

XL en action : Que veulent nos aînés ?

Cahier 3 | Enquête qualitative : méthodologie

XL
à l'
âge

Cahier 1

Cahier 2

Cahier 3

Cahier 4

Cahier 5

Colophon

Cette partie méthodologique fait partie de « *XL en action : Que veulent nos aînés ?* ».

Ce rapport comporte 5 cahiers :

Que veulent nos aînés ? Présentation du rapport et genèse du projet

Que veulent nos aînés ? Eléments contextuels et sociodémographiques

Que veulent nos aînés ? Enquête qualitative : méthodologie

Que veulent nos aînés ? Enquête qualitative : présentation des résultats

Que veulent nos aînés ? Document de travail : tableau synthétique des premières pistes d'action émergentes

Ce travail diagnostique est effectué dans le cadre d'un Master en Ingénierie et Action Sociale, à la demande du Groupe de travail Personnes âgées de la Coordination sociale d'Ixelles.

Auteur :

Corinne Malchair

Mise en page :

CDCS-CMDC asbl

Pour plus d'informations et éditeur responsable :

Corinne Malchair

Assistante sociale au CDCS-CMDC, référente pour les secteurs Seniors, Santé physique et Famille

Avenue Louise 183 – 1050 Bruxelles

Tél : 02/511.08.00

cmalchair@cdcs-cmdc.be

Janvier 2012

Veillez citer cette publication de la façon suivante :

Malchair Corinne, 2012, *XL en action : Que veulent nos aînés ?*, Bruxelles

Table des matières

1	CONDUITE DE L'ENQUÊTE	61
1.1	ENTRETIENS AVEC LES SENIORS	61
1.1.1	OBJECTIF	61
1.1.2	MÉTHODOLOGIE DES ENTRETIENS	61
1.1.2.1	Approche choisie : l'entretien compréhensif	61
1.1.2.2	Définition de l'échantillon : critères d'inclusion	62
1.1.2.3	La constitution de l'échantillon et ses biais	63
1.1.2.4	Les seniors rencontrés en quelques traits	64
1.1.2.5	Des enfants de seniors rencontrés	65
1.1.2.6	La grille d'entretien	65
1.1.2.7	Les modalités d'analyse	65
1.2	ENTRETIENS AVEC DES PROFESSIONNELS	66
1.2.1	OBJECTIF	66
1.2.2	MÉTHODOLOGIE DES ENTRETIENS	66
1.2.2.1	Approche choisie : l'entretien semi-directif et l'entretien collectif	66
1.2.2.2	Professionnels rencontrés et critères de choix	66
1.2.2.3	La grille d'entretien	67
1.2.2.4	Modalité d'analyse et utilisation du contenu de ces entretiens dans ce travail	67
1.3	AUTRES OUTILS DE RÉCOLTE DE DONNÉES UTILISÉS	67
1.3.1	OBSERVATION PARTICIPANTE EN MAISON DE REPOS	67
1.3.2	RECHERCHE BIBLIOGRAPHIQUE ET DE DONNÉES OBJECTIVES	68
1.3.3	DONNÉES CONCERNANT L'OFFRE D'AIDE AUX SENIORS	68
2	ANNEXES	70
2.1	OUTILS ET MÉTHODES DE RECHERCHE UTILISÉS	70
2.2	GRILLES D'ENTRETIENS	74
2.2.1	GRILLE D'ENTRETIEN COMPRÉHENSIF POUR LES SENIORS	74
2.2.2	GRILLE D'ENTRETIEN POUR LES PROFESSIONNELS	77
3	BIBLIOGRAPHIE	78

1 Conduite de l'enquête

Ce document est la troisième partie de « *XL en action : Que veulent nos aînés ?* », travail diagnostique sur les besoins des seniors ixellois mené à l'initiative du Groupe de travail Personnes âgées de la Coordination sociale d'Ixelles.

Seront présentés ici les éléments méthodologiques utilisés, principalement pour les entretiens menés auprès de seniors, centraux pour ce diagnostic, et de certains professionnels.

1.1 Entretiens avec les seniors

1.1.1 Objectif

La question de départ du travail exploratoire est : « Quels sont les besoins des seniors ixellois ? ».

Notre objectif est d'aller à la découverte des besoins exprimés par les seniors, ceci de la façon la plus étendue possible. Il s'agit d'avoir une meilleure connaissance des attentes et besoins des seniors ixellois, de leur manière de vivre leur retraite, leur rapport avec leur entourage, leur connaissance et utilisation des services qui leurs sont offerts et la satisfaction qu'ils en ont...

Ce travail exploratoire a pour finalité d'établir une première approche de la problématique, de faire émerger des pistes de diagnostics plus approfondis et d'améliorations des services existants ou de projets à créer.

1.1.2 Méthodologie des entretiens

1.1.2.1 Approche choisie : l'entretien compréhensif

Nous avons choisi une méthodologie de recherche qualitative¹. Nous aurions pu, avec le Groupe PA de la coordination sociale, choisir une enquête par questionnaire. Nous ne l'avons pas fait pour trois raisons : tout d'abord, notre objectif était de partir à la découverte des besoins exprimés par les personnes elles-mêmes, et non de construire un questionnaire sur base de ce qui a déjà été exploré par d'autres auteurs.

