

Mai 2022

Baromètre de suivi qualitatif de la pauvreté et l'exclusion sociale du CNLE

Synthèse des résultats définitifs
de l'étude de faisabilité

SOMMAIRE

Présentation	3
Introduction	4
1. Cinq catégories de publics se différenciant par les difficultés rencontrées depuis la crise sanitaire	6
1.1. Des ménages soumis à des tensions financières	6
1.2. Des personnes basculant dans des situations de précarité	7
1.3. Des personnes en souffrance : isolement, conditions de travail, conditions du confinement	7
1.4. Des personnes ayant des difficultés de santé notamment psychologiques	8
1.5. Des personnes en difficulté dans l'accès aux droits	9
2. Des difficultés conjoncturelles pouvant s'ancrer dans le long terme	10
2.1. Des contraintes croissantes d'accès aux droits, de nouveaux besoins identifiés et la persistance de non-recours	10
2.2. Une vigilance à observer sur la forte dégradation de certaines situations	10
2.3. Le logement : une question transversale aux difficultés précédentes	11
2.4. Des structures en surcharge	11
3. Des crispations dans la société révélées par le discours des acteurs	13
3.1. Agressivité, angoisse, repli sur soi et éloignement des administrations	13
3.2. Des acteurs eux-mêmes en forte interrogation sur leurs capacités à répondre aux demandes	14

PRÉSENTATION

La France est dotée d'un maillage très dense de structures sociales qui aident et accompagnent les populations vulnérables. Ce tissu social de proximité fait d'associations et de services publics, en contact direct avec les catégories les plus fragiles de notre société, est un maillon fondamental de la solidarité dans notre pays. Ce rôle des acteurs de première ligne en matière sociale leur confère également une grande pertinence dans l'appréhension et l'analyse des dimensions plus impalpables – mais aussi peut-être les plus fondamentales de la vie sociale : difficultés vécues ; postes sous tension budgétaire ; rapports aux institutions ; inquiétudes et colères.

Les dernières années ont été secouées par des mouvements sociaux d'ampleur comme les « Gilets jaunes » et traversées par des mutations, des adaptations brutales de l'environnement social notamment occasionnées par la pandémie de la Covid-19. Les interrogations quant aux impacts sociaux de ces crises ont souligné la nécessité de compléter la palette des instruments d'analyse par des approches susceptibles de saisir l'évolution de la société y compris dans ses aspects les moins visibles et en même temps de raccourcir les délais entre le déroulement des événements et leur enregistrement par un appareil de mesure. En complémentarité des analyses quantifiées qui rendent compte des conditions matérielles d'existence, il apparaît indispensable d'ouvrir « la boîte noire des attentes, des colères et des peurs »¹ qui traversent la société pour être mieux à même d'anticiper ses évolutions, de capter les « signaux faibles », le plus possible en temps réel.

Telle est l'ambition du baromètre qualitatif du Conseil National des Politiques de Lutte contre la Pauvreté et l'Exclusion. L'attention portée à la dimension subjective de l'existence sociale² permet d'éclairer les lignes de fracture et de clivage, les inquiétudes et les crispations qui émanent des catégories fragilisées de la population, telles qu'elles sont perçues par les acteurs des organisations et structures qui leur apportent soutien et écoute. Le dispositif barométrique élaboré, et dont on trouvera dans les pages qui suivent une note de synthèse de l'étude de faisabilité conduite en réponse à la demande du Premier ministre d'une « amélioration de la connaissance qualitative de la pauvreté » dans notre pays, en complément du rapport remis au printemps 2021³, a vocation à produire une connaissance actualisée des catégories de la population confrontées à diverses difficultés et des affects sociaux qui traversent ces publics.

Fiona Lazaar

Présidente du CNLE

Nicolas Duvoux

Président du comité scientifique du CNLE

1. Pierre Rosanvallon, *Les épreuves de la vie. Comprendre autrement les Français*, Paris, Seuil / Le compte à rebours, 2021, p. 9.

2. Nicolas Duvoux, Adrien Papuchon, « Qui se sent pauvre en France ? Pauvreté subjective et insécurité sociale », *Revue française de sociologie*, 2018/4, p. 607-647.

3. Nicolas Duvoux, Michèle Lelièvre (dir.), *La pauvreté démultipliée. Dimensions, processus et réponses*, Rapport remis au Premier ministre, CNLE, mai 2021.

INTRODUCTION

La crise sanitaire et les mesures inédites de distanciation sociale mises en œuvre pour en amortir les effets ont eu des conséquences sociales dont la nature précise, les impacts à moyen terme et les publics concernés sont complexes à appréhender. Cette complexité est à l'origine de besoins importants de connaissance. La statistique publique et les grands réseaux associatifs se sont ainsi organisés pour mettre en œuvre des baromètres de suivi, principalement par la remontée de données quantitatives issues des outils de gestion de l'activité des structures.

Le baromètre souhaité par le Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE), en réponse à la demande du Premier ministre, s'inscrit en complémentarité de ces dispositifs de suivi quantitatifs. Il repose sur une interrogation qualitative d'une pluralité d'acteurs en contact avec des publics. Le CNLE a souhaité tester la méthode lors d'une étude de faisabilité, dont cette synthèse rend compte des résultats.

