

**Groupe de travail « Suivi et analyse des retombées sociales de la crise »
du Comité scientifique du CNLE**

SUR SITE

Jeudi 10 février 2022 de 14h30 - 16h30

SALLE -1320R AUDITORIUM
Ministère des Solidarités et de la santé
14 avenue DUQUESNE - Paris 75007

Ordre du jour

1. Dispositif de suivi qualitatif de l'évolution de la pauvreté : présentation des résultats semi-définitifs de l'étude de faisabilité d'un baromètre qualitatif

Présentation : Christine Olm (Directrice du bureau d'études VizGet)

Echanges avec les participants sur :

- les réseaux contactés et répondants
- les résultats
- les enseignements de l'étude de faisabilité
- les points importants à approfondir
- l'élaboration de la note de synthèse et du rapport annuel (plan, valorisation)

2. Points Divers

Membres présents2

Échanges..... 3

Membres présents

PRÉSIDENT

Nicolas DUVOUX (Président du comité scientifique du CNLE)

INTERVENANTS

Christine OLM (Directrice du bureau d'études VizGet)

➤ **COLLÈGE DES ASSOCIATIONS**

➤ **COLLÈGES DES PARTENAIRES SOCIAUX**

➤ **COLLÈGES DES PERSONNES QUALIFIÉES**

➤ **COLLÈGE DES PERSONNES CONCERNÉES**

Dominique VIRLOGEUX (CHRS Vers l'avenir)

➤ **MINISTÈRE des Solidarités et de la Santé**

➤ **COMITÉ SCIENTIFIQUE**

Charlotte MIOT (CASVP)

Muriel PUCCI

➤ **SECRETARIAT GÉNÉRAL DU CNLE**

Delphine AUBERT (Secrétaire générale)

Michèle LELIEVRE (Directrice scientifique du comité scientifique)

Fatima GUEMIAH

Juliette RAMSTEIN

Chimène MANDRIN

Lamia MEZZIANE

La séance est ouverte à 14 heures 50.

Échanges

Nicolas DUVOUX (Président) : Bonjour à toutes et à tous. Je suis très heureux que cet échange puisse avoir lieu dans le cadre de ce groupe de travail. C'est un moment important, puisqu'il s'agit de la présentation des résultats semi-définitifs de l'étude de faisabilité du baromètre qualitatif. Christine OLM, directrice du bureau VizGet, va les présenter.

Michèle LELIEVRE : Il est prévu deux temps d'intervention et d'échanges au cours de cette réunion de travail. Dans un premier temps, une présentation des résultats à un stade très avancé, avant une présentation des résultats cette fois-ci définitifs en réunion plénière du comité scientifique prévue le 17 mars prochain. Dans un deuxième temps, un échange pour essayer de valoriser au mieux les futurs résultats définitifs, dans le cadre d'une future note de synthèse, qui devra préfigurer ce qui sera publié à échéance semestrielle, à partir du dispositif barométrique pérenne.

Christine OLM : Je vais commencer par revenir sur l'échantillon, avec un point arrêté au 6 février. Je vous donnerai les résultats collectés au 24 novembre, qui reprennent ceux qui avaient été présentés au comité scientifique. J'attends la fin de la collecte des questionnaires pour les actualiser. Je présenterai ensuite les premiers enseignements de l'étude de faisabilité, avec une discussion autour du plan de la synthèse.

En ce qui concerne l'échantillon, nous avons contacté au total 105 réseaux différents, en essayant de couvrir autant que possible la diversité des acteurs, tel que prévu dans la note méthodologique initiale. Nous avons reçu 28 listes, soit quatre de plus que ce que nous avons reçu au 28 novembre, avec notamment les Petits Frères des Pauvres, Pôle Emploi, les CIDFF et les Crédits municipaux. Pour les réseaux qui avaient déjà communiqué, ceux-ci sont très diversifiés dans leur nature, avec aussi bien les grandes associations nationales de lutte contre l'exclusion, que des acteurs intervenant sur l'accès aux droits, des services sociaux universitaires, des CROUS, l'école des parents et éducateurs, etc.

46 réseaux n'ont pour le moment donné aucune réponse et quelques refus sont à signaler. Une vingtaine de réseaux ont indiqué qu'ils nous communiqueraient des listes et ne nous ont toujours rien transmis. Nous espérons que ce sera le cas pour le baromètre en lui-même, car le temps commence à manquer pour que ce soit le cas pour l'étude de faisabilité.

Concernant les répondants, au 4 février, sur 206 questionnaires envoyés, avec au final 116 acteurs répondants sur 170 ayant déclaré leur intention de répondre (cette perte étant en partie liée aux contraintes d'emploi du temps de ces acteurs). 3 de ces répondants sont « hors réseaux » : il s'agit d'acteurs que j'ai contactés directement sans passer par des réseaux nationaux, parce que nous n'avions pas d'entrée spécifique dans ces réseaux. Le taux de réponse reste très faible dans ce cas.

Concernant les types d'acteurs ayant répondu, nous retrouvons une forte diversité : acteurs de la lutte contre l'exclusion, des acteurs travaillant auprès de personnes âgées (EHPAD, résidences autonomie, CLIC), des assistants sociaux dans des lieux variés (entreprises, CROUS, universités, services sociaux départementaux), conseillers bancaires, CARSAT, acteurs de la protection de l'enfance, acteurs de l'accès au droit dans le domaine du logement, délégués du Défenseur des droits, CDIFF, etc.

Pour ce qui est de la répartition géographique, nous avons un peu réduit la « diagonale du vide », avec par exemple des réponses dans le Cantal. Nous commençons à approcher le milieu rural, mais nous allons essayer encore d'étoffer la répartition géographique. En région parisienne, nous n'avons pas beaucoup de réponses sur Paris. Nous en avons beaucoup en Seine-Saint-Denis, département très spécifique qu'il était intéressant de bien représenter dans l'échantillon.