Deuxièmement, l'entretien compréhensif permet de recueillir une série d'informations qu'il aurait été impossible de récolter par questionnaire. Il enferme moins les propos des personnes et brusque moins les seniors puisqu'ils ne sont pas soumis à un interrogatoire.

Enfin, une recherche quantitative nous aurait amenés à travailler sur un échantillon beaucoup plus important. Or, la coordination sociale ne dispose pas d'enquêteurs et de l'infrastructure nécessaire pour ce faire.

¹ Les termes méthodologiques sont présentés en annexe, p. 70.

Pour répondre à notre objectif, nous avons réalisé des entretiens compréhensifs dont la première question était très large, se rapprochant quelque peu de l'histoire de vie thématique (Pouvez-vous me raconter comment s'est passé votre passage à la pension ? Comment avez-vous vécu votre retraite au début / actuellement ?). Cette question était annoncée comme le thème de la rencontre lors de la prise de rendez-vous. Ce qui permettait à l'interviewé de connaître la finalité de notre rencontre et de s'y préparer.

Le reste de la conversation se déroulait de manière assez libre, selon ce qui était abordé par la personne. En fin de rencontre, nous revenions sur les thématiques envisagées dans la grille d'entretien et non approchées d'initiative par la personne.

Cette méthode nous a vite semblé la plus adéquate pour le public ciblé. Les seniors ont rarement l'occasion de s'exprimer sur leur vécu, certains sont isolés. L'entretien semi dirigé approfondi permet une rencontre, place la personne interviewée comme dépositaire d'un savoir, d'une expérience qui nous est utile. Les personnes se sont souvent montrées volubiles (les entretiens ont duré 1h – 1h30 pour la majorité avec des variantes entre 30 min et 3h). Des digressions ont eu lieu mais les personnes revenaient souvent d'elles-mêmes dans le champ de notre enquête. Nos compétences d'assistante sociale, en termes d'empathie et d'écoute, ont pris dans ce cadre toute leur importance.

Nous avons rencontré 5 personnes deux fois. Lors de la deuxième rencontre, une synthèse du contenu de la première était présentée pour ajouts/rectifications... Pour les 19 autres interviews, une synthèse orale était faite en fin d'entretien.

Les entretiens ont été enregistrées (avec accord des interviewés, 2 ont refusé) afin d'être totalement disponible pour la personne et ne pas risquer de détourner des propos tenus ou de passer à côté d'une partie de ceux-ci.

Les rencontres se sont organisées au domicile des personnes. Pour les seniors vivant en maison de repos, elles ont eu lieu dans leur chambre ou dans de rares cas à la cafeteria ou au jardin.

1.1.2.2 Définition de l'échantillon : critères d'inclusion

Pour cerner la thématique de l'enquête, une série de critères d'inclusion ont été définis. Le choix des personnes rencontrées est basé sur la diversification en lien avec la réalité démographique des seniors ixellois². Il ne s'agit donc pas d'un échantillon représentatif en termes statistiques. Toutefois, par sa diversité, il se rapproche assez des caractéristiques essentielles des personnes âgées vivant à Ixelles.

L'exigence minimale était d'être retraité (ou avoir atteint l'âge de la retraite, c'est-à-dire 65 ans, pour ceux qui ne travaillaient pas) depuis plus d'un an (si possible 5 ans) et vivre à Ixelles depuis minimum 1 an. Nous souhaitons une variété en termes d'âge, de sexe, de nationalité d'origine (ce critère n'a pu être entièrement rencontré), de revenus, de type de ménage (couples – isolés), de lieu de vie (domicile – résidentiel), de situation d'autonomie (sans aide, aide formelle à domicile, aide résidentielle) et de situation sur Ixelles (quartier de vie).

² Voir Les seniors ixellois en quelques traits, dans la partie contextuelle et sociodémographique du rapport (Cahier 2).

Nous avons rencontré 26 seniors (3 enfants de seniors ont également participé, comme précisé plus loin). Ce nombre a été déterminé par le critère de saturation³, c'est à dire lorsqu'une certaine récurrence revenait dans les données récoltées. Ce critère a été appliqué pour les thématiques principales abordées. En effet les histoires et situations des seniors sont par définition personnelles, individuelles. Certaines problématiques telles que les démences séniles (dont la maladie d'Alzheimer), les seniors malvoyants, les aidants proches, les personnes sans abri vieillissantes, les seniors maîtrisant mal le français ou le néerlandais, la situation des seniors néerlandophones en Région bruxelloise demanderaient des études approfondies à elles seules. Nous en tiendrons compte dans l'analyse des données. Rappelons également que le présent travail est exploratoire. Il n'a donc pas pour objet ni d'être exhaustif, ni de tirer des généralisations mais des pistes d'approfondissement et de travail de terrain concret.

1.1.2.3 La constitution de l'échantillon et ses biais

Ne disposant pas de listes pour localiser les seniors ixellois, un réseau de partenaires a été mobilisé dont le Groupe PA de la Coordination sociale.

La plupart des personnes rencontrées ont été contactées via des organisations situées à Ixelles : l'ASD - Coordination d'aide et de soins intégrée, le SAFPA - service d'aide aux familles et seniors du CPAS, le Foyer Ixellois - société de logement social et lors du « stage d'observation » effectué dans une maison de repos et de soins. Les professionnels de ces services nous ont proposé des listes de personnes susceptibles d'accepter une interview. Cette sélection amène des biais de par les critères implicites utilisés (probablement avec raison) tels que la capacité à s'exprimer de la personne à rencontrer, son état de santé physique ou mentale, le risque que la personne soit déstabilisée par la venue d'une personne extérieure inconnue et la crainte de la recevoir (problèmes de mémoire, d'angoisses, etc.).

