



Conseil national des politiques de lutte
contre la pauvreté et l'exclusion sociale



BAROMÈTRE DE SUIVI QUALITATIF DE LA PAUVRETÉ ET DE L'EXCLUSION SOCIALE PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DE LA DEUXIÈME VAGUE

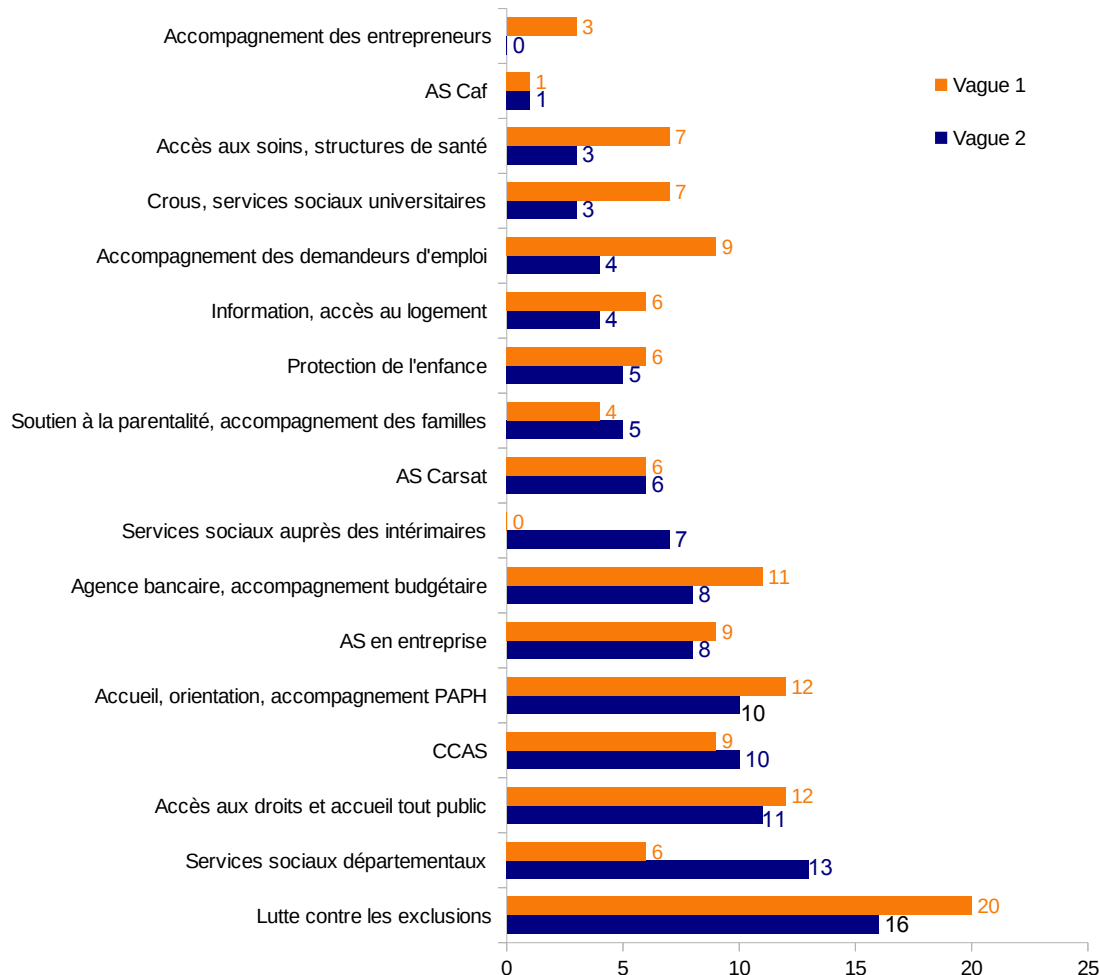
L'échantillon

Rappel de la méthodologie

- ✓ Un baromètre qualitatif complémentaire aux dispositifs quantitatifs mis en œuvre par ailleurs, permettant de repérer les phénomènes marquants, mais aussi des signaux plus faibles, des points de crispation ou de tensions
- ✓ Une sollicitation d'acteurs très diversifiés, une interrogation des professionnels de terrain rencontrant des personnes en situation de précarité ou des publics diversifiés
- ✓ Un questionnaire très ouvert, sans suggestion de réponses, transmis semestriellement par Internet.
- ✓ Des résultats qualitatifs, non chiffrés, non exhaustifs : un échantillon diversifié et non représentatif
- ✓ Deux vagues du baromètre mis en œuvre (fin 2021/début 2022, sous forme d'étude de faisabilité, et fin 2022/début 2023 – échantillon encore en phase de consolidation).