Les premiers résultats, établis au 24 novembre, sont issus de 90 répondants. Nous allons rencontrer une difficulté d'intégration des répondants qui ne répondent qu'à présent, du fait d'un biais lié à la différence de temporalité. Les résultats réunis au 24 novembre viennent principalement de personnes ayant répondu entre fin septembre et mi-novembre. Dans le cas de ceux qui répondent maintenant, il s'est passé beaucoup de choses depuis le mois de novembre et il faudra réfléchir aux modalités de leur intégration.

Le questionnaire était très qualitatif, structuré en deux parties :

- Une partie destinée aux structures accueillant des publics en situation de précarité, qui les interrogeait sur leurs nouveaux publics ;
- Une partie destinée à tous les acteurs, quel que soit le type de public, les interrogeant sur les évolutions des difficultés observées parmi les personnes qu'ils recevaient.

Ces deux parties étaient structurées autour de questions très ouvertes, portant sur les caractéristiques des publics concernés, les difficultés, quelques éléments d'explication de ces difficultés, et les parcours. Ces questions étaient détaillées public par public, pour les acteurs qui pouvaient citer plusieurs catégories.

Cette structure a donné des réponses très hétérogènes, qui ont été traitées par analyse lexicale pour plus d'objectivité, étant donné la diversité et parfois la complexité des éléments.

Cette présentation est faite par type de questions, et pourrait évoluer en fonction de réflexions sur la production d'une synthèse.

En ce qui concerne les nouveaux publics, l'analyse lexicale permet de distinguer cinq catégories :

- Des personnes en emploi stable ayant connue une baisse de ressources avec des impacts sur l'équilibre budgétaire : termes de chômage partiel, chômage, arrêt, baisse, impayés, etc. ;
- Des personnes en emploi précaire ou sans emploi, qui ont connu de fortes difficultés financières (il s'agissait notamment d'étudiants) : termes de dépenses du quotidien, petits jobs, etc. ;
- Des personnes en difficulté pour l'accès aux droits, en particulier par rapport au numérique : administration, numérique, prestations, renouvellement de droit, etc. ;
- Des personnes en souffrance, qui expriment des besoins de conseil, avec l'idée de collègues, de milieu de travail, etc. ;
- Des personnes en forte difficulté psychologique, ou des aidants eux-mêmes en difficulté : établissement, isolement, violence, etc.

Dans la première catégorie, on trouve des travailleurs qui étaient salariés avec des ressources faibles, et deux types d'explications à leurs difficultés, d'une part une baisse des ressources liée au chômage partiel, à des arrêts maladie ou à des ruptures de droit, et d'autre part une hausse des dépenses liée à la hausse du coût de la vie à long terme, et à plus court terme au confinement (arrêt de la cantine scolaire, coût lié au télétravail ou chômage partiel comme le chauffage). Cette catégorie regroupe également des publics plus spécifiques, comme de jeunes salariés en début de vie professionnelle, des personnes en Covid long, quelques étudiants, des personnes en couple. L'aspect qualitatif du baromètre permet de repérer des problématiques moins soulignées jusqu'à présent, ressortant du discours des acteurs. En l'occurrence, il s'agit ici de l'effet potentiellement cumulatif du prolongement de la trêve hivernale sur les factures d'énergie, avec des personnes qui se retrouvent en difficulté aggravée à l'issue de cette trêve. Il s'agit aussi de difficultés pouvant réduire les capacités de déplacement, notamment du fait de la hausse du prix de l'essence.

Dans la deuxième catégorie, des personnes en forte paupérisation, il s'agit de personnes qui étaient en emploi précaire et se sont retrouvées au moment de la crise en situation de précarité, du fait de la perte de cet emploi. Il s'agissait en particulier d'étudiants, avec parfois une aggravation lorsque ces étudiants sont eux-mêmes les enfants de la catégorie précédente, leurs parents n'étant plus en mesure de les aider. Il peut s'agir aussi de personnes avec des niveaux de ressources très faibles, dépendant des minimas sociaux ou avec de très faibles retraites. Ces personnes n'ont aucune marge de manœuvre sur leurs ressources et subissent fortement la hausse des charges, avec des besoins d'aide alimentaire, d'aide à l'équipement, soit des besoins de base, plus que dans le cas de la catégorie précédente. Certains acteurs signalent que cela correspondait souvent à un besoin ponctuel, le temps de sortir de cette situation précaire, certaines situations s'étant fortement améliorées à la sortie du confinement. Dans cette catégorie, on trouve aussi de jeunes actifs qui ont terminé leurs études pendant la crise sanitaire et se sont retrouvés en difficulté sur le marché du travail, avec moins de prise en compte que ce qui a pu être fait pour les étudiants. Il y a quelques initiatives locales, avec par exemple un conseil régional qui a essayé de calquer le dispositif étudiant à destination de cette population.

Un acteur remarque la forte importance des situations de personnes qui subissent des démarchages téléphoniques, s'engagent dans des dépenses déraisonnables par rapport à leur budget et se retrouvent en situation d'endettement.

La troisième catégorie, des personnes en difficulté d'accès aux droits et au numérique, regroupe souvent des personnes qui étaient en situation d'ouverture de droit au moment de la crise sanitaire et qui se sont retrouvées très contraintes du fait de l'absence de guichet physique, de la difficulté à trouver des réponses et du ralentissement de l'activité au sein des administrations. Il y a également des personnes en rupture de parcours de soins, notamment de soins psychiatriques. On rencontre des besoins d'aide ponctuelle aux démarches via le numérique, mais beaucoup d'acteurs ont exprimé le besoin de contact humain avec des personnes en difficulté, sans avoir personne auprès de qui exprimer ces difficultés. Ce point est aussi à l'origine de comportements pouvant être agressifs.