Nous avons également fait appel à notre réseau personnel. Ce bouche à oreille nous a permis de rencontrer 5 personnes. En revanche, nous n'avons pu obtenir d'orientation par les seniors rencontrés eux-mêmes. Ceux-ci semblaient craindre de déranger, ne pas oser donner nos coordonnées à leurs connaissances.

Le principe de constitution de l'échantillon était de diversifier les profils selon les critères énoncés plus haut. Les biais de ces différents circuits ont permis de rencontrer une certaine diversité, les uns apportant des seniors de niveau social moyen, les autres de niveau moins aisé. Par contre nous sommes conscients que des personnes plus dépendantes, avec des problématiques de santé mentale ou de prise en charge lourdes ont été écartées de l'échantillon.

³ Pour rappel, les termes méthodologiques sont présentés en annexe, p. 70.

1.1.2.4 Les seniors rencontrés en quelques traits

Ainsi, 26 seniors ont ainsi été rencontrés mais un entretien est inutilisable car la personne avait des propos trop confus. 17 entretiens ont été menés à domicile (2 seniors ont refusé l'enregistrement) et 7 en maison de repos ou maison de repos et de soins (MR/MRS). Certains étaient en couple ou à deux amis.

Il s'agit de 17 femmes (11 à domicile et 6 en MR/MRS) et 9 hommes (6 à domicile et 3 en MR/MRS).

5 seniors vivent à domicile sans aide, 12 reçoivent une aide professionnelle à domicile, 9 vivent en institution résidentielle.

8 seniors avaient, au moment de la rencontre, entre 60 et 69 ans (3 à domicile et 5 en MR/MRS), 9 entre 70 et 79 ans (7 à domicile et 2 en MR/MRS), 8 entre 80 et 89 ans (6 à domicile et 2 en MR/MRS) et 1 avait plus de 90 ans (à domicile).

21 seniors sont belges (14 à domicile et 7 en MR/MRS), 5 ont une nationalité étrangère (yougoslave-croate, italienne, polonaise, congolaise, marocaine – 4 à domicile et 1 en MR/MRS).

22 sont isolés (14 femmes, 8 hommes, 15 à domicile et 7 en MR/MRS), dont 7 veufs ou veuves. 3 vivent en couples.

Avant leur pension, 8 seniors ont travaillé⁴ comme ouvriers (dont 3 sont devenus invalides plusieurs années avant la pension), 6 comme employés (dont 1 est devenu invalide plusieurs années avant la pension), 5 étaient indépendants, 3 étaient enseignants et 4 étaient sans emploi (au foyer).

Nous n'avons pu recueillir les informations concernant les revenus qu'auprès des seniors vivant à domicile. Les seniors vivant en MR/MRS, n'ayant plus à gérer leur budget au jour le jour, n'ont pas le montant de leurs revenus en tête. 15 ont de faibles revenus (entre 700 et 1150 €), 9 ont des revenus qui peuvent être considérés comme moyens (entre 1400 et 2000 €), 2 ont des revenus plus élevés (plus de 2000 € pour une personne et près de 3000 € pour un couple).

11 seniors sont locataires (dont 7 en logement social), 6 sont propriétaires (dont 2 ont des charges de copropriété lourdes : 700 € / 3 mois + frais pour gros travaux) et 9 vivent en collectivité (MR/MRS).

7 seniors vivent depuis toujours dans la Commune d'Ixelles, 14 depuis longtemps (plus de 20 ans), 5 depuis plus de 10 ans.

En prenant comme référence les quartiers « monitoring⁵ », les personnes rencontrées étaient situées dans les quartiers Flagey-Malibran, Etangs d'Ixelles, Jourdan, Hôpital d'Ixelles, Université, Boendael et Dries.

⁴ C'est l'emploi principal exercé pendant leur carrière qui a été pris ici comme référence.

⁵ Voir Les seniors ixellois : données sociodémographiques, dans la partie contextuelle et sociodémographique du rapport (Cahier 2).

1.1.2.5 Des enfants de seniors rencontrés

3 enfants de seniors ont pris part à l'enquête (le fils d'une personne souffrant d'une maladie mentale et 2 filles d'une personne âgée d'origine étrangère qui maîtrisait peu le français). Certains de leurs propos ont été repris dans l'enquête.

1.1.2.6 La grille d'entretien

La grille d'entretien a été construite au départ d'une liste des besoins potentiels relevés dans la littérature et lors d'entretiens de personnes ressources (effectués il y a quatre ans dans le cadre professionnel sur la thématique du maintien à domicile des seniors). Elle a également été soumise aux professionnels de terrain de la coordination sociale à l'origine du projet de diagnostic.

Il n'est pas aisé d'élaborer une grille d'entretien pertinente pour rencontrer des personnes aux âges et vécus variés. Nous avons conçu une grille avec une première question et certains thèmes identiques, et des éléments différenciés (selon que l'interviewé vit à domicile ou en collectivité, est encore très autonome ou fait appel à une aide professionnelle ou non-professionnelle).