Les acteurs sollicités sont des personnes de terrain, exerçant dans des structures implantées localement et très diversifiées dans leur nature. Ils ont en commun de rencontrer des publics potentiellement confrontés à des difficultés suite à la crise sanitaire. Ils ont été choisis pour couvrir le territoire métropolitain ainsi qu'une grande diversité de problématiques. Ont ainsi répondu au questionnaire des travailleurs sociaux de départements, des centres communaux d'action sociale, des conseillers bancaires, des associations caritatives et gestionnaires de structures (centres d'hébergement, foyers, ateliers et chantiers d'insertion, banques alimentaires), des personnes de structures de la petite enfance ou des Écoles des Parents et des Éducateurs, des conseillers de Pôle emploi, des éducateurs d'aides éducatives en milieu ouvert, des assistants sociaux en entreprise...

Le questionnaire est ouvert : il est structuré principalement autour de deux questions permettant de détailler l'apparition de nouveaux publics dans les structures rencontrant des personnes en situation de précarité et l'apparition de nouvelles difficultés parmi les publics de toutes les structures répondantes. Il ne formulait pas de propositions de réponses, afin de faire émerger des problématiques non anticipées.

Cette étude de faisabilité a ainsi supposé un travail important de constitution de l'échantillon et de mobilisation d'acteurs, par ailleurs très sollicités par la gestion des retombées de la crise sanitaire. En conséquence, la durée d'interrogation s'est déroulée sur un temps très long, d'octobre 2021 à février 2022. La période qu'elle couvre débute lors du premier confinement de mars 2020, intègre les confinements suivants ainsi que la reprise économique et la forte hausse des prix de l'énergie, le développement de la vaccination et l'instauration des Pass sanitaires puis vaccinaux. Pour rappel, les dernières réponses ont été collectées avant le début de la crise ukrainienne.

128 acteurs ont répondu à cette première enquête, administrée par Internet. Cet échantillon est encore provisoire, il a vocation à s'étoffer et à intégrer des acteurs d'outre-mer.

Les résultats obtenus sont donc issus d'une étude qualitative, conduite auprès d'un échantillon diversifié et non représentatif des acteurs : ils ne sont pas chiffrés, ils ne prétendent pas à l'exhaustivité, ils sont empreints d'une part de subjectivité. L'analyse croisée des réponses de l'ensemble des personnes interrogées permet cependant de faire émerger des enseignements qui enrichissent et complètent les données de dispositifs quantitatifs.

Les résultats de cette enquête préfigurent ceux qu'un dispositif pérenne devrait obtenir. Ce dispositif aura vocation à fournir des résultats dans des délais rapides après les périodes d'observation, permettant de disposer d'un suivi réactif et régulier des phénomènes sociaux émergeant, ou s'ancrant dans la durée.

Les réponses des acteurs ont fait émerger trois principaux types de résultats : le premier concerne les difficultés sanitaires et sociales qui sont apparues ou se sont aggravées pendant la crise, ainsi que les publics concernés. Le deuxième porte sur les difficultés conjoncturelles et celles pouvant s'ancrer dans la durée. Le troisième est relatif à des facteurs de crispation sociale et aux affects qui émergent dans la société durant ou après cette crise.

Le CNLE restera vigilant sur les résultats issus de la prochaine vague du baromètre déployé en routine, à l'automne, qui viendront sans doute compléter et confirmer ou non certains phénomènes identifiés au cours de cette période si particulière.

1. Cinq catégories de publics se différenciant par les difficultés rencontrées depuis la crise sanitaire

Une analyse lexicale des réponses des acteurs portant à la fois sur les nouveaux publics fréquentant leur structure et sur les évolutions des difficultés qu'ils rencontrent permet de différencier cinq catégories, faisant émerger des problématiques dues à la crise sanitaire et identifiant les ménages les plus affectés.

Les deux premières d'entre elles révèlent les impacts sur la situation financière des ménages : tensions budgétaires (première catégorie), basculement, risque de basculement ou ancrage dans la précarité (deuxième catégorie). Les deux suivantes sont constituées autour des problématiques de mal-être et d'isolement (troisième catégorie) ou de fortes difficultés psychiques et de santé (quatrième catégorie). Le cinquième type de difficultés renvoie à celles d'accès aux droits.

Sur bien des points, ces constats recourent et enrichissent les résultats analysés dans le rapport du CNLE sur les effets sociaux de la crise sanitaire⁴.

1.1. Des ménages soumis à des tensions financières

Cette catégorie est constituée de personnes dont la situation financière était déjà fragile avant la crise sanitaire. Les conditions du premier confinement ont provoqué une diminution de leurs ressources. Elles ont dû faire face à des charges qui ont augmenté alors que ces ménages ont été, et parfois sont encore, dans une situation budgétaire très contrainte. Les publics concernés, et en lien les mécanismes selon lesquels les confinements successifs et notamment le premier d'entre eux ont provoqué une baisse des ressources, sont diversifiés. Il peut s'agir :

- De personnes en emploi stable avant la crise sanitaire. Les mesures de chômage partiel comme la non-perception de primes sont à l'origine d'une baisse de ressources d'autant plus importante que les deux conjoints d'un couple ont pu être concernés. Certains ont connu des congés maladie de longue durée, soit du fait de Covid long, soit de difficultés d'accès aux soins.
- De personnes en contrats courts avant la crise sanitaire, des indépendants, des professions libérales, dont l'activité a totalement cessé pendant la première période de confinement, voire pendant les confinements suivants.
- De parents de jeunes enfants et notamment des femmes, qui ne sont pas parvenues à concilier leur vie familiale avec la vie professionnelle lorsque les écoles ou certaines classes étaient fermées et qui ont démissionné.
- De personnes ayant perdu leur conjoint, ou bien confrontées à une séparation familiale liée aux conditions de vie très particulières de ces périodes, séparation ayant un impact important sur le niveau de vie.

