

*« ... on naît serveuse... »*

Enquête qualitative sur la nature des relations entre clients  
et serveurs au Bar Mimosa (Chiasso)

Rapport de recherche pour le cours « Méthodes et recherches  
qualitatives en sciences sociales »

Prof. J. Dahinden et Dr. A. Lavanchy

Université de Neuchâtel  
Master SHS – Cours du tronc commun  
Semestre d'été 2008

Andrea Jacot Descombes

## *Table des matières*

Introduction – choix de mon terrain et choix de la problématique	3
Méthodologie d'enquête	5
L'analyse des résultats	6
L'observation	7
L'entretien semi-directif	8
La saisie du réseau social	9
Analyse des résultats – des rapports d'amitié, de respect et de « psychologie »	10
Les facteurs favorables à ce type de rapport	13
Conclusion	14
Réflexions sur l'exercice d'enquête de terrain	15
Bibliographie	17

## *Introduction – choix de mon terrain et choix de la problématique*

Parmi les différents bars et restaurants de la petite ville de Chiasso, où j'habite, le Bar Mimosa est un des seuls qui n'a que très peu changé son aspect extérieur et même son intérieur. C'est précisément ce manque de dynamique d'apparence qui a suscité en moi l'envie de me pencher sur cette réalité complexe que peut être un bar inséré au milieu du centre-ville là où les banques les plus importantes de la région et de nombreuses sociétés financières et immobilières ont leur siège.

La proximité avec mon lieu de travail habituel, c'est-à-dire le Service Social Communal a certainement favorisé mon approche avec le terrain choisi : grâce à des visites fréquentes au restaurant, j'ai pu dégager, à mon avis, deux avantages fondamentaux. Premièrement, les clients habituels du restaurant se sont habitués à ma présence, ce qui leur a permis de garder un comportement assez naturel et décontracté, selon mon point de vue extérieur, même pendant mes observations ou mes entretiens. Deuxièmement, la possibilité de me rendre fréquemment sur le terrain m'a permis d'obtenir un grand nombre de données qui ont contribué, dans un premier temps, à mieux définir ma problématique, et ensuite à fournir des informations intéressantes pour comprendre un peu les logiques liées à celle-ci.

Cette dernière s'est beaucoup modifiée tout au long de mon travail de terrain. Au début, l'intention était celle d'analyser l'appropriation de l'espace par les clients dits « habituels ». En effet, dès ma première observation, mon attention avait été attirée par la présence d'une table qui occupait un coin du restaurant et qui, à cause de ses dimensions et de sa forme ronde, se démarquait des autres, plus petites et de forme carrée. En plus, comme j'ai pu remarquer dans les observations suivantes, les clients qui s'asseyaient à cette table étaient presque toujours les mêmes et leurs visites au Bar Mimosa étaient plus prolongées que celles des clients qui prenaient place dans le reste de la salle. Cette table avait donc l'air d'être une sorte de *Stammtisch*, de « table pour les fidèles du bar » et c'est avec cette hypothèse en tête que j'ai entamé mon premier entretien au Bar Mimosa, avec un clients qui m'avait été présenté par la gérante comme un des

habitués les plus fidèles du Bar Mimosa : M. Giorgio<sup>1</sup>. Pendant ce premier entretien, j'ai pu noter comment l'idée d'un *Stammtisch* présent au Bar Mimosa et les liens entre cette table et les clients supposés être des habitués étaient effectivement présents dans les discours de M. Giorgio, même si mon interlocuteur ne semblait pas être à 100% convaincu de l'existence d'une liaison en tel sens. Mais, en même temps, un autre argument prenait sa place dans ces discours : l'importance de la relation entre les clients du Bar Mimosa et les employés du restaurant. À plusieurs reprises dans notre discours, M. Giorgio m'a parlé du « bon » voire « exceptionnel » rapport entre les clients et les serveurs du Bar Mimosa, un rapport qui, à son avis, constitue encore aujourd'hui la raison du succès de ce restaurant.

Le sujet me passionnant, j'ai décidé d'abandonner ma première idée d'enquête pour me consacrer à l'analyse du rapport entre clients et serveurs au Bar Mimosa. Ma première question de recherche était la suivante :

- 1) Y a-t-il, dans le cas spécifique du Bar Mimosa, un rapport entre clients et serveurs qui, selon les discours de ces deux catégories d'individus, va au-delà d'un rapport professionnel ?