La grille est présentée en annexe⁶. Elle a été conçue dans le cadre d'une méthodologie qualitative non directive. Elle ne comporte donc pas de questions mais des mots-clés servant de points de repère à des entretiens peu dirigés. Ceci afin d'induire le moins possible d'éléments et de rebondir sur ceux amenés par les seniors. Elle constitue donc un fil conducteur, un document auquel se rattacher si l'interviewé ne parlait pas aisément.

1.1.2.7 Les modalités d'analyse

Une transcription *verbatim* intégrale a été effectuée pour toutes les rencontres enregistrées. Ceci prend énormément de temps (3 à 4 fois le temps de la rencontre). Néanmoins cette méthode permet de découvrir avec plus de précision la richesse des entretiens (éléments non perçus lors de la rencontre) et des « erreurs » ou éléments à améliorer dans la technique d'entretien (questions inutiles, mal posées...)⁷. Des notes ont été prises suite aux entretiens avec les 2 seniors ne désirant pas d'enregistrement ainsi qu'avec un parent de senior.

Ces données ont été codées⁸ et des extraits ont été repris dans un tableau. Celui-ci est construit selon des catégories choisies sur base du modèle ouvert : elles ont été induites progressivement et déterminées à partir du matériel accumulé.

Ces catégories serviront de structure à la présentation des résultats de l'enquête.

⁶ Voir en annexe, p. 74.

⁷ Voir à ce propos les aspects méthodologiques présentés en annexe, p. 72.

⁸ Codage comprenant une lettre pour chaque personne rencontrée ainsi qu'un référencement des pages et des paragraphes des retranscriptions verbatim (codage manuel).

1.2 Entretiens avec des professionnels

1.2.1 Objectif

Suite aux rencontres avec les seniors, nous avons interviewé certains acteurs ixellois clés afin de compléter ou confronter les informations recueillies.

1.2.2 Méthodologie des entretiens

1.2.2.1 Approche choisie : l'entretien semi-directif et l'entretien collectif

Pour les professionnels, des entretiens semi-directifs ouverts et des focus-groupe ont été menés. Cette dernière approche n'a pas fait l'objet d'un choix préalable. Ce sont les services qui ont eux-mêmes proposé que plusieurs professionnels soient présents.

Ces rencontres ont été enregistrées avec l'accord des interviewés.

1.2.2.2 Professionnels rencontrés et critères de choix

Il y a quatre ans, nous avons eu l'occasion de rencontrer une vingtaine d'acteurs en Région bruxelloise autour de la thématique du maintien à domicile des seniors. Pour la présente recherche, nous avons ciblé les acteurs considérés communément comme centraux sur Ixelles. Une attention a été portée à la diversification tant au niveau du type de structure (publique – associative) que des services offerts (santé, aides, loisirs, services à domicile, aide résidentielle...).

17 experts ont été interviewés : 5 entretiens individuels et 3 de groupe (deux fois 3 personnes, une fois 6 personnes). Il s'agit 5 responsables de services ou directrices d'institutions, 2 infirmières sociales, 4 assistantes sociales et 6 médecins généralistes.

Nous avons ainsi rencontré le Service d'action sociale communal (introduction des dossiers pensions et allocations sociales, aide sociale, loisirs, repas à domicile, restaurants sociaux...), le SAFPA (service d'aide à domicile du CPAS), ASD Bruxelles (coordination d'aides et de soins intégrée située sur Ixelles), la directrice des Heures douces (Maison de repos communale), 6 médecins généralistes ixellois (via l'AMGIE), le Centre social protestant (service social généraliste, petit service d'aide familiale, loisirs, restaurant social et colis alimentaires, aide au surendettement), Seniors sans frontières et la Maison Biloba (2 services d'aide aux seniors étrangers).

Ces deux derniers services ne se situent pas sur Ixelles mais sont considérés comme étant des « projets pilotes » par le terrain concernant l'aide aux seniors d'origine étrangère. Leurs équivalents n'existent pas à Ixelles.

Un contact téléphonique avec le Président du CPAS a également eu lieu (les propos de ce dernier ont été intégrés dans la partie contextuelle qui aborde les politiques communales menées à Ixelles⁹).

Enfin, n'ayant pu rencontrer de gériatres, psychogériatres ou psychothérapeutes, nous avons pris note de paroles exprimées par des professionnels lors de colloques et plus particulièrement de psychologues ayant une pratique auprès de seniors¹⁰.

1.2.2.3 La grille d'entretien

Les points de départ des entretiens avec les professionnels ont été construits autour de 4 axes principaux touchant aux besoins des seniors identifiés, aux services offerts, aux difficultés rencontrées et au réseau institutionnel connu et utilisé¹¹.

1.2.2.4 Modalité d'analyse et utilisation du contenu de ces entretiens dans ce travail

Une transcription et un codage similaire à celui utilisé pour les seniors ont été réalisés. Les propos des professionnels ont été incorporés au tableau catégoriel des données, parallèlement à ceux des seniors.

1.3 Autres outils de récolte de données utilisés

1.3.1 Observation participante en maison de repos

Une « période d'observation » d'une semaine a été effectuée en août 2010 à la Résidence Jean Van AA, maison de repos et de soins publique ixelloise. Elle fut l'occasion de mener des entretiens auprès de seniors résidents et de découvrir de l'intérieur un monde qui nous était peu connu (le maintien à domicile des seniors nous est plus familier grâce aux entretiens exploratoires effectués il y a 4 ans pour une précédente publication).

