plus de nous. Nous avons donc une position qui se distingue de celle d'autres chercheurs, qui ont préféré un contact « ouvert » (Rullac, 2006) ou « direct » (Girola, 1996) avec les personnes dans la rue, c'est-à-dire sans la médiation des institutions.¹⁵

Un autre facteur qui nous semble avoir influencé la qualité du matériau produit par nos entretiens dans la rue est la durée du travail de recherche sur le terrain. Celle-ci a pu être considérablement réduite par ce transfert de la relation de confiance, que ce soit dans le cadre de la recherche menée au Brésil, avec un temps plus important de contact avec les usagers, mais aussi dans la recherche menée en France, avec ce temps

¹⁴ Il est important de souligner qu'étant donné l'objectif de nos recherches, le but de nos rencontres dans la rue avec les personnes vivant prioritairement à la rue était de réaliser des entretiens et non pas de mener l'observation de terrain. Par contre, si l'objectif des recherches était, par exemple, l'appréhension du mode de vie dans la rue, il serait essentiel, nous semble-t-il, de mener également une observation de terrain assez long.

¹⁵ Ces deux chercheurs ont fait l'expérience de constituer une partie de leur matériau à partir de rencontres dans la rue avec des personnes qui y vivent, qu'ils ne connaissaient pas et sans passer par des institutions. Girola (1996) parle de "relation directe," c'est à dire sans médiation des institutions, dans le but justement d'éviter qu'un cadre soit posé d'emblée à ces rencontres, cadre donné par l'institution de médiation. Par contre, elle expliquait l'objectif de la rencontre, son étude, assez rapidement. Rullac (2006, p. 48), parle de "relation ouverte," lorsque, outre l'absence de médiation par les institutions, il ne présentait pas l'objectif des rencontres, en se présentant comme un habitant du quartier et qui, à force de passer, avait décidé de s'arrêter un peu pour parler. Vexliard (1957, p. 105) a rencontré des personnes dans des institutions et dans la rue, sans médiation institutionnelle. Il se présentait comme collaborateur d'un service social nouveau qui n'avait pas encore d'actions mais qui avait besoin d'informations sur les usagers potentiels.

plus réduit. C'est-à-dire que les premières rencontres dans le cadre des recherches n'étaient pas un premier contact, car nous avions déjà une histoire avec les usagers. Cela a certainement favorisé le dépassement du discours stéréotypé et des histoires de perte dont parle Girola (1996), au bout d'une ou deux rencontres dans le travail de terrain. Ce qui aurait été probablement beaucoup plus long sans cette position de chercheur-intervenant.

Mais, pourquoi nous entêtons-nous à dépasser le discours stéréotypé ? Nous n'avons pas cherché à le faire lors des entretiens auprès des gestionnaires ou des décideurs, par exemple. C'est que, dans nos recherches, l'entretien auprès du décideur ne visait pas à obtenir un discours personnel, mais un discours officiel. En ce qui concerne les intervenants des équipes, nous nous intéressions en même temps au discours personnel et au discours institutionnel. Par contre, les entretiens auprès des usagers avaient pour objectif d'appréhender leur discours personnel, l'histoire du rapport de cette personne-là, précisément, et le ou les services. C'est pourquoi nous avons décidé de nous situer entre deux extrêmes par rapport à la durée du terrain : ni mener les entretiens lors d'une première rencontre sans aucune relation préalable, ni devoir faire un terrain d'observation avant l'entretien.

Cependant nous nous sommes demandées si passer plus de temps dans la rue avec les interviewés et répéter les rencontres ne serait pas une manière d'obtenir des informations plus précises sur les questions abordées. Ceci nous amène à nous interroger sur l'échelle de temps optimale pour cette méthode, sachant bien évidemment qu'il n'y a pas de recette. Pour nous qui avons été respectivement dix jours et un mois dans la rue, la question s'est posée, à la fin du terrain, de savoir si une ou deux semaines en plus auraient fait une différence. Est-ce qu'il aurait fallu 3 ou 4 mois pour que les entretiens nous apportent un autre ordre d'informations ? Ou est-ce que cela n'est possible qu'après 10 ou 15 mois sur le terrain ? L'idée d'un long terrain auprès de cette population ne nous semble pas nécessairement plus utile, d'autant plus que plusieurs de nos enquêtés ont été perdus de vue juste après les entretiens.

En plus, passer une fois par semaine pendant quelques mois risque de donner pour résultat une rencontre par mois, voire une seule rencontre sur toute la période, car la vie dans la rue, ainsi que les institutions qui travaillent avec cette population, sont très dynamiques et mouvantes ; par exemple la personne est hospitalisée ou quitte la ville, l'institution où elle avait l'habitude d'aller a fermé, la police passe régulièrement dans le site où elle avait l'habitude de faire la manche, etc. Puis ce n'est pas seulement la durée,

mais l'intensité de la présence : dans notre expérience, il a fallu passer plusieurs fois dans la semaine et même plusieurs fois le même jour, pour rencontrer les personnes, et ce pour diverses raisons, par exemple, parce que nous ne les trouvions pas ou parce qu'il ne fallait pas les déranger au moment de notre arrivée.

