

Les usagers ont-ils quelque chose à ajouter ?

Gaël de Peretti*

L'enquête *auprès des personnes fréquentant les services d'hébergement ou les distributions de repas chauds* se concluait par une question au contenu volontairement très vague afin de laisser s'exprimer librement une population qui a rarement la parole. La moitié d'entre eux a saisi cette opportunité pour des raisons très diverses et leurs réponses sont, dans leur ensemble, très hétérogènes, tant par les thèmes abordés que pour la manière de les formuler.

Ainsi, un cinquième d'entre eux parle de l'enquête, généralement pour noter sa qualité mais aussi pour critiquer sa longueur ou la redondance de certaines questions et poser la question de son utilité. Un tiers des enquêtés s'attarde sur leurs difficultés à trouver un logement ou un travail voire les deux, dénonçant le cercle vicieux dans lequel ils sont pris : il faut un travail pour avoir un logement et réciproquement. Un cinquième a profité de cet espace pour s'exprimer sur les lieux d'hébergement soit pour les juger de façon positive dans un processus de réinsertion, soit pour critiquer les conditions de vie qui y règnent. Un individu sur dix s'est exprimé sur les services d'aides plutôt pour les critiquer de façon générale ou en dénonçant directement leurs interlocuteurs comme les assistantes sociales alors que huit enquêtés sur dix se déclarent satisfaits des contacts qu'ils ont eus avec les différents services dans les autres questions de l'enquête. D'autres thèmes sont abordés, mais dans des proportions plus faibles, comme la famille, que ce soit les ascendants et les relations conflictuelles ou la famille nucléaire et la difficulté de la préserver dans ces circonstances, la lourdeur des démarches administratives, la rue ou l'avenir.

En filigrane, ces discours, s'ils ouvrent de nouvelles pistes afin d'améliorer les questionnaires à leur adresse, dressent aussi le constat des problèmes persistants pour les sans-papiers, les couples et les familles ainsi que les jeunes.

* Au moment de la rédaction de cet article, Gaël de Peretti appartenait à la division Conditions de vie des ménages de l'Insee.

La légitimité d'une enquête statistique auprès des sans-domicile s'est tout de suite posée. Si la réponse fut affirmative, l'une des raisons majeures invoquées était la possibilité offerte de « parler de soi, [ce qui] même dans un cadre structuré, permet d'avoir un regard sur soi, d'échapper quelque peu à la tyrannie du quotidien et de faire reculer le sentiment d'invisibilité sociale » (Firdion *et al.*, 1995, p. 46). Or, au-delà d'un dénombrement nécessaire pour « passer du débat sur les chiffres à d'autres débats » (*ibid.*), l'enquête devait se focaliser sur les processus d'entrée et de maintien dans l'exclusion (Cnis, 1996). Cette volonté a conduit les concepteurs d'enquête à multiplier les questions rétrospectives pour tenter de cerner au mieux ces processus aussi bien dans les domaines du logement, de l'emploi, de la santé que de la famille. La multiplicité de ces questions était autant d'occasions pour l'enquêté de se remémorer des épisodes possiblement difficiles ou douloureux. Aussi, afin de « redonner la main » aux enquêtés en fin d'enquête, les concepteurs ont choisi de la conclure par la question ouverte suivante : « *Souhaitez-vous ajouter des informations que ce questionnaire n'a pas permis de recueillir* ». Cette question finale était volontairement très large et offrait à l'enquêté un espace de liberté important ce qui assurait le choix d'un thème porteur de « sens » pour ce dernier et donc une réponse fiable et riche d'information (Brugidou, 2001). *A contrario*, cette liberté pouvait nuire aux traitements statistiques dès lors que les sujets abordés étaient très différents (Lallich-Boidin, 2001). Or, les champs étudiés dans l'enquête sont nombreux : logement, revenus, emploi, formation, santé, relations familiales et amicales, enfance, recours aux aides, etc.. Ainsi, plusieurs choix s'offrent à l'enquêté : compléter ou critiquer l'information recueillie par le questionnaire, parler de problèmes généraux concernant les usagers des services d'aide aux sans-domicile ou parler de son cas personnel.

Une question très ouverte dans une enquête inédite

L'introduction d'une question ouverte a trois raisons principales (Lebart, 2001). Dans certains cas, ces questions peuvent être introduites pour réduire le temps d'interview. En effet, la collecte de certaines informations peut nécessiter plusieurs questions fermées, là où une seule question ouverte suffirait. Ensuite, elle est indispensable lorsque l'on souhaite obtenir des compléments d'information (« pourquoi » ou détail

d'une modalité « autre ») ou lorsque l'on n'est pas sûr d'épuiser les réponses pertinentes avec une question fermée. Enfin, et c'est la raison qui est à l'origine de celle que nous allons traiter, elle est particulièrement performante pour recueillir une information spontanée.

Cette pratique s'est développée récemment en particulier pour conclure des questionnaires sur des sujets sensibles. Ainsi, l'enquête *ESCAPAD* (enquête *santé et consommation au cours de l'appel de préparation à la défense*), essentiellement consacrée à la consommation de produits psychoactifs, s'achève sur la question suivante : « Si vous avez des remarques à faire sur le questionnaire ou le sujet, vous pouvez le faire ci-dessous. Si vous n'avez pas souhaité répondre à certaines questions, pouvez-vous expliquer pourquoi ? » (Beck *et al.*, 2000). L'analyse de ces réponses a permis des modifications du questionnaire mais aussi la prise en compte d'un souhait souvent exprimé d'un retour d'informations sur cette enquête (Beck *et al.*, 2005). La question étudiée est très proche de celle qui concluait l'enquête sur le devenir des allocataires du RMI : « Souhaitez-vous ajouter, en quelques mots, des informations qui vous paraissent importantes et que notre entretien n'a pas permis de recueillir, sur votre situation, ou vos perspectives par rapport au RMI ou à la sortie du RMI ». Cette dernière avait d'ailleurs été exploitée par Lebart (2000) dans une perspective plutôt méthodologique et l'une des conclusions de son rapport était de « progressivement procéder à un traitement statistique des questions ouvertes, [...] ne serait-ce que pour des questions de validation et de qualité de l'information de base ».

Or, la question ouverte concluant l'enquête auprès des personnes fréquentant les services d'hébergement ou les distributions de repas chauds (dite *Sans-domicile 2001*) ne doit évidemment pas être traitée hors contexte, d'autant plus qu'elle s'intègre dans une enquête inédite sur une population dont on connaissait peu de choses. Les spécificités de la population étudiée doivent être prises en compte dès lors qu'elles peuvent influencer le corpus textuel produit et analysé. En effet, le questionnaire constitue « un enjeu inhabituel pour certaines personnes interrogées, qui sont en situation de dépendance ou de demande vis-à-vis des institutions et de la société en général » (Lebart, 2000, p. 72). Ainsi, avant d'analyser les réponses, il faut être conscient que tous les individus ne comprennent pas cette question de la même façon et donc ne répondent pas réellement à la même question.

« Supposer que la même question a le même sens pour des sujets sociaux séparés par les différences de culture associées aux appartenances de classe, c'est ignorer que les différences de langage ne diffèrent pas seulement par l'étendue de leur lexique ou leur degré d'abstraction mais aussi par les thématiques et les problématiques qu'ils véhiculent » (Bourdieu *et al.*, 1968, p. 70). De plus, la validité de l'information véhiculée par les réponses aux questions ouvertes est parfois remise en cause car elles permettraient de mesurer le niveau d'éducation des enquêtés plutôt que leur position sur le sujet étudié (Craig, 1985). Or, le niveau d'éducation de notre population d'étude est bien plus faible que celui de la population générale, ce qui pourrait nuire à la qualité des données recueillies, et la question posée est complexe d'un point de vue linguistique : utilisation du terme « information » et inversion du sujet de l'interrogation. Toutefois, les partisans des questions ouvertes pensent que c'est l'intérêt pour le sujet qui détermine l'implication ou non des enquêtés dans leur réponse (Geer, 1988). Dans notre cas, la question est très ouverte ce qui peut à la fois gêner les répondants (*de quoi faut-il parler ?*) ou au contraire les inciter (*voici ce que je n'ai pas pu dire*). L'hypothèse retenue est la suivante : les répondants ont pris la parole pour exprimer quelque chose qui a un sens même si des problèmes d'expression des enquêtés pourraient limiter la richesse lexicale du corpus (Lebart, 2000).

La relation enquêteur/enquêté relativise les résultats

Dans le traitement de cette question, un effet enquêteur est aussi possible même si celui-ci est jugé comme mineur sur les questions d'opinion ouvertes et porte essentiellement sur la forme (1) du texte voire sur le nombre de thèmes abordés (Caillot et Moine, 2001). En effet, selon les enquêteurs, la transcription des propos de l'enquêté est plus ou moins fidèle : choix du style direct ou indirect, utilisation d'abréviations ou non, style télégraphique ou retranscription intégrale, etc. L'hypothèse que l'écrit est l'image exacte de l'oral n'est pas tenable (Lallich-Boidin, 2001), d'autant plus qu'à la traduction de l'enquêteur s'ajoute celle de l'opérateur de saisie et une troncature automatique à 200 caractères de la réponse (de Peretti, 2005, pour une présentation plus détaillée du passage de l'oral à l'écrit et de la troncature). Cependant, du fait du caractère sensible de l'enquête, il est possible que, dans notre cas, cet effet ne se limite pas à la traduction de l'en-

quêteur (Dubéchet et Legros, 1993). En effet, les taux de réponse obtenus par les 315 enquêteurs sont très différents et vont de 0 % (pour 14 enquêteurs) à 100 % (pour 25 enquêteurs). De même, la longueur moyenne des réponses par enquêteur est très variée. Sur l'échantillon des enquêteurs ayant effectué entre huit et dix-huit enquêtes (ce qui correspond à l'intervalle interquartile), la longueur moyenne des réponses va de 37 à 187 caractères. Toujours sur ce même échantillon, l'intervalle interquartile est de 50 caractères. Ces différences pourraient simplement être liées aux conditions d'enquête plus ou moins difficiles selon le lieu de collecte. Toutefois, si l'impact du type de service d'aides (cf. encadré 1) où a eu lieu la collecte n'est pas significatif, un effet de sélection pourrait exister selon les différents types d'hébergement. En effet, il y aurait une prise en charge différenciée selon l'âge, le genre, la situation familiale voire les revenus par le secteur de l'assistance (Soulié, 2000). Or, ces variables sont présentes dans cette analyse et le type de service d'aides est une approche très approximative des conditions de collecte.

Il est possible de connaître la qualité du déroulement de l'enquête car il a été demandé aux enquêteurs, lorsqu'ils estimaient que l'enquête s'était mal déroulée, d'en décrire les raisons. Ainsi seules 5 % des interviews ne se sont pas globalement bien déroulées (128 questionnaires sur 4 084). Les raisons les plus souvent évoquées sont : les difficultés de compréhension, les problèmes de mémoire, la nervosité ou la fatigue des enquêtés, les refus de répondre à des questions jugées indiscretes, les problèmes de concentration (alcool, médicament ou drogue) et de confidentialité de l'enquête. Finalement, les problèmes des conditions climatiques ou d'environnement sont très minoritaires (2).

Une autre approche possible d'un effet « enquêteur/enquêté » est d'observer le lien entre la perception de l'enquête par l'enquêteur et le taux de réponse à la question ouverte. Un certain nombre de questions étaient posées à l'enquêteur qui permettaient de qualifier l'entretien. Trois questions semblent pertinentes pour expliquer le taux de réponse à la question finale : *la compréhension des questions par le répondant était excellente, bonne, convenable ou mauvaise ; la facilité du répondant à s'exprimer était excel-*

1. Ce terme s'entend par opposition au fond, c'est-à-dire par le choix du vocabulaire et de la syntaxe.

2. Un enquêteur s'est plaint du froid et quatre ont eu des problèmes liés au manque d'isolement de l'enquêté (géné par des pensionnaires, ou son mari ou sa femme).

lente, bonne, convenable ou mauvaise ; *dans l'ensemble, comment qualifieriez-vous le degré d'intérêt du répondant pour l'interview* : élevé, moyen ou faible. D'une certaine façon, ces trois questions permettent d'éclairer le débat sur la validité des questions ouvertes : niveau d'éducation ou intérêt pour le sujet. En fait, le niveau de compréhension des questions et la facilité du répondant à s'exprimer n'ont pas d'impact significatif sur la non-réponse à la question sauf pour la modalité « mauvaise » qui ne concerne que peu d'enquêtés (respectivement 4 % et 5 %). En revanche, plus le degré d'intérêt du répondant pour l'interview augmente, plus les individus ont répondu à cette question. Ainsi, la prise de parole serait plutôt liée à l'intérêt pour le sujet qu'aux capacités d'expression des individus. Parallèlement, seul le niveau de com-

préhension (3) du répondant a un impact sur la longueur des réponses : moins il est bon, moins les réponses sont longues.

Enfin, il faut se poser la question du rôle assigné par l'enquêté à l'enquêteur. Si le répondant voit ce dernier comme un représentant de l'État, susceptible d'interférer dans l'obtention d'une mesure d'insertion sociale, il « s'exposera » pour faire reconnaître ses besoins ou ses manques (Fassin, 2000). S'il le perçoit comme une

3. La corrélation très forte entre les variables compréhension et expression (85 % des enquêtés ont le même niveau de compréhension et d'expression) fait que si l'on ne choisit qu'une seule des deux variables, elle est significative, si l'on retient les deux, seule la compréhension a un effet significatif. C'est une illustration des effets de la colinéarité des variables dans les modèles de régression.

Encadré 1

L'ENQUÊTE AUPRÈS DES PERSONNES FRÉQUENTANT LES SERVICES D'HÉBERGEMENT OU LES DISTRIBUTIONS DE REPAS CHAUDS

L'enquête *auprès des personnes fréquentant les services d'hébergement ou les distributions de repas chauds* dite « *sans-domicile 2001* » a eu lieu du 15 janvier au 15 février 2001. Au-delà du dénombrement de ces usagers, l'objectif principal de cette enquête était une description détaillée de leurs caractéristiques socio-démographiques et économiques, de leurs conditions de vie quotidiennes, de leur parcours résidentiel et de leurs difficultés d'accès au logement.

Faute d'une base de sondage, l'Insee a décidé de constituer une base des services d'hébergement et de distribution de repas et donc d'enquêter les seuls usagers de ces services dans quatre-vingts agglomérations de plus de 20 000 habitants (cf. Brousse *et al.*, 2004, pour la liste de ces agglomérations).