Pour ces ménages, dont le budget était fortement contraint avant la survenue de la pandémie, ces baisses de ressources auraient suffi à provoquer des tensions. Elles sont aggravées par la hausse des charges avant et après le confinement. Pendant la crise, il a pu s'agir de frais liés au télétravail (chauffage, alimentation) ou encore à la fermeture des restaurants scolaires, voire des dépenses imprévues telles que des frais d'obsèques de proches. Après la crise, ces personnes ont été particulièrement impactées par la hausse du coût de l'énergie.

4. Nicolas Duvoux, Michèle Lelièvre (dir.), *La pauvreté démultipliée. Dimensions, processus et réponses*, Rapport remis au Premier ministre, mai 2021.

Certains acteurs insistent sur la situation particulière des jeunes salariés : leur niveau de rémunération était faible, ils ont été les premiers concernés par les mesures de chômage partiel sans avoir encore pu constituer d'épargne leur permettant de faire face à cette dégradation imprévue de leur situation.

1.2. Des personnes basculant dans des situations de précarité

L'accroissement du nombre de personnes en situation de précarité s'adressant aux structures interrogées s'explique à la fois par le basculement de certaines d'entre elles dans la pauvreté et par l'aggravation des problèmes de ménages déjà fortement démunis avant la crise sanitaire.

Les travailleurs pauvres, les personnes en contrat saisonnier ou intérimaire, celles cumulant des emplois de très courte durée ou encore vivant de l'économie informelle, celles enfin en situation de surendettement avant la crise sanitaire ont ainsi connu une paupérisation très importante les conduisant à demander des aides financières ou alimentaires : comme ceux de la catégorie précédente, ces ménages ont été affectés à la fois par une diminution importante de leurs revenus, et par la hausse des charges. Disposant de moins de ressources et d'une protection beaucoup plus faible, ils ont basculé dans des situations de précarité.

Cette situation correspond notamment à celle des étudiants, en particulier de ceux exerçant une activité professionnelle pour financer leurs études et ne disposant que peu de ressources familiales ou ayant perdu ces ressources lors des confinements. Il peut s'agir d'étudiants étrangers, mais aussi de jeunes dont les parents ont eux-mêmes connu une baisse de revenus, voire une perte d'emploi lors de la crise, et ne sont plus en capacité de les aider. Elle a pu également concerner de jeunes primo-arrivants sur le marché de l'emploi à la rentrée de septembre 2020, et qui, sans solution d'insertion professionnelle, ne bénéficiaient d'aucun revenu.

Elle correspond également à des situations familiales vulnérables aux évolutions de revenus : les familles nombreuses, particulièrement touchées par les fermetures d'écoles ou de classes et l'arrêt de la restauration scolaire ou encore les familles monoparentales.

Ce phénomène de paupérisation a enfin concerné des personnes qui ne disposaient que de faibles revenus, et qui n'ont pu surmonter la hausse des charges liées par exemple à une modification des lieux d'achalandage (contrainte de proximité), puis à l'augmentation du coût de l'énergie : bénéficiaires de minima sociaux, retraités avec un niveau de pension peu élevé.

1.3. Des personnes en souffrance : isolement, conditions de travail, conditions du confinement

Parmi les facteurs expliquant l'émergence de situations de mal-être et de souffrance, l'isolement occupe une place prépondérante. Il renvoie à des situations très hétérogènes.

L'isolement est d'abord celui provoqué par la rupture du lien social, amical, de voisinage ou encore professionnel accompagné d'un repli sur la cellule familiale. Il a ainsi concerné des publics eux-mêmes très divers :

- des personnes âgées seules à leur domicile ou en institution ;
- des salariés, dont les relations de travail se sont délitées pendant la crise sanitaire, qui peinent à retrouver la vie professionnelle antérieure, qui s'interrogent sur le sens de leur emploi ou qui expriment des craintes quant à sa pérennité ;
- des familles nucléaires en repli, avec parfois des situations de violence conjugale. Ces situations de

fortes tensions ont également pu toucher de jeunes étudiants, rentrés chez leurs parents lors du confinement, connaissant parfois des situations de conflit ayant pu conduire à des ruptures familiales ;

- des populations résidant dans des structures d'hébergement (CHRS, foyers), isolées dans des chambres non équipées de radios, de télévisions ou d'ordinateurs ;
- des aidants en isolement accru, qui ont dû à la fois prendre en charge un proche non autonome, tout en s'occupant de leurs enfants restés à la maison et tentant de poursuivre leur vie professionnelle. Les activités de groupe, les services permettant du répit aux aidants (hôpitaux de jour, intervenants à domicile...) se sont interrompus les privant de leurs relais habituels ;
- des enfants et des jeunes n'ayant plus accès aux activités sportives et de loisirs.