Compte tenu du fait que mon hypothèse à l'égard de cette question était l'existence d'un rapport de ce type, j'ai détaillé les deux sous-questions suivantes qui m'ont aidé à compléter mon analyse et à mieux focaliser le contenu de mes entretiens et de mes observations :

- 2) Comment ce rapport est-il caractérisé par les discours des individus ?
- 3) Comment ce rapport se construit-il, selon les discours des interviewés ?

C'est avec ces trois questions que j'ai abordé la dernière partie de mon enquête sur le Bar Mimosa et c'est dans cette optique que j'ai rassemblé tout le matériel issu de mes entretiens et de mes observations afin d'arriver à détailler les résultats qui sont contenus dans ce rapport de recherche.

---

<sup>1</sup> Tous les noms du présent rapport ont été changés pour garantir l'anonymat des individus que j'ai eu l'occasion d'observer et d'interviewer.

### *Méthodologie d'enquête*

Mon enquête de terrain a suivi les idées et les méthodes vues pendant le cours de « Méthodes et recherches qualitatives en Sciences Sociales » pour lequel ce rapport a été préparé. J'ai donc utilisé fondamentalement quatre types de méthodes d'enquête. Pas toutes ces méthodes n'ont été utilisées, par contre, de la même façon.

Certaines méthodes ont été utilisées d'une façon répétée afin d'obtenir une vision la plus générale possible du phénomène relationnel entre les clients et les serveurs du restaurant. Ainsi, j'ai mené plusieurs entretiens semi-directifs soit avec des clients du bar, soit avec des serveurs pour avoir des données caractérisant le discours à propos de la relation client/serveur des deux côtés. Une autre méthode que j'ai utilisée d'une façon réitérée a été l'observation. Cela avec fondamentalement deux buts : tout d'abord cette méthode m'a permis, au début, de commencer à prendre confiance avec mon terrain qui, même si très proche au niveau géographique de chez moi, m'était presque totalement inconnu. Deuxièmement, l'observation m'a permis d'analyser la relation entre client et serveur dans la pratique de tous les jours. Comme nombreux auteurs, p.e. Bourdieu, nous l'ont appris, il y a souvent un décalage entre les discours d'un groupe social et ses pratiques, raisons pour laquelle je ne me suis pas contenté d'analyser uniquement les discours des acteurs sociaux sur cette relation mais je les ai observés dans leurs pratiques.

D'autres méthodes ont été utilisées d'une façon moins constante dans ma recherche de terrain, surtout pour des raisons de temps. J'ai, donc, pu mener uniquement une saisie de réseau social (avec Mariella, actuelle gérante du Bar Mimosa), ce qui a été dommage car cette méthode m'a permis de dégager un grand nombre d'informations. Il faut dire, cependant, que quelques nœuds des réseaux sociaux des personnes qui ont accepté de ce faire interviewer lors d'un de mes entretiens, sont quand même ressortis.

Dernièrement j'ai utilisé, même si d'une façon indirecte, des données provenant d'une autre méthodes d'enquête : le focus group. Cette méthode a été

expérimentée par mon groupe de travail dans le centre « Espace des solidarités » de Neuchâtel. Evidemment, s'agissant d'un autre terrain assez différent du Bar Mimosa, je n'ai pas pu réutiliser les données telles qu'elles se présentaient à mes yeux, mais j'ai pu abstraire des logiques dans la construction du rapport client/serveur, que j'ai après essayé de vérifier lors de mes entretiens et de mes observations.

Les résultats contenus dans ce rapport de recherche sont donc le fruit d'une combinaison de plusieurs méthodes utilisées de façon et avec une intensité différentes mais qui ont toutes permis d'arriver à dévoiler des logiques cachées derrière la façon de vivre la relation client/serveur par les individus qui peuplent le Bar Mimosa. Si dans les différentes théories de la recherche sociale on souligne l'importance de la combinaison de plusieurs méthodes, c'est lors des premières expériences de terrain et surtout dans les premières analyses des données récoltées qu'on arrive vraiment à comprendre que cette combinaison est capitale, car elle permet de surmonter des éventuelles résistances des individus à certaines méthodes trop « envahissantes » de la sphère personnelle des individus (comme par exemple un entretien, qui pourrait donc être refusé par quelqu'un). C'est grâce à cette combinaison continue de méthodes qu'un plus grand nombre de données peut être récolté.