Huit types de services d'aide sont distingués pour la confection de la base de services d'aide : hébergement en logement dispersé ; hébergement en chambre d'hôtel ou place d'urgence en foyer de jeunes travailleurs migrants ou en résidence sociale ; hébergement regroupé en chambre, en dortoir ou en logement pour courte période (moins de 15 jours) ; hébergement regroupé en chambre, en dortoir ou en logement pour moyenne ou longue période (plus de 15 jours) ; restauration itinérante midi ; restauration itinérante soir ; restauration fixe midi ; restauration fixe soir. Les services d'hébergement retenus dans l'enquête sont : les centres d'hébergement (foyer d'urgence, CHRS ou centre d'hébergement et de réinsertion sociale, centre maternel, hôtel social, asile de nuit, communauté de travail) ; les places réservées au titre de l'urgence dans un foyer de jeunes travailleurs (FJT), un foyer de travailleurs migrants (FTM) ou une résidence sociale ; les logements dépendant d'une association, d'un centre d'hébergement ou d'un organisme ; les chambres

d'hôtel payées par une association, un centre d'hébergement ou un organisme.

Pour des raisons pratiques évidentes, les personnes enquêtées sont des usagers francophones de ces deux types de service âgés de 18 ans ou plus.

Ces choix ont des conséquences sur le champ effectif de l'enquête. Premièrement, les sans-abri qui ne fréquentent jamais ces services et les étrangers non-francophones ne sont pas pris en compte. Secondement, les personnes disposant d'un logement personnel mais fréquentant les services de distribution de repas chauds ont été enquêtées. Aussi, afin de prendre en compte ces limites, l'Ined a mené des enquêtes complémentaires auprès des personnes non-francophones (Marpsat et Quaglia, 2002) et ne fréquentant pas les services d'aides aux sans-domicile pour cerner les conséquences de ces restrictions (Marpsat *et al.*, 2002).

L'intérêt de ce choix méthodologique est de passer d'une définition en creux des « sans-domicile », personnes qui ne disposent pas d'un logement personnel, à une définition positive qui précise les critères et la période de référence. Ce dernier choix n'est pas neutre puisque mécaniquement, plus on allonge la période de référence, plus le nombre de personnes concernées par les critères retenus devrait augmenter. La définition qui a été retenue et utilisée dans les différentes publications (Brousse *et al.*, 2002a, 2002b ; de la Rochère, 2003a, 2003b) de l'Insee sur le « sans-domicile usager des services d'aides » est la suivante : « Une personne est dite sans-domicile un jour donné, si elle a dormi la nuit précédente dans un lieu non prévu pour l'habitation ou si elle est prise en charge par un organisme fournissant un hébergement gratuit ou à faible participation ».

personne liée au service d'aide où il est enquêté, il pourra soit lui faire part de ses remarques ou vanter la qualité du service rendu selon qu'il craint ou non des représailles. Enfin, s'il pense que l'enquêteur n'est qu'un exécutant d'un institut de sondage ou d'une institution productrice de statistiques mais n'ayant aucun pouvoir pour améliorer sa situation, il se contentera de juger le questionnaire ou l'utilité d'une telle enquête.

Toutes ces remarques s'inscrivent dans une volonté de « prendre en compte les particularités des conditions du recueil de l'information dans une enquête par questionnaire » (Bessière et Housseaux, 1997). Ce travail est d'autant plus nécessaire que nous allons travailler sur un matériau à la frontière du qualitatif et du quantitatif (Jenny, 1997) et que cette réflexion guidera à la fois la transformation de notre matériau mais aussi l'interprétation des résultats.

Un choix méthodologique volontairement expérimental

L'usage de questions ouvertes (4) dans les enquêtes ménages de l'Insee s'est développé ces dernières années mais elles restent rarement exploitées. Les raisons avancées pour expliquer la préférence pour les questions fermées semblent toujours d'actualité : ces dernières sont plus faciles à poser, à coder et à analyser (Schuman et Presser, 1981). D'ailleurs, pendant longtemps, l'analyse des questions ouvertes a consisté à les fermer *via* un post-codage plus ou moins détaillé. Ainsi, pour l'enquête *ESCAPAD*, dix-huit catégories dont quatorze regroupées en cinq thèmes et quatre jugées secondaires ont été retenues (Beck *et al.*, 2000, p. 175-186). *A contrario*, dans le souci d'intégrer du mieux possible le caractère multidimensionnel des réponses, Bozon et Héran (1987) dans leur étude de la découverte du conjoint définissent une nomenclature à 230 codes pour décrire le cadre de la rencontre. Selon ces auteurs, l'avantage d'une telle précision est de pouvoir « réagrèger [cette nomenclature] à volonté dans diverses directions selon les besoins de l'analyse ». L'inconvénient majeur est la nécessité d'un travail considérable pour atteindre cette précision.

Au-delà de ce coût d'entrée important, des critiques sont régulièrement avancées par les partisans de l'analyse textuelle. La critique la plus générale est celle de la médiation du chiffre, c'est-à-dire une intervention du codeur qui serait source de biais (Kammeyer et Roth, 1971). Une autre critique possible est la perte de méta-

information (richesse lexicale, densité syntaxique, articulation des idées, etc.). Ces problèmes s'accroissent lorsque les réponses se complexifient et obligent le codeur à des choix pas toujours explicites (Lebart, 2001). Ainsi, comment faut-il procéder lors de réponses multithèmes ? Selon cet auteur, ces dernières seraient « littéralement laminées par le post-codage ». Faut-il retenir l'ensemble des thèmes, les hiérarchiser et dans ce dernier cas, comment décider du thème principal ? Enfin, se pose la question des réponses rares : ces dernières sont-elles seulement du bruit ou au contraire nous renseignent-elles sur une fraction marginale de notre population ?

Parallèlement, de nombreux logiciels de traitement des données textuelles ont été développés durant les vingt dernières années qui permettent un traitement simplifié, moins coûteux en termes de temps et plus efficace dans la production de résultats (d'Aubigny, 2001). Dans la vaste panoplie des méthodes d'analyse textuelle (Jenny, 1997), nous avons retenu la lexicométrie. Cette technique héritée des travaux de Benzécri (1981) s'appuie sur les fréquences des mots contenus dans les textes étudiés et les corrélations entre ces différents mots. Selon l'auteur, « c'est principalement en vue de l'étude des langues que nous nous sommes engagés dans l'analyse factorielle des correspondances ». Ce choix méthodologique est un choix contraint du fait du matériau étudié. En effet, il n'existait pas d'instructions spécifiques pour cette question finale. Ainsi, selon les enquêteurs, les tournures syntaxiques, le choix de noter en abrégé, de ne retenir que le fond et pas la forme, etc., soit plus généralement le passage de l'oral à l'écrit nous ont conduit à préférer une approche thématique à partir d'une analyse lexicométrique du fait des fortes disparités entre les corpus textuels difficilement allouables à l'enquêté et surtout à une grande prudence quant à la généralisation des résultats du fait des possibles traductions des réponses libres des enquêtés par les enquêteurs.

Ce choix n'est pas sans conséquence puisque de nombreux linguistes ont souligné la vanité du traitement lexicométrique car celui-ci s'arrêterait à la matérialité graphique des textes. De fait, le « mot », pris dans sa définition la plus restrictive, ne recouvre pas une réalité linguistique opérante pour permettre la compréhension

4. Dans ce paragraphe, il est fait référence aux questions ouvertes autres que celles qui permettent de recueillir le libellé en clair, lorsque la possibilité « autre » est offerte dans une question fermée.

des textes. Ainsi la lexicométrie peut être soupçonnée de permettre, au mieux, une description du contenu matériel « de surface » des textes, et aucunement d'en recouvrer le sens. Au fond, elle serait un gadget coûteux en temps, sans grande pertinence scientifique » (Mayaffre, 2005). Cette critique virulente n'est pas sans fondement mais l'objectif visé est ici de connaître la surface des textes à savoir les thèmes abordés à partir des redondances de la langue et de retourner au texte brut pour retrouver le sens ou la visée de la réponse de l'enquêté.

Ainsi, l'objectif principal de cette étude est de donner la parole aux usagers de services d'aide destinés aux personnes sans-domicile et de confronter les réponses aux différentes analyses sociologiques de la question des sans-domicile. Le second objectif est de montrer l'intérêt des logiciels d'analyse lexicométrique non pas comme « instrument d'objectivation et d'administration de preuve, mais [...] comme une ressource mobilisable parmi d'autres » (Demazières, 2005). En particulier, nous pensons que ces outils permettent un défrichage assez efficace et rapide des réponses à une question ouverte qui facilite les travaux de post-codage tels ceux entrepris par Bozon et Héran (1987, 1988).

Qui s'exprime ou ne s'exprime pas

52 % des individus ont répondu à cette question sachant que seules les réponses différentes de « rien à signaler (5) » ont été prises en compte (soit 2 186 réponses). Toutes choses égales par ailleurs (6), les catégories suivantes se sont plus souvent exprimées : les femmes, les étrangers, les inactifs (retraités, personnes au foyer, étudiants, autres) ou les personnes non autorisées à travailler, celles qui ont eu principalement un travail occasionnel au cours de l'année 2000, les personnes se sentant très souvent seules, celles ayant été agressées au cours de l'année précédente sans connaître l'agresseur et celles ayant des contacts réguliers avec leurs parents (cf. tableau 1). Une nouvelle fois, les explications possibles divergent selon les catégories retenues. Pour certaines (femmes, étrangers, inactifs, personnes non autorisées à travailler), nous pouvons supposer que c'est le désir de revendiquer des améliorations de leur situation qui explique ce taux de réponse supérieur. Pour d'autres (personnes agressées ou se sentant souvent seules), nous pouvons supposer qu'elles profitent de cet espace libre pour exposer leurs difficultés. De même, toutes choses égales par ailleurs, les catégories suivantes ont moins souvent répondu à cette question : les jeunes (18 à

24 ans), les personnes âgées (60 ans et plus), les personnes vivant avec des amis, celles dormant dans des lieux non prévus pour l'habitation, celles qui n'ont jamais travaillé, celles n'ayant aucun diplôme, celles qui n'ont pas emprunté d'argent, celles qui n'ont pas de maladie chronique, celles qui n'ont fait aucune démarche auprès d'un organisme d'aides, celles pouvant être aidées en cas de problèmes financiers et celles qui n'ont eu qu'un contact annuel avec des membres de leur famille. Selon les caractéristiques, les explications possibles sont différentes. Dans le cas des modalités pouvant être des signes d'une exclusion forte ou d'un refus du système d'aides, nous pouvons supposer que c'est ce sentiment d'exclusion qui les a poussés à ne pas s'exprimer soit parce qu'ils ne s'en sentaient pas capables, soit parce qu'ils n'en voyaient pas l'intérêt. En particulier, le lien entre absence de diplôme et moindre taux de réponse (48 % pour les sans-diplôme *versus* 55 % pour les titulaires d'un CAP et équivalent et 57 % pour les bacheliers et plus) peut s'expliquer en partie par la difficulté à produire un discours clair du fait du faible niveau d'éducation (Craig, 1985). Dans le cas de modalité plutôt positive – comme ne pas avoir emprunté d'argent ou ne pas souffrir de maladie chronique ou pouvoir être aidé en cas de problèmes financiers – nous pouvons supposer que c'est l'absence de problèmes (ou de ce type de problème) qui ont conduit ces individus à moins s'exprimer.

Enfin, selon le degré d'intérêt (élevé : 48 % des enquêtés; moyen : 41 %; faible : 11 %) du répondant pour le questionnaire, les différences de taux de réponse sont très importantes. En effet, 60 % des personnes jugées par l'enquêteur très intéressées ont répondu à cette question finale, contre 48 % des personnes moyennement intéressées et 34 % des personnes faiblement intéressées.

Les choix méthodologiques imposent des limites à l'analyse

Ainsi, les 2 186 réponses donnent lieu à un *corpus* de 47 879 occurrences (7). Les répon-

5. Dans cette catégorie, nous regroupons toutes les variantes du type : non, non rien, rien, rien à ajouter, etc.

6. Afin de prendre en compte les effets de structure liés aux caractéristiques propres à la population étudiée, une analyse logistique a été réalisée. Les commentaires mettent en avant les variables pour lesquelles les écarts constatés entre modalité lors d'un simple tri croisé (taux de réponse x variable étudiée) sont des effets « purs » de cette variable.

7. C'est le nombre total de formes graphiques, c'est-à-dire de mots ou considérés comme tels suite à la normalisation de l'ensemble des réponses.

dants ont utilisé 4 588 mots distincts (formes graphiques) soit 9,6 % des occurrences. Parmi ces mots différents, 52 % sont des hapax (forme graphique n'apparaissant qu'une fois).

Deux traitements de base ont été effectués sur ce *corpus* puis une sélection des mots suivant un critère de fréquence d'apparition (cf. encadré 2). Le premier traitement est la normalisation des textes qui consiste à appliquer à l'ensemble du texte des corrections standard afin de l'uniformiser.