Cet isolement a pu perdurer après la période de confinement : personnes âgées craignant de sortir, personnes démunies face aux différentes règles du couvre-feu et au système des attestations, personnes non vaccinées. Ces dernières peuvent être en particulier des jeunes de plus de 12 ans qui ont interrompu leurs activités sportives ou culturelles lorsque le pass sanitaire les a concernés. Enfin, certains enfants ont cessé de fréquenter des centres de loisirs (jauge limitant le nombre d'inscrits, parents ayant cessé de travailler, crainte des contaminations...).

La deuxième forme d'isolement est liée au délitement du lien entre personnes accompagnées et travailleurs sociaux ou intervenants à domicile. Des parcours d'insertion ont ainsi été interrompus : ont été signalées des personnes ayant accédé à un logement autonome dont le suivi s'est arrêté, des difficultés d'accès à des chantiers d'insertion, à des formations linguistiques, des ruptures de parcours d'accès au logement et plus généralement, des ruptures de droits.

1.4. Des personnes ayant des difficultés de santé notamment psychologiques

Cette quatrième catégorie correspond à la fois à des personnes ayant eu des difficultés pour accéder aux soins, et à des personnes dont l'état de santé, notamment psychique, s'est fortement dégradé.

Les difficultés d'accès aux soins sont dues en premier lieu à la crise sanitaire. La priorité très forte donnée aux malades de la COVID a conduit au report d'opérations chirurgicales. La crise a également éloigné des structures de soins des personnes qui y avaient habituellement recours. Certains ont ainsi craint de se rendre dans des établissements hospitaliers, voire à des consultations, perçues comme des lieux possibles de contamination. Ces discontinuités d'accès ont pu déboucher sur une dégradation de l'état de santé. C'est par exemple le cas pour les personnes ayant des conduites addictives ou des troubles de santé mentale pour lesquelles l'interruption des soins en présentiel, puis une reprise parfois discontinuée ont rompu les trajectoires de sevrage.

Plus structurellement, elle est due à la présence de déserts médicaux, au manque de professionnels de santé et à la surcharge des structures de soins, surcharge amplifiée par la pandémie. L'engorgement du système hospitalier a par exemple fortement restreint les possibilités de consultation pour des personnes notamment en milieu rural, qui confrontées à un manque de médecine de ville, recourent habituellement aux services hospitaliers.

La crise a par ailleurs déclenché ou révélé des difficultés de santé psychique dont l'impact est d'autant plus important, que les structures spécialisées dans leur prise en charge sont surchargées. Les publics concernés sont très divers. Il peut s'agir ainsi d'enfants, d'adolescents ou d'étudiants, rencontrant des difficultés psychologiques importantes souvent mal repérées par des adultes par ailleurs démunis face au manque de possibilités d'orientation vers des structures compétentes. Les enfants concernés sont

ceux ayant été confrontés à des situations de violence familiale aggravée par la crise, ou encore qui avaient des difficultés psychiatriques dont le traitement a été interrompu. Les lycéens et collégiens scolarisés expriment des difficultés à se projeter et révèlent l'impact parfois très important des cours en distanciel sur la santé psychique de certains. Parmi les étudiants, l'extrême isolement de certains d'entre eux pendant la crise sanitaire, a pu révéler ou déclencher de fortes difficultés psychologiques.

Il peut aussi s'agir de salariés victimes de burn-out dus au délitement des liens avec l'encadrement, à l'évolution des formes de management ou à la perte des relations avec les collègues. Ces situations ont concerné notamment des cadres supérieurs, contraints de mettre en place des modes de gestion des ressources humaines à l'origine de souffrance chez les salariés ou encore impuissants à gérer les impacts de la crise sanitaire sur les modes de travail. Elles sont alors d'autant plus délétères que cette catégorie de personne a peu l'habitude de demander de l'aide.

Les acteurs relèvent également les situations de forte détresse psychologique de personnes très isolées pendant le confinement (personnes âgées, demandeurs d'emploi et étudiants notamment) : une fragilité préexistante à la pandémie a conduit à un fort repli pendant la crise sanitaire, lui-même détériorant la santé psychique.

Enfin, les situations de deuil vécues dans les conditions soumises à des règles strictes des premiers confinements (notamment pour l'organisation des obsèques), la culpabilisation de n'avoir pas accompagné le proche, ou d'avoir contribué à sa contamination ont pu déclencher des difficultés d'ordre psychique importantes, y compris parmi les plus jeunes.

1.5. Des personnes en difficulté dans l'accès aux droits

Les ouvertures de droits ont pu être problématiques pendant le confinement, le constat global des acteurs étant que ces difficultés persistent y compris en sortie de crise.

Les personnes les plus concernées sont celles ayant eu nécessité à ouvrir des droits lors de la crise sanitaire : des personnes de nationalité étrangère sans titre de séjour ou ayant besoin de son renouvellement, des indépendants et travailleurs saisonniers ne vivant plus de leurs revenus professionnels, des retraités et notamment des veufs ou des personnes âgées en perte d'autonomie lors des confinements.