### *L'analyse des résultats*

Chaque partie de mon enquête a généré toute une série de données potentielles. Naturellement, pas toutes ces informations n'ont été retenues pour constituer la base de données sur laquelle vérifier mes questions de recherche et mes hypothèses. Afin d'abstraire de mes informations celles qui seraient devenues ensuite mes données stricto sensu, j'ai dû opérer deux processus fondamentaux : premièrement une réduction des données, afin de pouvoir saisir les grandes lignes des discours des différents interviewés et deuxièmement une comparaison dynamique (c'est-à-dire un aller et retour continu entre les informations et la partie théorique initiale de ma recherche, à savoir les questions de recherches et les hypothèses). Naturellement, étant donné que les

méthodes utilisées étaient parfois très différentes entre elles (soit dans le processus de questionnement soit dans la forme des résultats obtenus), j'ai adopté des stratégies de travail multiples, afin d'avoir toujours le plus grand contrôle sur l'ensemble des données et la plus grande latitude de comparaison possible. Voyons, maintenant, plus dans les détails, les stratégies de réduction que j'ai utilisé pour chaque méthode.

### L'observation

Etant donné que le Bar Mimosa est un espace avec une surface réduite, je n'ai pas pu utiliser, pour constituer une base de données relative aux observations que j'ai mené dans le restaurant, des méthodes sans doute potentiellement utiles mais aussi trop envahissantes de la tranquillité du lieu, comme par exemple la prise de photos ou de films. J'ai donc du remplacer ce manque de moyens exclusivement par une prise de notes en forme écrite et à l'aide de schémas, surtout en ce qui concernait l'analyse de l'emplacement spatial des tables et des autres objets du restaurant. Chaque séance d'observation a donc donné lieu à un ensemble de page de notes plus ou moins détaillées selon l'intensité des événements que j'ai eu l'occasion d'observer. Souvent, une fois terminée l'observation (soit car l'événement que je m'étais imposé d'analyser terminait ou car le temps maximal que j'avais fixé au début s'écoulait), je relisais toute de suite les notes prises afin de les compléter avec des éléments dont je me rappelais mais que je n'avais pas encore eu la possibilité de fixer en forme écrite.

Il faut dire que, au fur et à mesure que ma recherche progressait, mon esprit d'observation s'affinait, sur la base des informations que j'arrivais à détecter des différentes expériences de terrain et sur la base des lectures sur des thématiques proches de mon sujet de recherche (analyses anthropologiques de restaurants et bar, relation entre clients et serveurs, ...) . Ceci se traduisait dans une capacité majeure de ma part à cibler mes observations sur des phénomènes parlant en relation à ma thématique d'enquête. Ce type d'évolution a pu être observé aussi en ce qui concerne la deuxième méthode de recherche que j'ai utilisé d'une façon répétée, c'est-à-dire l'entretien semi-directif.

En ce qui concerne la réduction des données, la stratégie que j'ai adoptée pour ce type de données, a été l'analyse de type séquentielle. J'ai donc, tout d'abord, découpé le texte en séquences. Chaque séquence contenait soit un événement précis (p.e. l'arrivée d'un nouveau client et les réactions des présents, un dialogue entre un serveur et un client, entre deux ou plusieurs clients ou bien entre deux ou plusieurs serveurs, etc...) ou l'analyse d'un élément caractérisant le restaurant (p.e. l'emplacement des chaises et des tables, la musique en arrière-fond, le comptoir, la lumière, etc...). Chacune de ces séquences était ensuite labellisée, avec des mots-clés (codes) afin de me permettre une recherche plus facile et rapide des différentes séquences dans l'ensemble du texte écrit. Chaque code était ensuite détaillé avec des sous-points qui avaient comme fonction celle de résumer le contenu de la séquence et de me permettre de connaître les informations les plus importantes sans devoir relire par entier la séquence.