La quatrième catégorie, des personnes en souffrance, regroupe deux types de publics. Il s'agit tout d'abord de salariés qui se sont retrouvés dans une situation de forte tension, pour de multiples raisons : évolution rapide des modes de management,

isolement lié au télétravail, et pour les cadres, difficultés à gérer leur rôle de management face à des collaborateurs eux-mêmes en souffrance et une évolution des règles qui semblait incessante. Le deuxième type est celui des personnes qui se sont retrouvées fortement isolées pendant la crise sanitaire, avec, même après la sortie des confinements, des difficultés de mobilité, des difficultés à oser sortir de chez eux, une incompréhension et des craintes vis-à-vis de l'obtention des attestations, des difficultés à se remobiliser pour accomplir des démarches, et enfin des situations de rupture familiale, voire de violences conjugales. Les besoins sont surtout des besoins de soutien, d'écoute, de conseil, avec quelques publics spécifiques, notamment au sein des cadres qui sont un peu invisibles dans leur souffrance, parce que ce n'est pas une population forcément ciblée par les travailleurs sociaux, et qu'eux-mêmes peuvent avoir des difficultés à demander de l'aide. Enfin, il faut évoquer la situation des femmes victimes de violences conjugales.

Concernant la cinquième catégorie, des personnes et des aidants en situation de forte difficulté psychologique, beaucoup d'acteurs ont décrit la situation d'enfants ou d'adolescents. Des enfants, parce qu'ils ont vécu des parcours de violences familiales, ou du fait de pathologies non traitées pendant la crise sanitaire. De jeunes lycéens, scolarisés, qui se sont retrouvés victimes du distanciel, avec parfois une culpabilisation par rapport au Covid qu'ont pu avoir certains membres de leur famille, voire à des décès. Il y a aussi des étudiants qui sont rentrés chez eux et pour lesquels le retour à la maison a été très difficile, allant parfois jusqu'à des ruptures familiales pouvant être durables.

Il y a par ailleurs les aidants, eux-mêmes en difficulté, qui ont dû gérer à la fois le membre de leur famille normalement en institution, d'autres enfants et leur exercice professionnel à la maison, et se sont retrouvés dans une situation de tension très importante. Les besoins sont de relais, de prise en charge adaptée. Parmi les publics spécifiques est revenu à plusieurs reprises celui de personnes ayant connu des deuils suite au Covid.

Pour ce qui est de la deuxième partie du questionnaire, sur l'évolution des difficultés des publics, les résultats sont très proches de ce que nous avons observé. On retrouve globalement les catégories déjà présentées, avec un regroupement des personnes en souffrance et en difficulté psychologique. On trouve ensuite une nouvelle catégorie, de personnes en situation d'angoisse et de revendication.

Dans le cas des deux premières catégories, les résultats sont très complémentaires à ceux qui avaient déjà été observés. Pour la troisième catégorie, de l'isolement et des difficultés d'accès aux droits, on voit assez souvent émerger des comportements agressifs, du fait de personnes acculées dans leurs difficultés. Cette catégorie comporte aussi des personnes qui étaient à l'aise jusque-là et se sont retrouvées en difficulté après avoir perdu le contact avec les administrations. On peut citer notamment l'arrêt des interventions à domicile pour les personnes âgées, ou des étudiants internationaux qui n'avaient pour seule ressource que des emplois précaires.

Concernant la quatrième catégorie, les discours reviennent beaucoup sur les difficultés d'accès aux soins, pendant le confinement ou beaucoup plus durablement. Plus tardivement, il s'agit aussi de personnes non vaccinées qui renoncent à des rendez-vous spécialisés. Il y a une mention particulière au sujet du milieu rural, avec une absence de médecine de ville qui conduit à avoir recours aux centres hospitaliers, particulièrement impactés par la crise sanitaire.

La cinquième catégorie recouvre le sentiment d'angoisse. On y retrouve toutes les personnes qui expriment, bien après les confinements, une série d'angoisses sur la crise sanitaire et sa gestion, avec l'interruption des visites en EHPAD, mais aussi toutes les interrogations autour de la vaccination, des différences de droit perçues, le passe sanitaire. Là encore, on observe une hausse des comportements agressifs.

Les acteurs étaient aussi interrogés sur les évolutions qu'ils jugeaient particulièrement inquiétantes pour l'avenir. Il en ressort l'accès aux droits, à la fois pour les soins et les outils numériques, avec des contraintes perçues comme de plus en plus importantes sur les critères d'accès des personnes aux droits communs. Plusieurs acteurs ont évoqué des populations « interstitielles » n'ayant accès à aucun droit.

Les inquiétudes portent aussi sur le manque de moyens des structures, humains ou financiers. Il y a aussi des questionnements sur les difficultés qui s'aggravent parmi les publics, avec la hausse générale des dépenses, notamment en matière de logement, les personnes en emploi précaire pour lesquelles il y a peu de perspectives de retour à un emploi stable. Il y a enfin des inquiétudes au sujet des difficultés d'apprentissage pour les élèves et les étudiants.

En ressortent également des interrogations sur l'évolution de la société dans son ensemble, avec la montée du sentiment d'injustice et la hausse des tensions sociales. Les acteurs décrivent dans certains quartiers des populations qui ont le sentiment de ne plus rien avoir à perdre, et qui peuvent devenir très violentes et agressives.