Attentive à ne pas être intrusive, nous n'avons pas participé à l'aide individuelle en termes de soins physiques ou de soutien psychosocial. Par contre, nous avons participé à diverses activités et

⁹ Voir le Cahier 2 du rapport.

¹⁰ Pour le présent travail exploratoire, différents contacts avec des professionnels ont été pris sans résultats : certains professionnels se disaient peu en contact avec des seniors. D'autres, experts en gériatrie, n'ont pas répondu à nos sollicitations. Par contre, nous avons pu en rencontrer il y a 4 ans, pour l' « Atlas : Vivre chez soi après 65 ans ». Les colloques récents dont il est question sont : « Table ronde – Migrant(e)s âgé(e)s : bien vieillir et mourir ici. » organisé par Convivial et l'Agence Alter le 23/03/11 et « Lieux de vie d'ici et d'ailleurs » organisé par Espace Seniors le 20/10/11.

¹¹ Cette grille est annexée en p. 77.

animations, réunions d'équipe, repas... Nous avons également observé le travail d'assistantes sociales, dont l'accueil de nouvelles demandes d'entrée et la présentation de la résidence à des enfants de seniors.

Il s'agit ici d'une approche intuitive, d'un premier contact, d'un accueil offert par des professionnels ouverts à notre désir de découverte. Des observations ont été notées sans qu'une grille précise de récolte de données n'ait été prévue à cet effet.

Cette expérience nous a permis de mieux cerner, comprendre les propos tenus par les différents seniors rencontrés vivant en maison de repos.

1.3.2 Recherche bibliographique et de données objectives

Le fruit de nos lectures se retrouve principalement dans la partie contextuelle et sociodémographique du rapport (Cahier 2) ainsi qu'à propos de certaines premières pistes d'action émergentes (Cahier 5 du rapport).

Par contre, nous n'en ferons que très peu écho dans la présentation des résultats du diagnostic (Cahier 4). L'objectif de celui-ci, comme nous l'avons précisé plus haut, est d'aller à la découverte des besoins exprimés par les seniors ixellois eux-mêmes.

1.3.3 Données concernant l'offre d'aide aux seniors

Travaillant dans un centre d'informations sur le secteur social-santé bruxellois et étant référente pour le secteur de l'aide aux seniors, nous sommes à la source de l'information sur les services et associations¹² offrant une aide aux seniors habitant la Région bruxelloise, dont Ixelles.

D'autre part, des précisions sur les activités organisées ont été récoltées auprès des professionnels rencontrés.

Nous avons utilisé ces informations et notre expertise dans ce domaine, que ce soit dans la partie contextuelle du travail ou dans la présentation des résultats.

¹² Pour rappel, nous travaillons au Centre de Documentation et de Coordination Sociales – CDCS-CMDC asbl. Celui-ci a, entre autre, comme tâche principale le maintien à jour d'un répertoire reprenant tous les acteurs non-marchands des secteurs psycho-médico-sociaux actifs en Région bruxelloise. Les informations détenues dans ce répertoire proviennent du dépouillement du moniteur des asbl, de la presse et revues spécialisées et des acteurs eux-mêmes. Ceux-ci sont tous contactés pour la constitution et la mise à jour de leur fiche. L'information sur ces services et associations est mise à la disposition de tous via un guide social bruxellois bilingue en ligne www.bruxellessocial.be

Annexes

2 Annexes

2.1 Outils et méthodes de recherche utilisés

Recherche qualitative :

« Le terme recherche qualitative désigne ordinairement la recherche qui produit et analyse des données descriptives, telles que les paroles écrites ou dites, et le comportement observable des personnes. » *Taylor et Bogdan cités par Deslauriers* (Deslauriers 1991, p.6)

La recherche quantitative, elle, « sera définie comme celle qui cherche à mesurer les phénomènes sociaux : elle donne une expression chiffrée aux données et les analyse à l'aide de méthodes statistiques. (...) Ce type de recherche peut s'appliquer aux grands nombres. » (Deslauriers 1991, p.19)

L'entretien compréhensif :

« L'entretien compréhensif est une démarche compréhensive qui s'appuie sur la conviction que les hommes et les femmes ne sont pas de simples agents porteurs de structures mais des producteurs actifs de social, donc des dépositaires d'un savoir important qu'il s'agit de saisir de l'intérieur, par le biais du système de valeur des individus (...). *Jean-Claude Kaufmann* » (Romainville 2009)

« L'entrevue de recherche est une interaction limitée et spécialisée, conduite dans un but spécifique et centré sur un sujet particulier. » (Deslauriers 1991, p.33) (...) « En recherche qualitative, on recourt plus rarement à l'entrevue standardisée du style question-réponse. On se sert plutôt des entrevues semi-dirigées avec un guide d'entrevue comportant un certain nombre de questions principales qui servent de grands points de repère (...). » (Deslauriers 1991, p.36)

« L'entretien semi-directif ou semi-structuré consiste à indiquer à la personne interviewée dans le cours de l'entretien les objectifs de la recherche et les thèmes principaux. La liberté de développer certains aspects particuliers de ces thèmes est laissée à la personne interviewée. Le rôle de l'interviewer consiste à encourager l'interviewé à développer ou approfondir certains thèmes et à recentrer le propos en fonction des objectifs de la recherche. » (OSSS 2002, p.30)

L'observation participante :

« L'observation participante est une *technique de recherche qualitative par laquelle le chercheur recueille des données de nature surtout descriptive en participant à la vie quotidienne du groupe, de l'organisation, de la personne qu'il veut étudier*. Plus que les autres techniques de recherche qualitative, l'observation participante met l'accent sur le terrain et le caractère inductif de la recherche. » (Deslauriers 1991, p.46)

« Un outil de cueillette de données où le chercheur devient le témoin des comportements des individus et des pratiques au sein des groupes en séjournant sur les lieux mêmes où ils se déroulent.