### L'entretien semi-directif

Un processus similaire à celui utilisé pour réduire les données issues de l'observation a été utilisé pour synthétiser les données produites par l'entretien semi-directif. Contrairement à la méthode décrite avant, pour l'entretien semi-directif j'ai pu compter sur l'aide de la technologie en phase de récolte des données. En effet tous mes entretiens ont été enregistrés (après avoir demandé, d'abord, l'accord de mes interviewés) à l'aide d'un enregistreur numérique, ce qui m'a beaucoup facilité la tâche en phase de transcription. Ensuite, j'ai retranscrit mes entretiens afin d'avoir un texte écrit sur lequel travailler. J'ai utilisé, pour rendre le travail plus rapide, une modalité de transcription basée uniquement sur la transcription du contenu, sans donc des conventions tirées de la linguistique, vu que ce qui m'intéresse dans ce genre de méthodes c'est l'analyse des contenus des discours des interviewés.

Une fois terminée la phase de transcription, le texte ainsi obtenu était prêt pour être analysé. Là aussi, le point de départ était une division en séquences. Chaque séquence comprenait un moment du discours dans lequel l'interviewé s'exprimait sur un argument, une thématique, un point de vue ou une opinion



bien défini (par exemple la perception du jugement des clients sur la profession de serveur, selon le point de vu d'un serveur travaillant au Bar Mimosa). Comme dans l'analyse des données de la méthode précédente, aussi à chaque séquence tirée du texte des entretiens était attribué un code la caractérisant. Les séquences avec des contenus similaires portaient toutes à-peu-près les mêmes codes, afin de faciliter le groupement dans la deuxième partie de l'analyse.

En effet, une fois que tous les codes avaient été extraits du texte, je les ai regroupés sur une feuille, suivant les arguments dont ils parlaient. Le résultat était donc une espèce de carte conceptuelle avec les différents arguments qui avaient été touchés par mon interlocuteur. Ce passage de réduction de l'information a été très utile car il m'a permis de passer de transcriptions qui souvent faisaient plus de 12 pages à des résumés plus faciles et immédiats à lire et à comprendre. La comparaison des différents interviewés et de leurs points de vue était ainsi plus facile et précise.

J'aimerais souligner que le même procédé utilisé pour l'analyse des entretiens semi-directifs a été utilisé, même si d'une façon moins approfondie, pour analyser le focus-group que mon groupe de travail a réalisé à l'Espace des Solidarités de Neuchâtel.

#### La saisie du réseau social

En ce qui concerne la saisie du réseau social, la plus grande partie des informations, soit sur la préparation soit sur la forme choisie pour la présentation des résultats, sont contenues dans le rapport réflexif IV que j'ai écrit pour ce même cours. Pour analyser ces résultats j'ai repris la transcription de l'entretien avec Mariella (la gérante du Bar Mimosa) pendant lequel j'ai saisi son réseau social en lui soumettant le générateur de noms et l'interpréteur de noms, et j'ai comparé les informations que Mariella m'avait donné avec le schéma du réseau social tiré de l'entretien. Ce qui m'intéressait dans cette analyse était l'idée de repérer des clients, voire des anciens clients du Bar Mimosa, inclus dans le réseau social de Mariella et d'en caractériser la qualité du rapport qui les liait à la gérante.

## Analyse des résultats – des rapports d’amitié, de respect et de « psychologie »

Après avoir analysé tout le matériel produit pendant les mois d’enquête passés au Bar Mimosa, la première chose que je peux observer est l’existence d’un rapport, entre clients et serveurs, qui va bien au-delà du simple rapport professionnel entre quelqu’un qui offre des biens et un consommateur de cette offre.

Tout mes interviewés, soit les clients que les serveurs, se disent à l’aise dans l’ambiance de ce restaurant justement grâce à la qualité de ce rapport interpersonnel, qui assume des mots et une caractérisation différents suivant les discours des interviewés.

Nombreux sont les aspects communs que tous mes interviewés soulignent en parlant de ce rapport.