Le deuxième traitement est la quasi-lemmatisation qui permet de réduire le vocabulaire existant en regroupant sous la même étiquette (ou lemme) différents mots ayant le même sens ou l'ensemble des formes conjuguées d'un verbe, ce qui permet tout à la fois de limiter le nombre de mots qui seront utilisés dans les traitements statistiques mais aussi de limiter la perte d'information liée à la suppression des mots trop peu fréquents. En effet, dans un troisième temps, nous avons supprimé tous les mots

Tableau 1
Taux de réponse selon les caractéristiques des individus

Variable	Modalité	En %	Variable	Modalité	En %
Genre	Homme (réf.)	52	Activité principale en 2000	Travail à temps plein	54++
	Femme	53++		Travail à temps partiel	50
Âge	18-24 ans	48--	Cumul des périodes de travail	Travail occasionnel	59+++
	25-29 ans	52-		Pas de travail (réf.)	51
	30-39 ans	54		Jamais travaillé	42--
	40-49 ans (réf.)	54		Moins d'un an	55
	50-59 ans	55		Moins de cinq ans	49-
	60 ans et plus	41-		Cinq ans ou plus (réf.)	55
Nationalité	Française (réf.)	50	Niveau de diplôme	Aucun diplôme	48--
	Etrangère	57+++		CAP, BEP, BEPC et équivalent (réf.)	55
Vie en couple	Oui	48	Revenu du travail	BAC et plus	57
	Non (réf.)	53		Oui	50--
Vie avec des amis	Oui	44---	Allocation(s)	Non (réf.)	53
	Non (réf.)	53		Aucune	54
Vie avec des enfants	Oui	50	A emprunté de l'argent en 2000	Une (réf.)	51
	Non (réf.)	53		Deux et plus	51
Placement pendant l'enfance	Oui	51	État de santé	Oui	58+++
	Non (réf.)	52		Non (réf.)	49
Problèmes pendant l'enfance	Aucun (réf.)	50	Avoir une maladie grave ou chronique	Très bon (réf.)	53
	Un	49		Bon	49-
	Deux	58+++		Moyen	53
	Trois ou plus	54		Au mieux médiocre	56--
Lieu d'habitation de la veille	Lieu non prévu pour l'habitation	45	Se sentir nerveux, tendu ou stressé	Oui	54-
	Centre que l'on doit quitter le matin	60++		Non (réf.)	47
	Centre, foyer, hôtel (réf.)	52		Très souvent	55
	Logement aidé	51		Souvent (réf.)	54
	Sans-domicile au sens large	53		Occasionnellement	54
Situation principale d'habitat en 2000	Logement autonome	50	Se sentir seul	Rarement ou jamais	47
	Sans-domicile au sens restreint	53+		Très souvent	57+
	Sans-domicile au sens large (réf.)	52		Souvent	56
	Logement autonome	51-		Occasionnellement (réf.)	51
A habité dans un logement autonome	Deux ans et plus (réf.)	52	Agression en 1999 ou 2000	Rarement ou jamais	47
	De trois mois à moins de deux ans	55		Oui agresseur connu (réf.)	54
	Jamais à moins de trois mois	49		Oui agresseur inconnu	63+++
Ancienneté dans l'habitat de la veille	Moins d'un mois (réf.)	56	Démarche auprès d'organismes d'aides	Non	50
	Moins de six mois	54		Toutes (réf.)	52
	Plus de six mois	49		Au moins une	56+
Désir de rester dans l'habitat de la veille	Le plus longtemps possible	49	Rencontre d'un éducateur ou éq.	Aucune	44-
	Encore quelque temps (réf.)	52		Oui (réf.)	55
	Le moins longtemps possible	55		Non	47
Démarche pour trouver un logement	Oui tout seul	55	Fréquentation accueil de jour ou éq.	Oui (réf.)	56
	Oui quelqu'un (réf.)	51		Non	51
	Non	50		Aides en cas de problèmes financiers	49---
Durée de séjour dans la rue	Pas de séjour	49	Contact avec amis dans la semaine	Oui (réf.)	52
	Moins de trois mois	57		Non	53
	Plus de trois mois (réf.)	53		Les deux parents (semaine)	57++
Occupation principale	Travail	51	Contact avec la famille	Un parent (semaine) (réf.)	53
	Chômeur cherchant un emploi (réf.)	53		Famille (mois)	53
	Chômeur ne cherchant pas	47		Famille (année)	47--
	Étudiant, retraité, personne au foyer ou invalide	50+++		Sans objet	52
	Non autorisé à travailler	61++		(pas de famille)	
	Autres inactifs	54+++			

Lecture : le taux de réponse à la question ouverte des femmes est de 53 %. Les coefficients sont significatifs à 1 %, 5 % et 10 % avec un effet positif (+++, ++, +) ou négatif (---, --, -).

Champ : personnes francophones de 18 ans ou plus, agglomérations de plus de 20 000 habitants, France métropolitaine.

Source : enquête auprès des personnes fréquentant les services d'hébergement ou les distributions de repas chauds, 2001, Insee.

NORMALISATION, LEMMATISATION, DES OUTILS DE BASE DE L'ANALYSE LEXICOMÉTRIQUE

L'engouement pour l'analyse statistique de texte a entraîné le développement parallèle d'un grand nombre de logiciels ayant chacun ses spécificités propres déterminées par le concepteur. Or, le choix ou la contrainte d'utiliser un logiciel a des conséquences sur le type d'analyse que l'on peut envisager. Ainsi, le logiciel Spad utilisé ici se « contente » de repérer l'ensemble des formes utilisées dans le corpus textuel et de calculer leur nombre d'occurrences. Avant tout traitement statistique, il est nécessaire d'effectuer deux procédures (ou méthodes selon la terminologie propre au logiciel) qui permettent respectivement de repérer les mots utilisés mais aussi les groupes de mots (ou segments répétés selon la terminologie propre au logiciel). Parallèlement, il est possible d'effectuer des corrections et des regroupements de mots ou segments afin d'en réduire le nombre tout en limitant la perte d'information. L'ensemble des traitements statistiques développés par le logiciel repose sur une analyse lexicométrique du corpus que l'on peut développer selon deux axes : le poids absolu d'une forme graphique dans l'ensemble du corpus étudié ou le poids relatif d'une forme graphique au sein de différentes catégories de population.

Cette approche peut paraître paradoxale, car « *peu de mots dépassent le seuil de 1 % de fréquence relative et ce ne sont probablement pas les plus intéressants puisque, selon le vieil adage classique, la quantité d'information véhiculée par un mot est inversement proportionnelle à sa fréquence d'apparition* » (Labbé, 2001) ; il s'agit en effet le plus souvent d'articles ou de pronoms. L'objectif premier est donc de réduire le nombre de formes que l'on prendra en compte dans les analyses statistiques en limitant la perte d'information.

Les traitements préliminaires

Avant de se lancer dans une analyse textuelle des réponses, il est nécessaire d'effectuer des corrections sur le texte saisi. L'objectif de cette normalisation des réponses est de « débruiter » au maximum les réponses du fait des fortes disparités dans les procédures de recueil des réponses des enquêtés. Le problème majeur de la correction est qu'elle implique nécessairement une interprétation de la part du correcteur (Lallich-Boidin, 2001). Ceci conduit à appliquer un traitement standard à l'ensemble des réponses et à fixer des normes liées aux corpus et aux traitements visés.

Ainsi, la matière brute sur laquelle nous avons travaillé est un texte, transcription intégrale écrite par l'enquêteur, dès lors que la réponse contient moins de 200 caractères (123 réponses ne sont pas dans ce cas). En l'absence de marqueur indiquant une troncature de la réponse, la lecture de certains questionnaires pris au hasard montre que le dernier mot saisi correspond ou non à la fin de la réponse. Il est donc impossible de quantifier la perte d'information même si l'on peut supposer qu'elle est faible, sachant que les réponses longues conduisent généralement à des répétitions sur

les thèmes abordés. En moyenne, les réponses comptent 117 caractères soit environ 22 mots. De plus, l'ensemble des textes a été transformé en discours direct en conservant, toutefois, l'organisation grammaticale de la réponse. Ainsi la réponse « un travail et un logement » n'est pas modifiée alors que la réponse « il voudrait un logement et un travail » devient « je voudrais un logement et un travail ». Ce choix est plus un choix pratique qu'un choix réfléchi. Il est en effet impossible de savoir si l'enquêteur a réellement transcrit le discours de l'enquêté et les deux personnes ont très bien pu dire : « *j'aimerais bien avoir un logement et un travail* ». Les deux transcriptions précédentes sont présentes car elles conservent les thèmes évoqués ce qui a été l'objectif principal des enquêteurs.

La quasi-lemmatisation

Dans un deuxième temps, nous avons travaillé sur la lemmatisation de notre *corpus*, c'est-à-dire à donner à un mot du discours une forme canonique servant d'entrée de dictionnaire. Cette procédure correspond au double objectif de réduction du nombre de mots et de limitation de la perte d'information, en ne voulant conserver que les mots ou segments répétés apparaissant plus de 15 fois dans l'ensemble du corpus textuel. L'idée est de regrouper sous un même *lemme*, différents mots dont le sens est identique afin de lui donner plus de poids mais surtout afin d'éviter de ne pas les prendre en compte du fait de la disparité des formes utilisées. Dans certains cas, cette opération correspond à regrouper sous la même entrée :

- les formes conjuguées sous l'infinitif sauf si une de ces formes est largement majoritaire (fréquence trois fois supérieure aux autres formes) auquel cas cette forme est utilisée comme lemme ;
- les genres et les nombres sous la forme la plus répandue sauf si leur utilisation a deux sens différents et que leurs fréquences respectives permettent de les conserver toutes les deux. Ainsi, l'utilisation de « personne » au singulier comme aucun être humain (*après avoir vécu 20 ans dans mon pays, personne ne veut m'aider c'est lamentable*) est distinguée du même mot au pluriel visant à désigner des individus avec lesquels l'enquêté est entré en contact ou une catégorie de gens (*dans les associations, certaines personnes ne nous aident pas ; que les organismes type HLM puissent accepter des personnes au RMI*).

Dans d'autres cas, une approche quasi thématique est privilégiée, s'appuyant sur une approche contextuelle des réponses. Cette dernière opération est qualifiée de quasi-lemmatisation par Lebart (2000). En effet, il est possible de connaître pour tous les mots de notre vocabulaire, les phrases dans lesquelles ils sont utilisés. Cette contextualisation assure une certaine robustesse à la quasi-lemmatisation. Ainsi, le lemme conjoint regroupe les mots ou segments suivants : concubin, concubine, compagne, compagnon, copain, copine, épouse, époux, mari, ma femme (le mot « femme » sans pronom recouvrait d'autres sens que celui de



qui apparaissent moins de 15 fois et obtenu un vocabulaire de 438 lemmes (ce sont soit des mots, soit des lemmes, soit des segments répétés c'est-à-dire des groupes de mots comme « en sortir »). L'ensemble des procédures statistiques que nous allons commenter s'appuie sur ce vocabulaire réduit. Ce vocabulaire représente à lui seul 57,4 % des formes graphiques, sachant que les mots outils supprimés (articles, certaines prépositions ou pronoms relatifs) représentent 34,9 % des formes graphiques. Ce travail antérieur à l'analyse textuelle proprement dite a, *a priori*, peu d'impact sur la quantité d'information par rapport au corpus non modifié. En revanche, il y a une perte de qualité qu'il est difficile de quantifier même si, en toute logique, elle ne doit modifier les résultats qu'à la marge.

Enfin, une classification effectuée à partir de notre vocabulaire d'étude distingue dix-huit classes regroupées en neuf surclasses (cf. tableau 2 et encadré 3).

De nombreux commentaires sur le questionnaire

Le sujet le plus abordé dans le cadre des réponses concerne le questionnaire lui-même (19 % des

répondants) et les jugements portés sont assez variés. Les mots caractéristiques de cette classe sont : questionnaire, question(s), complet, non, bien, répondre, enquête. Les réponses courtes sont plutôt favorables au questionnaire et représentent plus du tiers des réponses : *non, questionnaire complet ; questionnaire très clair*.

Le fait que les réponses favorables soient courtes pourraient s'expliquer comme la volonté de l'enquêté d'en finir avec l'enquête ou de se débarrasser de l'enquêteur. Ce serait l'aspect *exit* de la théorie d'Hirschman (1970) (8), l'idée d'un refus de s'exprimer, d'une défection. Toutefois, même dans les réponses courtes, certaines critiques pointent : *questions perturbantes ; ce questionnaire est trop indiscret ; non questionnaire bien complet, un peu long*.

Ces phrases courtes permettent déjà de repérer les critiques possibles sur le questionnaire plus faciles à exprimer lors de réponses plus complètes. Si les critiques sont plus longues et

8. Hirschman (1970) caractérise les trois attitudes possibles de l'acteur social face à une situation insatisfaisante : le refus de participer ou la défection (*exit*), la prise de parole, c'est-à-dire une participation protestataire pour modifier le fonctionnement de l'organisation ou les relations sociales dans un sens souhaité (*voice*) et la fidélité malgré tout (*loyalty*).

Encadré 2 (suite)

conjointe et forme ainsi un lemme supplémentaire). Enfin, afin de définir complètement le « vocabulaire » sur lequel nous avons travaillé, nous avons supprimé tous les mots outils (article, préposition, etc.). En effet, ces derniers sont très fréquemment employés et apportent peu d'information sur le contenu du texte. Ces derniers n'auraient d'intérêt que s'ils n'étaient pas aléatoirement répartis parmi les différentes catégories étudiées. Or, dans notre cas, cette répartition non aléatoire pourrait s'expliquer en (grande) partie par la disparité des techniques de recueil des réponses des enquêteurs.

D'autres travaux auraient pu être envisagés, en particulier, le traitement de la polysémie et de l'homographie fréquents dans la langue française. Dans les deux cas, l'objectif est d'ajouter des marqueurs qui permettent de repérer les différents sens d'un même mot afin d'éviter des problèmes d'interprétation des résultats. Dans le deuxième cas, des règles syntaxiques permettent de séparer les homographes en associant à chaque forme une catégorie grammaticale. Ainsi, des personnes ont développé des logiciels contenant des nomenclatures de mots français, en regroupant leurs différentes flexions sous un même « lemme » étiqueté de sa forme grammaticale. Par exemple, toutes les formes conjuguées d'un même verbe sont réunies sous le doublon [nom du verbe à l'infinitif, verbe]. De même, toutes les déclinaisons de

l'article « le » (la, l', les) sont réunies sous le doublon [le, article]. Ensuite, l'ensemble des règles syntaxiques de la langue française est connu du logiciel ce qui lui permet à la lecture du texte de séparer l'essentiel des ambiguïtés. Cela permet de distinguer automatiquement les deux sens du mot être dans les phrases suivantes : « [...] Faut connaître les difficultés pour un être humain de vivre dans la rue[...] » où être est un nom masculin et « [...] N'ai pas l'impression d'être aidé [...] » où être est un verbe. Le cas de la polysémie est lui plus délicat à traiter puisque le sens va dépendre du contexte. Ainsi, le verbe sortir a de multiples sens dans la langue française. Le sens le plus fréquemment retrouvé dans les réponses étudiées est celui de quitter la situation de précarité actuelle, de s'en sortir : « [...] C'est difficile de s'en sortir avec des dettes[...] ». Ensuite, sortir est utilisé dans le sens d'aller hors d'un lieu : « [...] Où est ce que l'on va quand on doit sortir du foyer à 8 h du matin [...] ». Enfin, il est utilisé dans le sens d'aller hors de chez soi pour aller se distraire : « [...] Je souhaiterais pouvoir sortir plus le soir en semaine [...] ». Pour le premier cas, le logiciel Spad, en repérant le segment répété « en sortir », permet d'éviter la confusion de sens. En revanche, il n'est possible de distinguer les deux autres cas qu'à la lecture de la réponse. Il s'agit d'une limite de l'approche lexicométrique, toutefois, il est possible de prendre en compte le contexte dans certains cas afin d'éviter cette confusion.