21 acteurs sur les 90 répondants signalent que certains des publics qui fréquentaient leurs structures ont cessé de venir. Plusieurs explications sont évoquées, dont l'amélioration de certaines situations et une meilleure appropriation des outils numériques. Environ la moitié estime que la fréquentation de leurs structures a augmenté, à la fois du fait de la hausse des besoins et d'une meilleure visibilité des structures.

25 acteurs considèrent que certains de leurs publics ont de nouvelles ressources, le plus souvent par une bonne mobilisation et une meilleure visibilité des acteurs sociaux.

En ce qui concerne les difficultés rencontrées par les acteurs pour répondre à ces évolutions, ressort très souvent l'absence de structures relais, souvent parce que leur réseau d'autres acteurs est saturé, et parfois parce qu'ils ne disposaient pas du réseau permettant de répondre à de nouvelles demandes, de nouveaux publics avec des problématiques particulières. Ce sont des difficultés que l'on retrouve dans l'hébergement et la santé. Certains acteurs notent aussi la difficulté d'arriver à construire des parcours, à mobiliser les personnes dans cette situation très incertaine. On retrouve aussi là la difficulté à joindre les administrations, les lenteurs administratives, etc.

La deuxième difficulté évoquée est le manque de coordination entre acteurs et services. La troisième est le manque de moyens des structures elles-mêmes. Enfin, les difficultés sont liées aux personnes rencontrées.

Près de la moitié des acteurs estime avoir des difficultés pour remplir leur mission depuis la crise sanitaire, avec toujours la question de la saturation des structures, de la surcharge de travail et des difficultés à rattraper un retard qui a pu s'accumuler, ainsi que les difficultés liées aux mesures de distanciation, de jauges, de masques, qui compliquent les relations avec les publics. Ils évoquent aussi l'isolement de certains publics qui ne se déplacent plus et qu'il est très difficile de repérer. Sont également évoquées la désorganisation et la surcharge au sein des structures du fait des mesures sanitaires. Le manque de moyens est évoqué de manière très récurrente.

En conclusion, si l'on essaie de dégager des thématiques transverses, on peut distinguer plusieurs types de difficultés :

- Directement liées au confinement : difficultés financières, tension entre charges et ressources, précarisation des situations ;
- Qui s'ancrent après le confinement : risque de démobilité durable, lenteurs administratives, accroissement de la numérisation, anxiété et isolement social, surcharge des structures de soins ;
- Difficultés rencontrées par les structures elles-mêmes : à court terme, les structures se sont mobilisées pour répondre aux besoins, et dans la durée, apparaît un ensemble de facteurs (surcharge, manque de moyens, de réseau) qui compliquent de plus en plus la construction d'une réponse dans la durée.

En ce qui concerne les enseignements de l'étude de faisabilité, les acteurs ont dans l'ensemble estimé que ce questionnaire les avait fait réfléchir et qu'ils avaient pu exprimer leur ressenti par rapport à cet historique. On constate dans l'analyse que certaines questions sont redondantes. Il pourrait donc être possible de simplifier ce questionnaire à l'avenir, pour que cette étude soit la plus fluide possible.

Les réponses étaient très axées sur l'impact de la crise sanitaire. Il faudra sans doute faire attention, pour les vagues suivantes à bien questionner ce qui se passe au fil du temps, en s'éloignant de la période de confinement.

Pour ce qui est de l'échantillon, le risque pourrait être que les réponses soient biaisées par la participation de réseaux plutôt que d'autres. Mais à l'examen, on constate que le type de réponse dépend peu des réseaux.

Dominique VIRLOGEUX : Une partie des personnes mises en difficulté par la crise sanitaire ne consulte pas les structures, et il y a des problématiques qui existaient avant cette crise. On risque de voir arriver toute une vague de population en difficulté lorsque la vie reprendra complètement son cours normal. Par exemple, il serait intéressant d'interroger la Banque de France sur les situations de surendettement. Sur le plan psychologique, le confinement et la crise ont créé une perte de repères, qui aboutit parfois à des ruptures familiales. Il ne sera pas forcément facile de suivre les personnes dans ces situations. Il y a eu des dépenses supplémentaires en alimentation, en équipement, et autres, liées au confinement. Le risque est qu'une vague de surendettement soit devant nous.

Christine OLM : Pour cette raison, le questionnaire sera intéressant à suivre dans la durée. Au sujet de la Banque de France, nous avons ici le choix de données qualitatives et non quantitatives. Ces chiffres sont suivis par ailleurs. Nous avons cependant eu avec Michèle Lelièvre un entretien avec des acteurs de l'Observatoire de l'inclusion bancaire avec qui nous sommes aussi en lien. L'intérêt sera de croiser ce questionnaire avec les éléments quantitatifs recueillis par ailleurs.

Charlotte MIOT : Je n'ai pas bien saisi la différence entre les cinq catégories et les évolutions des nouveaux publics.

Christine OLM : C'était une différence dans la construction du questionnaire. Le but était d'avoir un questionnaire qui soit le plus homogène possible, avec un réseau d'acteurs très hétérogènes. Il était d'intéressant d'interroger les acteurs sur les nouveaux publics en situation de précarité qu'ils pouvaient recevoir. La première partie du questionnaire était donc destinée aux acteurs recevant des publics en situation de précarité, et la deuxième partie du questionnaire était destinée à toute structure, que leur public soit précaire ou non, sur les évolutions des difficultés de leur public. L'idée était de ne pas se centrer dans cette partie sur les populations accompagnées, mais sur toute population susceptible d'avoir rencontré des difficultés.

Il y a néanmoins des redondances, puisque les acteurs recevant du public en situation de précarité ont pu être amenés à faire deux fois les mêmes réponses. C'est ce qu'il faudra sans doute améliorer pour les prochaines vagues.

La grande difficulté était d'avoir un questionnaire quasiment unique pour des acteurs très diversifiés.