Ainsi, concernant la durée du terrain comme un facteur important dans la production du matériau par entretien dans la rue, notre expérience nous suggère que, grâce à la position de chercheur-intervenant, nous avons pu obtenir des récits qui peuvent dépasser le discours stéréotypé, qui peuvent constituer un bon matériau, autant avec le terrain plus court, d'une semaine, qu'avec le terrain plus long, d'un mois.

Enfin, le troisième facteur qui nous semble avoir influencé nos entretiens dans la rue est la négociation du cadre de la rencontre.¹⁶ L'entretien est-il une rencontre entre des copains ? Entre une personne en haut de l'échelle sociale et une autre, tout en bas ? Entre quelqu'un qui a besoin d'informations et quelqu'un qui est expert en la matière ? Qui est l'expert de quoi ? Comment nous avons agencé ces cadres, qu'est-ce que chaque partie, enquêteur et enquêté, a pu gagner et était prêt à céder pour que l'entretien/la rencontre ait lieu ? Lorsque les personnes sont informées de l'objectif de notre visite et qu'elles sont d'accord pour nous rencontrer, est-il possible de considérer qu'elles sont d'accord pour l'entretien ? Ces questions étaient très présentes à chaque rencontre, notamment avec Antoine et avec Maurice : d'accord pour nous rencontrer, bon accueil, ils disaient toujours que l'entretien oui, mais un autre jour. Par contre, ils nous renaient toujours par leur conversation et demandaient à ce qu'on revienne une autre fois. Et Antoine, avec l'idée d'aller au café, montrait bien qu'il était d'accord pour nous rencontrer dans le cadre d'une relation « amicale » - il a utilisé ce mot plusieurs fois -, tout en disant qu'il avait bien compris que nous étions là dans le cadre d'une recherche. Et le prix de cette négociation du cadre, pour nous, était de ne pas enregistrer l'entretien, ce qui serait imposer notre cadre. Il nous est difficile de dire le prix que cette négociation a eu pour lui, mais il nous pouvons formuler l'hypothèse que le fait de se prêter au jeu de l'entretien, d'accepter de parler des thèmes abordés lui demandait un effort. Nous pouvons donc affirmer que, dans cette situation, la négociation du cadre de la rencontre a donné satisfaction aux deux parties, même s'il y avait divergence de cadre.

¹⁶ Sur l'interaction entre le sujet et l'observateur et les négociations conséquentes voir Devereux (1980, p. 73). Cet auteur met « en lumière la nature essentiellement transactionnelle de tout ce qui se passe entre l'observateur et l'observé ».

Nous retrouvons, dans le texte de Rullac (2006), ses tentatives de négocier le cadre des entretiens, en se présentant tantôt comme chercheur, tantôt comme riverain et les conséquences pour obtenir ou pas les rencontres. Cette négociation du cadre est présente également dans la discussion de Girola (1996) qui montre comment le premier cadre était celui d'une recherche auprès des sdf, elle étant la chercheuse, eux, les sdf. Puis vient s'ajouter le cadre d'une demande, elle étant dans le besoin d'informations et eux, les experts de la rue, puis le cadre de l'appartenance à une nation, elle en tant qu'étrangère et eux, les français. Les différents cadres ne s'excluent pas, ils se surajoutent, ils s'articulent. A chaque évolution du cadre, le contenu du discours changeait et la rencontre se faisait autrement.

Ainsi, il nous semble que trois facteurs se sont articulés pour influencer la qualité du matériau produit par nos entretiens dans la rue, sous l'aspect du contenu comme sur celui du contexte : la place des chercheuses, la durée du terrain et, enfin, la négociation du cadre de la rencontre. Car notre place en tant que chercheuse-intervenante a permis de diminuer la durée du terrain et nous a donné une autre entrée pour négocier le cadre de nos rencontres, pour obtenir ainsi des entretiens en ayant dépassé un discours stéréotypé. Si nous n'avions pas eu cette double place, la négociation du cadre des rencontres et l'obtention des entretiens aurait pris plus de temps.