Premièrement, de la part des clients, il y a l’idée selon laquelle ce rapport va au-delà des obligations professionnelles des serveurs. Bruno, client qui se juge un habitué du Bar Mimosa, me disait, pendant une discussion spontanée tournant autour de ce sujet : « *En fait... tu sais... ils ne sont pas obligés par leur contrat de s’asseoir à nos tables pour causer avec nous* »<sup>2</sup>. L’idée selon laquelle il n’y a pas d’obligation contractuelle à propos de ce type de rapport, m’a été confirmée aussi par les serveurs. Pour eux, deux raisons fondamentales les guident vers l’instauration d’un rapport plus « personnel » si on peut l’appeler comme ça<sup>3</sup>. Tout d’abord il y a une question de politesse, qui se relie indirectement à leur statut professionnel. Selon Sara, par exemple, « (...) *pour faire ce métier tu dois apprendre à être tolérant et à traiter avec les gens* ». En même temps, par contre, une deuxième raison est présente et elle sort des cadres professionnels pour toucher l’aspect personnel des employés travaillant au Bar Mimosa. Tous, en effet, sont d’accord en affirmant que pour travailler dans un Bar il faut aimer les gens déjà dans la vie de tous les jours. Interrogée par moi-même sur cet aspect,

---

<sup>2</sup> Tous les entretiens de cette enquête de terrain se sont déroulés en langue italienne et ont été traduits ensuite en français par moi-même.

<sup>3</sup> En opposition au rapport plus classique, voire économique, qui voit le client comme consommateur d’un besoin qui est offert par le restaurant par le biais des serveurs.

Mariella, la gérante, est très sûre des raisons de son choix: *« J'ai choisi ce boulot car j'ai toujours aimé le contact avec les gens »*. Sara, lors de notre entretien, m'a fait remarquer que *« À moi, il me disent que je suis très chaleureuse et je trouve que c'est important »* et aussi que *« C'est une question de caractère(...) »*. Sa conclusion, en réponse à une question un peu provocatrice de ma part est nette : *« On naît serveuse(...) »*.

Un deuxième aspect qui semble caractériser ce rapport interpersonnel, pour la totalité de mes interviewés est la longueur temporelle qui caractérise la construction de ce rapport. Il ne s'agit pas d'une liaison sociale instantanée mais, au contraire, sa mise en route demande beaucoup de temps. Mariella, pendant notre entretien, m'a souvent souligné que pour arriver à se lier avec les clients des restaurants où elle a travaillé et qui, ensuite, sont entrés dans son réseau social, il a fallu, parfois, beaucoup de temps, car la relation se construit, selon elle, *« (...) par étapes, par des petits pas. »*. Sara, quant à elle, à même dû faire face à une certaine difficulté initiale : *« Quand je suis arrivée ici, les clients je ne les connaissais pas, je ne savais pas... tu sais... c'est comme chercher à instaurer, parfois... sur le moment... le premier contact (...) »*.

Il serait, cependant, faux de penser que la construction de ce rapport découle uniquement d'une volonté de la part des serveurs. Les clients jouent, eux aussi, un rôle capital, surtout en cas de difficulté à instaurer une relation de la part des employés du restaurant. Sara, encore une fois, me disait que *« (...) c'est le client lui-même qui, vient vers toi pour parler. C'est le client qui te cherche, car le bar c'est le lieu où..., tu vois ? »*. Giorgio, un autre client habitué du restaurant, est du même avis que notre serveuse, quand il souligne que l'ambiance est excellente, au Bar Mimosa, car le client peut trouver une ouverture d'esprit et une disponibilité au dialogue très important car ce bar est, à son avis, avant tout un *« (...) lieu de rencontre »* et non pas uniquement *« (...) un lieu de consommation »*.

L'idée d'un rapport construit sur la longue période est confirmée aussi par les résultats tirés du réseau social de Mariella. En observant les données relatives aux individus qui sont présents dans ce réseau et qui ont été des anciens clients des restaurant dans lesquels Mariella a travaillé, on ne voit aucune personne qui

est client du Bar Mimosa, mais nombreuses sont les personnes qui fréquentaient les restaurants précédents. Ceci, à mon avis, car Mariella travaille au Bar Mimosa depuis quelques années uniquement (depuis 2004, précisément). Il semblerait donc que 4 ans n'ont pas encore suffi pour dégager entre Mariella et ces nouveaux clients, des relations fortes et stables, bien que toutes mes observations et les autres données que j'ai pu récolter, p.e. les transcriptions des entretiens que j'ai mené, suggèrent l'existence d'un relation qui va au-delà du rapport « classique » entre serveur et client.