Delphine AUBERT : J'ai une question sur la définition de vos publics. Pour moi, les catégories quatre et cinq ne correspondent pas vraiment à des publics, mais à des situations. Est-ce qu'elles se cumulent avec les premières catégories ? Sur quels critères avez-vous réparti les personnes dans les différentes catégories ?

Christine OLM : Votre remarque est très juste. Ce ne sont pas des publics, mais des difficultés, et cela a été l'un des enseignements de cette analyse. Ce qui ressortait, ce n'était pas une approche par public, mais par difficulté, alors que cela aurait pu être l'inverse. Un certain nombre de difficultés sont très transverses. Pour ce qui est de la répartition dans les catégories, ce n'est pas moi qui ai catégorisé. C'est l'analyse lexicale. C'est une approche plus typologique de mise en relation des caractéristiques, qui m'a évité une couche supplémentaire de subjectivité. Je n'ai volontairement pas donné de chiffres. Étant donné les modalités de constitution de l'échantillon, les chiffres n'auraient pas de sens. Par ailleurs, l'analyse lexicale repose sur des choix de rapprochement de certains mots, mais d'autres rapprochements seraient possibles.

Delphine AUBERT : Je suis frappée par le fait qu'il s'agit de publics en situation de précarité, mais pas d'exclusion. Les catégories 4 et 5 pourraient concerner également des personnes déjà exclues. Or, on ne met l'accent que sur des dégradations de situations par rapport à de nouveaux publics, mais pas de dégradations pour des personnes qui seraient déjà en situation difficile.

Christine OLM : C'est exact, mais il faut souligner que la deuxième catégorie concerne des personnes très précarisées, qui se sont notamment tournées vers l'aide alimentaire. Elles peuvent être en emploi précaire, mais peuvent être aussi retraitées.

Delphine AUBERT : Je vois néanmoins des personnes qui ne sont pas aux minima sociaux ou qui ne sont pas dans la rue.

Christine OLM : C'est vrai. Il y a cependant beaucoup de grands réseaux qui ne nous ont pas donné d'acteurs pour le moment. Si nous en avons plus, nous verrions peut-être davantage ressortir ces personnes. Par exemple, nous n'avons qu'un seul SAMU social.

Michèle LELIEVRE : Cela montre bien qu'il faut appréhender les résultats dans leur ensemble. La force de ce questionnaire est cette synthèse multidimensionnelle qu'elle permet, cette sorte de faisceau de situations qui ressortent et en même temps. Il ne faut sans doute pas les hiérarchiser.

L'étude de faisabilité a effectivement été faite à un moment très particulier. Quelle méthodologie retenir pour faire évoluer le questionnaire pour la suite ? Faut-il le faire évoluer uniquement à la marge ou essayer de se projeter dans cet après ?

Christine OLM : C'est une question qui sera débattue plus tard, mais je pense que l'un des facteurs de succès de ce baromètre auprès des acteurs vient du fait qu'il est très ouvert et que l'on ne cherche pas à orienter les questions. Je pense que c'est une dimension qu'il faut conserver.

Delphine AUBERT : Comment avez-vous prévu de fonctionner pour les prochaines vagues ? Faut-il partir de ces cinq catégories ou repartir à zéro ?

Christine OLM : Il faudra en discuter, mais je pensais ne pas repartir à zéro, et plutôt repartir des réponses déjà données par les acteurs pour les interroger sur les évolutions qu'ils observent. Nous aurons une difficulté supplémentaire, puisque nous comptons intégrer d'autres acteurs. Nous aurons peut-être besoin de deux niveaux de questionnaires.

Dominique VIRLOGEUX : Je pense qu'il faut conserver le questionnaire comme il est et le soumettre à nouveau dans deux mois, pour mesurer les évolutions. En novembre, c'était un peu flou. Il y avait un manque de visibilité. Il y aura plus de recul lorsque la vie normale sera revenue. Les acteurs auront peut-être une autre compréhension du même questionnaire dans deux mois. Au moment du confinement, tout le monde était perdu, et dans la précipitation.

Charlotte MIOT : Je m'excuse au nom du centre d'action sociale de la ville de Paris, car nous n'avons pas participé à ce baromètre, pour des raisons de redondance, parce que la ville met aussi en place un observatoire qui reprend des questions de ce type. Nous nous interrogeons aussi pour savoir si la crise va engendrer la naissance d'un nouveau public. J'ai trouvé l'analyse très riche dans les publics que vous présentez.

De mon côté, j'ai développé une étude qualitative auprès d'une vingtaine d'usagers du CASVP, donc des personnes que nous connaissons (sachant qu'il y a effectivement des personnes qui ne font pas appel aux services sociaux qui pourraient leur être destinés). Ce biais mis de côté, je retrouve un peu tous ces profils. Vous semblez dire que l'on ne voit pas ici les personnes les plus précaires. Dans l'étude que j'ai menée, les personnes aux minimas sociaux se sont trouvées un peu « protégées » dans cette situation, qui a plus touché les personnes moins vulnérables avant crise que les autres, parce que ces derniers étaient déjà pris en charge et avaient déjà des filets de sécurité efficaces. C'est dur de s'exprimer ainsi, mais ils n'avaient déjà pas une vie sociale active pour tout ce qui est restaurants, cinéma, etc., parce que trop chers. Ils n'ont donc pas vu de changement de ce point de vue.

Dans mon analyse, je vois deux situations, des personnes protégées, et d'autres qui sont exposées. L'expression est maladroite, mais le fait d'être déjà repéré et dans une situation de vulnérabilité a fait que ces personnes ont finalement peut-être moins souffert que les autres. Il faudra ensuite mener tout un travail de classification.