Un échantillon en cours de structuration

Répartition des répondants



✓ 310 questionnaires envoyés,

- dont 128 répondants en première vague

✓ 114 réponses obtenues

- Dont 74 répondants de première vague

Les réseaux répondants

(en gras soulignés ceux intégrés en vague 2)

- Les associations nationales - lutte contre les exclusions
- Croix Rouge, Emmaüs France, Banque Alimentaire, Restos du coeur, Ilot, Apprentis d'Auteuil, les Petits Frères des Pauvres
- Les organismes, institutions nationales : CNAV
- l'UNCCAS
- Les acteurs intervenants auprès des étudiants : CNOUS, université Paris 8
- Les acteurs intervenants pour l'accès aux droits, l'information : Défenseur des droits, Union sociale de l'Habitat, ANIL, UDAF 65, EPE, **Maisons de services publics, centres sociaux, PIMM'S**
- Les acteurs de la protection de l'enfance : ACSAA/CNAEMO
- La lutte contre la précarité énergétique ; ENGIE
- *Les acteurs auprès des porteurs de projets, indépendants : ADIE (non répondants en vague 2)*
- Les comités locaux du travail social et du développement social
- Les réseaux bancaires : BPCE, la Banque Postale
- Les services sociaux en entreprise : CSIERO
- **Les services sociaux mandatés par le FASSTT (travail temporaire)**
- Autres associations locales : Tribu de Tachenn, Alprado, association ISIS, **Association Partage Farouette, association LAHSSO**
- Conseils Départementaux du 93, **du 57 et du 17**
- Pôle emploi
- CIDFF
- Crédits municipaux
- Hors réseaux : **PMI 30 et 57, missions locales, centres sociaux**

Identification des nouveaux publics et nouvelles difficultés

5 catégories de publics se différenciant par les difficultés rencontrées

Des personnes en difficultés financières suite aux évolutions de la société

✓ Les publics concernés

- Des personnes encore en difficultés suite à la crise sanitaire
 - Des auto-entrepreneurs ayant fermé leur entreprise
 - Des soignants non vaccinés
 - Des jeunes sans qualification refusant des emplois trop contraignants pour le rythme de vie
 - Des travailleurs pauvres qui ont connu le chômage partiel et ne parviennent plus à sortir durablement de la pauvreté
- Des personnes en difficultés suite à des restrictions d'accès aux allocations (législatives, dans les pratiques)
 - Des personnes de plus de 55 ans, ne pouvant plus physiquement garder leur emploi, concernées par la réforme de l'assurance chômage
 - Des personnes en incapacité de reprendre un emploi, mais un refus de prolonger les IJSS de la part des médecins conseils

Les évolutions entre les deux vagues : ces difficultés étaient souvent imputées à la crise sanitaire lors de la vague précédente et globalement, les acteurs notent que cette problématique est en diminution (reprise de l'emploi), avec quelques exceptions en sus de celles signalées ci-dessus : le manque récurrent d'emplois pour les étudiants, le manque d'emplois correspondant à de nouvelles aspirations en termes de conditions de travail

5 catégories de publics se différenciant par les difficultés rencontrées

Des ménages subissant les conséquences de l'inflation

✓ Les publics concernés

- Les retraités : des personnes ne sachant pas où s'adresser pour obtenir de l'aide / non éligibles aux aides
- Des personnes « des classes moyennes », en CDI à temps plein : hausse du coût de l'énergie, des transports. Propriétaires ne pouvant faire des travaux de rénovation / inquiétude quant aux ZFE et impossibilité de changer de voiture...
- Des personnes fragiles, qui ne parviennent plus à équilibrer leur budget : intérimaires, familles monoparentales, personnes en arrêt de travail. Des difficultés à conserver un budget pour l'alimentation après le paiement des charges.
- Une forte dégradation de la situation de personnes déjà précaires : difficultés à se chauffer, à se déplacer et donc à chercher un emploi, à se nourrir

