

Université de Neuchâtel
Faculté des lettres et sciences humaines
Maison d'analyse des processus sociaux
Cours : Méthodes et recherches qualitatives en sciences sociales
Master 1^{ère} année, semestres A/P 2008

Dossier personnel

Les usagers de l'Espace des Solidarités : implications sociales liées à la fréquentation

Cinzia Napolitano Burkhard

Prof. Janine Dahinden et Dr. Anne Lavanchy

Neuchâtel, octobre 2008

Les usagers de l'Espace des Solidarités : implications sociales liées à la fréquentation

- **Avant propos**

Le présent travail constitue l'analyse finale d'un terrain mené dans le cadre du cours *Méthodes et recherches qualitatives en sciences sociales*. Ce cours de première année de Master destiné aux étudiants en ethnologie, comme dans mon cas, et en sciences sociales en général, prévoyait une partie théorique ainsi qu'un volet de mise en pratique des techniques de récolte des données telles que l'entretien qualitatif, le focus group, le récit de vie et l'observation. Cette partie pratique a fait l'objet d'un terrain effectué dans des cafés et restaurants de la ville de Neuchâtel. Le choix du sujet *Fréquentation de cafés et restaurants de Neuchâtel* a été donné a priori par les titulaires du cours, tandis que le choix de l'établissement était du ressort de chaque étudiant, qui avait l'entière responsabilité de son terrain, à commencer par l'obtention de l'autorisation de mener des enquêtes dans l'établissement choisi sur une période allant environ d'octobre 2007 à mars 2008. Mon choix s'est porté sur un lieu d'accueil nommé l'Espace des Solidarités. La question de départ de mon enquête a été de savoir quelles personnes fréquentent l'Espaces des Solidarités et pour quelles raisons. L'enquête a commencé par des entretiens avec le responsable de l'établissement, des observations et des prises de notes, et par la lecture de la documentation de l'établissement sur la fréquentation, produite à partir de questionnaires soumis aux usagers. Ces premières données ont permis de rédiger une grille d'entretien qui a été utilisée pour mener deux entretiens, dont celui avec R. cité plus bas, et qui a servi aussi de base dans le cadre du focus group et du récit de vie. Tous les entretiens ont été enregistrés et retranscrits aux fins du codage utilisé pour l'analyse finale. Le focus group a été mené avec l'aide de trois collègues qui faisaient partie de mon groupe de réflexion et avec qui nous avons travaillé à la rédaction de quatre rapports réflexifs qui ont jalonné les étapes de nos terrains respectifs.

Qu'est-ce qui pousse des personnes à fréquenter l'Espace des Solidarités ? Que se passe-t-il une fois que la frontière de la porte d'entrée est franchie et que ces personnes deviennent pour elles-mêmes et pour les autres des gens dans le besoin de solidarité ? Certaines interviews, comme celle de R., ont montré que tout un chacun peut se retrouver un jour dans le besoin, soudainement, à cause d'un accident. La maladie, le chômage ou encore une séparation ont aussi été évoqués au cours de certains entretiens. Dans un moment charnière de la vie, un processus s'enclenche, qui peut mener à une perte de statut, de sa place dans la société. C'est ce processus, ce mécanisme qui va être l'objet de mon analyse. Dans une autre partie des entretiens toutefois, l'aspect du moment charnière n'est pas si déterminant et les facteurs qui émergent sont plutôt la recherche de compagnie, de loisirs et de partage. Est-ce qu'une fréquentation stigmatisante¹ pour certains le serait moins pour d'autres, à cause de facteurs tel que l'âge ? La subdivision des usagers en deux grands sous-groupes comprenant les personnes censées être dans la vie active et les retraités serait une piste intéressante à suivre, mais qui demanderait des interviews supplémentaires et ciblées sur la catégorie de l'âge et éventuellement du genre. Pour l'heure et sur la base des données disponibles, je vais me limiter à explorer le mécanisme d'exclusion et de stigmatisation mis en avant par certains interviewés.

¹ Ce mot a été utilisé par une personne interviewée, dont je cite une phrase à la p. 2

• Introduction

Les terrains à l'Espace des Solidarités ont été effectués entre novembre 2007 et mars 2008.. Ces exercices visaient à familiariser les étudiants avec différents types d'interviews, notamment le focus group, le récit de vie et l'entretien avec question ouverte, et portaient sur la clientèle d'un café ou d'un restaurant choisi par chaque étudiant. Tout en étant adéquat, le choix des outils permettant de récolter les données ainsi que le paradigme qualitatif et la méthode de la théorie ancrée n'a pas été opéré par l'auteur de la présente analyse mais a été dicté par le cadre théorique exploré dans le cours.

Le choix de m'intéresser à l'Espace des Solidarités plutôt qu'à un autre établissement, est dû au fait que j'avais déjà entendu parler de ce lieu d'accueil, que j'y avais été à l'occasion d'une vente de Noël, et que l'accès au terrain était facilité grâce à la connaissance du responsable. De plus, il s'agit d'un endroit fréquenté de façon régulière et prolongée, en particulier l'après-midi, ce qui à mon avis était censé faciliter l'observation et les entretiens. Un autre élément qui a conduit à ce choix était la possibilité d'étudier par la même occasion un groupe de personnes qui présente de prime abord des caractéristiques particulières.

