

Baromètre

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

Synthèse des résultats Quatrième vague d'interrogation

• Hiver 2023/2024 •



Le CNLE est une instance

☞ **Représentative** : Composé des principaux décideurs et acteurs, institutionnels ou associatifs, impliqués dans la mise en œuvre des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

☞ **Consultative**, qui peut être saisie :

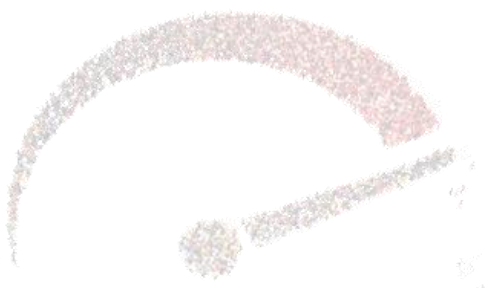
- Par la Première ministre | Sur les projets de textes législatifs ou réglementaires et sur les programmes d'action relatifs à l'insertion et à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.
- Par les membres du gouvernement | Sur toutes les questions de portée générale qui concernent la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale et qui relèvent de leurs compétences : l'emploi, le logement, l'éducation, la formation, la santé, la culture...

Le conseil veille ainsi à une meilleure prise en compte des situations de pauvreté et des processus d'exclusion sociale dans l'ensemble des politiques publiques, non seulement sous l'angle de la réparation des conséquences de ces difficultés, mais également sous l'angle de la prévention.

☞ Le CNLE **peut aussi s'autosaisir**, pour proposer aux pouvoirs publics les mesures qui lui paraissent pouvoir améliorer la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Il propose dans des avis, des mesures pour lutter contre la pauvreté.

Depuis décembre 2019 le CNLE a fusionné avec l'observatoire national de la pauvreté et l'exclusion sociale (ONPES) qui s'est transformé en un comité scientifique permanent. Il a pour mission de renforcer l'expertise du conseil.

Le CNLE est attentif à ce que les politiques de lutte contre l'exclusion sociale et la pauvreté s'inscrivent bien dans une stratégie globale et transversale prenant en compte, tous les leviers d'action sur lesquels il convient d'agir pour garantir l'effectivité de l'accès de tous aux droits fondamentaux.



Mémo

Le baromètre de suivi qualitatif de la pauvreté et l'exclusion sociale du Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE) est un instrument de vigilance sociale alimenté par les remontées de terrain d'une pluralité de réseaux d'acteurs (associations, services publics et organismes divers) qui accompagnent les populations vulnérables. Il est destiné à appréhender notamment des situations de populations « hors champ » des radars des instruments de mesures habituels.

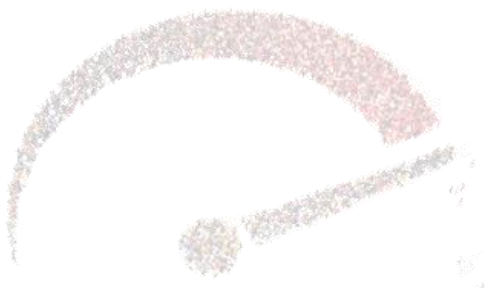
Ce baromètre a pour objectif de saisir les phénomènes et difficultés émergents de la vie quotidienne et sociale, les signaux faibles : difficultés vécues, postes sous tension budgétaire, rapports aux institutions, inquiétudes et colères.... Il est donc complémentaire aux systèmes d'information quantitatifs, en particulier à ceux de la statistique publique.

Cette synthèse résume les réponses apportées par les acteurs interrogés et porte à la fois sur les nouveaux publics fréquentant leur structure et sur les difficultés qu'ils rencontrent. Il permet de différencier des catégories de publics, faisant émerger des problématiques et identifiant les profils des ménages les plus affectés.

Le bureau d'études VizGet, dont la directrice est Mme Christine Olm, a été sélectionné pour conduire l'étude de faisabilité, puis la mise en place et le suivi du baromètre qualitatif du CNLE.