Aller voir sur place, être physiquement présent dans la situation, la regarder se dérouler en temps réel pour en rendre compte. En un mot : il s'agit de l'observation du réel et de son compte rendu. En un sens, l'observation est plus proche de la méthode expérimentale que de l'entrevue. Comme la méthode expérimentale, elle se fonde sur l'observation du comportement des individus et des

phénomènes sociaux étudiés. L'observation n'est donc pas un mode d'investigation des perceptions de phénomènes comme l'entrevue. Elle est directe : le regard du chercheur porte sur le phénomène lui-même et non sur les perceptions de phénomènes par les enquêtés. » (Romainville 2009)

L'histoire de vie :

« L'histoire de vie est une technique de recherche dans laquelle le chercheur cherche à comprendre le milieu social, les processus sociaux à partir des expériences d'une personne, mais aussi d'un groupe ou d'une organisation » (Deslauriers 1991, p.40) (...) « Très souvent, l'histoire est celle d'une personne ; elle couvre l'existence et permet au lecteur d'analyser un sujet particulier à partir du prisme d'une vie. (...) L'histoire de vie peut aussi être thématique. (...) Elle se rapporte à une période particulière de la vie des personnes. (...) L'histoire de vie peut aussi être synthétique, c'est-à-dire résulter de plusieurs histoires individuelles réunies en une seule afin de leur donner une trame. » (Deslauriers 1991, p.43-44)

« La démarche des histoires de vie, (...) propose un accompagnement pour penser socialement sa vie par le biais de sa mise en récit (...) » (Graitson & Neuforge 2008, p.12)

La revue de la documentation :

« Les auteurs recommandent ordinairement d'effectuer d'abord une revue approfondie de la documentation. (...) D'autres par contre prétendent qu'il faut lire le moins possible pour ne pas développer de préconceptions et se garder ouvert aux questions que le terrain soulèvera, qu'il faut toucher au terrain avant de se réfugier dans la bibliothèque. Ce serait seulement après avoir recueilli des données et les avoir analysées brièvement qu'il serait utile de lire ce que les autres ont écrit. Les questions posées sont alors plus précises car les données indiquent une orientation à suivre. La revue de la documentation revêt plus de signification, elle est moins aléatoire, davantage guidée et d'autant plus facile et efficace. » (Deslauriers 1991, p.28)

L'échantillon :

« En recherche qualitative, on recourt à ce qu'on appelle l'échantillon non probabiliste, qui cherche à « reproduire le plus fidèlement la population globale, en tenant compte des caractéristiques connues de cette dernière » (Beaud). Alors que l'échantillon probabiliste repose sur le hasard, celui non probabiliste est intentionnel. (...) En recherche qualitative, le but de l'échantillonnage est de produire le maximum d'informations : qu'il soit petit ou grand importe peu pourvu qu'il produise de nouveaux faits. Il découle donc de cet objectif que la taille de l'échantillon est rarement déterminée à l'avance, car tout dépend de l'évolution de la recherche et des informations nécessaires ; il s'ensuit que l'échantillon relève des besoins de la recherche, du jugement du chercheur, et de la saturation des catégories » (Deslauriers 1991, p.58)

« L'important, dans une démarche compréhensive, est simplement d'éviter un déséquilibre manifeste de l'échantillon et des oublis de grandes catégories.

On peut considérer l'échantillon suffisant lorsque le contenu des entretiens devient redondant. C'est-à-dire qu'au fil des entretiens on apprend de moins en moins de nouveaux éléments susceptibles de venir bouleverser les hypothèses, construites au fil des entretiens.

C'est ainsi qu'on atteint « la phase de saturation » de la recherche ». (Romainville 2009)

La constitution des données :

« Il existe deux grandes façons de conserver les données : la transcription de mémoire ou d'enregistrement. (...) »

La transcription d'enregistrement *verbatim* est longue, ennuyeuse, et représente une vraie corvée : elle peut demander trois ou quatre fois plus de temps que la durée de l'interview. (...) La transcription partielle est plus rapide : on écoute les bandes et on transcrit les extraits qui nous semblent les plus représentatifs. (...) Partielle ou intégrale, la transcription est très précieuse. (...) En s'écoutant, il pourra aussi évaluer son style d'entrevue, vérifier s'il a bien écouté, s'il n'a pas soufflé les réponses à la personne interviewée ou s'il n'est pas passé à côté de ce qu'elle a dit. (...) Pour ma part, je préfère la transcription *verbatim* intégrale des conservations préalablement enregistrées si possible ». (Deslauriers 1991, p.65–69)

Concernant le codage : « Les éléments d'observation doivent ensuite être regroupés en catégories. (...) Les données ne donnent pas les catégories, il faut les construire, et plusieurs possibilités s'offrent au chercheur. Il existe le modèle ouvert : les catégories n'existent pas au point de départ, mais elles sont induites progressivement. On les détermine à partir du matériel accumulé en se basant entre les similitudes entre les données. (...) »