La question principale à la base de la grille d'entretien et qui a constitué le fil rouge de tous les terrains et des interviews était la suivante : « Quelles personnes fréquentent l'Espaces des Solidarités et pour quelles raisons ? »

La lecture du *Rapport annuel 2005-2006 de l'Espace des Solidarités* m'a permis de distinguer différentes catégories de personnes présentes à l'Espace. Parmi les personnes qui y travaillent, il y a un responsable (80%), une collaboratrice et animatrice (30%), l'équipe de cuisine (4 personnes) bénéficiaires du programme d'Insertion Sociale et Professionnelle (ISP) et cinq bénévoles. D'autres personnes ont collaboré de façon ponctuelle dans le cadre de projets et d'activités de l'Espace. Dans le *Rapport*, les personnes qui fréquentent l'Espace sont appelées « les usagers », et j'ai choisi de conserver cette appellation qui me paraît adéquate car elle permet de distinguer les personnes qui fréquentent l'Espace des clients d'autres établissements publics. Le fait qu'on ne parle pas de clients ou de clientèle est révélateur : en effet, on aurait parlé de clients et de clientèle pour n'importe quel établissement, mais l'Espace n'est pas un établissement comme les autres. Les personnes qui passent devant les baies vitrées et la porte de la rue de la Place-d'Armes 3, en plein centre ville à proximité de la Place Pury, savent d'emblée qu'il ne s'agit pas d'un énième endroit où prendre ses repas. Qu'est-ce qui fait la particularité de cet endroit ? L'inscription sur les vitrages *Espace des Solidarités, un projet de Caritas en collaboration avec l'ADCN*² est un premier indice. La mention de Caritas, œuvre caritative connue du grand public, ainsi que le mot Solidarités présent dans l'appellation, donnent un premier indice sur les destinataires de ce lieu, qui est néanmoins ouvert à tous. D'autres éléments permettent, si besoin était, de le distinguer d'autres établissements qui servent des repas, à savoir: il n'y a pas un véritable menu mais une feuille avec les repas de la semaine, les repas sont servis uniquement de 12h00 à 12h45 ; on ne peut pas réserver sa place, on ne peut pas occuper une table seul ou à deux mais il faut la partager avec d'autres personnes, il

² ADCN = Association pour la Défense des Chômeurs du Littoral Neuchâtelois.

faut aller se servir et débarrasser sa place à la fin du repas, le repas coûte 4 francs, il n'y a pas d'alcool ni le choix de boissons que l'on retrouve habituellement dans les autres restaurants comme par ex. de l'eau minérale, de l'orangeade, du thé froid. Une carafe avec de l'eau du robinet et un thermos d'eau chaude permettent aux usagers de se servir de l'eau et des tisanes ou un café. Ces boissons n'ont pas un prix affiché. On peut mettre ce que l'on veut dans une tirelire qui est placée à proximité du plateau, sur une petite table en face de la cuisine où l'on va chercher son repas. Enfin, les usagers peuvent rester après le repas sans consommer, pour faire des jeux ou participer aux activités proposées. Les usagers peuvent donc rester à l'Espace pendant les heures d'ouverture, à savoir de 10h00 à 17h00 environ.

Dans le *Rapport*, on parle des usagers aussi en termes de « population de l'Espace » (p. 3) et de « frange de la population » (p. 4). Les usagers apparaissent donc comme un groupe de personnes à part, et c'est sur ce groupe que ma recherche se focalise. Le *Rapport* présente des statistiques sur la fréquentation sous la forme de six graphiques en camembert titrés de la façon suivante: *Fréquentation, Domicile, État civil, Raison de la fréquentation, Nationalité, Statut social*.

Le graphique sur la Raison de la fréquentation a attiré tout particulièrement mon attention. Il est subdivisé en six parties, à savoir : Repas (23%), Pas cher (26%), Pas être seul-e (28%), Après-midi (6%), Matin (3%), Activités et autre (14%). Ces chiffres se réfèrent à l'année 2006. Quatre des six graphiques présentent une légende sous forme de commentaire. Le commentaire du graphique en question est le suivant : « Les usagers viennent essentiellement pour un repas et pour ne pas manger seuls ». Les données qui ont permis d'établir ces graphiques ont été récoltées à l'aide d'un questionnaire dont j'ai reçu une copie par le responsable.

Mes premières hypothèses de travail sur les raisons de la fréquentation de l'Espace étaient donc les suivantes : y prendre un repas bon marché et avoir un lieu où se rendre pour passer une partie de la journée en compagnie d'autres personnes. Au début, mon idée était d'essayer de comprendre si la motivation principale des personnes qui fréquentent l'Espace est la nécessité économique ou celle de la rencontre.

À ce stade, par contre, les motivations de la fréquentation me paraissent secondaires. Ce qui prime actuellement est plutôt l'analyse du processus de stigmatisation lié à la fréquentation, qui frappe certains usagers. Pour étayer ma théorie de la stigmatisation, je vais procéder à une analyse des données récoltées par le biais des différents entretiens et d'un focus group. L'analyse des données commence par un codage.

- **Codage**

Après la relecture des articles de Cresswell et de Charmaz, j'ai relu attentivement quatre documents, à savoir les retranscriptions de l'interview avec R. du 22.11.07 (cf. Rapport réflexif II), du terrain du 19 décembre et du focus group du 7.02.08 (cf. rapport réflexif III) ainsi que du récit de vie de A. du 26.03.08 (cf. rapport réflexif IV).