Christine OLM : Nous retrouvons plus les personnes aux minimas sociaux dans la période d'avant crise et dans la période plus récente d'inflation et de hausse des dépenses contraintes.

Delphine AUBERT : Il y aurait peut-être une temporalité à établir en fonction des aides du gouvernement (chômage partiel et autres), entre la période durant laquelle ces aides ont été versées et la période à laquelle elles ont cessé.

Nicolas DUVOUX (Président) : Le clivage entre personnes protégées et exposées revient très fréquemment dans les échanges avec les acteurs, avec l'idée, pour schématiser, que les personnes aux minima sociaux ont une vie très contrainte, mais qui a trouvé une forme de régularité, parce qu'encadrée par les institutions. Tout ne va pas pour ces personnes, et les associations disent à quel point c'est difficile, néanmoins, il existe une sorte de flottaison dans laquelle ces personnes sont maintenues. En revanche, les difficultés les plus fortes viennent des situations de bascule, c'est-à-dire de personnes qui avaient quelques marges de manœuvre économiques et qui soudainement, vont faire face à des pertes d'emploi, de revenus, ou des séparations. Ce clivage est important, car c'est ce qui provoque une crise.

J'ai deux remarques. L'objet du baromètre est une tentative de rapprocher l'analyse des signaux, des manifestations dans la société, avec une méthode qui utilise le qualitatif pour appréhender des choses qui le seraient difficilement d'une autre manière. L'autre question cruciale est celle de la temporalité des événements décrits par les personnes qui répondent. C'est essentiel parce que l'idée est d'être en anticipation par rapport à des situations qui émergent. Je pense que nous aurons besoin à un moment ou à un autre de rappeler ces éléments. L'objet est de parvenir à une mesure plus rapprochée, en anticipation. La lettre de mission adressée par le Premier ministre au CNLE disait que le qualitatif était nécessaire, parce qu'il existe un délai trop important entre le moment où les événements surviennent et leur mesure stabilisée. Il faut des mesures plus rapprochées dans le temps et plus précises. Tout ce que vous avez présenté est très intéressant, à condition de bien préciser qu'il s'agit de phénomènes émergents. Ces précisions méthodologiques sont nécessaires.

Michèle LELIEVRE : Ce que disait Charlotte m'a fait penser à une contribution que nous avons demandée à Muriel PUCCI, économiste, dans le rapport du CNLE, la pauvreté démultipliée, pour essayer d'anticiper ce qui allait advenir quant à l'impact social de la crise, ceci à partir de cas-types. Il en ressortait que pour les personnes aux minima sociaux, les aides ne changeant pas, nous ne voyons pas trop de dégradation de leur situation financière. Nous avons anticipé que ces personnes seraient peu impactées, y compris dans une note programmatique avant ce rapport et avant la mise en place de cette étude de faisabilité du baromètre, et discutée à plusieurs reprises dans ce groupe de travail et en plénière du comité scientifique. L'intérêt du baromètre est que nous allons au-delà d'une catégorisation des situations en fonction des aides perçues, sujet sur lequel il existe de nombreuses études. La puissance de cet exercice est la synthèse pluridimensionnelle, qui recueille tout un faisceau de difficultés, jusqu'aux « crispations » des personnes. Les résultats vont au-delà de ce que j'avais anticipé. Il faudra ensuite travailler l'analyse, mais il faut prendre ce qui a été donné grâce à un questionnaire très ouvert.

Dominique VIRLOGEUX : Je ne pense pas que la question ici soit la précarité monétaire. La difficulté actuelle est la « cassure sociale », dont le retour va prendre beaucoup de temps. C'est bien le sujet central ici, sachant qu'en ruralité, cette cassure est encore bien plus grave.

Nicolas DUVOUX (Président) : Votre expression illustre bien le champ du baromètre. Il ne s'agit pas de statuts administratifs, mais de saisir un faisceau d'indices, un état de tension. Je pense qu'il faut insister sur la multidimensionnalité de cette étude et la possibilité de saisir « l'air du temps ».

Ensuite, il me semble qu'il y a un point essentiel à rappeler très fortement : on étudie la cassure sociale à travers le prisme des acteurs et du maillage social. Il y a sans doute un effet très puissant de ce prisme, notamment sur la mention récurrente de l'agressivité. Ce sujet revient en permanence lorsque l'on échange avec les professionnels, mais il faut bien préciser que cette information est très dépendante du type d'acteur qui répond. On l'aurait vu autrement à travers un autre point de vue.

Charlotte MIOT : J'ai rencontré des personnes qu'on peut chaque fois replacer dans les catégories (parfois dans plusieurs), ce qui veut dire que le baromètre correspond à des situations, même s'il est construit au travers du prisme des acteurs. J'ai aussi constaté l'agressivité, pas vis-à-vis de moi, mais au travers d'un sentiment que je qualifierais de « complotiste ». J'ai trouvé que cette situation de crise avait fait le lit de ce type de comportements. Les personnes concernées par ce comportement étaient assez nombreuses parmi le peu que j'ai rencontrées. Ce phénomène s'explique. Il y a toute une théorie de la courbe du deuil, le déni, la crise, le blocage dans la colère, etc. Donc, même s'il y a un prisme, les éléments de l'étude correspondent aux situations que j'ai pu rencontrer, sachant toutefois qu'il s'agissait uniquement d'usagers du CASVP, ce qui est encore un biais.

Nicolas DUVOUX (Président) : Dans les méthodes qualitatives, les biais n'en sont pas tant qu'ils sont explicités. Lorsque l'on fait une enquête qualitative sur les publics, comme vous avez pu le faire sur les publics, vous ne prétendez évidemment pas à la généralisation. Vous expliquez où et comment vous les avez trouvés, et ce qu'ils disent. Ce sont les conditions de production du matériau qu'il faut expliciter, et non des biais.