Tableau 2
Les classes de « discours »

Nom de la surclasse	Nom et numéro de la classe	Mots caractéristiques	Effectif	%
Ce questionnaire est...	Idem (1)	questionnaire, question(s), complet, non, bien, répondre, enquête	410	19
Le logement reste le problème majeur	Idem (2)	logement, besoin, avoir, problème, droit, recherche, obtenir	323	15
Travailler	Idem (3)	papiers, travailler, attendre, argent, RMI	212	10
Trouver (un travail ou un logement)	Idem (4)	trouver, travail, logement, emploi, appartement	206	10
Le lieu d'hébergement est...	Le foyer (5)	vie, foyer(s), structures(s), accueil, recevoir, contente, satisfait, en sortir	133	6
	Le centre (6)	centre(s), hébergement, accueil	99	5
	Le centre d'hébergement (7)	hébergement, centre	60	3
Les services d'aide sont...	Ici (8)	ici, France, suis, bien	100	5
	Les aides (9)	financière, structure, aide, jeunes, en sortir, manque	83	4
	Les services sociaux (10)	social(es ou aux), service(s), assistance(te), aide(s)	60	3
Ma famille	Les assistantes sociales (11)	assistante(s), sociale(s)	46	2
	Les parents (12)	famille, parent(s), problème(s), enfant(s)	74	3
Les démarches	La famille nucléaire (13)	conjoint, enfant(s)	61	3
	Idem (14)	démarches, administratives, administration, manque, information, obtenir	98	5
Les autres réponses	Retrouver... (15)	retrouver, rue, éducateur(s)	94	4
	Un avenir meilleur ? (16)	espérer, vie, situation, trouver, travail, en sortir, appartement	56	3
	Alcool, drogue ou rue (17)	alcool, drogue, rue	36	2
	Rester en France (18)	rester, France, français	35	2

Lecture : la surclasse « Ma famille » est composée de deux classes, « les parents » et « la famille nucléaire » comportant respectivement 74 individus (soit 3 % des répondants) et 61 individus (soit 3 % des individus).

Champ : personnes francophones de 18 ans ou plus ayant répondu à la question ouverte finale, agglomérations de plus de 20 000 habitants, France métropolitaine.

Source : enquête auprès des personnes fréquentant les services d'hébergement ou les distributions de repas chauds, 2001, Insee.

Encadré 3

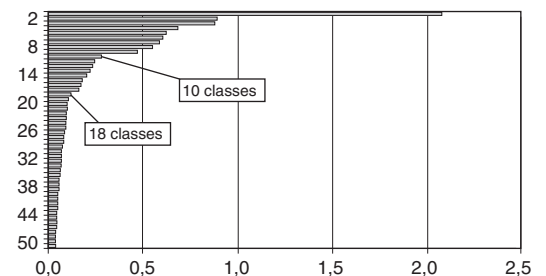
LA CLASSIFICATION ASCENDANTE HIÉRARCHIQUE (CAH)

L'objectif est de regrouper les individus dans des classes disjointes à partir du vocabulaire utilisé dans leurs réponses. Plus précisément, les termes consacrés en analyse textuelle sont la création de classes disjointes à partir des similitudes des formes graphiques des réponses. Cette analyse s'intéresse plutôt aux articulations possibles entre ces différents mots. L'intérêt de cette étude est d'associer chaque individu à une classe de discours. Ce travail s'appuie sur un vocabulaire quasi-lemmatisé de 438 mots. La classification obtenue s'appuie sur les algorithmes mis en oeuvre dans le logiciel d'analyse textuelle Spad-T (Lebart et al., 1993). La classification hiérarchique est construite à partir des coordonnées factorielles tirées d'une analyse des correspondances (en utilisant le critère de Ward). Le choix de travailler à partir des axes factoriels plutôt que des formes graphiques s'impose du fait de la taille du tableau de départ : 2 186 individus croisés avec 438 variables (ou mots du vocabulaire retenus dans notre analyse). La partition en 18 classes étudiée repose sur les 30 premiers axes factoriels. Ce nombre élevé de classes se justifie doublement. Tout d'abord, la question étant très large, les thèmes évoqués sont nombreux. Enfin, un nombre de classes plus restreint conduisait à retenir une classe dominante insécable assez peu homogène au niveau du discours. En effet, deux options étaient possibles, une partition en 10 ou 18 classes (cf. graphique A), mais la première conduisait à la constitution d'une classe regroupant 41 % des individus abordant des sujets divers (cf. graphique B).

En définitive, même si 12 des 18 classes ont un effectif inférieur à 110 personnes (5 %), certaines de ces

classes abordent des thèmes proches et peuvent être regroupées dans une même « surclasse ». Le fait de privilégier le thème abordé dans ces regroupements peut être discuté puisque ce ne sont pas forcément ceux qui sont effectués par la classification (cf. graphique B). Le choix de limiter au maximum l'intervention sur le texte et en particulier de limiter le regroupement de synonymes explique en partie cette dispersion. Tous les discours sont décrits car la faiblesse des effectifs peut être le pendant d'un discours plus typé.

Graphique A
Diagramme des indices de niveaux



Lecture : le diagramme des indices de niveau permet de repérer les sauts d'inertie. Quand un saut est important, cela signifie que les deux dernières classes regroupées sont plutôt hétérogènes. Sur ce graphique, les sauts d'inertie pour 18 et 10 classes sont indiqués, ces dernières étant les deux partitions les plus pertinentes.

Source : enquête auprès des personnes fréquentant les services d'hébergement ou les distributions de repas chauds, 2001, Insee. →

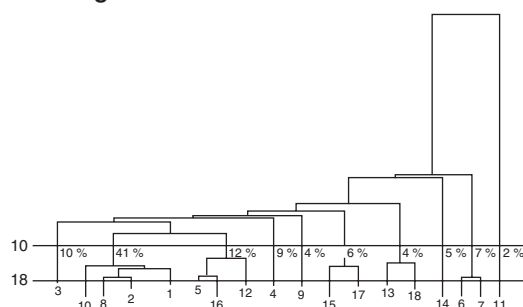
plus nombreuses c'est que l'insatisfaction peut davantage pousser à s'exprimer (aspect *voice* d'Hirschman). Elles sont de trois types : trop de questions sur un sujet ou au contraire pas assez de questions sur un thème ou enfin des questions jugées peu pertinentes. Pour certaines personnes, des questions sont trop personnelles et elles expriment leur difficulté à en parler du fait de leur pénibilité et de l'impact négatif sur leur état d'esprit. Il est toujours difficile de parler d'évènements que l'on souhaite effacer de sa mémoire : *rien de spécial à dire si ce n'est que les questions sur mon enfance m'ont été très pénibles [...]* ; *il y a trop de*

questions sur ma famille, c'est du passé. Je ne veux pas en parler. Les questions me concernant suffisent.

Certaines critiques sont plus fortes et portent sur l'intérêt des questions voire de l'enquête : *il y a beaucoup de questions qui se ressemblent et qui sont posées différemment et ça c'est gênant ; il est dommage que les questions soient trop générales et donc trop fermées car si les questions étaient plus précises les réponses seraient différentes et donc reflèteraient une autre réalité ; des questions qui sont débiles et je ne vois pas l'intérêt de cette enquête.*

Encadré 3 (suite)

Graphique B
Dendrogramme de la CAH



Lecture : le dendrogramme détaille le regroupement des différentes classes (les nombres en dessous du graphique correspondent aux numéros de classe). Les partitions en 10 et 18 classes sont détaillées afin de justifier le choix de cette dernière partition. En effet, la partition en 10 classes a le défaut de contenir une classe très hétérogène comprenant 41 % des enquêtés (les pourcentages correspondent aux tailles des classes constituées par la partition en 10 classes).

Source : enquête auprès des personnes fréquentant les services d'hébergement ou les distributions de repas chauds, 2001, Insee.

Enfin, la richesse des thèmes abordés, même si ces derniers semblent concerner peu de gens, est une nouvelle illustration de l'hétérogénéité des enquêtés.

Afin de les décrire, deux types d'analyse sont utilisées : la recherche des « formes » ou « segments caractéristiques » (spécificités) et la sélection des réponses caractéristiques (réponses modales). Les spécificités d'une classe correspondent aux mots dont la fréquence est notablement supérieure (Lafon, 1980). Ainsi pour chaque lemme du vocabulaire d'étude, le logiciel calcule une *valeur-test*, mesure en nombre d'écart-types de la distance à la valeur théorique dans l'hypothèse d'indépendance entre lemme et classe. Le principe des *valeurs-tests* est le suivant. Pour évaluer l'ampleur des différences entre proportions ou entre moyennes, on réalise des tests statistiques que l'on exprime finalement en nombre d'écart-types d'une loi normale. La *valeur-test* est égale à ce nombre d'écart-types. Ainsi

lorsque la valeur-test est supérieure à deux en valeur absolue, un écart est significatif au seuil usuel (5 %). En rangeant les items dans l'ordre décroissant des *valeurs-tests* on range les items dans l'ordre de leur importance pour caractériser un objet. Ainsi, quand il s'agit de comparer deux proportions, on utilise la loi hypergéométrique pour évaluer les différences, pour comparer deux moyennes, on utilise la statistique *t* de Student corrigée pour un tirage sans remise (cf. Morineau, 1984, pour une présentation détaillée de la méthode).

La sélection des réponses caractéristiques se réalise à l'aide de deux critères. Un premier critère consiste à effectuer la moyenne des *valeurs-tests* des lemmes qui composent une réponse (les mots qui ne font pas partie du vocabulaire quasi-lemmatisé ne sont pas pris en compte). Ce critère a tendance à sélectionner des réponses courtes contenant les mots spécifiques de la classe. Le deuxième critère consiste à identifier les réponses les plus proches du centre de la classe étudiée. Cela revient à calculer la distance entre le profil lexical d'un individu de la classe au profil lexical moyen de cette classe. Ce critère a tendance à sélectionner des réponses longues (Lebart et Salem, 1994).

Pour l'ensemble des traitements statistiques qui vont suivre, nous avons choisi de ne pas utiliser les pondérations individuelles. Tout d'abord, notre objectif reste plutôt de donner un rôle illustratif à cette question ouverte que de créer une nouvelle variable à la puissance explicative d'une question fermée comme le souhaiterait Labbé (2001). Ensuite, il est délicat de considérer le discours d'un individu comme représentatif de plusieurs personnes ce qui serait le cas si l'on utilisait les pondérations. Enfin, nous avons opéré deux types de contrôle lors de la classification des réponses pour vérifier si ce choix n'avait pas trop d'impact sur les résultats. Dans un premier temps, nous avons effectué la classification en utilisant les pondérations et les résultats obtenus sont très proches. Dans un second temps, nous avons effectué la classification sans pondération mais calculé les effectifs des classes avec les pondérations et une nouvelle fois, les résultats ont été très semblables.

Ces critiques peuvent aussi porter sur des parties précises du questionnaire en juxtaposant répétition et insuffisance du questionnaire. Dans certains cas, les enquêtés mettent leur expérience en avant pour critiquer les manques de l'enquête :

- *Questionnaire famille un peu trop long. Plus d'étude à faire sur le fonctionnement des centres, heure de lever, hygiène. Aucun centre pareil.*

- *État psychologique de la personne très peu abordé finalement. C'est juste un questionnaire social. On parle trop du passé pas assez du présent, de l'état d'esprit.*

- *Pas de questions portant sur les difficultés de régularisation des papiers, pas de question sur l'attente de solutions durables.*

- *Vous ne m'avez pas posé de questions sur les conditions de vie des mères célibataires.*

- *Il faudrait plus de questions. Lorsqu'on se retrouve à la rue, comment on est arrivé là ? Quand on ne parle plus à sa famille entière et pourquoi ?*

Enfin, d'autres ont une critique plus générale, mettant en cause l'approche générale de l'enquête voire sa nécessité :

- *Je pense qu'on parle trop des assistances. Interview trop administratif. Pas de malaise, questions pas trop blessantes. [...] Les vues sur l'avenir manquent.*

- *L'administration ferait mieux de redéployer les moyens financiers de l'enquête pour aider les personnes en difficulté. Les causes et les problèmes de la précarité sont connus depuis longtemps.*

Ce sentiment perçu d'être photographié et mis dans des cases, de parler seulement du présent ou du passé peut à la fois expliquer les critiques à ce sujet et le fait que des enquêtés aient préféré présenter leurs revendications, leurs espoirs ou leurs attentes de l'avenir.

Enfin, des enquêtés se posent la question de l'utilité de cette enquête et de son impact possible sur les politiques sociales et leur avenir. Leurs espoirs peuvent porter soit sur leur propre personne soit sur les personnes en difficulté en général :

- *J'espère que cette enquête aboutira à une amélioration de notre vie et à l'accès à un logement plus facilement.*

- *J'espère que cette enquête aidera la génération future.*

- *Je souhaite que cette enquête serve à quelque chose et qu'elle améliore le sort des exclus et des personnes comme moi.*

D'autres sont plutôt pessimistes et craignent le peu d'impact de cette enquête voire pensent qu'elle n'en aura aucun et posent clairement la question de l'usage de cette enquête :

- *Non rien à dire. Cela fait plaisir de savoir que l'on peut s'intéresser à des gens comme moi. J'espère seulement que cela servira à quelque chose et n'aboutira pas comme le reste à des paroles inutiles.*

- *Je pense que cette étude est inutile, que ça ne va pas changer les choses rapidement. Si ça les change je serai mort avant.*

- *À quoi va servir cette enquête ?*

Le logement reste le problème majeur

15 % des réponses s'articulent autour des mots : logement, besoin, avoir, problème, droit, recherche et obtenir. Elles sont bien moins hétérogènes que celles de la classe précédente qui s'exprimait sur le questionnaire mais avec une grande variété d'approche. Elles regroupent les personnes pour qui « *le logement reste le problème majeur* ». Les personnes souhaitant dormir dans un autre lieu que celui de la veille et ayant entrepris des démarches pour trouver un logement y sont sur-représentées. Les réponses courtes caractéristiques sont donc centrées sur le souhait (besoin) d'avoir un logement ou un meilleur logement et sur les difficultés pour l'obtenir (*Non, rien, avoir un logement ; j'ai besoin d'un appartement ; pourquoi une personne invalide ne peut pas obtenir de logement. Pas de bulletin de salaire, pas de logement*).