Dans un premier temps, je me suis efforcée de donner un code aux données et d'écrire des mémos. J'ai trouvé l'écriture des mémos très plaisante et intéressante.

Pour la première fois, je vois apparaître le sens de mon travail de récolte de données, j'établis des liens entre les données des différents interlocuteurs et je commence à avoir une image globale.

Le codage a par contre été plus problématique. A part des codes évidents comme ceux concernant la fréquentation ou les données personnelles, j'ai eu des doutes quant à la pertinence de mes choix. La méthode proposée par Cresswell (p. 155) de marquer tous les codes dans un premier temps, pour faire un tri ou un regroupement dans un deuxième temps, m'a permis de sortir de cette impasse. J'ai donc suivi les conseils de Cresswell en dressant une liste avec tous les codes relevés lors de ma première lecture.

Tableau 1 : Codage.

1) découverte de l'Espace	2) fréquentation depuis...	3) fréquentation x fois par semaine	4) raison compagnie	5) raison économique
6) groupes/amis	7) but fréquentation	8) intégration dans les lieux	9) membre fondateur	10) statut social
11) historique de l'Espace	12) activités	13) rôle du personnel de cuisine	14) présence ³	15) emplacement
16) transports en commun	17) baisse de fréquentations	18) destinataires/public cible	19) réseau lieux d'accueil de la Ville	20) fréquentation-réseau
21) spécificité lieu d'accueil	22) type d'usagers	23) données personnelles/formation	24) autonome	25) handicap physique
26) confiance	27) Espace connu par ouï-dire/médias	28) intérêt professionnel	29) besoin ⁴	30) stigmatisation ⁵
31) changement de situation	32) endroit refuge	33) manque de plaisir à manger seul	34) difficulté d'assumer la fréquentation	35) situation temporaire
36) changement brusque	37) place dans la société	38) identité	39) recherche de qqch.	

La première phase du codage a donné lieu à trente-neuf codes. Est-ce que ces codes sont compréhensibles pour tout un chacun ? Il y a-t-il des doublons ? Lesquels sont vraiment intéressants pour la suite de mon analyse ?

Le tri que je vais effectuer à présent va tenir compte de toutes ces questions et surtout de ma question de départ, à savoir : « Quelles personnes fréquentent l'Espaces des Solidarités et pour quelles raisons ? », ainsi que des éléments ayant trait au processus de stigmatisation et de perte de statut.

Les différents entretiens m'ont permis d'avoir un premier aperçu de la palette d'usagers qui fréquent l'Espace et de leurs différentes raisons. A ce stade de l'analyse, la dichotomie de départ entre usagers dans le besoin financier et usagers dans le besoin de compagnie est toujours pertinente, mais elle n'est plus au premier plan. Ce que je trouve intéressant à présent, c'est de me concentrer sur les sens sous-

³ Le personnel de cuisine constitue aussi une présence pour les usagers. Tout en travaillant, le personnel salue les usagers, échange des mots et partage des pauses avec eux. Le personnel constitue donc une présence pour les usagers. Ce code était important pour marquer la différence d'interaction entre le personnels de cuisine et les usagers après le déménagement de juillet 2008 dans des locaux où la cuisine ne sera pas au même étage que la salle à manger et de séjour comme actuellement.

⁴ In vivo code. RR III p. 34.

⁵ In vivo code, récit de vie du 26.03.08, p. 6-7.

jacents, sur ce que Cresswell appelle le *underlying meaning* (Cresswell, p. 155). Ce sens sous-jacent, à mon avis, est que l'Espace des Solidarités, quoique ouvert à tout le monde, n'est pas un endroit quelconque. C'est un lieu d'accueil destiné à des personnes qui sont dans une situation de besoin économique ou affectif. Pour certains, la fréquentation de cet endroit représente une perte de statut (cf. entretien R., RR II, p. 38). Le fait d'y entrer n'est donc pas aussi anodin que d'entrer dans un autre lieu public pour prendre un repas ou boire un verre. Le coût du repas est l'un des éléments qui rend ce lieu particulier et il participe à un phénomène d'inclusion et d'exclusion, de séparation entre ceux qui sont dans le besoin et ceux qui ne le sont pas. Pour ces derniers, le fait d'aller prendre un repas dans un restaurant ou de consommer une boisson dans un café est plutôt associé à la détente et aux loisirs, alors que tant du point de vue des personnes extérieures que de celui des usagers, comme dans le cas spécifique de R. et de A., le fait de prendre un repas à 4 Fr. peut être stigmatisant. L'opinion que les personnes de l'extérieur peuvent se faire des usagers de l'Espace, tout en étant un facteur étique et de sens commun, doit être prise en considération car elle est susceptible d'avoir une influence sur le statut social et sur l'identité des usagers, ou sur la perception que ces derniers ont de leur identité et de leur statut à un moment donné. Alors, si l'Espace n'est pas un endroit quelconque, quels éléments permettent de le catégoriser comme lieu à part et d'identifier les processus, les mécanismes qui sont à la base de sa fréquentation ?

Avant de poursuivre, je vais m'arrêter sur les éléments présents dans les données, qui permettent d'étayer la catégorisation de l'Espace comme lieu à part.