✓ Des situations parfois aggravées par l'attente d'ouverture de droits ou par le manque de services de proximité

✓ Des besoins

- d'accompagnement technique (gestion budgétaire),
- d'aide financière pérenne et d'une ouverture de droits facilitée et accélérée

✓ Les conséquences :

- De nouveaux publics concernés qui ressentent colère, frustration, sentiment d'abandon, d'injustice face aux inégalités...
- L'invisibilisation de certains publics qui ne sont pas dans les critères du droit commun, mais rencontrent de fortes difficultés
- Un risque de spirale de la précarisation :
 - Les contraintes de « survie », une difficulté à traiter les autres problématiques
 - Un désinvestissement de l'emploi, des difficultés personnelles qui menacent la pérennité de la situation professionnelle / un recours à l'endettement, hausse des frais bancaires, une difficulté croissante à prioriser le logement avec des risques d'expulsion locative

Les évolutions entre les deux vagues : les difficultés financières étaient reliées aux conditions très particulières des confinements successifs et aux prémisses de l'inflation. Cette deuxième vague confirme ces difficultés et montre la diversité des publics concernés dans un contexte d'inflation marquée. Les acteurs notent ainsi un déplacement des difficultés, de celles liées au marché de l'emploi à celles liées à l'inflation, pour certains publics (travailleurs sur contrats précaires, étudiants notamment).

5 catégories de publics se différenciant par les difficultés rencontrées

Des personnes en difficultés d'accès aux droits principalement du fait du numérique - 1

✓ Les publics concernés

- Des retraités : demandes de pensions de retraite ou de réversion, compréhension du fonctionnement du chèque énergie
- Les personnes de nationalité étrangère, sans papier et sans ressource : demandes de rendez-vous en préfecture, accès aux aides financières et à l'accompagnement. Massification qui ne permet plus le « système D »
- Les jeunes : étudiants étrangers, jeunes en errance
- Les personnes sans emploi, en situation d'isolement social : bénéficiaires de minima sociaux, demandeurs d'emploi de très longue durée
- Les personnes en situation de handicap : demandes de reconnaissance du handicap
- Les assurés sociaux se heurtant à l'impossibilité de joindre les CPAM
- Les personnes habitant en milieu rural, une fermeture des services publics qui accompagne celle des commerces, des lieux de socialisation...
- ... tout public peu autonome dans l'utilisation des outils numériques, ou dans la compréhension des démarches, des difficultés qui concernent toutes les institutions

✓ Des besoins

- D'aides à la réalisation des démarches et d'aides dans le suivi des dossiers et de leur instruction
- D'interlocuteurs, d'accueils physiques
- D'aides à l'apprentissage du numérique

✓ Des difficultés qui concernent

- L'ouverture et le maintien des droits : certains, une fois les droits ouverts, ne sont pas en capacité d'accéder à un dossier et à des échanges uniquement numériques
- L'information, la connaissance des aides et des démarches à entreprendre

5 catégories de publics se différenciant par les difficultés rencontrées

Des personnes en difficultés d'accès aux droits principalement du fait du numérique - 2

✓ Les conséquences :

- colère, agressivité, aggravation des situations, isolement, difficultés psychologiques...
- Indus suite à des erreurs dans les déclarations

✓ Facteur aggravant : les retards dans le traitement des dossiers, la longueur des procédures

Les évolutions entre les deux vagues : ces difficultés étaient déjà signalées en première vague. Elles étaient souvent reliées à une accélération du « tout numérique » suite aux confinements et à une accumulation dans le retard des dossiers. Les acteurs concernés estiment que la situation ne s'améliore pas, voire se dégrade : les possibilités de contacts avec les administrations ne se sont pas améliorées depuis la pandémie, les délais de traitement des dossiers restent importants. Seule évolution positive, la reprise de l'accompagnement vers l'accès aux droits de certains publics très isolés pendant la pandémie (les personnes âgées notamment)

5 catégories de publics se différenciant par les difficultés rencontrées

Des personnes connaissant des difficultés de santé ou des difficultés psychologiques non prises en charge