Cette dernière réponse soulève l'un des problèmes abordés par des enquêtés, le cercle vicieux travail/logement que résume cet enquêté : « *Grande difficulté à trouver un logement et un emploi. Si l'on veut trouver un emploi, il faut un logement et pour le logement, un emploi. Cercle vicieux[...] Préoccupation importante par rapport au logement* ». Mais cette réponse est un peu en marge de celle du discours type de cette classe. Sa présence s'explique par la répétition du mot logement qui a un poids important et l'utilisation du mot obtenir. C'est une limite inhérente à toute classification qui ne peut assurer une homogénéité parfaite des classes. Les réponses modales sont évidemment plus complexes. Si la problématique du logement

reste importante, elle est abordée de multiples manières. Les enquêtés sont plus impliqués et expriment leur désarroi devant les difficultés pour obtenir ce logement tant recherché ou souhaité :

- *Je regrette que tout ce que j'ai fait dans ma vie pour les autres ne me permette pas simplement d'avoir un logement à moi et je me bats pour avoir ce logement ce qui est la chose primordiale.*

- *Je regrette que l'on n'aide pas ou si peu les personnes qui travaillent alors que l'on fait des efforts bien plus importants pour les autres surtout pour la recherche d'un logement.*

- *Les différentes contraintes qu'engendre la recherche d'un logement découragent beaucoup le public. Les contraintes sont le montant élevé demandé pour les fiches de paie et le garant.*

D'autres soulignent l'importance du logement autonome pour leur équilibre ou critiquent les solutions offertes par les associations ou les services sociaux qui ne leur paraissent pas toujours décentes. Ces réponses pourraient étayer l'hypothèse développée par Brousse (2005). En premier lieu, on retrouverait les mêmes logiques de sélection du marché du logement social dans les centres et foyers gérés par le secteur social ou les associations caritatives. En second lieu, en raison des plus grandes difficultés financières des personnes concernées, les conditions de logement seraient évidemment moins bonnes.

- *Donner des chambres aux gens ce n'est pas parfait mais ça aide quand même. Moi, je voudrais un logement décent et un travail.*

- *Pourquoi il faut que je quitte ce logement ? [...] Pas assez de ressources pour avoir le droit à un logement ordinaire.*

- *Ce qu'on veut, c'est pouvoir avoir un logement convenable car le dernier que l'on nous a proposé [...] : insalubre et au-dessus des poubelles et humide.*

Travailler : un souhait quelquefois contrecarré

On retrouve dans une même classe (10 % des réponses) les personnes exprimant le souhait de travailler, dans l'attente souvent de papiers et parfois du RMI (mots les plus fréquents : papiers, travailler, attendre, argent, RMI). Le problème essentiel est pour ces personnes d'avoir du travail car il peut être un sésame pour

sortir de leur condition actuelle (*souhaite travailler je veux travailler ; [...] Je cherche un travail, une situation [...]*).

Cependant, pour beaucoup, ce désir de travailler est impossible du fait des problèmes liés à leurs papiers. Majoritaires dans cette classe (deux sur trois), les étrangers posent clairement le lien entre papiers et droit. Leur opinion peut être résumée par cette réponse : « *des papiers pour pouvoir travailler* ». Cette situation de non-droit désespère les enquêtés (*quand on est sans papiers on a pas le droit de travailler et c'est très dur ; je veux être régularisé [...] ; [...] j'ai envie de travailler et je ne peux pas car mes papiers ne sont pas en règle [...]*).

L'absence de papiers est une barrière supplémentaire qui renforce les problèmes de travail et de logement. Cette impossibilité d'affirmer ses droits et d'obtenir des aides dont l'accès est réglementé ajoute un sentiment d'injustice supplémentaire : « *Il est injuste que je n'obtienne pas le droit de travailler. Je n'ai aucune aide des associations car je ne perçois pas le RMI et je me demande comment je vais me débrouiller sans carte de séjour* ».

Les autres personnes de cette classe citent le problème de l'obtention du RMI ou de l'attente liée à son obtention et parlent de leurs difficultés financières. Le travail est évoqué mais ne semble pas aussi central. Il est une solution de plus pour améliorer ses conditions de vie au même titre que le RMI : *je n'ai pas d'argent pour manger pour prendre le bus, pour payer ma propriétaire. Je veux travailler. J'attends d'avoir le RMI ; je n'ai pas assez travaillé pour avoir droit au chômage et pas l'âge pour avoir le RMI [...]*.

Trouver un travail et/ou un logement : une priorité

Pour 10 % des enquêtés, si les mots qui les caractérisent sont relativement semblables que précédemment (trouver, travail, logement, emploi et appartement), ils semblent plus volontaires. En effet, sur les 244 utilisations du mot trouver, 148 appartiennent à cette classe. Elles se déclinent sous les formes : trouver un logement (43), trouver du travail (28), trouver un travail (23), trouver un appartement (14), trouver un emploi (14), etc. Dans la classe précédente, les verbes employés avec le mot logement étaient : avoir, obtenir, souhaiter, aimer. *A priori*, l'utilisation du verbe trouver implique une recherche.

On peut émettre l'hypothèse que cette classe regroupe des individus moins attentistes, plus volontaires. De fait, les chômeurs en recherche d'emploi et les personnes ayant entrepris des démarches pour trouver un logement sont sur-représentés dans cette classe : ils sont respectivement 40 % dans cette classe *versus* 30 % dans le champ complet et 50 % *versus* 40 %. Toutefois, il est possible que cela soit un simple effet enquêteur. En effet, leur discours est proche (9) de celui des deux classes précédentes. Les réponses courtes caractéristiques s'articulent donc autour des deux thèmes : logement et emploi (*trouver un logement moins coûteux ; trouver un logement plus grand ; trouver du travail, c'est ma priorité*).

Comme précédemment, les enquêtés mettent parfois en avant leur expérience personnelle en évoquant les difficultés rencontrées lors de leur recherche ou les méthodes mises en œuvre pour réussir dans leur entreprise au travers de réponses courtes ou longues (modales). Généralement, ils évoquent des « handicaps » spécifiques (nom, âge, enfant, illettrisme), sources de leurs difficultés.

- *Avec un nom à consonance algérienne, il est très difficile de trouver un logement.*

- *Quand on souffre d'illettrisme, il est difficile de trouver un travail.*

- *Il faut surtout que je conserve mon travail à la mairie et tout ira bien. C'est difficile à mon âge de trouver un travail. Plus d'offre d'emploi pour les gens comme moi.*

- *Avec un jeune enfant dans mon métier, c'est difficile de trouver du travail. Il me faut trouver une solution pour le faire garder.*

Cette dernière réponse, liant emploi et logement, se retrouve souvent dans cette classe. Les enquêtés évoquent soit la volonté de trouver travail et logement, soit la délicate équation qu'ils doivent résoudre pour trouver l'un et l'autre du fait de l'importance de l'une de ces composantes pour faciliter l'accès à l'autre.

- *J'aimerais trouver un travail avec un logement à moi pour vivre comme tout le monde.*

- *J'espère trouver un logement par l'intermédiaire d'un emploi.*

- *Logement très difficile à trouver quand on n'a que des aides comme ressources. Il faut trouver du travail. Les personnes du centre devraient être prioritaires dans l'attribution d'un travail.*

- *Je voudrais travailler plus, mais c'est difficile de trouver du travail et aussi un logement et je ne peux compter sur personne pour m'aider.*

Le lieu d'hébergement : entre critiques et satisfaction

Quatre classes peuvent être regroupées dans le thème « le lieu d'hébergement est... » car les individus qui les composent abordent majoritairement le problème des conditions de vie dans cet espace ou ceux qu'ils pourraient fréquenter ou ont fréquenté. C'est le choix du terme sur le lieu d'hébergement – foyer, structure d'accueil, centre, centre d'hébergement – qui est, *a priori*, à l'origine de la séparation de ces classes. Cette « surclasse » comprend 18 % des réponses. Elle permet de reproduire le parti pris méthodologique de type « actionniste » inspiré de la sociologie de Boudon (1992). Les sans-domicile ne sont plus seulement des objets dont nous mesurons un certain nombre de caractéristiques mais des acteurs sociaux qui jugent les dispositifs dont ils sont les bénéficiaires ou les victimes (Damon, 2002) (10).

Parmi les discours des personnes ayant parlé de leur lieu d'hébergement, les personnes hébergées en foyer (6 % des répondants) sont caractérisées par les mots : vie, foyer(s), structure(s), accueil, recevoir, contente, satisfait, en sortir. Les individus ayant dormi la veille dans un lieu d'hébergement qu'ils ne doivent pas quitter le matin sont sur-représentés (43 % *versus* 33 %). Cette classe regroupe les personnes qui parlent de leur vie au quotidien dans les foyers ou de leur vision des structures d'aides qu'ils fréquentent. Ce sont essentiellement des jugements sur ces aides. Les enquêtés sont, cette fois encore, fortement impliqués puisqu'ils racontent leur propre expérience. La palette des jugements est très étendue : de la satisfaction affichée à la critique virulente. Cette fois, il y a peu de réponses caractéristiques, courtes, sauf pour exprimer la satisfaction, vis-à-vis du foyer d'hébergement ou du service d'aide : *satisfait de l'accueil actuel ; le foyer s'occupe bien de nous ; trouve la structure très agréable, les éducateurs très sympas.*

9. Ceci est une première illustration des limites d'une pure approche lexicométrique avec un travail *a minima* sur le regroupement de synonymes. Toutefois, les différences de caractéristiques entre ces trois classes apportent une justification, certes faible, à cette distinction.

10. Ce constat est valable pour la surclasse suivante qui traite des relations entre les sans-domicile et les services sociaux.

Toutefois, quelques critiques pointent : *surveillance plus sévère dans le foyer ; manque de médecins dans les foyers la nuit ; il faudrait plus d'activité loisir au foyer.*

Mais généralement, les jugements sont plus riches en affects, pour exprimer un jugement positif ou négatif, ou plus ciblés sur des points très précis relatifs au règlement, au confort, à la sécurité. La variété des perceptions du système d'aide à l'hébergement est une preuve de plus de l'hétérogénéité des situations mais elle est aussi le fruit d'une prise en charge bien souvent contradictoire. En effet, alors que les praticiens s'accordent pour inscrire dans la durée le « traitement », nombres de patients sont gérés par des structures d'urgence : « *Dans certains foyers d'urgence, revoir accueil, hygiène, respect de la personne* ». Ainsi, le type d'hébergement va évidemment modifier la perception de l'aide.

- [...] *Les personnes chargées de l'accueil devraient être plus chaleureuses avec les résidents.*

- *Le système de communauté de cette structure est bon [...].*

- *Nous sommes coupés de l'extérieur, la vie sociale. [...] D'être en foyer, nous avons une mauvaise réputation, [...].*

Nous pouvons aussi imaginer que chaque individu est à un moment de son parcours dont nous connaissons certaines étapes précédentes (via l'enquête) mais dont l'avenir reste à écrire. Or, la structure d'accueil est souvent un lieu de passage où peuvent se jouer reconstruction et déconstruction de l'identité (Clément *et al.*, 2003). Comme il existe de nombreuses situations individuelles possibles, il existe plusieurs modalités de formules d'interventions : l'accroche, médiation et interpellation, travail d'insertion économique alternative, etc. (Clément *et al.*, 1998). Cette pluralité des modes d'intervention est une illustration des tentatives d'adaptation des structures d'aides aux « aidés ». En effet, les interactions entre « aidants » et « aidés » sont d'autant plus compliquées qu'elles évoluent au fur et à mesure de l'évolution de la « carrière » du sans-domicile (Damon, 2002 ; Pichon, 1995). Dans cette approche, la carrière rend compte de l'évolution des relations entre le sans-domicile et le système de prise en charge à la fois en termes de connaissances et d'utilisations. Cette approche s'appuie sur les travaux de Goffman (1961) sur les liens entre malade mental et institution et de Becker (1963) sur la sociologie de la déviance. Aussi, un certain

nombre de jugements semblent reposer sur le seul pragmatisme des « usagers » des services :

- *Une salle de jeux, baby foot, un billard, serait souhaitable dans le foyer d'accueil. Recevoir des amis au foyer. J'aimerais pouvoir rentrer à l'heure désirée dans le foyer.*

- *Problème de boîte à lettres m'inquiète si je reçois des courriers importants. Je voudrais que les douches soient obligatoires pour tous, [...].*

- *Les repas au foyer ne sont pas bons et c'est toujours les mêmes plats [...] Bâtiment sans sortie de secours, si feu, on ne peut sortir [...].*

- *Questionnaire intéressant, rien à ajouter, si ce n'est que dans cette structure, manque évident de tout [...].*

D'autres au contraire, montrent comment cette relation entre acteurs (aidants et aidés) peut conduire à des opinions très tranchées et opposées où la structure d'accueil peut être le lieu de « passage » qui permette le retour à la vie « normale » ou au contraire celui qui conduit à une exclusion définitive ou du moins qui éloigne la perspective d'une réinsertion :

- [...] *Ils m'ont apporté beaucoup plus que ce que les autres foyers m'avaient apporté.*

- *Aujourd'hui, je suis heureuse d'avoir eu affaire à une structure [...] à l'époque où ça allait si mal pour moi.*

- *Aide pas assez précise, pas assez personnalisée. On m'a enfermé, on m'a envoyé ici pour m'enfoncer encore plus. Conditions de vie inhumaines [...].*

- *Résidents au foyer qui sont dangereux et qui relèvent plus de l'hôpital psychiatrique. C'est difficile de reprendre pied [...]. Cellule sans barreaux.*

Pour 5 % des répondants, les mots qui les caractérisent sont : centre(s), hébergement et accueil. Cette classe est très proche de la classe précédente en termes de contenu des discours sauf qu'elle utilise le terme de centre plutôt que celui de foyer pour parler du lieu d'hébergement. Les personnes ayant déjà été locataires ou propriétaires sur une période inférieure à deux ans sont majoritaires et sur-représentées (65 % *versus* 44 %). Ce sont donc plutôt des individus qui n'ont pas connu de longues périodes de stabilité dans un logement autonome. Ainsi, les critiques sur le(s) centre(s) d'accueil vont porter essentiellement sur les problèmes liés au confort, au règlement, au fait de vivre en collectivité,

à la sécurité, à l'insuffisance des aides et des moyens :

- *Le centre n'est pas assez sélectionné, trop mélangé, les ivrognes, les drogués, les sales.*
- *Les centres d'accueil ne sont pas conformes à la législation hygiène propreté.*
- *Les horaires dans le centre devraient être plus libres [...].*
- *La question de sécurité à l'intérieur du CHRS n'est pas résolue [...].*
- *Concernant lieux hébergement, celui-ci est bon mais manque de moyens concernant les possibilités d'organiser des réunions de dialogues de résidents à éducateurs. Obligation de dialogue.*

De même, les jugements positifs portent aussi bien sur les conditions matérielles que sur la qualité de l'aide dispensée par le personnel du centre et confirment l'idée de la nécessité d'un toit comme première étape à la réinsertion :

- *Je me trouve bien dans le centre qui nous héberge. Nous mangeons bien, c'est agréable.*
- *Je suis très satisfait [...]. Sont très à l'écoute, il y a un très bon suivi.*
- *Je suis content concernant l'enquête d'hébergement. Je suis très fier d'être hébergé [...]. Je ne sais pas comment j'aurais fait. [...].*

3 % des répondants citent les mots hébergement et centre. Les réponses sont généralement plus longues dans cette classe que la précédente (141 caractères en moyenne contre 123) mais globalement on retrouve les mêmes discours. Elle se distingue de la classe précédente par l'utilisation quasi systématique du terme « centre d'hébergement ». Les problèmes les plus fréquemment évoqués sont relatifs à l'hygiène et la sécurité :

- *[...] Les personnes se grattent à 90 %. Désinfection dans une baignoire obligatoire. Ils crachent par terre et se contaminent les uns aux autres.*
- *Problème de vols entre nous, plus de propreté dans des centres d'hébergement.*

De même, on retrouve le problème du manque de stabilité lié à l'hébergement d'urgence qui est un frein à la réinsertion évoqué plus fréquemment par cette classe :

- *Le centre devrait s'intéresser plus aux personnes hébergées pour les aider dans leurs démar-*

ches. Le temps d'hébergement est trop court pour pouvoir se retourner. Manque de centres pour les couples.