Ce qui, à mon avis, est très intéressant en parlant du long processus qui porte à la construction d'un rapport interpersonnel entre ceux qui à l'origine étaient uniquement des clients et des serveurs, est l'évolution du type de relation qui se met en place à travers les années. Au début, les relations sont moins fortes et moins souvent caractérisées comme des relations d'amitiés. Les personnes que Mariella, par exemple, connaît depuis moins longtemps, sont plus souvent citées lorsqu'on parle de relation de type économique ou professionnel. C'est le cas de Sara, qui a connu Mariella lors des dernières années que la gérante du Bar Mimosa a passé dans le restaurant précédant. Pour Sara, Mariella est une personne très importante, elle en parle beaucoup dans ses discours et souligne souvent comme c'est la rencontre avec Mariella qui lui a permis de venir travailler au Bar Mimosa : « (...) *et puis elle me connaissait, donc elle m'a dit* « on a besoin d'une fille chaleureuse, polie, une fille... comme ça... Viens donc travailler avec nous (...) ». Par contre, le rapport avec Sara, est cité par Mariella comme uniquement un rapport professionnel, tandis que la gérante juge Aida, une autre serveuse du restaurant qu'elle a connue beaucoup d'années avant l'arrivée de Sara, sa meilleure amie.

Je disais, plus haut, que ce rapport jugé comme allant au-delà de la simple relation entre clients et serveurs, assume des formes et des appellations différentes suivant les individus interviewés. En effet, si l'idée est présente dans tous les discours des indigènes du Bar Mimosa, souvent s'appuyant sur des aspects communs, comme on vient de le voir, une définition univoque au niveau de la terminologie n'existe pas.

Ainsi, mes interviewés parlent souvent de rapport d'amitié, même si Giorgio souligne comment « (...) *l'amitié c'est quelque chose de différent.*» ou encore de famille, ou de rapport similaire à celui qu'on a à la maison. Parfois, ces trois termes, ami, maison et famille, sont présent dans le discours du même interviewé. Sara, se livre même à une similitude entre le travail de serveuse et celui de psychologue, me disant que « *Les personnes sont toutes différentes (...) et tu dois arriver à entrer dans la tête de chacun... comme une psychologue* ». Cette dernière opinion, qui relève probablement d'une certaine désirabilité sociale<sup>4</sup> de la part de mon interviewée, montre encore une fois comment les serveurs n'ont pas la tendance, au Bar Mimosa, à considérer le client simplement comme un consommateur à satisfaire.

#### *Les facteurs favorables à ce type de rapport*

L'analyse que je viens de livrer dans les paragraphes précédents est sans doute une simple esquisse et devrait être approfondie, mais dans ce rapport, qui n'est pas consacré uniquement à une analyse des résultats mais à une réflexion plus générale sur le déroulement de cette enquête de terrain, je n'en ai pas la possibilité. Cependant, avant de me livrer aux conclusions personnelles sur mon travail de terrain, un petit détour sur les conditions qui, à mon avis (et selon les opinions de mes interviewés), favorisent la naissance de ce type de relation interpersonnelle, s'impose.

Premièrement, j'ai énoncé, au début de ce dossier, la stabilité à travers le temps du Bar Mimosa, soit au niveau de l'emplacement soit au niveau de l'image du Bar soit au niveau des individus qui le peuplent. Or, c'est précisément ce type de stabilité, compte tenant du fait que cette relation particulière entre serveurs et clients se construit dans une période de temps très longue, qui favorise, à mon avis, la naissance d'une relation sociale de ce type.

Certains de mes interlocuteurs ont confirmé, lors des entretiens que j'ai eu avec eux, que le fait d'avoir un restaurant qui depuis environ une quarantaine

---

<sup>4</sup> Par "désirabilité sociale" on entend ici la tendance d'un interviewé à modifier ses réponses lors, par exemple, d'un entretien, pour uniformer son comportement à ce que l'interviewé pense être l'attente du chercheur.

d'années a su rester fidèle à son image, leur à permis d'avoir un point de repère très important, surtout en tenant compte des changements que la petite ville de Chiasso a subi dans ces dernières décennies (avec le départ de nombreuses banques et assurances attirées par les villes les plus grandes du Tessin). Parfois, cette stabilité du restaurant est quand même critiquée, surtout en ce qui concerne les avis des individus plus jeunes qui fréquentent le bar (ou qui y travaillent).