La saisine du Premier ministre

En janvier 2021, le Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE) a été missionné par le Premier ministre, Jean Castex, pour contribuer à l'amélioration de la connaissance qualitative de la pauvreté en France. Cette demande a été formulée dans un contexte où la brutalité des évolutions pressenties puis constatées lors de la pandémie réclamait la mise en place rapide d'un outil d'observation sociale réalisée au plus près du terrain pour en saisir toutes les facettes.



Un dispositif de veille

Le baromètre de suivi qualitatif de la pauvreté et l'exclusion sociale du Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE), a été expérimenté lors d'une première vague d'interrogation conduite d'octobre 2021 à février 2022. Elle explorait en particulier les conséquences de la crise sanitaire et couvrait la période depuis le premier confinement de mars 2020 jusqu'aux prémices de l'inflation à la fin de l'année 2021.

Une seconde vague d'interrogation s'est déroulée entre novembre 2022 et janvier 2023. Elle couvre la période depuis mars 2022 jusqu'à l'automne 2022, soit la guerre en Ukraine et ses conséquences notamment sur l'inflation. Elle s'est terminée avant les tensions sociales provoquées par la réforme des retraites.

La troisième vague d'interrogation a eu lieu entre juillet 2023 et octobre 2023. La période qu'elle couvre a été marquée par les mouvements sociaux liés à la réforme des retraites ainsi que par les émeutes urbaines de juillet 2023.

Cette synthèse porte sur la quatrième vague d'interrogation. Les réponses des acteurs ont été recueillies au mois de décembre 2023 et janvier 2024 et portaient sur le deuxième semestre de l'année 2023. Ce semestre a notamment connu les débats sur la loi immigration.

Les acteurs sollicités sont des professionnels 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, qu'il s'agisse de publics en situation de précarité ou non. 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 intervenants 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, transmis semestriellement par Internet : 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 ou/et l'apparition de nouvelles difficultés parmi les publics de toutes les structures répondantes. Il ne formule pas de propositions de réponses afin de faire émerger des problématiques non anticipées.