Ana Paula Serrata Malfitano

Docteur par la Faculté de Santé Publique de l'Université de São Paulo (Brésil) avec
Stage de Doctorat à l'École des Hautes Études en Sciences Sociales (EHESS) –
CERMES (Centre de Recherche Médecine, Science, Santé et Société).
Docteur réalisé avec une bourse d'étude de l'agence CAPES-Brésil (Coordination de
Personnel de Niveau Supérieur). Enseignante et chercheuse au département
d'Ergothérapie à l'Université Fédérale de São Carlos, SP, Brésil.
E-mail: anamalfitano@ufscar.br

Ana Cláudia Rodrigues Marques

Doctorant de l'École des Hautes Études en Sciences Sociales (EHESS)
dans le Groupe de Sociologie Politique et Morale (GSPM).
E-mail: marquesana@belgacom.net

A Entrevista como Método de Pesquisa com as Pessoas em Situação de Rua: Questões de Campo

Resumo: Abordam-se duas pesquisas de campo, realizadas na França e no Brasil, direcionadas para a população em situação de rua. As autoras, na posição de pesquisadoras e também atores deste campo, uma vez que são técnicas de serviços sociais que atendem esta população; utilizaram como método a observação participante, a participação observante e as entrevistas aprofundadas com moradores de rua. As reflexões apresentadas centram-se em entrevistas semi-diretivas, com o objetivo de apreender o ponto de vista daqueles sujeitos sobre os serviços sociais dos quais são usuários. A partir da análise sobre a recusa à entrevista, sua aceitação ou situações intermediárias, apontamos que a entrevista pode ser um método efetivo para se aproximar desta população. A discussão aponta, ainda, o conteúdo das entrevistas, o contexto no qual foram realizadas (compreendendo a dupla posição das pesquisadoras), bem como as negociações implícitas e explícitas entre entrevistadores e entrevistados, ocorridas no decorrer do processo.

Palavras-chave: método de pesquisa; população em situação de rua; entrevista.

The Interview as a Method of Research with Homeless People: Issues of Fieldwork

Abstract: It is a field work report from two PhD researches, one in France and the other in Brazil, which aim to discuss about policies and institutions for homeless. Both the researchers used participating observation, observing participation and interviews with different actors in the field as the method. A reflection is done on the usage of open interviews with homeless people, trying to catch the point of view from those people about the sanitary and social services of which they are users. Starting from examples of refusing, bargaining and accepting the interview proposal, they are concluded to be an effective approach method to those people. It is discussed on the interview's content, the context and by whom they are performed, as well as the implicit and explicit negotiations on the process of field work.

Key-words: research methods; homeless; interview.

Bibliographie

- ADORNO, Rubens Camargo de Ferreira; SILVA, Selma Lima. "Cenas do mapeamento da rua: diários e discussões dos educadores." *In*: LESCHER, A. D. *et al. Cartografia de uma rede*. São Paulo: Projeto Quixote, UNIFESP, FSP/USP, UNCDP, Ministério da Saúde, 1999, pp. 9-32.
- DEVEREUX, Georges. *De l'angoisse à la méthode dans les sciences du comportement*. Paris : Flammarion. 1980. 474 p.
- FIRDION, Jean-Marie ; MARPSAT, Maryse ; BOZON, Michel. "Est-il légitime de mener des enquêtes statistiques auprès de sans-domicile ? Une question éthique et scientifique." *In*: MARPSAT, M. *et al. La rue et le foyer*. Paris : Press Universitaire de France, Institut National D'études Demographiques. 2000, pp. 127-149.

- GIRARD, Vincent, *et al.* “La relation thérapeutique sans le savoir. Approche anthropologique de la rencontre entre travailleurs pairs et personnes sans chez-soi ayant une co-occurrence psychiatrique.” *L'évolution psychiatrique*, v. 71, 2006, pp. 75-85.
- GIROLA, Claudia M. “Rencontrer des personnes sans abris : Une anthropologie réflexive.” *Politix*, v. 34, 1996, p. 87-98.
- GOFFMAN, Erving. *Asiles*. Paris : Ed de Minuit. 1968. 452 p.
- GOLD, Raymond I. “Jeux de rôles sur le terrain. Observation et participation dans l'enquête sociologique.” In : CEFAÏ, D. *Enquête de terrain*. Paris : La Découverte. 2003, pp. 34-349.
- GREGORI, Maria Filomena. *Viração: Experiência de Meninos nas ruas*. São Paulo: Companhia das Letras. 2000. 280 p.
- GUEDJ, Marie-Jeanne *et al.* “Mensonge, mythomanie, fabulation et SDF.” *Perspectives Psy*, v. 42, n.1, 2003, pp. 25-30.
- LOVELL, Anne. “Seizing the moment: power, contingency, and temporality in street life.” In: RUTZ, H. J. (éd). *The politics of time*. Washington D.C.: American Anthropological Association, 1992, pp. 86-107.
- _____. Mobilité des cadres et psychiatrie “hors murs”. *Raisons Pratiques*. La folie dans la place : Pathologies de l'interaction. v. 7, 1996, p. 55-81.
- MINAYO, Maria Cecília S. *O Desafio do Conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. 2.ed., São Paulo: Hucitec, Rio de Janeiro: Abrasco. 1993. 269 p.
- RULLAC, Sthéphan. *Critique de l'urgence sociale : Et si les SDF n'étaient pas des exclus ?* Paris : Vuibert. 2006. 137 p.
- VEXLIARD, Alexandre. *Le clochard*. Paris : Desclée de Brouwer. 1998. 493 p.

Recebido em 01/12/2009

Aceito para publicação em 01/02/2010