Christine OLM : Lorsque je présente le baromètre, je parle souvent d'une subjectivité assumée, puisqu'il s'agit de la perception des acteurs. C'est le jeu du baromètre de faire l'hypothèse qu'à partir des perceptions des acteurs, il sera possible de faire apparaître des signaux qui pourront être mis en relation avec d'autres et apporter des enseignements. Ce que vous avez dit pour l'agressivité est vrai pour tous les différents signaux. L'idée est qu'en diversifiant l'échantillon, on arrive à reconstruire une réalité.

Dominique VIRLOGEUX : Il y a eu des crises économiques, et même les guerres mondiales, mais c'est la première fois que nos systèmes et que cette génération connaît une telle crise sanitaire. Il y a eu la grippe espagnole, mais il n'y avait pas les mêmes moyens. Ce qui s'est produit, c'est totalement complexe et impalpable. Lors d'une crise économique, de hausse des prix de l'essence ou même du blé, l'impact est bien plus chiffrable.

Nicolas DUVOUX (Président) : Tout l'enjeu est là : saisir des choses qui ne sont pas mesurables. Le point de départ est ici celui des effets sociaux de la crise sanitaire. La question de la pérennisation du baromètre sera celle de la capacité à saisir la « sédimentation » des crises. Si nous travaillons sur ce printemps, il y aura sans doute un télescopage entre la crise sanitaire et les questions de pouvoir d'achat. L'étude de faisabilité a intérêt à être bornée dans cette séquence, mais pour un dispositif pérenne, il faudra s'interroger quant à la temporalité considérée par rapport au phénomène.

Delphine AUBERT : Qui répondait aux questionnaires dans les structures ?

Christine OLM : La consigne donnée était qu'il devait s'agir d'une personne en contact avec les publics, mais je n'ai pas maîtrisé qui répondait dans les faits. Je sais que dans certains lieux, le questionnaire a pu être rempli plutôt au niveau de la direction, mais ce n'est pas la norme. La plupart, du temps, ce sont des personnes en contact avec les publics qui ont répondu. Parfois, l'équipe s'est réunie pour répondre collectivement au questionnaire, ce qui est intéressant aussi.

Nicolas DUVOUX (Président) : Je vous propose d'examiner à présent le plan de la note de synthèse.

Une proposition de plan est projetée en séance.

Christine OLM : Dans l'idéal, la note de synthèse serait semestrielle. Il y a toutes les questions de volumes : doit-on s'arrêter à une dizaine de pages ou se permettre plus de volume pour bien revenir sur la méthodologie ? Quels sont les résultats mis en avant ? Soit on joue le jeu de la transversalité, soit on est plus proche du questionnaire... L'objectif ici est de discuter aussi du plan proposé et de l'amender.

Comme vous pouvez le constater (voir la note distribuée où figure un projet de plan) , le plan distingue des difficultés liées au confinement et des difficultés qui s'ancrent après le confinement. Concernant la question de la temporalité, les occurrences qui ressortent dans le questionnaire ne sont pas datées. Je n'ai pas de moyens de reconstituer la temporalité a posteriori. On peut simplement établir des hypothèses à partir des réponses données. Par exemple, lorsque l'on parle du chômage partiel, on sait que c'est pendant les périodes de confinement. Lorsque l'on nous parle de l'augmentation du coût de la vie, on se situe dans une période plus récente.

Une partie à part entière serait consacrée aux difficultés que rencontrent les structures elles-mêmes. Enfin, en annexe, la méthodologie serait détaillée de manière plus approfondie.

Dominique VIRLOGEUX : Nous n'avons pas évoqué la prolongation des arrêts maladie.

Christine OLM : Cela apparaît dans certaines réponses en effet, il peut s'agir d'arrêts liés à des difficultés psychiques ou à du Covid long par exemple. Les résultats sont susceptibles d'évoluer avec l'intégration de la trentaine de réponses supplémentaires dont je dispose, qui sera peut-être de l'ordre d'une quarantaine au moment de la clôture du questionnaire.

Delphine AUBERT : La partie 2.5 est intitulée « autres thématiques ». Y a-t-il déjà d'autres thématiques qui auraient été suggérées ?

Christine OLM : Non, c'est une interrogation, notamment parce que les réponses supplémentaires pourraient faire apparaître d'autres thématiques.

Michèle LELIEVRE : pour rappel, la difficulté de l'exercice est d'une part que l'on ne peut pas surcharger le questionnaire avec trop de demandes de précisions afin que le dispositif soit soutenable dans le temps, c'est-à-dire assez court (sans quoi les acteurs ne répondront pas), et d'autre part, qu'il fallait éviter les *a priori*, pour capter des phénomènes en formation, ce qui nécessitait d'ouvrir largement le questionnaire. Ces contraintes compliquent fortement l'analyse et représentent un défi.

Charlotte MIOT : Pour la synthèse de mon étude, je mets en exergue huit thèmes centraux, dont deux que je ne crois pas retrouver ici, et qui sont le logement et la parentalité.

Christine OLM : La thématique du logement est tout à fait dispersée dans les réponses, de même que celle de la parentalité. Dans les réponses supplémentaires, j'ai quelques réponses des Ecoles des Parents et des Educateurs qui avaient très peu répondu en novembre. Il est possible que cette dernière thématique ressorte davantage.

Nicolas DUVOUX (Président) : Présenté ainsi, le plan a la vertu d'une grande clarté. Il est très concret, ce qui est un atout important. Mais dans une étude de faisabilité, il faut aussi montrer en quoi le dispositif produit des éléments que l'on ne trouve pas ailleurs, qu'il a une vraie valeur ajoutée. Est-ce que cette dimension ne mériterait pas de ressortir plus explicitement dans le plan ?