• **Éléments à l'origine de cette constatation**

Pendant ces mois de terrain, il y a eu des phrases, des bouts d'interviews qui ont résonné plus que d'autres, qui m'ont marquée et qui ont pris de l'ampleur à la relecture des transcriptions et du *Rapport 2005-2006 de l'Espace des Solidarités*. Je vais les citer à présent :

« L'ADC [cf. note 1] (...) nous envoie régulièrement des gens ici, par exemple pour prendre le repas ou pour partager un moment ou justement pour venir dans ce lieu parce qu'il y a des gens seuls, enfin dans un moment de détresse lié au chômage etc. » « (...) il faut y venir ici, il faut oser y entrer. » (P., RR III p. 20)

« Du moment que je suis handicapé je viens ici » ; « Je connaissais cet endroit et je ne voulais pas venir au début...c'était impossible de venir ici. (...) Moi dans ma tête c'est seulement les gens qui ont besoin alors et moi je n'ai pas besoin qu'est-ce que je fous ici par exemple » « Je ne peux pas faire ce que je faisais avant (...) tout s'arrête du jour au lendemain (...) notre place n'est plus là. » (...) « On n'existe plus quoi... même si on existe pour les autres, alors leurs regards, leurs pensées, mais pour nous mêmes on n'existe plus ». « C'est un endroit [l'Espace] qui remplit beaucoup de critères quoi, critère de faim, de l'endroit où on ne sait pas où aller, pour trouver des gens (...) Chacun y cherche quelque chose. » (R., RR II, p. 34 et p. 36, p. 38, p. 40) ;

« Je me sens vraiment comme les gens d'ici, (...) on a tous nos blessures, il y en a qui sont seuls, il y en a qui n'ont pas assez d'argent (...) je pense que c'est un lieu

qui répond quand même à différents besoins. » (...) « En dehors j'entends, ah tu es allée manger à l'Espace ? Avec les éclopés et les pauvres ? Donc il y a une stigmatisation⁶ quand même de l'Espace à l'extérieur. » (A., RR. IV, p. 32)

« La population de l'Espace des Solidarités (...) continue de cumuler les difficultés. (...) Divers événements conduisent à l'exclusion et à la précarité et quand on tombe bas, on ne remonte pas la pente si rapidement. »
« (...) l'Espace des Solidarités vit, bouge, innove grâce à l'ensemble des personnes qui s'investissent dans ce lieu et grâce aussi à tous les citoyens qui s'engagent à transformer l'ignorance, l'indifférence, l'enfermement et la honte en un combat pour la dignité humaine et le respect de chacun. » (*Rapport*, p. 3)

« En nous lançant dans cette aventure, nous n'imaginions pas à quel point une certaine frange de population était blessée, à quel point la perte d'un emploi pouvait « amocher » des femmes et des hommes, les marginaliser et les exclure de la vie sociale et professionnelle. » (*Rapport*, p. 4)

Ces citations me fournissent des éléments pour suivre plusieurs pistes d'analyse. Celles sur lesquelles je vais me concentrer concernent le moment charnière, le passage qui fait basculer des individus en difficulté et qui les fait entrer dans le groupe des personnes dans le besoin. Des personnes qui à cause d'un accident, comme dans le cas de R., se trouvent tout d'un coup à devoir se ressourcer⁷ dans des lieux d'accueil comme l'Espace. Dans l'exemple de A., le moment charnière dans la vie de son conjoint, qui l'a amené à la fréquentation, a été son handicap physique. Elle-même, du fait qu'elle a donné son congé au travail, voit la précarité de sa situation comme un danger de basculer dans le besoin. Cela représente donc un moment délicat qui pourrait faire d'elle une usagère comme les autres.

Le chômage est évoqué dans le *Rapport* comme un autre facteur déclencheur du processus d'exclusion et de stigmatisation. Dans les quelques lignes du *Rapport* citées ci-dessus, on peut relever le moment de rupture, la relation de cause à effet, notamment la perte d'emploi qui fait qu'une personne « tombe bas » et fait l'objet de « marginalisation » et « d'exclusion ». La perte de la place de travail porte donc à une perte de la place dans la société.

Pour d'autres usagers toutefois, le choix de la fréquentation et les raisons qui en sont à l'origine sont moins dramatiques, pour ainsi dire. La raison de fréquentation évoquée par ces usagers est souvent la solitude. Y aurait-il moins de stigmatisation pour les personnes qui ne sont de toute façon pas censées être dans la vie active et qui cherchent un endroit pour partager un repas en compagnie ? La fréquentation de N. me fournit l'exemple d'une personne de 86 ans qui ne prend pas ses repas à l'Espace mais qui y vient l'après-midi pour jouer aux cartes. Le fait de distinguer entre les personnes en âge d'être dans la vie active et les personnes à la retraite, et de voir quelles raisons de fréquentation elles invoquent, permettrait peut-être de trancher sur les effets de stigmatisation, de statut social et d'identité liés à l'âge des usagers. Il y a quelques mois, avant d'en arriver à cette idée de départager les personnes en les mettant dans les catégories vie active et retraités, au moment de

⁶ Cf. note 1.