Une autre façon de coder les données est de prédéterminer les catégories. Par exemple, [Deslauriers cite les modèles des Spradley, Schatzman, Strauss et Corbin]. En fait, les chercheurs ont plutôt tendance à coder les informations selon leurs besoins, en prenant comme point de départ les questions qu'ils se posent et les dimensions qu'ils veulent approfondir. (...) au fond, il revient à chaque chercheur d'adopter l'une ou l'autre façon de coder les données, ou de développer son propre système. » (Deslauriers 1991, p.72, 73)

« (...) par un numéro, on identifie la personne, le paragraphe et la page. » (Deslauriers 1991, p.75)

« (...) Une autre bonne façon d'organiser les données de façon préliminaire est de réaliser des tableaux. » (Deslauriers 1991, p.78)

L'analyse des données :

« L'analyse représente les efforts du chercheur pour découvrir les liens à travers les faits accumulés. *Analyser le contenu (d'un document ou d'une communication), c'est rechercher les informations qu'il y a, dégager le sens ou les sens de ce qui y est présenté, formuler et classer tout ce que 'contient' ce document ou communication* (Muchielli, 1979 : 17) » (Deslauriers 1991, p.79)

« [Dans le cas d'entretien non directifs ou semi-directifs]. Comment préserver 'l'équation particulière de l'individu', tout en faisant la synthèse de la totalité des données verbales provenant de l'échantillon des personnes interrogées ? Ou encore, comme le dit Michelat, comment 'se servir de la singularité individuelle pour atteindre le social ? (...) »

Il peut, certes, procéder à une analyse de contenu classique, à *grille d'analyse catégorielle*, en privilégiant la répétition fréquentielle des thèmes, tous entretiens confondus. (...) Mais, en fin de parcours, un laminage laissera dans l'ombre une partie de la richesse d'information propre à ce type d'investigation. Le compte rendu final sera une abstraction impuissante à transmettre l'essentiel des significations produites par les personnes, laissant échapper le latent, l'original, le structurel, le contextuel. (...) » (Bardin 1977, p.95)

« En premier lieu, il faut 'lire'. Mais lire et comprendre 'normalement' ne suffit pas. Il est possible de s'aider de questions : 'que dit vraiment cette personne ou que cherche-t-elle à signifier ? Comment cela est-il dit ? Qu'aurait-elle pu dire de différent ? Que ne dit-elle pas ? Que dit-elle »

sans le dire ? Comment les mots, les phrases, les séquences s'enchaînent-ils les uns par rapport aux autres ? Quelle est la logique discursive et la logique interne de l'entretien ? etc. » (Bardin 1977, p.99)

« Approche quantitative et qualitative n'ont pas le même terrain d'action. La première obtient des données descriptives par une méthode statistique. Elle semble, grâce au décompte systématique, plus précise, plus objective (...) car l'observation y est d'avantage contrôlée. Rigide cependant, elle est utile dans les phases de vérification des hypothèses. La seconde correspond à une procédure plus intuitive mais aussi plus souple, plus adaptable à des indices non prévus ou à l'évolution des hypothèses. » (Bardin 1977, p.147)

2.2 Grilles d'entretiens

Pour rappel : cette grille a été conçue dans le cadre d'une méthodologie qualitative non directive. Elle ne comporte donc pas de questions mais des mots-clés servant de points de repère à des entretiens peu dirigés afin d'induire le moins possible d'éléments mais de rebondir sur ceux amenés par les seniors.

2.2.1 Grille d'entretien compréhensif pour les seniors

1. **Thème** : Les besoins des seniors à Ixelles (dans le cadre d'un travail exploratoire)
2. **Objectif** : Aller à la découverte des besoins non couverts exprimés par des seniors ixellois
3. **Manière d'approche** : Faire émerger les besoins non couverts en partant d'un « début de récit de vie » autour du passage à la pension et de la construction de leur nouvelle vie et petit à petit aborder leurs besoins tant relationnels que de la vie quotidienne, en santé...
4. **Ébauche de grille** :

Éléments de départ :

- **Vous êtes pensionné depuis quelques années, pouvez-vous me raconter comment s'est passé votre passage à la pension ?**
- **Vécu de la retraite au début de celle-ci / Vécu actuel**

Éléments d'affinage :

- Utilisation de son temps disponible :
 - o activités structurées ou non, loisirs, réseau social
 - o activités /réseau nouveau ou en lien avec activités existantes lors de la vie professionnelle ? Difficulté ou non de se créer un nouveau réseau, aller à des activités dans des groupes inconnus ?
 - o contacts avec la famille – place de ceux-ci
 - o organisation de la vie quotidienne (autonome ? différente qu'avant ? aides ?)
 - o mobilité – transport : comment ? autonomie ? restriction ?
- Influence de la nouvelle situation financière ?
 - o différence pension/ressources précédentes : importante ou non ?
 - o locataire / propriétaire / logement adéquat avec vie moins autonome ?
 - o frais de santé ? ->assurance ?
- Image de la vieillesse / place dans la société
- Services / activités pour seniors
 - o connus ?
 - o information sur services par quel biais ?
 - o utilisés ? Sinon, pourquoi ?
 - o Si besoin d'aide, demande serait faite à famille ? / amis ? / services ?
 - o Image des services/ aides ? des MR/MRS ?
- Une vie moins autonome est-elle envisagée / entrevue ? Image de cette vie ? Difficulté de se projeter ? Pourquoi ?
- Besoin des seniors non rencontrés ?