Le deuxième aspect favorisant ce type de relation est, à mon avis, la taille du restaurant. Le Bar Mimosa, sauf lors de réunions ou de fêtes particulières comme des anniversaires pour lesquelles l'étage supérieur est aménagé, peut contenir jusqu'à une vingtaine de clients au maximum. Dans une telle ambiance, la possibilité d'échanger des opinions, de discuter, et de partager son propre point de vue, est facilitée. Les avis de mes interviewés, surtout des plus âgés qui apprécient la possibilité de se rendre dans un lieu de rencontre qui présente une taille assez familiale, confirment mes idées.

Dernièrement je voudrais citer encore un des aspects les plus importants en ce qui concerne les facteurs catalysant la naissance des relations interpersonnelles au Bar Mimosa, même si j'en ai parlé déjà plus haut. Il s'agit de la prédisposition de chaque travailleur du Bar Mimosa, vis-à-vis de l'importance de construire ce type de relations. En effet, tous les serveurs que j'ai pu interviewer m'ont signalé l'importance que cette idée a dans leur façon de travailler. Désirabilité sociale, encore une fois ? Je ne crois pas, car mes observations et l'avis des clients ont confirmé ce point de vue.

Ce sont donc, à mon avis, ces trois aspects les points fondamentaux sur lesquels s'appuient la naissance et le développement des relations interpersonnelles au Bar Mimosa.

### *Conclusion*

Mes questions de recherche, esquissées et affinées tout au long de mon enquête de terrain au Bar Mimosa, portaient sur la nature et les modalités de

construction d'un rapport interpersonnel entre clients et serveurs. Déjà à première vue, après les séances initiales d'observation, cette dimension de confiance, presque d'empathie ou d'amitié entre les indigènes du restaurant, avait attiré mon attention. Après mon enquête je peux confirmer qu'au Bar Mimosa soit les clients que les serveurs sont persuadés de l'existence d'un rapport qui va au-delà de celle qu'ils appellent la simple relation ordinaire entre client et serveur dans un bar. Il n'existe pas d'unanimité dans la façon de caractériser ce type de relation et de l'appeler : on peut presque dire que chaque individu tend à la caractériser de sa manière, mais, comme j'ai montré dans la brève partie d'analyse de mes données, il y a en tous cas des éléments communs à presque toutes les définitions, comme l'idée d'une relation d'amitié, de respect ou parfois comme l'idée d'une relation similaire à celle d'un psychologue avec ses patients.

Peu importe, à mon avis, au moins à ce stade de l'enquête, des mots utilisés par les différents individus qui peuplent le restaurant : ceci pourrait être l'objet d'une deuxième partie de cette enquête, focalisant plutôt sur les façons de caractériser cette relation et sur la manière de l'appeler (ainsi que sur la manière de définir cette fameuse relation ordinaire, classique, entre un client et un serveur). Pour cette première partie, la chose la plus importante était le fait de déterminer l'existence (ou l'absence) de cette relation jugée par les indigènes comme spéciale. Je peux donc, en analysant mes données observer comment cette relation existe bel et bien soit au niveau de discours soit dans les pratiques des différents individus peuplant le Bar Mimosa.

### *Réflexions sur l'exercice d'enquête de terrain*

L'idée de conduire une enquête de terrain de longue durée sur un terrain réel était un aspect que, au début de ce séminaire, m'excitait et me terrorisait en même temps.

D'un côté il y avait un sentiment de joie et d'envie de découvrir, finalement, après des années d'études académiques basées sur des cours théoriques ou des séminaires ou TP qui présentaient aux étudiants un environnement de recherche

plus encadré, de se livrer à une expérience nouvelle et plus libre, dans laquelle organiser son propre travail d'une façon personnelle, suivant l'instinct et l'intuition qui, à mon avis, doivent toujours être présents dans la boîte à outils d'un anthropologue (en plus des connaissances théoriques et épistémologiques indispensables).