⁷ Ce mot a été dit lors de l'interview de R. et a été repris tel quel car il évoque en particulier l'un des aspects de la fréquentation de certains usagers, qui est celui d'un besoin d'aide temporaire.

choisir une personne pour le récit de vie, j'avais expressément cherché à interviewer un usager jeune, censé à mon avis me donner des raisons de fréquentation autres que la solitude. Cela a mené au récit de vie de A. qui a été le plus surprenant pour moi à cause de la profession de l'interviewée, de ses projets professionnels et de la raison de fréquentation qui est due à une connaissance rencontrée par le biais de la maladie de son mari, qui est un usager de l'Espace. Cela a ouvert une perspective de recherche inattendue sur l'importance des réseaux personnels, que je n'avais pas du tout explorée.

Pour l'instant, au vu de ce qui précède, je crois pouvoir affirmer que l'Espace répond à des besoins et qu'il s'adresse de ce fait à un certain type de personnes.. D'ailleurs, le nom de l'endroit, le coût des repas, l'agencement de la salle, le fait de devoir débarrasser sa place et d'autres éléments distinguent l'Espace des autres établissements publics que l'on désigne par café et restaurant. L'Espace n'est pas un restaurant, ni un café, ni un tea-room. Par la négative, on l'exclut de ces catégories pour le mettre dans une autre, celle des lieux d'accueil destinés à des personnes dans le besoin. Dans la catégorie de l'Espace, je vais mettre d'autres lieux d'accueil mentionnés par les interviewés du focus group, à savoir La Lanterne, le Treize, le Drop-in, l'église de la Rochette, l'Armée du salut, etc. Cette catégorie des lieux d'accueil permet de les regrouper et de mettre l'Espace et sa fréquentation à l'intérieur d'un réseau où ces endroits interagissent et ont une influence sur la fréquentation des usagers⁸. Je ne sais pas s'il y a une synergie entre les différents lieux d'accueil de Neuchâtel, mais leur coexistence crée une sorte d'interaction due simplement au choix de fréquentation opéré par les usagers. Cette interaction fait l'objet des codes *Réseaux lieux d'accueil de la Ville* et du code *Fréquentation-réseau*⁹.

Avant de continuer mon analyse, il est nécessaire de procéder à un tri des codes présentés au Tableau 1. Ce tableau m'a permis d'obtenir une vue d'ensemble des codes et de me rendre compte de ce qui suit : les codes 4, 5, 12, 29, 32, 33 et 39 peuvent être regroupé sous un code générique, à savoir le code 7 : *But de la fréquentation*, qui va englober les codes *Besoin*, *Raison compagnie/activités* et *Raison économique*. Le code 12 *Activités* a été rattaché au code 4 *Compagnie*. Par contre je ne sais pas encore si je veux garder ou pas le code 32 *Endroit refuge*. Quant au code 33 *Manque de plaisir à manger seul* il me semble assez proche du code 4 et va donc être éliminé. Je vais garder le code 29 *Besoin* qui est un *in vivo code* (RR III, p. 34) et je supprime le code 39 *Recherche de qqch* qui est une sorte de doublon du code *Besoin*. Je vais aussi regrouper les codes 6 et 8 en un seul code intitulé : *Intégration dans les lieux : groupes amis*.

Les codes 9, 11, 13, 14, 15, 16 et 17 vont être éliminés car ils correspondent aux données récoltées lors du focus group et se réfèrent à la question des changements intervenus à l'Espace en début d'année. Ces codes ne m'aident pas à faire ressortir les mécanismes de stigmatisation. Ils pourraient éventuellement être utiles comme éléments de comparaison entre les anciens et les nouveaux locaux, et pour noter les différences de fréquentation ou d'interaction entre le personnel de la cuisine et les usagers. Je les mets donc de côté.

⁸ Par exemple, le mercredi la fréquentation de l'Espace augmente du fait de la fermeture d'autres lieux d'accueil.

⁹ Ce code souligne la relation entre la demande des usagers et l'offre des lieux d'accueil.

Les codes 1 *Découverte de l'Espace* et 27 *Connaissance de l'Espace par ouï-dire/médias* peuvent aussi être regroupés sous le code 1, en éliminant simplement le code 27. Les codes 31 et 36 sont aussi des doublons, raison pour laquelle je ne garde que le 31 *Changement de situation*.

Le code 26 *Confidence* va être éliminé car il n'apparaît qu'une seule fois et est dû à un sentiment de surprise de ma part de recevoir autant de détails personnels. Cette question a en outre été abordée dans le cadre du rapport réflexif IV.

Le code 28 *Intérêt professionnel* a été évoqué lors d'une interview par une personne qui travaille dans le social. Étant donné qu'il est peu représentatif et peu pertinent, je décide de l'éliminer.

Après une nuit de réflexion, le code 32 *Endroit refuge* va aussi être éliminé car il est en quelque sorte implicite dans le code *Besoin*. En plus il ne s'agit pas d'un *in vivo code*, alors que *Besoin* l'est.

Ce premier tri m'a permis d'éliminer dix-sept codes. Maintenant il s'agit de regrouper les codes restants dans les catégories qui feront l'objet du Tableau 2.

Dans la première colonne du Tableau 2 je vais regrouper tous les codes qui répondent aux questions qui, quand, pourquoi ? Ces questions figurent en tête du questionnaire utilisé par l'Espace pour la récolte des données sur les usagers. Il s'agit des codes 1, 2, 3, 7 et 29, ce dernier comprenant les codes 4/12 et 5.