Les mesures de distanciation sociale ont conduit à la fermeture des guichets physiques et à une accélération de la numérisation comme mode d'accès au service public. Les personnes peu à l'aise dans l'usage des outils numériques ou dans la compréhension du fonctionnement administratif se sont trouvées dans l'impossibilité de faire valoir leurs droits. Cette impossibilité perdure du fait d'un retard parfois conséquent pris dans le traitement des dossiers de demandes et dans la poursuite de la numérisation. D'autres publics qui jusque-là étaient autonomes dans leurs relations avec les administrations, sont démunis face aux difficultés à les joindre et perdent le contact avec elles.

2. Des difficultés conjoncturelles pouvant s'ancrer dans le long terme

Le croisement des réponses formulées par les acteurs quant aux difficultés conjoncturelles (évoquées dans les retours précédents), et s'agissant des évolutions qui les inquiètent le plus pour l'avenir, fait émerger un ensemble d'événements problématiques pouvant s'enraciner au long cours avec des conséquences sociales potentiellement importantes. Une vigilance sociale de ces phénomènes doit rester de mise.

2.1. Des contraintes croissantes d'accès aux droits, de nouveaux besoins identifiés et la persistance de non-recours

Les difficultés croissantes que rencontrent les populations pour accéder aux droits font craindre une hausse du non-recours. Ce phénomène s'accompagne de l'apparition de nouveaux publics, dont les caractéristiques ne leur permettent pas d'accéder à un système d'aides, lui-même étant perçu comme toujours plus restrictif.

Le fonctionnement parfois qualifié de « dégradé » des administrations se poursuit et les acteurs constatent que les démarches restent complexes, les possibilités d'accueil physique très rares, l'injonction au recours aux démarches en ligne en hausse. Alors même qu'ils relèvent des besoins grandissants, dont certains trouveraient réponse en allant vers les personnes parfois très isolées et ne connaissant pas leurs droits, les acteurs notent un éloignement accru entre les administrations et les usagers. Cet éloignement est même aggravé en milieu rural du fait du coût toujours plus élevé de l'essence : même lorsque des accueils physiques seraient possibles, ce coût conduit certains à renoncer à se déplacer.

Cette moindre accessibilité est à l'origine d'un non-recours dont, par définition, les acteurs ne connaissent pas l'ampleur. Ils relèvent la démotivation de certains qui renoncent à faire valoir leurs droits et dont les situations se dégradent.

Pour d'autres motifs, ce non-recours concerne également les parcours de soins. Des personnes se sont fortement éloignées du système de santé pendant le confinement, jusqu'à une modification de leur rapport à la santé et l'abandon de comportements de prévention. Il s'agit notamment de personnes à la rue, en situation d'addiction, mais aussi de personnes plus insérées socialement, isolées, résidant en milieu rural, en difficultés psychiques.

En parallèle, les critères pour accéder aux droits semblent de plus en plus restrictifs. Certains acteurs pointent la réforme de l'assurance chômage et celle des allocations logement. D'autres estiment que les médecins-conseils ont réduit les possibilités d'accès à certaines indemnités et notent des délais de traitement très importants avant le paiement des indemnités journalières. Ces constats contribuent à faire émerger le sentiment d'une diminution de la prise en charge de certaines populations. Certains publics jusqu'à autonomes, mais fortement fragilisés par la crise (entrepreneurs, étudiants, jeunes en recherche d'un premier emploi, familles monoparentales...) n'entrent pas ou peu dans les critères d'accès à des aides alors même que leur situation financière se détériore. Les acteurs interrogés relèvent ainsi l'existence croissante de populations « interstitielles », dont la situation ne permet ni d'être autonomes financièrement ni d'être aidés.

2.2. Une vigilance à observer sur la forte dégradation de certaines situations

Les exemples de situations qui se dégradent, dont certaines peuvent déboucher sur de l'exclusion sociale, ou dont le rétablissement semble compromis, sont multiples.

Il s'agit en particulier des situations vécues par :

- Des personnes cumulant certaines difficultés : mal-être et repli sur soi de demandeurs d'emplois en sont un exemple. Des acteurs relèvent la situation de femmes ayant subi des violences conjugales et n'accédant pas à l'emploi, avec une forte tension sur les modes de garde par exemple. Elles sont alors piégées dans une double violence, conjugale et économique.
- Des personnes en situation de fragilité financière, dans un contexte d'inflation qui s'aggrave, avec soit des situations de surendettement, soit au contraire des difficultés croissantes à accéder à des crédits qui pourraient permettre de faire face à une situation temporairement dégradée. Cette vulnérabilité financière concerne également des personnes âgées, dont la santé s'est fortement dégradée pendant le confinement, mais dont le montant des retraites ne permet pas de trouver une place dans un hébergement adapté. Elle renvoie enfin à la situation de personnes en reconversion professionnelle, contrainte par la crise sanitaire ou choisie suite aux évolutions des conditions de travail et des aspirations individuelles, qui peinent à concrétiser leur projet.
- Des personnes qui se démobilisent et qui perdent des ressources non seulement financières, mais aussi en termes de capacités à construire un projet ou à être acteurs de leur insertion. Elles sont par exemple confrontées à un manque de perspectives quant à un retour à l'emploi ou à une reprise de parcours d'accès au logement. Cette démobilisation concerne également les plus jeunes : pour les enfants, les collégiens et lycéens, elle se traduit par une détérioration du rapport aux apprentissages. Pour les étudiants, par des abandons d'études ou par des réorientations vers une filière plus courte.