Si utilisation de services :

- Qui est à l'initiative ? (elle, famille, amis, professionnel - lequel ?)
- Suite à un évènement / proposition ?

- Choix du service ? (information sur l'offre de service – par qui / comment ? critère de choix ? connaissance d'autres services ?)
- Temps laissé à la décision / choix ?
- Satisfaction de l'offre ? (prestation, temps présence, continuité/changement prestataire, coût)
- Contact-lien entre prestataires, prestataire/famille + elle-même
- Besoins non couverts ?

Si en MR/MRS :

- Suite à un évènement-proposition ?
- Comment a-t-elle ressenti-vécu l'entrée en MR ?
- Vécu actuel ? Est-ce une nouvelle maison ?
- Comment s'organise la vie en MR :
 - o Utilisation de son temps libre
 - o Nouveaux liens sociaux ? Maintien des réseaux précédents ?
- Qui est à l'initiative ? (elle, famille, amis, professionnel - lequel ?)
- Choix MR (qui ?, quel critère ?)
- Place prise par la personne dans choix ? S'est-elle sentie respectée ?
- Place des seniors dans organisation vie MR/MRS
- Besoins non couverts ?

Données personnelles :

Age

Sexe

Nationalité d'origine

Retraite depuis

Formation / Profession

Vit à XL depuis

Situation familiale : Isolée / Couple / Autre

Montant pension

Propriétaire / locataire logement

2.2.1.1 Liste des besoins potentiels

Pense-bête pour entretien :

- Etre reconnu et avoir une place dans la société (dont de citoyen)
- Avoir une vie qui a du sens
- Etre respecté (en tant que personne à part entière et dans ses droits)
- Etre informé
- Garder son autonomie (dont liberté de choix et de participation), même si on devient plus dépendant
- Avoir des revenus suffisants et une couverture sociale suffisante (dont frais santé et aides)
- Résider dans un lieu de vie (à domicile – dont hébergement alternatif - ou en collectivité) qui correspond à ses besoins
- Besoins relationnels et sociaux dont :
 - *Activités sociales et culturelles (dont de loisirs)*
 - *Lien social (dont contact avec famille, amis, personnes d'âges différents...)*
 - *Lieux de vacances adaptés à ses besoins*
- Besoin de soins médicaux et paramédicaux dont :
 - *Médecine générale et spécialisée*
 - *Soins infirmiers*
 - *Autres soins paramédicaux (kinésithérapie, ergothérapie, logopédie...)*
 - *Aide aux soins d'hygiène*
 - *Soutien ou soins en santé mentale*
- Soutien aux activités de la vie quotidienne
 - *Information et aide administrative*
 - *Aide ou prise en charge des tâches quotidiennes (dont lessive, ménage, couture...)*
 - *Aide aux courses ou livraison*
 - *Repas (aide à la préparation ou livraison ou restaurants non commerciaux)*
 - *Aide au transport (pour la vie quotidienne, les loisirs, des raisons médicales...)*
 - *Aide à l'aménagement du lieu de vie (dont aménagement ergonomique, petits travaux...)*
 - *Aide au sentiment de sécurité chez soi (bienveillance, télévigilance, seniorsitting, garde-malade...) ou dans la ville*
 - *Accessibilité de matériel paramédical et autres (dont prêt de matériel, livraison de matériel...)*
 - *Aide aux soins et à la garde des animaux domestiques*
- Besoins d'accueil partiel ou temporaire
 - *Accueil de jour*
 - *Accueil de court séjour (dont accueil de répit ou d'urgence)*
 - *Accueil de nuit*
- Besoin de soutien aux aidants proches
- Besoin d'accessibilité des services (au niveau information, financier, horaire, disponibilité) et de coordination entre services/professionnels
- Etc.

2.2.2 Grille d'entretien pour les professionnels

Les points de départ aux entretiens compréhensifs (ouverts) avec les professionnels ont été :

- Quels sont pour vous les besoins des personnes âgées ?
- Quelles sont les difficultés rencontrées pour y répondre ?
- Dans quelle mesure votre service peut répondre à certains de ces besoins ?
- Quels sont les services et associations que vous connaissez et avec lesquels vous collaborez dans ce cadre ?

3 Bibliographie

Bardin, L., 1977. *L'analyse de contenu*, Paris: PUF.

Deslauriers, J.-P., 1991. *Recherche qualitative : guide pratique*, Montréal: Mc Graw-Hill.

Graitson, I. & Neuforge, E., 2008. *L'Intervention Narrative en Travail Social : Essai méthodologique à partir des récits de vie*, L'Harmattan.

OSSS, 2002. *Recherche qualitative auprès de la population consultant le centre de dépistage anonyme et gratuit « Elisa » de Médecins sans frontières*, Observatoire socio-épidémiologique du sida et des sexualités / MSF-Projets Belges.

Romainville, M., 2009. Notes issues du cours de Michel Romainville « Recherche qualitative et action sociale ». Master en ingénierie et action sociale, IESSID Catégorie sociale de la Haute Ecole Paul-Henri Spaak