✓ Les publics concernés

- Des personnes restant en difficultés psychologiques suite à la crise sanitaire : isolement, addictions, anxiété
 - Des difficultés qui perdurent ou qui s'aggravent dans le contexte anxigène actuel
- Des personnes habitant dans des « déserts médicaux » ou des personnes sans médecin traitant : rupture de parcours de soins, absence de prévention...
- Des personnes de nationalité étrangère, ne bénéficiant plus de l'AME ou se heurtant à des refus de la part des médecins
- Des personnes, notamment des personnes âgées, en situation d'isolement social
- Des difficultés familiales, des situations de violence conjugale sans prise en charge, des situations d'enfant en danger avec un allongement des délais à toutes les étapes : manque de services éducatifs en milieu ouvert, de structures...
 - Hausse des situations de violence conjugale et de demande de prises en charge du conjoint et des enfants, liée au confinement et à un meilleur repérage
- Des maladies psychiatriques ou difficultés psychologiques mal prises en charge du fait du manque de ressources : baisses des moyens et hausse de la demande, aussi liées à une acceptabilité sociale de ces difficultés
 - Pour les adolescents en difficulté et leurs parents
 - Pour des étudiants, avec une hausse des difficultés psychologiques et une baisse des soutiens familiaux
- Un vieillissement des personnes à la rue, qui engendre une hausse des besoins de prise en charge des problématiques de santé

✓ Facteur aggravant : Des difficultés de recrutement sur certains métiers (infirmiers, aide à la personne...)

Ces difficultés étaient déjà signalées en première vague. Elles étaient souvent liées à l'isolement et au confinement. Quelques acteurs notent une normalisation, mais d'autres relèvent un ancrage dans le temps des problèmes psychiques et psychologiques, ainsi que du manque de réponses existantes. Les difficultés psychologiques liées au confinement se déplacent vers de l'anxiété liée à la période. Celles liées à l'emploi s'aggravent du fait d'une alternance de périodes de fort investissement professionnel et de périodes creuses, ou des difficultés de recrutement augmentant la charge sur les salariés présents. Les difficultés de santé physique s'aggravent du fait de la pénurie de médecins.

5 catégories de publics se différenciant par les difficultés rencontrées

Des personnes en difficultés par rapport au logement

✓ Les publics concernés

- Des jeunes de moins de 25 ans, non bénéficiaires du RSA, ne disposant pas de ressources suffisantes pour trouver un logement
 - Des jeunes étudiants
 - Des jeunes étrangers, ayant obtenu le droit d'asile
 - Des jeunes en rupture familiale, en errance
 - Des jeunes étrangères, avec enfants, dont le statut de minorité est contesté ou qui sont majeures
 - Des intérimaires dont la discontinuité des ressources ne permet pas l'accès au logement ou des salariés peu rémunérés
 - Des personnes en rupture de logement ou mal logées (insalubrité, séparation, changement de composition familiale)
- ✓ Des difficultés qui s'expliquent par le manque de structures adaptées, de logements dans le secteur social ou par l'exigence des bailleurs sociaux
- Des inquiétudes quant aux impacts de la loi Climat et Résilience sur le marché locatif
- ✓ Conséquences : des publics sans hébergement ou dans des structures d'urgence, des jeunes salariés qui dorment dans leur voiture....

La question du logement était transversale aux différentes problématiques dans les réponses de la première vague. Elle portait sur les conditions de logement, et sur les contraintes financières. Ces aspects existent toujours, mais les acteurs insistent ici sur le manque de places d'hébergement, sur les difficultés d'accès au logement et sur le maintien dans le logement en lien avec l'inflation.

Difficultés conjoncturelles et crispations

Des difficultés conjoncturelles pouvant s'ancrer dans le long terme

Les contraintes conjoncturelles observées en première vague existent toujours

✓ Celles liées à l'accès aux droits :

- démotivation des usagers, situations qui se dégradent d'autant plus dans un contexte d'inflation
- Des difficultés d'accès à la santé : des parcours de soins toujours plus impactés par le manque de professionnels, les comportements de prévention et de dépistage précoce sont également moins fréquents
- Des difficultés liées aux critères d'accès : des populations interstitielles et désormais, l'apparition de publics touchés par l'inflation, mais n'entrant pas dans les critères d'octroi des aides, des critères parfois plus restrictifs (réforme des allocations chômage, de l'AME, des aides au logement,...)
- Des acteurs qui évoquent le sentiment d'exclusion des publics n'accédant pas aux droits, voire de « choix de l'invisibilité ». En lien développement d'une société à « deux vitesses », entre les personnes autonomes pour l'accès aux droits, et les autres.