2.3. Le logement : une question transversale aux difficultés précédentes

Les catégories précédemment détaillées abordent peu la question du logement, que l'on sait pourtant souvent être au cœur des problèmes rencontrés par les personnes à faibles revenus. Cette thématique ne ressort pas comme une catégorie à part entière, car elle est transversale à toutes celles précédemment évoquées.

Ainsi, les charges liées au logement expliquent en très grande partie les fortes contraintes financières qui pèsent sur les ménages de la première catégorie, fragilisés par la crise. La précarisation subie par ceux de la deuxième catégorie compromet l'accès à un logement autonome : les difficultés des mères de famille s'étant séparées de leurs conjoints, celles rencontrées par les étudiants en rupture familiale sont souvent liées à leur capacité à accéder ou à se maintenir dans le logement ou encore à une offre de logements insuffisante. Les conditions de logement, leur adaptation au télétravail, à la perte d'autonomie, à une vie familiale sereine dans un contexte de confinement tiennent une place importante pour expliquer le mal-être des personnes de la troisième catégorie.

Certains acteurs ont enfin dénoncé un impact cumulatif du prolongement de la trêve hivernale, qui a pu engendrer une aggravation des dettes locatives. Ce prolongement, l'absence de date de fin et de règles précises ont par ailleurs été anxiogènes et ont contribué aux difficultés des personnes de cette troisième catégorie.

2.4. Des structures en surcharge

Le dernier facteur d'inquiétude exprimé par les répondants est relatif à des difficultés croissantes de fonctionnement de leurs structures, en particulier pour répondre aux besoins de ces nouveaux publics.

Ces difficultés sont liées notamment à la construction de parcours ou à l'orientation des personnes reçues : le plus souvent, les acteurs disposent bien d'un réseau de partenaires, mais ce réseau est saturé. Plus

rarement, ils reçoivent des publics ayant des problématiques particulières pour lesquelles ils ne disposent pas de connaissances sur les orientations possibles. Les thématiques concernées sont en particulier la santé mentale, ainsi que l'hébergement. Elles peuvent également avoir trait aux démarches administratives, certains répondants déclarant être eux-mêmes en difficulté pour joindre les administrations ou pour obtenir des réponses dans des délais rapides.

Elles proviennent également d'une forte surcharge des acteurs eux-mêmes que beaucoup relie à un manque de moyens, budgétaires parfois, de personnels souvent : le manque de places et le défaut de certaines compétences peuvent déboucher sur des refus de prise en charge, le secteur sanitaire étant là aussi particulièrement concerné.

3. Des crispations dans la société révélées par le discours des acteurs

Le baromètre a permis de recueillir des réponses qualitatives, parfois très détaillées, de la part des acteurs. Leur analyse transversale fait émerger des points de tensions, des thématiques récurrentes qui ne sont pas repérées par les enquêtes quantitatives, car non chiffrables. Ces éléments relèvent de la dimension des affects, des émotions qui traversent la société, et qui peuvent être à l'origine de mouvements sociaux ou de nouveaux phénomènes d'exclusions.

3.1. Agressivité, angoisse, repli sur soi et éloignement des administrations

La montée de l'agressivité revient très régulièrement dans les réponses des acteurs.

Beaucoup la constatent sans l'expliquer. Certains la relient aux difficultés d'accès aux droits et de dialogue avec les administrations. Cette agressivité émane peut-être de situation de frustration engendrée par l'impossibilité de faire valoir des droits et aggravée par l'absence d'interlocuteurs qui seraient à même d'entendre les difficultés rencontrées et de proposer des solutions. Cette frustration s'exprime alors par des comportements agressifs envers les acteurs associatifs ou les intervenants sociaux voire, par des violences dans les lieux de vie et les quartiers.

À côté de cette attente d'accès à des prestations existe une revendication envers des droits auxquels les usagers pensent être éligibles. Ce sont notamment les échanges sur les réseaux sociaux qui les confortent dans le sentiment qu'ils doivent pouvoir bénéficier de soutiens ou d'aides, que ces droits revendiqués soient réels ou non. Ce mode d'accès à l'information constitue également un signal de l'éloignement entre les administrations et les usagers et d'une certaine défiance des usagers à l'égard des représentants des institutions.

Cette méfiance envers les administrations trouve d'autres expressions. Certaines familles, confrontées à des difficultés pour organiser les apprentissages à la maison⁵, ont par exemple hésité à demander de l'aide car ne voulant pas voir intervenir l'aide sociale à l'enfance perçue comme potentiellement punitive.

Un sentiment d'injustice croissant a également accompagné la crise sanitaire. Les incompréhensions quant à l'accès à la vaccination, puis quant à l'utilisation du pass sanitaire contribuent à ce ressenti d'injustice. Certains publics se sont sentis abandonnés par les pouvoirs publics pendant les périodes de confinement, comme les personnes sans emploi dont l'accompagnement a été interrompu. Surtout, soumis aux tensions budgétaires évoquées précédemment, certains ont le sentiment de « ne plus rien avoir à perdre ».