- *Le plus difficile est l'absence de stabilité dans les centres d'hébergement, être obligé de tout le temps changer de centre.*
- *Demande de contacts plus humains moins de menace d'expulsion au centre d'hébergement besoin de plus d'activités pour les mamans et les enfants.*

Enfin, des enquêtés jugent positivement les centres ou leur centre. Ces réponses sont généralement plus courtes et semblent moins riches en affect que dans les deux autres classes. Ainsi, les critiques sont plus nombreuses, plus variées et impliquent plus le répondant. Adelghi (1998) avait trouvé le même résultat lors de son analyse textuelle des jugements négatifs et positifs sur le RMI dans l'enquête *Nouveaux arrivants au RMI* du Crédoc menée en 1996. Les commentaires sont assez neutres mais disent cependant l'importance de l'existence de telles structures :

- *Je trouve que les centres d'hébergement sont très bien pour les personnes en difficulté.*
- *C'est bien que les centres d'hébergement existent.*
- *Les centres d'hébergement sont vraiment très bien pour les SDF [...].*
- *Non rien à dire. Le centre d'hébergement est bien, la garde pour les enfants le soir est bien [...].*

Enfin, 5 % des répondants ont des propos assez proche du discours type de notre surclasse (mots caractéristiques : France, suis, bien). En effet, beaucoup de réponses portent un jugement assez simple sur la structure d'accueil dans laquelle les enquêtés sont. Cependant, elle se différencie des autres classes par l'utilisation du terme « ici » qui assure un jugement sur le lieu d'hébergement où la personne vit le jour de l'enquête : *je suis très bien ici ; ici, l'ambiance est très chaleureuse et familiale ; j'en ai marre d'être ici [...]; vivement que je parte d'ici [...].*

De même que dans la classe précédente, les jugements peuvent être plus détaillés, plus précis qu'ils soient positifs ou négatifs :

- *Rien d'autre à ajouter. Je suis très heureuse ici. C'est mon paradis ici. Heureusement qu'ils étaient là parce que je ne sais pas comment j'aurais fait sans eux.*

- *Je suis contente d'être ici car j'étais perdue quand j'ai divorcé [...]*

- *Ici c'est comme en prison. Je ne suis pas habituée à devoir demander la permission pour sortir ou pour aller faire des courses [...].*

- *Ici on dit que c'est la démocratie. Les accueillants nous traitent mal et disent que nous sommes venus pour la charité. C'est honteux. Ils ont frappé des personnes. C'est pire que dans notre pays.*

Cette dernière réponse est un lien avec l'autre facette de cette classe, majoritairement composée d'étrangers, qui parle aussi de la France ou du fait d'être en France :

- *C'est bien la France.*

- *Je suis très satisfaite de mon séjour en France : prise en charge, soins.*

- *Je demande l'asile politique. Je suis resté 4 mois et demi en prison en France.*

- *Je ne veux pas rentrer au Sénégal pour que nos enfants puissent suivre une scolarité correcte ici en France.*

Ces réponses sont peu homogènes, n'ayant en commun que le fait d'évoquer la France. C'est évidemment une limite de l'approche lexicométrique.

Certains évoquent les services d'aide, en bien et en mal

Nous avons regroupé trois classes aux effectifs faibles (respectivement 4 %, 3 % et 2 % des répondants) dans une surclasse composée essentiellement d'individus qui critiquent les services et politiques d'aide ou leur manque de moyens. Avant de présenter ces résultats, il faut garder à l'esprit que 81 % des enquêtés ayant contacté un travailleur social au cours de l'année sont au moins plutôt satisfaits de ce contact et que, de même, plus de deux enquêtés sur trois sont au moins plutôt satisfaits du contact qu'ils ont eu avec l'une des institutions suivantes : ANPE, PAIO, mission locale, CPAM, CAF, CCAS, mairie ou bureau d'aide sociale (Avenel, Damon, 2005). Mais la satisfaction est moins importante dans cette « surclasse » puisque moins de 60 % des personnes sont au moins plutôt satisfaites par ces différents contacts.

La première de ces classes (mots caractéristiques : financière, structure, aide, jeunes, en sortir et manque) regroupe des personnes qui

parlent des services d'aide. Ces dernières vont soit pointer les insuffisances (discours majoritaire dans cette classe) en termes de moyens, de structures, d'aides financières, de soutien moral, etc., soit montrer l'importance de ces aides dans leur processus de reconstruction. La plupart des critiques des services d'aide sont généralement assez précises et portent sur les aides dont l'enquêté aurait besoin. Il peut soit dire clairement qu'il manque d'une chose précise, soit prendre la parole au nom d'un groupe (11) :

- *Je manque d'aide.*

- *Manque de moyens financiers. Souhaiterais une hausse des allocations familiales.*

- *Nous n'avons pas d'aide financière RMI avant mes 25 ans.*

- *Aide pour régulariser, aide pour les femmes qui ont plusieurs enfants à ne pas rester dans une pièce. Accueil parfait.*

- *Assurer la gratuité de transports en commun. Donner plus de moyens effectifs et financiers pour les services d'approbation. Assurer une survie psychologique.*

Toutefois, certains critiquent le système en général, confirmant l'idée développée par Damon d'un usager des services d'aide confronté simultanément au « jeu de l'oie » et au « ping-pong » (Damon, 2002). La première métaphore explique le long cheminement du sans-domicile pour arriver à s'en sortir du fait de la nécessité de passer par un certain nombre de cases (12) :

- *Essayer de réunir courrier, manger, services sociaux au même endroit. Les petites structures, c'est mieux pour s'en sortir. Les gens se sentiraient plus soutenus [...]*

- *Le problème des structures d'aide ou d'accueil, c'est que chacun travaille dans sa partie et ignore plus ou moins les autres. Manque de coordination. Plus on est démuné, moins on a de chance de s'en sortir.*

La deuxième métaphore concerne le manque de coordination entre les différents services d'aide et la tendance possible au renvoi des personnes ou au report des responsabilités entre ces différents services. Si ce travers n'est pas clairement exprimé, le manque d'information et le

11. En particulier, les personnes âgées de moins de 25 ans, parlent souvent du manque d'aides pour cette catégorie du fait de la législation sur le RMI.

12. Ces cases correspondent aux différents services d'aide dont chaque action est très ciblée et qui obligent le sans-domicile à multiplier les démarches.

sentiment d'égaré qu'il peut engendrer en est peut-être une illustration : « *Je pense qu'il y a un manque d'information des jeunes et je ne sais pas ce qu'il faut faire et où aller pour frapper à la bonne porte. De plus, je n'ai pas droit au RMI. Comment faire quand on n'a rien ?* ».

Mais heureusement, des enquêtés mettent aussi en avant les qualités de certaines structures et des aides qu'elles procurent quitte à constater qu'elles sont insuffisantes ou qu'elles manquent de moyens :

- *Il y a maintenant des structures d'accueil qui savent venir en aide et écouter les personnes en difficulté.*

- *[...] Pas ou peu de structure pour aider les jeunes. J'ai eu de la chance car si je n'avais pas trouvé l'association actuelle je serais certainement en prison.*

- *[...] C'est bien mais pas assez de moyens donnés aux bénévoles [...].*

- *Cette structure, très utile moralement, physiquement. Elle m'aide à m'en sortir. Il en faudrait encore plus [...].*

- *Passer dans un foyer est une étape difficile. Néanmoins, manque de structures de ce genre qui permettent de prendre du recul et apportent une aide ponctuelle.*

Reste que certains témoignages sont virulents voire durs et montrent les travers des services d'aide qui ne permettent pas toujours de retrouver une certaine stabilité et de s'inscrire dans une perspective d'avenir, qui sont, selon Pichon (2003), les bases nécessaires d'une réinsertion :

- *Pas assez d'écoute. Je considère le personnel comme des gardiens de prison [...].*

- *La structure est fermée la journée, on ne sait pas où aller quand on ne travaille pas l'hiver [...].*

- *Donner possibilité jeunes de moins 25 ans de pouvoir s'en sortir financièrement, toucher le RMI ou moins car à 22 ans je vais me coller sous un train [...].*

De nouveau, pour la classe suivante, on retrouve la métaphore du « ping-pong » et le sentiment d'incompétence des services sociaux à répondre aux attentes des « aidés » (lemmes caractéristiques : social(es ou aux), service(s), assistance(te) et aide(s)). Les discours sont des jugements des services sociaux dans leur ensemble ou des individus qui y travaillent (assistante sociale ou

travailleur social) mais aussi des aides qu'ils proposent (ou devraient proposer) :

- *Les aides qu'on nous propose ne correspondent pas à nos besoins. Les services sociaux se renvoient la balle et ne savent pas bien nous orienter.*

- *Les organismes sociaux, les gens qui y travaillent ne sont pas très compétents. On apprend les choses par nous-mêmes. Ils n'aident pas les personnes dans le besoin ou plutôt les mêmes.*

Les autres reproches adressés à ces services sont le manque d'écoute, la difficulté à communiquer qui donne le sentiment à certains enquêtés que les personnes les plus dans le besoin ne sont pas forcément les plus soutenues et que de fait, il existe une mauvaise répartition des aides voire des abus :

- *[...] Trop de gens à donner des conseils, en pensant qu'en face on est capable de les suivre et ce n'est pas forcément vrai.*

- *J'ai du mal à aller frapper à la porte d'un bureau. Je voudrais ouvrir mon esprit avec un professeur et non pas un service social. On tourne en rond, il y a peu de possibilités d'épanouissement.*

- *On ne donne pas les aides sociales aux personnes qui le méritent. Il y a de l'abus dans les répartitions.*

Enfin, certains considèrent que les aides arrivent trop tard et que les actions ne s'inscrivent pas dans la durée et gênent une véritable réinsertion, comme si l'assistance telle qu'elle est conçue, créait l'assistanat :

- *Locaux et services sociaux manquent de discernement sur motivation pour aider les gens à s'en sortir on trouve pas de solution adaptée pour qu'ils deviennent productifs pour la société on se sent laissé pour compte.*

- *Les institutions et organismes publics attendent que l'on soit au fond pour nous aider on est trop assisté on ne nous aide pas pour nous débrouiller seuls.*

Cependant, ces jugements négatifs ne sont pas les seuls exprimés. D'autres individus, au contraire, mettent en avant les qualités du service rendu, révisant leurs préjugés au contact des services sociaux :

- *Je suis très satisfaite des organismes sociaux.*

- *J'avais une idée arrêtée et fautive des services sociaux. Maintenant, j'estime qu'ils sont*

tout à fait compétents. Également, une prise de conscience de la misère.

- Les animateurs sont ouverts, diplômés, sociaux, compréhensifs.

L'autre problème évoqué dans cette classe est celui du logement social et les jugements sont tous négatifs que ce soit pour leur difficulté d'obtention, leur rareté, la politique d'attribution et l'état de vétusté :

- Manque de logements sociaux.

- Je suis mécontente pour les HLM sociaux. Si vraiment c'était le cas, pourquoi ils n'aident pas les gens qui sont dans le besoin [...].

- Comment se fait-il qu'il n'y ait pas plus de logements sociaux ? Les HLM sont occupés par des gens qui ne devraient pas y être.

- Les logements sociaux où nous vivons ne sont jamais rénovés.

Enfin, les suivants évoquent leur relation avec leur assistante sociale ou les assistantes sociales. Les femmes sont majoritaires et sur-représentées dans cette classe (54 % versus 36 %). Cette relation peut être au cœur de leur réponse comme être un item de plus. Enfin, selon leur propre expérience, elles vont affirmer ou infirmer les compétences de ces dernières :

- Sans l'aide de mon assistante sociale, je n'aurais jamais pu trouver de quoi me loger et je n'aurais pas pu venir à bout des démarches administratives [...].

- J'ai dû me débrouiller afin de trouver un logement. Les assistantes sociales ne savent pas nous orienter dans les services nécessaires pour obtenir de l'aide. Elles nous écoutent mais ne nous donnent rien.

- Les associations doivent manquer de personnel, la gestion est insuffisante, je risque de perdre les APL à cause de cela. Les dossiers s'entassent dans les bureaux. Manque d'assistante sociale.

Leur famille aussi est un sujet important

Cette surclasse (« Ma famille ») possède un effectif faible (3 % pour chaque classe soit 6 %), aussi, les interprétations proposées doivent être prises avec précaution. Les individus qui la composent parlent de la famille mais les deux classes ont des approches différentes. Dans la première, les personnes parlent plutôt de leur

famille d'origine. Les personnes de moins de 25 ans, ayant connu de nombreux problèmes pendant leur enfance, ayant été placé pendant leur enfance et les femmes sont sur-représentées dans cette classe : respectivement 36 % versus 19 %, 34 % versus 21 %, 38 % versus 22 %, 50 % versus 36 %. Ceci illustre bien l'intérêt de regarder de plus près les discours peu fréquents, ceux-ci pouvant concerner un pan particulier de la population d'étude. Dans ce cas, il y a une forte adéquation entre les caractéristiques des individus et le discours tenu. Dans la seconde, les individus parlent de la famille qu'ils ont constituée. Ces derniers sont plus souvent des femmes (52 % versus 36 %), des étrangers (51 % versus 32 %) et des personnes vivant avec des enfants (41 % versus 23 %) que dans l'ensemble de la population.

Ainsi, les mots caractéristiques de la première de ces deux classes sont : famille, parent(s), problème(s) et enfant(s). Les discours tournent tous autour du thème de la famille et traitent plutôt de difficultés liées à l'absence ou à la nature des liens familiaux. Certaines réponses parlent de leur placement en famille d'accueil ou des relations entretenues avec leurs parents naturels :

- Je tiens à préciser que je ne connais pas mes vrais parents. Je considère comme parents ma famille d'accueil. J'ai été retirée à ma famille à l'âge de treize mois à cause de mauvais traitements.

- À 15 ans, je suis adoptée par la famille d'accueil chez qui j'étais placée depuis l'âge de 8 ans. Avant j'ai été dans différentes familles d'accueil. J'ai revu ma vraie mère et j'ai eu quelques problèmes avec.