✓ Celles liées au cumul des difficultés et au comportement de démobilité

- Cumul aggravé par l'inflation
 - Qui concerne notamment les jeunes avec des difficultés pour réunir les conditions d'entrée sur le marché du travail (coût de la mobilité, coût de l'accès au logement)
 - Mais aussi les familles avec un risque de condamnation à la précarité des enfants (familles étrangères en attente de régularisation et plus globalement, les familles fragiles dans un contexte de difficultés à trouver des réponses)
- ➔ De nombreuses réponses sont axées sur le délitement de l'offre de services publics avec de fortes inquiétudes sur ses conséquences à court et moyen terme
- ✓ L'apparition de premières inquiétudes quant à l'impact social de la transition : difficultés de mobilité et ZFE, culpabilisation pour les personnes ne pouvant avoir une alimentation bio et locale, loi climat et offre locative...

Des difficultés conjoncturelles pouvant s'ancrer dans le long terme

Des structures elles-mêmes en difficulté

- ✓ Les difficultés déjà signalées en première vague qui se confirment
 - Manque de moyens en personnel ou budgétaire
 - Un manque de moyens aggravé pour les structures d'aide alimentaire par la baisse des dons
 - Des difficultés de recrutement des personnels, un fort turn-over, un manque d'attractivité
 - Difficultés d'accès aux institutions, cloisonnement des institutions rendant complexe une réponse globale
 - Difficultés à orienter les personnes accompagnées
 - Difficultés à répondre aux urgences, à intervenir dans les territoires les plus enclavés
- ✓ L'apparition de nouveaux publics qui vient augmenter la charge de travail
 - Personnes cumulant les difficultés, pour lesquelles la structure n'est pas armée / n'a pas les compétences pour répondre globalement
 - Publics au-dessus des seuils d'octroi des aides, ne pouvant accéder aux aides légales

Des crispations et affects dans la société révélés par le discours des acteurs

Comme en première vague, agressivité, angoisse, repli sur soi

✓ Des comportements liés à

- L'absence d'accès aux droits (difficultés d'accès, retards de traitement ou population hors critères)
- La période actuelle anxiogène, la dégradation des situations financières sans visibilité à moyen terme d'amélioration
- L'absence de prise en charge des difficultés psychologiques

✓ Qui se traduit par

- La hausse des violences
- Le repli sur soi avec un questionnement sur ses conséquences sur la capacité à « faire société »
- Un acteur signale l'émergence de « sectes »
- L'anxiété et les difficultés psychologiques et leurs impacts sur la vie familiale et professionnelle
- Un sentiment d'abandon, un sentiment d'injustice
- Une perte de confiance envers les institutions et l'État, la montée de la colère

✓ Une thématique transversale, la question de l'isolement

- L'isolement des personnes notamment âgées en milieu rural dans un contexte de désertification
- L'invisibilisation de certains publics, qui abandonnent toute démarche,
- L'isolement des familles, des aidants et plus généralement, des personnes en difficultés dans l'accès aux droits et services

Des crispations et affects dans la société révélés par le discours des acteurs

Des acteurs eux-mêmes concernés par ces crispations

- ✓ Certains des salariés interrogés sont eux-mêmes dans la situation des classes moyennes en difficulté, avec des difficultés à accompagner des publics dans un contexte où ils sont eux-mêmes concernés
- ✓ Des difficultés à exercer leur métier liées à l'absence de solutions et aux inquiétudes quant à l'avenir
- ✓ Surtout, les réponses des acteurs sont empreintes du sentiment de désengagement des services publics
 - Le sentiment d'être le tampon entre les usagers parfois agressifs et les institutions qui ne sont pas jointes
 - Un sentiment de déshumanisation des institutions, « un monstre bureaucratique », des demandes d'indicateurs quantitatifs
 - Un sentiment de pallier le dysfonctionnement des institutions (attribution d'aides financières ou accompagnement dans l'attente de la réponse des administrations, accompagnement de publics hors critères d'octroi...)
 - Un sentiment que de nombreuses difficultés s'expliquent ou sont aggravées par le manque de réponses, de prévention avec des demandes vouées à être en hausse constante.