Dans la deuxième, je vais regrouper tous les codes relatifs aux usagers, à savoir les codes 10, 22, 23, 24, 25, 30, 31, 34, 35, 37 et 38, mais je vais les mettre dans un ordre différent (du général au particulier).

Dans la troisième colonne, je vais regrouper les codes relatifs aux différents lieux d'accueils de la ville, soit les codes 18, 19, 20, 21.

Tableau 2 : Famille de codes

Fréquentation	Type d'usagers	Réseau lieux d'accueil
- 1 Découverte de l'Espace	- 22 Type d'utilisateur	- 19 Réseau lieux d'accueil de la ville
- 2 Fréquentation depuis...	- 23 Données personnelles/formation	- 18 Destinataires/public cible
- 3 Fréquentation x fois par semaine	- 24 Autonome	-21 Spécificité lieu d'accueil
- 7 But fréquentation	- 25 Handicap physique	- 20 Fréquentation-réseau
- 29 Besoin	- 31 Changement de situation	
- 4/12 Raison compagnie/activités	- 34 Difficulté d'assumer la fréquentation	
- 5 Raison économique	- 30 Stigmatisation	
	- 10 Statut	
	- 38 Identité	
	- 37 Place dans la société	
	- 35 Situation temporaire	

A ce stade de mon analyse je vais m'arrêter sur le cadre théorique, pour expliquer quel type de paradigme, de méthode et d'approche se trouvent en amont de ma façon de procéder.

- **Cadre théorique : paradigme qualitatif et théorie ancrée constructiviste**

Cette façon de coder les données pour les analyser et les interpréter fait partie des processus analytiques de la *grounded theory* ou théorie ancrée, une théorie qui se base sur les données. Selon la définition donnée par Glenn Bowen, la théorie ancrée est une approche ou une méthode de recherche qui demande une interaction continue entre la récolte et l'analyse des données afin de produire une théorie pendant le processus de recherche.¹⁰

Pour cette théorie, tout est données. Dans le cas spécifique, les données sont constituées par les transcriptions des quatre interviews mentionnées plus haut et par le du *Rapport 2005-2006 de l'Espace des Solidarités*. La théorie ancrée est l'une des méthodes appartenant au paradigme qualitatif en Sciences sociales. Selon Charmaz, les analyses faites suivant la théorie ancrées sont inductives, c'est-à-dire qu'elles partent des données pour arriver à une interprétation théorique.¹¹ Pour Cresswell, avec une méthodologie qualitative inductive, les catégories émergent grâce aux participants au lieu d'être identifiées a priori par le chercheur.¹²

Par contre, le fait d'avoir une théorie de départ à tester et à analyser avec des procédés statistiques est l'une des caractéristiques du paradigme quantitatif en Sciences sociales que je ne vais pas détailler davantage.

Charmaz distingue en outre deux formes de théorie ancrée, à savoir celle objectiviste et celle constructiviste. L'approche objectiviste considère les données comme réelles en soi, et part de l'idée qu'elles représentent des faits objectifs. Selon cette approche les faits existent déjà dans le monde et le chercheur a pour tâche de les trouver. Par contre l'approche constructiviste, qui est celle adoptée dans ma recherche, met l'accent sur les phénomènes étudiés et considère que les données et l'analyse résultent des expériences partagées par le chercheur et les participants. Cette approche étudie de quelle façon les participants construisent du sens et des actions. L'analyse des données est aussi considérée comme une construction qui situe les données dans le temps, l'espace, la culture et le contexte et qui reflète aussi la façon de penser du chercheur.¹³

Dans le paradigme qualitatif, le chercheur selon Cresswell est l'instrument principal de la récolte et de l'analyse des données.¹⁴ Ceci est un élément important car il souligne le caractère subjectif, mais en aucun cas arbitraire, de l'observation et de l'interprétation. En relisant mes transcriptions, je me suis rendue compte qu'on peut suggérer des réponses ou donner telle ou telle tournure à une interview. C'est ce qui est arrivé dans l'interview de R. où mes remarques l'ont poussé à parler de la nécessité d'endroits comme l'Espace. Cela ne veut pas dire que l'interviewé ne

¹⁰ « Grounded theory is a research approach or method that calls for a continual interplay between data collection and analysis to produce a theory during the research process. » Glenn A. Bowen, « Grounded Theory and Sensitizing Concepts », in *International journal of Qualitative Methods* 5 (3) septembre 2006, p. 1

¹¹ « Grounded theory analysis attempt to move inductively upward from data to theoretical rendering. », Charmaz, p. 681

¹² Cresswell, p. 7

¹³ Charmaz, p. 677

¹⁴ « The qualitative researcher is the primary instrument for data collection and analysis. », Cresswell, p. 145

pensait pas ce qu'il a dit, ou que ses affirmations sont dues à un phénomène proche de celui de la désirabilité sociale, qui pousse les personnes à donner les réponses qu'on aimerait entendre. Ce que je veux dire, c'est que ces propos n'étaient pas totalement spontanés, mais qu'ils ont été dits à un moment de l'interview où j'essayais d'évoquer la situation d'autres usagers et d'apporter des arguments pour stimuler la participation de l'interviewé. Au moment de l'analyse, j'ai tenu compte de ce facteur en décidant de ne pas créer un code ad hoc qui aurait donné plus de relief, plus de poids à cette information. Ce moment de partage, d'échange avec R. et les réflexions faites au moment de la relecture de la transcription montrent le caractère construit de la récolte et de l'analyse des données.