D'autres publics expriment une angoisse envers l'avenir : elle peut être en lien avec la crise sanitaire et les possibilités d'être contaminé, avec la crainte de perdre son emploi ou son logement... cette anxiété est souvent aggravée par l'isolement, isolement qu'elle contribue à entretenir avec des formes de repli sur soi.

Sans aller jusqu'à un tel sentiment d'anxiété, certaines personnes confrontées à l'incertitude recherchent un sens à leur activité professionnelle : des salariés souhaitent se reconvertir, les plus jeunes ont des difficultés à se projeter dans l'avenir et à se mobiliser pour leurs apprentissages.

5. Cela comprend également pour ces familles la difficile gestion du temps que leur enfant passe devant les écrans.

Plus généralement, des acteurs relèvent une dichotomie croissante entre les publics sans activité professionnelle : ceux dans une situation relativement stable, proche de l'emploi, ont bénéficié de la reprise économique de 2021. Ce n'est pas le cas des publics déjà précaires avant la crise sanitaire qui ont vu leurs difficultés s'accroître et sont fortement démobilisés.

3.2. Des acteurs eux-mêmes en forte interrogation sur leurs capacités à répondre aux demandes

Certains acteurs s'interrogent sur la pertinence des modalités actuelles d'organisation du système sanitaire et social pour répondre aux besoins des publics.

Ils peuvent manifester une lassitude qui rejoint celle souvent relevée à l'hôpital : comme les services hospitaliers, ils se sont fortement mobilisés pendant la crise sanitaire pour répondre aux besoins de leur public habituel et à ceux de nouveaux publics, dans les conditions si particulières du confinement. Des solutions nouvelles ont pu être inventées, une organisation en réseau mise en place, avec une forte mobilisation de beaucoup. Mais avec la crise qui perdure, les mesures de distanciation sociale qui perturbent les relations aux usagers, l'agressivité qu'ils subissent, le manque de moyens, de personnels, la surcharge des partenaires, les difficultés à joindre les administrations, la contrainte que les tutelles font peser à leurs yeux sur les modalités d'entrée des bénéficiaires et sur les résultats obtenus dans un contexte de forte charge de travail ressentie comme devenant structurelle, tout ceci les conduit à s'interroger sur le sens de leur action. Un acteur dénonce par exemple des « spirales de la précarité » engendrées par l'évolution des demandes et les difficultés des services sociaux pour y répondre. Ces difficultés qui accroissent en retour les besoins du fait d'une structuration de l'action sociale qui n'est plus adaptée. D'autres notent une démotivation des professionnels et une attractivité croissante du secteur privé.

MÉTHODOLOGIE

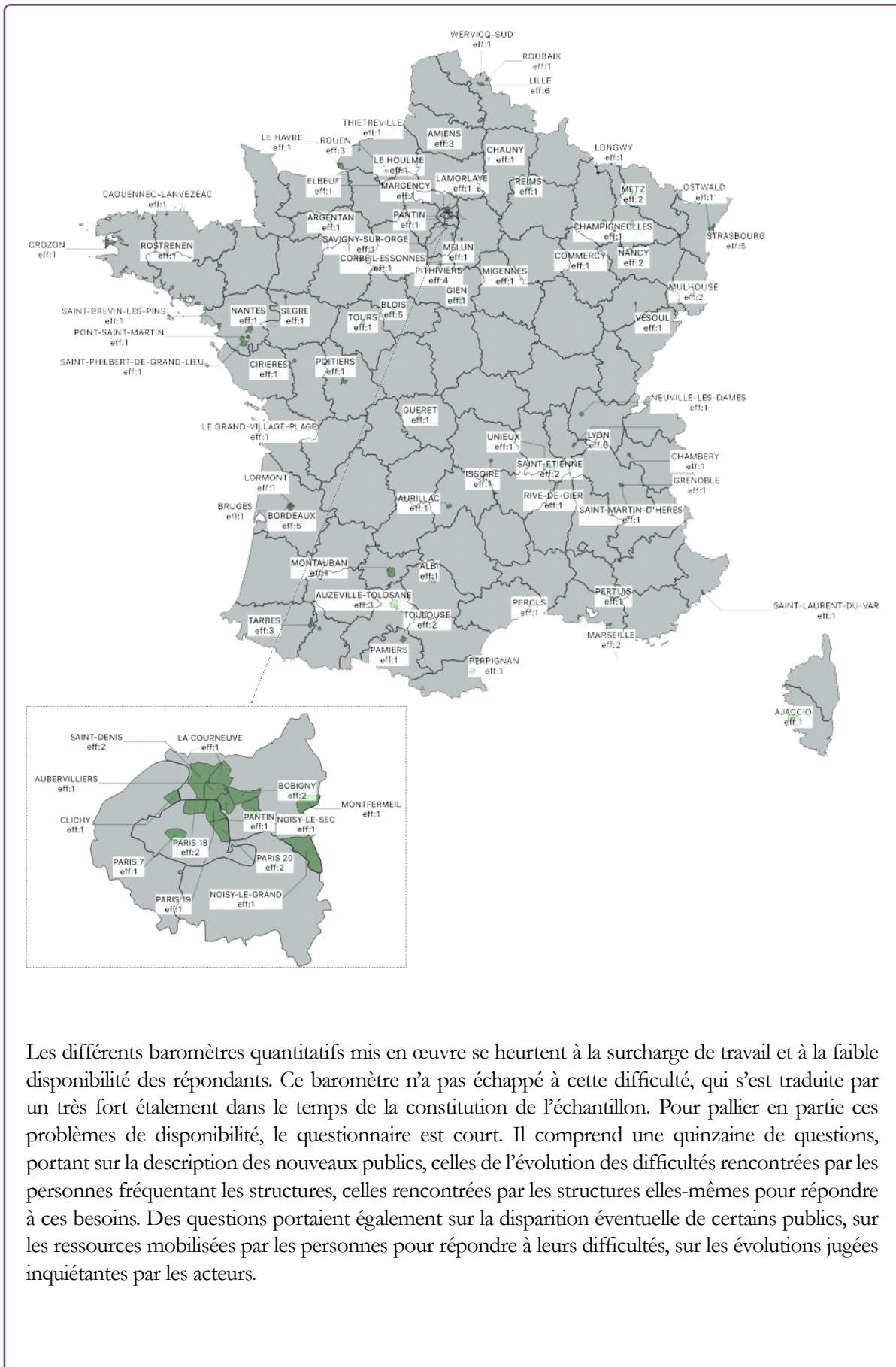
Le baromètre repose sur une interrogation d'un échantillon très diversifié d'acteurs intervenant auprès de publics en situation de précarité, ou bien d'autres personnes susceptibles d'exprimer des difficultés.