Le premier point, sur les cinq types de difficultés ou de publics, me semble indispensable. Les points deux et trois, peuvent être agrégés dans une certaine mesure, en se focalisant sur les caractéristiques de la situation post Covid. On éviterait ainsi l'écueil de la difficulté de la distinction temporelle, qui complique l'analyse en l'absence de bordures temporelles précises.

Je me demande si nous n'aurions pas intérêt à faire remonter dans une troisième partie ce qu'est précisément l'innovation méthodologique, c'est-à-dire la capacité à saisir la colère, l'agressivité, l'anxiété, etc., qui vont peut-être évoluer. Il y aurait une partie sur les « affects sociaux ».

Il me semble qu'un plan présentant les parties suivantes serait très efficace :

- Catégorisation des publics ;
- État des lieux conjoncturels ;
- Les affects et crispations qui saisissent la société. Cette dernière partie montre la pertinence de l'instrument, avec des éléments qui ne ressortent pas dans les autres études qui existent. Cette lecture serait plus fine qu'une étude quantitative pure.

Michèle LELIEVRE : Il est vrai que ce qui ressort de la présentation et de notre discussion est qu'il y a là une « incarnation » finalement des réponses que l'on perçoit plus rarement avec d'autres matériaux sociologiques. On entend ici pratiquement respirer les personnes ! On les entend presque « crier » dans le baromètre. C'est un résultat étonnant et cela faisait partie de la mission. Mais je ne m'attendais pas à ce que l'on aille aussi loin, jusque-là dans l'émotion et les affects. C'est un peu ce qui ressort. Je pense par ailleurs qu'il n'y a pas que des situations, il y a aussi des publics.

Delphine AUBERT : Ce qui me gêne un peu, c'est que les trois dernières catégories se retrouvent dans les deux premières.

Nicolas DUVOUX (Président) : Je pense que l'on faciliterait l'exercice en évoquant la notion de type, plus abstraite, que celle de catégorie, qui est plus fermée. Pour revenir au plan, je pense que les parties 2.2 et 3.3 risquent de recouvrir des contenus similaires. Cela milite aussi pour une réorganisation du plan.

Dominique VIRLOGEUX : Il est important d'insister sur le fait que le produit donne une chance d'anticiper les difficultés qui pourront survenir par la suite.

Delphine AUBERT : L'usage du terme « confinement » dans l'intitulé me pose problème pour la distinction entre les deux parties, parce que l'anxiété liée à la vaccination n'est pas exclusivement liée au confinement.

Christine OLM : Oui, j'avais essayé de structurer, mais c'est peut-être une erreur de vouloir trop structurer un matériau très qualitatif. L'important est le fait que ce sont des difficultés qui s'ancrent dans la durée.

Michèle LELIEVRE : il faudrait simplement retirer le terme confinement.

Nicolas DUVOUX (Président) : Il y a de nombreux phénomènes, dans le rapport à l'école, l'équilibre femme/homme, etc., qui montrent un basculement au moment du confinement. Il est tout à fait possible que des évolutions aient commencé ce jour-là brutalement et s'ancrent dans la durée.

Muriel PUCCI : Si la note doit sortir tous les six mois, on pourrait prévoir des intitulés plus généralistes, avec une section intitulée « Les difficultés spécifiques de la période » et ensuite, une section sur les difficultés plus structurelles. Cela permettra de s'adapter aux événements qui émergeront.

Michèle LELIEVRE : Tout à fait.

Nicolas DUVOUX (Président) : Je pense que c'est très pertinent, et cela nous permet de nous projeter au-delà de l'étude de faisabilité. On rejoint ici ma proposition d'avoir un ensemble sur les publics et les difficultés observées, un ensemble sur la dimension conjoncturelle abordée (confinement, crise sanitaire...) et une approche plus structurelle, qui permette de souligner la plus-value de l'instrument.

On pourrait assumer dans l'étude de faisabilité l'ancrage très fort de la crise sanitaire, qui est la source de la demande, et prévoir des indicateurs plus génériques pour une production plus régulière. On peut y réfléchir.

Michèle LELIEVRE : Rien n'empêche d'expliquer dans la note que le baromètre pourra évoluer en fonction des événements structurants.

Delphine AUBERT : La difficulté est que la note est rétrospective alors que l'attendu de l'enquête est la capacité d'anticipation. Ici, nous avons simplement une confirmation de ce que l'on connaissait déjà.

Christine OLM : Cet argument justifie la troisième partie. Mais je serais plus à l'aise en ne cherchant pas forcément de modèle pérenne, parce qu'il me semble important de conserver le statut d'étude de faisabilité dans le cadre de cette note.

Nicolas DUVOUX (Président) : Je suis d'accord, mais il faut justifier la pertinence de l'instrument. Par ailleurs, il faut insister sur le fait qu'on ne peut pas, par construction méthodologique, dire ce qui va se passer demain. En revanche, l'étude nous permet de disposer d'informations moins datées que les statistiques disponibles et de disposer d'une vision du passé proche.

Christine OLM : On peut faire ressortir toute la richesse du baromètre dans la troisième partie, tout en assumant le fait que dans le cas présent, parce qu'il s'agit d'une étude de faisabilité, nous sommes en retard par rapport au fonctionnement normal du baromètre.

Nicolas DUVOUX (Président) : Je retiens que nous avons ici un instrument très riche. Christine, un immense merci pour le travail accompli, et Michèle, parce qu'il y a là en gestation un instrument très innovant et très intéressant. Je pense qu'il y a une double contrainte : de justification de l'instrument qui peut se résoudre en partie par le plan, et de cadrage très précis de ce qu'on peut y trouver, à expliciter.

La séance est levée à 16 heures 40.