D'autres personnes abordent leurs problèmes familiaux actuels ou passés, ou des événements traumatiques concernant des membres de leur famille, les mettant en cause pour expliquer leur situation actuelle comme l'ont observé Paugam et Cléménçon (2003) dans leur enquête auprès des usagers des services d'aide :

- Ma vie serait meilleure si j'avais encore le lien avec mes parents. Me suis fâchée avec eux depuis mon divorce [...].

- Je suis partie de chez mes parents depuis six nuits [...].

- Mes parents sont dans une secte. Ils n'ont pas accepté mon homosexualité. C'est à cause d'eux si je me trouve dans cette situation [...].

- *Décès d'un frère cadet et à la suite abandon des études puis perte de travail, séparation des parents. [...] Plus de contact avec la famille.*

- *Problème de violence avec le conjoint qui a gardé l'enfant. [...] Rupture avec la famille.*

Comme la classe précédente, la seconde classe évoque la famille mais parle cette fois du noyau proche : conjoint et enfant(s). La plupart de leurs réponses parlent de leur volonté de rester ensemble ou de retrouver les membres du noyau proche et des difficultés liées à l'éloignement :

- *Mon but c'est de trouver un logement à moi, rester avec mes enfants, c'est mon souhait.*

- *Je souhaite voir mes enfants et petits-enfants de temps en temps alors que mon mari leur monte la tête et qu'ils ne veulent pas me voir.*

Elles posent en filigrane le problème de la vie en famille pour les sans-domicile, pour lesquels, les solutions proposées ne sont pas toujours adaptées et peuvent conduire à des séparations difficiles à vivre :

- *La séparation avec mon fils est insoutenable. J'en suis malade. L'aide n'a pas été adaptée [...].*

- *Indigne de ne pouvoir vivre en couple dans un centre pendant quelques temps. Je voudrais avoir un enfant mais ne vis pas régulièrement avec ma femme.*

Les démarches, administratives entre autres, suscitent des critiques

Pour 5 % des répondants, le vocabulaire caractéristique se compose des mots suivants : démarches, administratives, administration, manque, information et obtenir. Les personnes ayant effectué au moins une démarche auprès d'organismes d'aides (13) sont ainsi sur-représentées : 73 % *versus* 61 %. Le discours tenu s'articule autour des difficultés rencontrées dans leurs démarches administratives (lourdeur, complexité) ainsi que du manque d'information sur les aides auxquelles ils pourraient avoir droit :

- *Les démarches administratives sont trop longues, trop lourdes. Il faut des nerfs d'acier.*

- *Nous sommes laissés pour compte. Autant d'attente, si ce n'est plus que les personnes extérieures. Manque d'information, de soutien, pour les démarches administratives.*

- *Je souhaite me plaindre des horaires d'ouverture des bureaux des administrations et des mai-*

ries. Il faudrait qu'ils soient ouverts plus tard et les samedis comme la Poste.

Certaines personnes soulignent l'importance du soutien des associations pour faire face à l'administration, que ce soit en dénonçant le manque d'aide ou au contraire la forte implication de ces dernières, confirmant l'idée que des structures regroupant plusieurs champs de l'aide possible facilitent la réinsertion des personnes :

- *[...] aidé pour le logement les démarches administratives [...].*

- *Dans les foyers, on devrait mieux nous expliquer pour les démarches, trouver un logement faire des papiers, etc. [...].*

- *Avec les associations, manque d'informations administratives. Rôle de la mission locale à développer.*

Évidemment, ces tracas administratifs couvrent l'ensemble des champs possibles de l'aide : logement, travail, papiers, allocation, formation, justice. Ceci explique que certaines réponses abordent d'autres problèmes que ceux liés à l'administration :

- *Trop de papiers à fournir aux administrations. Manque d'organisation et communications entre elles. Procédures et justice trop lentes pour divorce et aides pour droits des femmes et des enfants.*

- *Pouvoir être aidée dans mes démarches pour obtenir un stage d'aide soignante [...].*

- *[...] Les démarches administratives sont trop longues, voire impossibles à réaliser dans notre cas.*

Dans ces réponses, la lourdeur ou la complexité administrative sont souvent des soucis de plus auxquels il faut faire face. Reste que ces critiques ne concernent que 5 % des réponses et qu'une personne loue les progrès de cette administration plutôt décriée : *les formalités administratives ont été simplifiées et l'accueil s'est très nettement amélioré dans les services publics.*

Une limite de l'analyse : les mêmes mots cachent des discours très hétérogènes

Les classes qui suivent ont des effectifs faibles, voire très faibles. Pour les raisons évoquées

13. Les organismes concernés sont : la caisse d'allocations familiales (Caf), la caisse primaire d'assurance maladie (Cpam), les centres communaux d'action sociale (Ccas) et l'agence nationale pour l'emploi (Anpe).

précédemment, nous avons pris le parti de les présenter, même s'il faut rester très prudent sur les interprétations avancées et s'interdire une généralisation abusive de ces résultats. Elles sont, d'une certaine façon, une nouvelle illustration des limites de l'approche lexicométrique où l'utilisation commune de mots ne suffit pas à donner un discours commun.

Ainsi, pour 4 % des répondants, les mots caractéristiques sont : retrouver, rue et éducateur(s). En fait, il n'y a pas de discours type qui se dégage. Ceci s'explique essentiellement par le fait que plus de 40 % des individus de cette classe utilisent une déclinaison du verbe *retrouver*. Or, ce verbe est associé à des termes qui induisent des sens différents : rue, travail, logement, etc. La première association possible est « *se retrouver à la rue* » :

- *Obligé quitter hôtel dans 4 mois, anniversaire 21 ans. Angoisse de se retrouver dans la rue. Cherche autre association pour prise en charge jusqu'à 25 ans.*

- *J'ai été mal accueilli, il y avait du laisser-aller; manque de suivi. C'était incertain que j'y reste si pas de place. Ils s'en foutaient que je me retrouve à la rue. Qualité nourriture laisse à désirer.*

- *[...] Je me suis retrouvée à la rue car je n'ai pas de revenus.*

Cette connexion possible fait que le mot « rue » fait aussi partie des mots caractéristiques et son utilisation est multiple : expérience vécue, discours sur les « gens de la rue », etc. :

- *Je suis à la rue à la suite de mon divorce.*

- *Je m'en sors je ne suis plus dans la rue.*

- *Que la vie des gens qui vivent dans la rue soit facilitée et même évitée, de nombreux logements étant libres actuellement.*

Mais, ce mot est aussi associé aux associations et aux éducateurs, ceux-ci pouvant aider ou ne pas aider à « sortir de la rue » :

- *Que les mecs qui sont dans la rue avec leurs chiens soient plus respectés, plus accueillis par le maire, les éducateurs, les associations etc.*

- *Les associations ne prennent pas de contacts durables avec ceux de la rue.*

- *Il devrait y avoir plus de centres comme celui-ci. Beaucoup sont encore dans la rue.*

Ceci explique en partie l'apparition de ce lemme dans les mots caractéristiques :

- *C'est la première fois de ma vie que je connais un foyer formidable. Il devrait y avoir beaucoup plus d'éducateurs pour être plus à notre écoute. Les gens sont très compétents.*

- *Toujours bien soutenue par toutes les personnes à qui je me suis adressée les psy, les éducateurs etc. J'ai de la chance dans mon malheur.*

- *Très bien accueillie dans ce centre. [...] Éducateurs et éducatrices très gentils.*

La dernière réponse montre une des autres possibilités d'utilisation du verbe *retrouver* qui sont nombreuses, positives ou négatives : *je me retrouve sans rien [...]* ; *Comment sortir de la misère, de la pauvreté, retrouver un travail, un logement, [...]* ; *[...] Sans logement on ne peut se retrouver, se reconstruire ; [...]* *Comment retrouver motivation pour la suite ?*

3 % des répondants ont utilisé les mots : espérer, vie, situation, trouver, travail, en sortir et appartement. Les discours sont peu homogènes sur les thèmes abordés mais ont un caractère commun : l'espoir d'un avenir meilleur et d'une amélioration de la situation actuelle. D'une certaine façon, elles dépassent la critique formulée par certains enquêtés sur l'absence de questions sur leur futur (cf. *supra*) :

- *J'espère que cette enquête aboutira à une amélioration de notre vie et à l'accès à un logement plus facilement.*

- *Souhaite que l'année 2001 commence bien. J'ai pris un appartement ce jour et ensuite avoir un travail et faire ma vie et ma propre famille, vie normale.*

- *Dans cette société, il faut s'occuper de soi pour s'en sortir. Je perds pas l'espoir. Ma vie se déroule à un rythme régulier. Je veux m'en sortir avec des efforts que j'aurais faits moi-même.*

Trois types de discours se dégagent lorsque les lemmes caractéristiques sont alcool, drogue et rue. Le premier exprime la nécessité de séparer les personnes dans les centres d'hébergement afin d'éviter que ne se côtoient celles qui boivent ou se droguent et les autres :

- *Éviter de mélanger les gens qui sont là pour une courte durée avec les résidents. Risque d'alcoolémie, drogue, et destruction matérielle.*

- *Certains foyers ne sont pas bien. Nationalités différentes, consommation de drogue et alcool, maladies transmissibles. Accueil bon, on ne meurt pas de faim, on donne des habits et aussi des bons conseils.*

Le deuxième concerne plutôt les liens entre rue et alcool ou drogue : *Quand on est dans la rue, on se dégrade très vite et on tombe dans l'alcool ; J'ai été emprisonné très jeune pour meurtre à 19 ans. La prison m'a tué car je n'ai pas accepté d'être enfermé. Quand je suis sorti, je me suis adonné à l'alcool et la drogue, cocaïne. Je n'arrive pas à m'arrêter.*

Le troisième l'arrivée dans la rue et ses causes : *Suis retrouvée à la rue, enceinte de 4 mois. [...] Je suis restée plusieurs mois à la rue à squatter [...] ; De graves conflits avec mes parents, séquestration, soumission de la femme, ont fait que je me suis retrouvée à la rue [...].*

Enfin, les mots caractéristiques de la dernière classe (2 % des répondants) sont : rester, France et français. Les réponses sont des déclinaisons de : *je veux rester en France car suis bien en France ; voudrais des papiers pour rester en France et travailler en France.* Cette réponse pourrait laisser penser que toutes les personnes de cette classe sont des étrangers. En fait, un tiers de ces personnes sont françaises. Généralement, elles ont des problèmes de papiers (problème administratif) ou elles le sont depuis peu :

- *Il faut que j'obtienne une carte d'identité. J'ai la nationalité française mais les papiers ne se font pas depuis 2 ans aux Comores et en France on me dit que c'est à cause de là-bas.*

- *Je suis français et maintenant que je connais mes droits je veux rester en France et que ma femme reste avec moi avec le regroupement familial.*

Cette dernière classe est une bonne illustration de l'importance de la recherche de posture, c'est-à-dire de discours type clairement identifié à une catégorie de personnes ayant des caractéristiques spécifiques.

* *
*

Malgré les évolutions récentes et nombreuses des techniques d'analyse textuelle, un corpus textuel, fruit d'une question ouverte, reste un matériau délicat à traiter statistiquement. En particulier, les étapes préparatoires que sont la normalisation et la lemmatisation reposent sur des conventions qui sont forcément sujettes à débat. De plus, nous devons faire face dans notre cas aux problèmes liés à la collecte. En effet, les réponses étaient tronquées lorsque leur longueur dépassait 200 caractères. Or, nous avons constaté que certaines réponses étaient

beaucoup plus longues. Ensuite, la question de l'effet enquêteur reste en suspens et pousse à nuancer encore plus l'interprétation des résultats. Enfin, nous avons vu au cours de notre analyse, les différentes limites de notre analyse lexicométrique.

Toutefois, au-delà de ces défauts finalement inhérents à toute étude statistique (14), cette analyse expérimentale des réponses à la question finale a fourni un complément riche à l'enquête limitée aux seules questions fermées. L'analyse des critiques des différents modules de l'enquête peut aider à améliorer une prochaine enquête. Certaines critiques portent, selon les enquêtés, sur la nécessité de fouiller un thème ou au contraire de limiter les questions (cas de la famille par exemple). Ces vues contradictoires sont peu productives pour un concepteur d'enquête. En revanche, des questions plus précises sur les rapports entre les personnes et les différents interlocuteurs des services d'aides pourraient être introduites. En effet, si les questions fermées permettent de connaître la « consommation » de services sociaux, certaines réponses à la question ouverte permettent d'analyser les rapports que les usagers des services sociaux entretiennent avec ces derniers. De même, un module sur les perspectives d'avenir pourrait être introduit (15). Parallèlement, la récurrence de certaines propositions concernant les politiques de réinsertion et les services sociaux peut éclairer sous un autre jour la vision des « aidants ». Ceci s'intègre totalement dans la volonté actuelle revendiquée par les associations d'intégrer les individus dans leur processus de réinsertion ou dans le courant de recherche sur les approches participatives de la pauvreté qui permettrait selon Bennet et Roberts (2004) : d'améliorer la perception de la vie des pauvres et ainsi de mener des politiques qui ont un sens pour ceux à qui elles sont destinées, d'accroître la confiance dans leur discours mais aussi de créer un processus d'apprentissage chez les personnes concernées et aussi de les réinscrire dans le débat politique. Enfin, il semble que malgré la prise de conscience de certains défauts du système depuis le milieu des années 1990 (traitement dans l'urgence de nombreux cas, inadéquation du système de ciblage, problèmes des

14. En effet, le statisticien est toujours confronté au problème du regroupement sous une même catégorie de situations plus ou moins homogènes pour améliorer la significativité des résultats.

15. Cette possibilité avait été envisagée lors des tests de l'enquête Ined sur les jeunes sans domicile et en situation précaire de 1998. Cependant, elle n'avait pas été retenue du fait des difficultés rencontrées, en particulier dès lors que les interviewés étaient sans projet ce qui était majoritairement le cas.

dates butoirs), les solutions apportées restent marginales ou locales puisque les mêmes problèmes persistent pour les sans-papiers, les couples et les familles ainsi que les jeunes.