L'échantillon a été construit en mobilisant des têtes de réseaux (bureau national des associations, unions nationales des structures, autres représentations nationales...) pour faire appel à des volontaires locaux, acceptant de s'inscrire dans la démarche. Plus de 100 réseaux ont été sollicités, 47 d'entre eux ont accepté, dont 19 n'avaient pas encore communiqué de listes lorsque cette première vague a été close. Les résultats de cette phase de test ont donc porté sur les listes de 28 réseaux :

- les associations nationales de lutte contre les exclusions (Croix-Rouge, Emmaüs France, Banque Alimentaire, Restos du cœur, L'Ilot, Apprentis d'Auteuil, Les Petits Frères des Pauvres),
- d'autres associations locales (Tribu de Tachenn, Alprado, association ISIS),
- les organismes et institutions nationales (la caisse nationale d'assurance vieillesse et l'union nationale des centres communaux d'action sociale),
- les acteurs intervenants auprès des étudiants (centre national des œuvres universitaires et scolaires, université Paris 8),
- les acteurs intervenants pour l'accès aux droits, l'information (Défenseur des droits, Union sociale de l'Habitat, agence nationale d'information sur le logement, l'union départementale des associations familiales du 65, le réseau des écoles des parents et des éducateurs et des centres d'information sur les droits des femmes et des familles),
- les acteurs de la protection de l'enfance (ACSAA/CNAEMO),
- les acteurs de la lutte contre la précarité énergétique (des PIMMS contactés via ENGIE),
- les acteurs auprès des porteurs de projets et indépendants (association pour le droit à l'initiative économique),
- les comités locaux du travail social et du développement social,
- les réseaux bancaires (BPCE, la Banque Postale, le Crédit Mutuel),
- les services sociaux en entreprise (CSIERO),
- le conseil départemental du 93,
- Pôle emploi,
- des crédits municipaux.

Au total, parmi les 251 questionnaires envoyés, plus de la moitié les ont remplis et communiqués. L'échantillon de 128 répondants reflète bien cette diversité des réseaux répondants.

La diversité de la répartition géographique des répondants est suivie en comparant les communes et départements où sont situées les structures, avec une typologie des territoires, afin de s'assurer que tout type de territoire est bien représenté. Cette première vague, close avant que l'échantillon ne soit entièrement finalisé, sous-représente des territoires notamment ruraux. La carte ci-dessous présentant la répartition géographique des répondants en est une illustration.



Les différents baromètres quantitatifs mis en œuvre se heurtent à la surcharge de travail et à la faible disponibilité des répondants. Ce baromètre n'a pas échappé à cette difficulté, qui s'est traduite par un très fort étalement dans le temps de la constitution de l'échantillon. Pour pallier en partie ces problèmes de disponibilité, le questionnaire est court. Il comprend une quinzaine de questions, portant sur la description des nouveaux publics, celles de l'évolution des difficultés rencontrées par les personnes fréquentant les structures, celles rencontrées par les structures elles-mêmes pour répondre à ces besoins. Des questions portaient également sur la disparition éventuelle de certains publics, sur les ressources mobilisées par les personnes pour répondre à leurs difficultés, sur les évolutions jugées inquiétantes par les acteurs.

Vous pouvez suivre l'actualité du #cnle, sur :



Le site internet / www.cnle.gouv.fr/



Twitter | [@ConseilPauvrete](https://twitter.com/ConseilPauvrete)



LinkedIn | [CNLE \(Conseil national - Lutte contre la pauvreté\)](#)



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



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