Pour conclure cette partie, j'aimerais relever une difficulté d'application de la théorie ancrée due au fait de son apprentissage au cours du terrain. L'interaction continue entre la récolte et l'analyse de données dont nous parle Bowen dans sa définition, n'a pas eu lieu. Le codage et l'analyse des données ont par contre été faits en une fois, à la fin. Cela n'a pas facilité la tâche et n'a pas permis de retourner sur le terrain pour récolter des données supplémentaires de nature à étayer une théorie.

Malgré les incertitudes dues au manque d'expérience, et à l'impression de brûler quelques étapes, je vais continuer mon analyse des données en me focalisant sur le processus de stigmatisation et d'exclusion, qui représente la thématique la plus importante relevée au cours de mon travail.

• **Le processus de stigmatisation et d'exclusion**

Afin de faire émerger ce processus, je vais reprendre les familles de codes du Tableau 2 dans le but de tracer des liens entre les différents codes, avant de les mettre en relation avec les mémos des textes qui les concernent.

La question que je me pose à présent est la suivante : « Dans quelles conditions la stigmatisation apparaît-elle, et quelles données récoltées en sont un bon exemple ? »

Je pourrais postuler que le fait même de fréquenter l'Espace en tant qu'usager assigne une personne à une catégorie particulière qui est celle des personnes en difficulté ou dans le besoin. Dans ce cas, les usagers seraient des personnes en détresse, ou du moins pas autonomes du point de vue financier, physique et/ou affectif. C'est une catégorisation sommaire, comme celle entendue au cours du focus group qui attribuait au Treize une fréquentation d'anciens toxicomanes. Ce genre de catégorisation est usuelle pour n'importe quel établissement : tel ou tel endroit est un lieu de réunion d'Italiens ou de Portugais, de gauchistes, etc. C'est un sens commun qu'il faut prendre en compte comme point de départ pour pouvoir le déconstruire. Du moment qu'une personne est assignée à un groupe, surtout à un groupe qui présente des traits spécifiques par rapport au groupe dominant, elle n'est plus considérée en tant qu'individu mais en tant que membre d'un groupe, d'une communauté, et en tant que telle, elle est censée agir conformément aux traits attribués au groupe. Par analogie, une personne qui fréquente l'Espace est associée aux autres usagers qui motivent principalement leur fréquentation par des raisons économiques ou affectives. Cette idée est calquée sur la déconstruction du mécanisme d'assignation opérée par Leti Volpp dans un article sur les mariages d'adolescents ou arrangés, dans lequel elle déconstruit une conception racialisée de

la culture selon laquelle le comportement individuel ne serait pas le produit d'une identité de groupe dans le cas du groupe dominant, à savoir les Blancs aux U.S.A., mais le serait au contraire pour les groupes ethniques minoritaires.¹⁵

Ce même processus s'observe dans le *Rapport* entre franges de population et population dominante. Dans les citations du *Rapport*, les usagers de l'Espace sont regroupés sous l'appellation de « population de l'Espace ». Mais qu'est-ce qui fait des usagers un groupe à part ? Le dénominateur commun semble être le besoin. On a déjà mentionné plus haut que la fréquentation de l'Espace n'est pas anodine. Elle concerne des personnes qui sont dans le besoin économique et/ou affectif. Or en regardant les choses de cette façon, on arrive à une image homogène des usagers et on néglige d'autres types de fréquentation comme par exemple celle liée à un réseau de connaissances et aux loisirs. Si l'on considère ces deux derniers exemples de fréquentation, on pourrait mettre l'Espace dans la même catégorie que n'importe quel cercle ou association où l'on se rend pour passer le temps et rencontrer du monde. Alors pourquoi a-t-on de la peine à franchir ce pas ? L'élément du repas bon marché est un trait difficile à éluder. Il s'agit à mon avis d'un trait qui focalise sur lui des notions telles que assistance et subvention, des notions qui sont stigmatisantes pour les bénéficiaires.

Dans les interviews de A. le mot stigmatisation apparaît clairement : « En dehors j'entends, ah tu es allée manger à l'Espace ? Avec les éclopés et les pauvres ? Donc il y a une stigmatisation quand même de l'Espace à l'extérieur ». Cette opinion relatée par A. attribue des traits aux usagers : « éclopés », « pauvres ». Dans l'interview de R., on n'a pas un attribut précis. Il parle de gens dans le besoin. Après quelques jours de fréquentation, il se fait une idée du type de besoin qui pousse les gens à fréquenter l'Espace et il dit que c'est moitié pour des raisons économiques et moitié pour avoir de la compagnie. Dans les deux cas, les usagers sont en manque de quelque chose. C'est peut-être ce déficit qui est à l'origine de la stigmatisation. La solitude ou le chômage à l'abri des regards sont probablement moins stigmatisants. Est-ce l'aveu d'un manque, d'un besoin qui cause aux usagers une perte de statut ? Le fait de rejoindre un groupe de personnes dans le besoin augmente-t-il la visibilité de la détresse ?