Aussi, même s'il faut rester prudent sur la généralisation des résultats du fait de la faiblesse des effectifs sur certains thèmes, l'exploitation des questions ouvertes devrait se développer car elle apporte un éclairage nouveau sur les enquêtes et peut « dynamiser » (ou illustrer) des approches plus techniques. En particulier, cette étude montre que l'utilisation d'un logiciel adapté permet un « défrichage » rapide

et efficace avant de passer à un post-codage précis qui permettrait des analyses statistiques plus fines. Celui-ci pourrait être d'autant plus efficace et rapide que des outils d'enregistrement des réponses seraient intégrés dans le système de collecte. Ces outils permettraient de profiter des qualités des questions ouvertes mais surtout de construire des questionnaires où une séquence de questions (ouvertes et fermées) seraient « considérés comme un tout (une série d'interactions) et traitée comme un « discours » articulante réponse à la question fermée et le *verbatim* de la question ouverte » (Brugidou et Escoffier, 2005). □

BIBLIOGRAPHIE

Aldeghi I. (1998), « Étude complémentaire sur les nouveaux arrivants au RMI : apports du RMI, évolution de la situation matérielle, opinions sur le dispositif », CREDOC, *Collection des rapports*, octobre, n° 196.

d'Aubigny G. (2001), « Introduction », *Journal de la Société Française de Statistique*, tome 142, vol. 4, pp. 1-5.

Avenel M. et Damon J. (2003), « Les contacts avec les intervenants sociaux des sans-domicile usagers des services d'hébergement et de distribution de repas chauds : Quel recours aux institutions, aux prestations et aux professionnels des secteurs sanitaire et social », *Études et résultats*, n° 277, Drees.

Beck F., Legleye S. et Peretti-Watel P. (2000), *Regards sur la fin de l'adolescence, consommations de produits psychoactifs dans l'enquête ESCAPAD 2000*, OFDT.

Beck F., Legleye S. et Spilka S. (2004), *Drogues à l'adolescence. Niveaux, contextes et usages de cannabis, alcool, tabac et autres drogues à 17-18 ans en France – Escapad 2003*, OFDT.

Becker H.S. (1963), *Outsiders: Studies in the Sociology of Deviance*, Free Press, New York.

Bennet F. et Roberts M. (2004), *From Input to Influence: Participatory Approaches to Research*, Joseph Rowntree Foundation.

Benzécri J.-P. (1981), *Pratique de l'Analyse des Données: linguistique et lexicologie*, Dunod, Paris.

Bessière C. et Houseaux F. (1997), « Suivre des enquêteurs », *Genèses*, n° 29, pp. 100-114.

Boudon R., dir. (1992), *Traité de sociologie*, Paris, Presses Universitaires de France.

Bourdieu P., Chamboredon J.-C. et Passeron J.-C. (1968), *Le métier de sociologue*, Paris, Mouton/Bordas.

Bozon M. et Héran F. (1987), « La découverte du conjoint. I. Évolution et morphologie des scènes de rencontre », *Population*, n° 6, pp. 943-985.

Bozon M. et Héran F. (1988), « La découverte du conjoint. II. Les scènes de rencontre dans l'espace social », *Population*, n° 1, pp. 121-150.

Brousse C., de la Rochère B. et Massé E. (2002a), « Hébergement et distribution de repas chauds. Le cas des sans-domicile », *Insee Première*, n° 823.

Brousse C., de la Rochère B. et Massé E. (2002b), « Hébergement et distribution de repas chauds. Qui sont les sans-domicile usagers des services d'aide », *Insee Première*, n° 824.

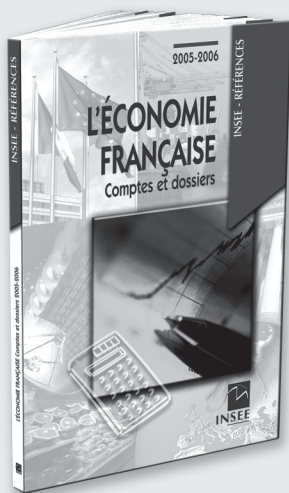
Brousse C., de la Rochère B. et Massé E. (2002), « L'enquête de l'Insee auprès des usagers des services d'hébergement et de distribution de repas chauds », *Courrier des statistiques*, n° 104, pp. 33-39.

Brugidou M. (2001), *La combinaison des inférences statistiques, linguistiques et sociologiques dans l'analyse d'une question ouverte*, Colloque « Journées d'études », LabSAD/CIDSP Grenoble, MSH-Alpes, 8 juin.

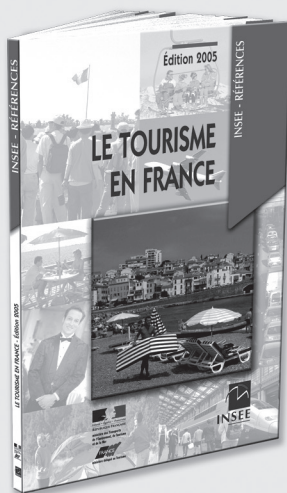
- Brugidou M. et Escoffier C. (2005)**, *Mobilisation, cadrage et opinion publique territoriale. À propos d'un projet de construction d'une ligne THT dans le Lot*, VIII^{ème} Congrès de l'Association Française de Science Politique. Lyon, 14-16 septembre 2005. Table ronde : Où en sont les théories de l'action collective ?
- Caillot P. et Moine M. (2001)**, « Mais quelle est la réponse ? », *Journal de la Société Française de Statistique*, tome 142, vol. 4, pp. 73-90.
- Clément S., Drulhe M., Mantovani J. et Membrado M. (1998)**, « La santé et la question sociale à l'épreuve de la ville. Mobilisation urbaine et précarité à Toulouse », in *Les figures urbaines de la santé publique*, D. Fassin (dir.), La Découverte.
- Clément S., Fierro F., Mantovani J. et Pons M. (2003)**, « À la croisée de lieux et de chroniques : les gens de la rue. Figures de SDF entre interventions publiques et rôle des "passeurs" », Articles de recherche, *Représentations, trajectoires et politiques publiques : les SDF*, Ministère de l'équipement, des transports, du logement, du tourisme et de la mer, Plan Urbanisme Construction Architecture.
- Cnis (1996)**, *Pour une meilleure connaissance des sans-abri et de l'exclusion du logement*, rapport final du groupe de travail sur les sans-abri, n° 29.
- Craig S.C. (1985)**, « The Decline of Partisanship in the United States: a Reexamination of the Neutrality Hypothesis », *Political Behavior*, n° 7, pp. 57-78.
- Damon J. (2002)**, *La question SDF : critique d'une action publique*, Paris, Presses Universitaires de France (Le lien social).
- Demazière D. (2005)**, « Des logiciels d'analyse textuelle au service de l'imagination sociologique », *Bulletin de Méthodologie Sociologique*, n° 85, pp. 5-9.
- Dubéchet P. et Legros M. (1993)**, « La qualité des enquêtes auprès de populations en difficulté d'insertion sociale », CREDOC, *Cahier des recherches*, n° C47.
- Fassin D. (2000)**, « La supplique. Stratégies rhétoriques et constructions identitaires dans les demandes d'aide d'urgence », *Annales. Histoire, sciences sociales*, n° 5, pp. 953-981.
- Firdion J.-M., Marpsat M. et Bozon M. (1995)**, « Est-il légitime de mener des enquêtes statistiques auprès des sans-domicile ? Une question éthique et scientifique. », *Revue Française des Affaires Sociales*, n° 2-3, pp. 29-51.
- Firdion J.-M. et Marpsat M. (1998)**, « Sans domicile mais pas sans famille », *Fondations*, n° 7, pp. 121-135.
- Firdion J.-M. et Marpsat M. (2000)**, *Les jeunes en situation précaire : Rapport au logement, ruptures familiales, trajectoires*, Rapport final pour la CNAF, mars 2000.
- Geer J.G. (1988)**, « What Do Open-Ended Questions Measure », *Public Opinion Quarterly*, vol. 52, pp. 365-371.
- Goffman E. (1961)**, *Asylums: Essays on the Social Situation of Mental Patients and Others Inmates*, Anchor Books, Double Day, New York City.
- Hirschman A.O. (1970)**, *Exit, Voice and Loyalty: Responses to Decline in Firms Organizations and States*, Cambridge (Mass.), Harvard University Press.
- Jenny J. (1997)**, « Méthodes et pratiques formalisées d'analyse de contenu et de discours dans la recherche sociologique française contemporaine ; états des lieux et classification », *Bulletin de Méthodologie Sociologique*, n° 54, pp. 64-112.
- Kammeyer K.C.W. et Roth J.A. (1971)**, « Coding Responses to Open-Ended Questions », *Sociological Methodology*, vol. 3, pp. 60-78, American Sociological Association.
- Labbé D. (2001)**, « Normalisation et lemmatisation d'une question ouverte : les femmes face au changement familial », *Journal de la Société Française de Statistique*, tome 142, vol. 4, pp. 37-57.
- Lafon P. (1980)**, « Sur la variabilité de la fréquence des formes dans un corpus », *Mots*, n° 1, pp. 127-165.
- Lallich-Boidin G. (2001)**, « Données linguistiques et traitement des questions ouvertes », *Journal de la Société Française de Statistique*, tome 142, vol. 4, pp. 29-36.
- Lebart L., Morineau A., Becue M. et Haeusler L. (1993)**, *Système portable pour l'analyse des données textuelles : SPADT*.
- Lebart L. et Salem A. (1994)**, *Statistique textuelle*, Paris, Dunod, 1994.

- Lebart L. (2000)**, *Traitement statistique des questions ouvertes de l'enquête sur le devenir des personnes sorties du RMI*, polycopié.
- Lebart L. (2001)**, « Traitement statistique des questions ouvertes : quelques pistes de recherche », *Journal de la Société Française de Statistique*, tome 142, vol. 4, pp. 7-20.
- 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 90*, Paris, PUF-INED.
- Marpsat M. et Quaglia M. (2002)**, *Étude sur les sans-domicile non francophones utilisant les services d'hébergement ou de distribution de repas chauds*, Ined.
- Marpsat M., Quaglia M. et Razafindratsima N. (2002)**, *Étude des marges de l'enquête Insee 2001 : le cas des personnes sans domicile n'utilisant pas les services d'hébergement ou de restauration*, Rapport pour l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale.
- Mayaffre D. (2005)**, *De la lexicométrie à la logométrie*, Encyclopédie de la recherche littéraire assistée par ordinateur, 13 mars 2005. Téléchargeable sur : <http://www.uottawa.ca/academic/arts/astrolabe/auteurs.htm>
- Paugam S. et Cléménçon M. (2003)**, « Détresse et ruptures sociales. Enquêtes auprès des populations s'adressant aux services d'accueil, d'hébergement et d'insertion », *Articles de recherche, Représentations, trajectoires et politiques publiques : les SDF*, Ministère de l'équipement, des transports, du logement, du tourisme et de la mer, Plan Urbanisme Construction Architecture.
- de Peretti G. (2005)**, « La "mise en variables" des textes : mythe ou réalité ? », *Bulletin de Méthodologie Sociologique*, n° 88, pp. 5-30.
- Pichon P. (1995)**, *Survivre sans domicile fixe : Étude socio-anthropologique sur les formes du maintien de soi*, Doctorat, Faculté d'Anthropologie et de Sociologie, Lyon II.
- Pichon P. (2003)**, « Sortir de la rue : discontinuité biographiques et mobilisation des ressources », *Articles de recherche, Représentations, trajectoires et politiques publiques : les SDF*, Ministère de l'équipement, des transports, du logement, du tourisme et de la mer, Plan Urbanisme Construction Architecture.
- de la Rochère B. (2003a)**, « La santé des sans-domicile usagers des services d'aide », *Insee Première*, n° 893.
- de la Rochère B. (2003b)**, « Les sans-domicile ne sont pas coupés de l'emploi », *Insee Première*, n° 925.
- Schuman H. et Presser S. (1981)**, *Questions and Answers in Attitude Surveys*, New York, Academic Press.
- Soulié C. (2000)**, « Le dualisme du réseau d'hébergement pour personnes sans-abri à Paris », *in La rue et le foyer. Une recherche sur les sans-domicile et les mal-logés dans les années 90*, Presses universitaires de France/Institut national d'études démographiques, Paris, pp. 211-255.

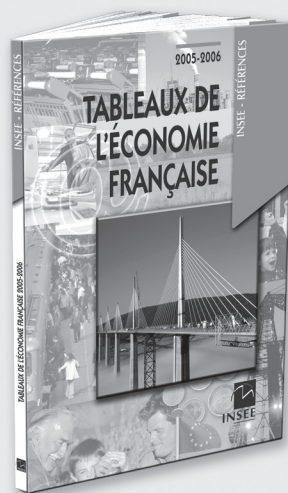
La Collection Insee - Références



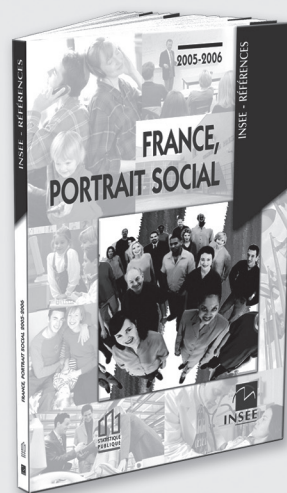
> L'ouvrage 15 €



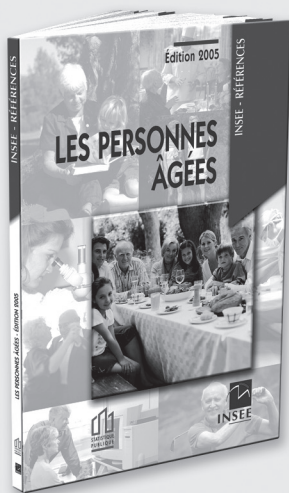
> L'ouvrage 15 €



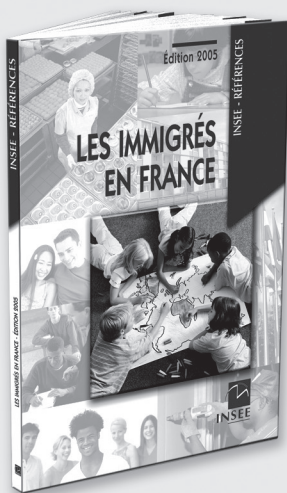
> L'ouvrage 15 €



> L'ouvrage 15 €



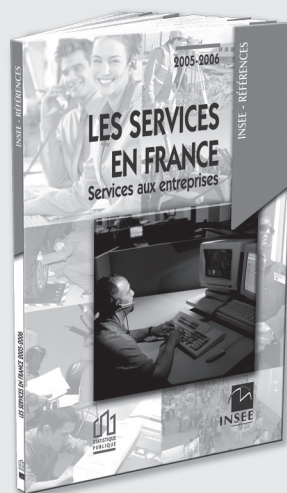
> L'ouvrage 15 €



> L'ouvrage 15 €



> L'ouvrage 15 €



> L'ouvrage 15 €

- Prochainement :**
- > Annuaire statistique de la France
 - > Données sociales
 - > Les revenus et patrimoine des ménages
 - > Les revenus d'activité des indépendants

En vente en librairie, à l'Insee et sur www.insee.fr