De l'autre côté, par contre, un sentiment de peur et de crainte restait quand même en arrière-fond et les raisons étaient, je pense, presque toutes liées au manque d'expériences concrètes de terrain. En effet ce n'est pas toujours facile d'arriver sur un terrain, d'autant plus qu'il est souvent méconnu par le chercheur, et de déployer toutes les connaissances nécessaires au bon déroulement d'une enquête qualitative. Les lectures ciblées proposées soit dans le reader soit comme ouvrages de références, ainsi que celles effectuées dans le cadre de ma recherche bibliographique personnelle, m'ont beaucoup aidé car elles m'ont permis d'acquérir un bagage de connaissances soit sur l'environnement dans lequel ma recherche se déroulait soit sur la méthodologie de la recherche qualitative en sciences sociales.

Cependant, des petits doutes restaient et, je crois, restent encore aujourd'hui. Ces doutes sont liés surtout à mes capacités d'organisation d'une recherche sur une période de temps moyennement longue. Parfois, tout au long de mon terrain j'ai sous-évalué le temps nécessaire à accomplir mes tâches de chercheurs. Surtout au début, ce n'était pas facile de déterminer à l'avance le temps nécessaire à la construction d'une grille d'entretien ou au déroulement d'un entretien ou encore du temps nécessaire pour une observation ou pour la transcription d'un entretien. Cet « esprit d'évaluation » s'est affiné progressivement au fur et à mesure que je procédais dans mon enquête et, parfois, j'étais même surpris par les améliorations que j'ai pu voir, dans ma façon de conduire une recherche de ce type. La condition de travail dans le service social où je travaille a certainement contribué : au mois de janvier, Jolanda, une jeune stagiaire provenant de l'Haute Ecole de Santé Sociale du Tessin qui faisait son stage final de diplôme, m'a demandé de la suivre dans la préparation et la conduction de son enquête finale. J'ai donc pu contribuer à l'organisation et à la conduction d'une autre enquête



qualitative de terrain, ce qui m'a permis d'accroître mes connaissances et mes capacités.

Je crois, quand même, que des améliorations dans mon travail de chercheur sont encore possibles, et le seront toujours, car, il y a un aspect fondamental que j'ai appris (parmi les autres) grâce à ce cours et c'est la chose suivante : chaque terrain, et donc chaque enquête, est un laboratoire d'apprentissage et d'amélioration pour chaque chercheur, car soit la problématique que l'approche au terrain s'influencent mutuellement au fur et au mesure que l'enquête progresse, déterminant l'acquisition continue de nouvelles informations et de nouvelles expériences par le chercheur.

### *Bibliographie*

Becker, Howard. 2002.

*Les ficelles du métier. Comment conduire sa recherche en sciences sociales.* Paris : La Découverte

Beriss, David. (ed.) 2007.

*The restaurants book : ethnographies of where we eat.* Oxford : Berg.

Cresswell, John W. 2007.

*Qualitative inquiry and research design. Choosing among five traditions.* New York : Sage. Chap 8 : Data Analysis and Representations, pp 147-176.

Desjeux, Dominique et al. (dir.) 1999.

*Regards anthropologiques sur les bars de nuit.* Paris : L'Harmattan.

Flick, Uwe. 2006.

*An introduction to qualitative research.* London : Sage Publications.

Fontana, Andrea et James H Frey. 2005.

« The interview : from neutral stance to political involvement. » in : Denzin, Norman K et Yvonna S Lincoln (ed.). *The sage handbook qualitative research.* London : Sage Publications. pp 695-728.

Olivier de Sardan, Jean-Pierre. 2003.

« Observation et description en socio-anthropologie » in : Blundo, Giorgio et Jean-Pierre Olivier de Sardan (ed.). *Pratiques de la description*. Paris : Enquêtes n° 3.

Mitchell, J. Clyde. 1969.

« The concept and use of social networks » in : Mitchell, J. Clyde (ed.). *Social networks in urban situations. Analysis of personal relationships in Central Africa Towns*. Manchester : University of Manchester at the University Press. pp 1-50.

Richards, Cara E. 1963.

« City taverns » in : « Human Organization », vol 22. pp 260-268.

Spradley, James P et Brenda J. Mann. 1979.

*Les bars, les femmes et la culture : femmes au travail dans un monde d'hommes*. Paris : PUF.