Pour R., la fréquentation de l'Espace se fait à contrecœur. Il dit clairement qu'il n'a rien à faire là et que c'est à cause de son accident. Il ne parle pas explicitement de honte, mais il justifie sa présence comme une situation temporaire due à la volonté de son thérapeute. L'accident l'a mis dans cette condition de personne dans le besoin. Avant, quand il avait son emploi, sa place de travail et sa place dans la société, il n'avait pas le sentiment d'être seul. Le changement soudain dû à l'accident l'a par contre plongé dans une situation où il se sent seul, où la solitude lui enlève l'envie de se nourrir. Dans l'interview il dit clairement qu'il pourrait se faire à manger, mais qu'il ne mange pas quand il est seul. De plus il évoque le suicide en le mettant en relation avec le danger que représente la détresse, associée à la solitude. La fréquentation de R. est donc due à des raisons physiques et affectives, mais c'est le besoin de compagnie qui prime et qui a poussé son thérapeute à mettre l'Espace dans son programme d'activités, afin qu'il puisse prendre ses repas en compagnie.

¹⁵ Leti Volpp, 2006, « Quand on rend la culture responsable de la mauvaise conduite » in *Nouvelles Questions Féministes*, Vol 25, n. 3, p. 18

Pour R. le coût du repas représente une gêne supplémentaire car il pourrait payer plus. Cela lui donne le sentiment d'être dans le besoin financier alors qu'il affirme n'avoir besoin que de compagnie. Serait-il possible, dans certains cas, de dissocier cette double stigmatisation de « éclopé » et de « pauvre » ? Est-ce que le regard extérieur sur le groupe serait différent si le repas ne coûtait pas 4 francs pour tous ? Pour une partie des usagers, comme ceux qui fréquentent l'Espace pour les activités et en tant qu'amis d'usagers, le fait de payer un repas à un prix courant serait peut-être moins gênant. Moi-même, pendant les terrains, j'avais l'impression de profiter, de prendre la place de quelqu'un qui est dans le besoin financier et quand l'une des bénévoles s'est approchée de moi pour se présenter et pour me dire qu'elle était là si j'avais besoin de parler avec quelqu'un, je me suis sentie un instant comme une personne à part. Je me souviens d'avoir pensé machinalement à ma famille, à mes études et à mon travail. A présent, je peux dire que j'avais besoin de me rassurer d'avoir bien ma place à l'extérieur avec mes différents statuts sociaux. Pour me rassurer davantage, j'ai mis de l'argent dans la tirelire des boissons.

- **Pistes de recherche possibles**

L'*Action research* ainsi que définie par Ladkin, à savoir une recherche qui se focalise sur le changement d'une situation¹⁶ pourrait être une piste intéressante à suivre pour trouver un moyen d'ouverture à tous, par un système de modulation des prix par exemple, qui permettrait de payer un prix de base de 4 Fr. et un supplément à la discrétion de l'utilisateur. On pourrait partir de l'idée que certaines personnes payent même de façon occasionnelle, et selon leur souhait, un prix plus élevé qui pourrait éventuellement financer des bons de repas gratuits ou des boissons. Ce système de prix différenciés aurait l'avantage d'inciter la fréquentation des personnes qui ont l'impression de profiter d'un repas à bas coût alors qu'elles pourraient payer un prix normal. Cet aspect est ressorti dans les interviews à plusieurs reprises et notamment dans l'interview de R. et de A. Ce serait donc une piste possible de recherche à conduire avec l'aide et la participation des usagers et du personnel de l'Espace. Cette piste est aussi en quelque sorte une réponse au responsable de l'Espace qui, en me permettant d'accéder au terrain, m'avait demandé quel serait pour lui l'avantage de notre collaboration. Cette piste est la seule contribution que je peux lui fournir en lui livrant une copie de mon travail, comme il l'avait souhaité.

- **Conclusion**

Me voici au terme de mon vrai premier travail de récolte et d'analyse de données et de cette longue aventure qui a marqué cette première année académique de master en ethnologie. Les résultats de ce long apprentissage me semblent bien maigres. Je me retrouve avec une théorie sur les mécanismes de stigmatisation. Est-ce que cela apporte quelque chose aux personnes qui en font l'objet ? Je crois que l'observation minutieuse d'un phénomène, le fait de pouvoir nuancer des tableaux qui paraissent homogènes, de relever et déconstruire les éléments qui constituent un tel tableau sont un premier pas, le petit plus que les méthodes qualitatives apportent à la

¹⁶ Donna Ladkin, 2004, « Action research », in (ed.) Seale Clive & al. (éd.), *Qualitative Research Practice*, Thousand Oaks -London- New Dehli : Sage Publications, p. 534

connaissance d'un phénomène. Cette connaissance pourrait faire l'objet de réflexions et de recherches supplémentaire et aboutir éventuellement à un changement. C'est là que le travail du chercheur s'arrête et que d'autres acteurs sociaux peuvent prendre le relais en s'inspirant de ses données.

Bibliographie

Charmaz Kathy, 2001, « Qualitative Interviewing and Grounded Theory Analysis », in Gubrium, Jaber F. & James A. Holstein (ed.), *Handbook of Interview Research. Context and Method*, Thousand Oaks –London- New Dehli : Sage Publications, pp. 675-694.

Cresswell John W., 1994, *Qualitative & Quantitative Approaches*, London : Sage Publications, pp. 1-19 et pp. 143-172

Rapport annuel 2005-2005 de l'Espace des Solidarités