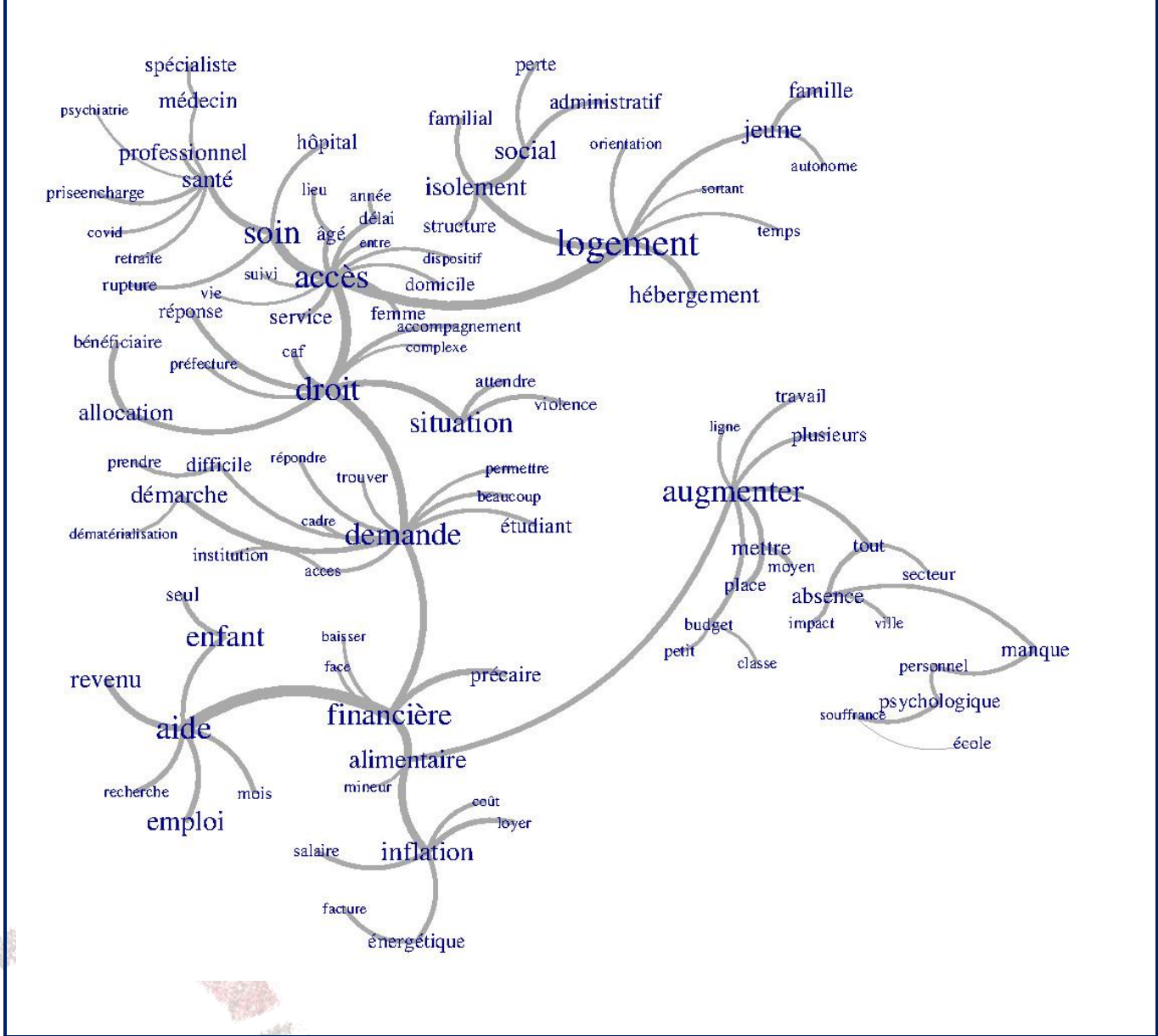
128 acteurs avaient répondu à la première vague d'enquête. Pour la deuxième vague, de nouveaux acteurs ont été contactés, pour mieux représenter les départements ruraux et pour continuer à diversifier les structures représentées. 114 acteurs (Voir encadré méthodologique en fin de synthèse) ont répondu à la deuxième vague, 111 à la troisième vague et 104 à la quatrième vague.

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 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 depuis l'interrogation précédente, 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.

Quatrième vague : inflation et accès aux droits et services restent les thématiques centrales

Comme lors des vagues précédentes, les réponses restent structurées autour des problématiques **d'inflation et d'accès** (aux droits, au logement, aux structures de santé et médico-sociales). La question du manque de moyens des structures et des difficultés d'accès aux professionnels de santé prend une importance croissante.



1 - Catégories de publics se différenciant par les difficultés rencontrées depuis le printemps 2023

À chaque vague, les acteurs sont interrogés sur les difficultés et les publics qu'ils voient apparaître depuis l'interrogation précédente. Ils le sont aussi sur les évolutions qu'ils constatent quant aux problématiques qu'ils avaient mises en exergue précédemment. La nature des difficultés rencontrées ne se modifie que peu d'une vague à l'autre. En revanche, leur description précise, l'identification des publics concernés, les évolutions observées par rapport aux vagues précédentes révèlent globalement à la fois une dégradation des situations et une diversification des catégories de ménages affectés.

Ces catégories de publics sont constituées de ménages rencontrant :

- Des difficultés financières liées à l'inflation
- Des difficultés liées à l'accès au logement et à la précarisation
- Des difficultés d'accès aux droits
- Des problèmes de santé ou liés à des troubles et difficultés psychologiques

➔ 1.1 - Les difficultés financières liées à l'inflation

À partir de la vague 2, qui portait sur l'année 2022, les acteurs alertent sur les conséquences de l'inflation. En 2022, elle avait aggravé la situation de publics déjà fragilisés par la crise sanitaire (jeunes en recherche d'emploi et étudiants, salariés en contrat précaire, monoparents). Elle avait également fortement restreint le budget des ménages à faibles revenus (retraités, salariés rémunérés au salaire minimal). En juin 2023, les acteurs relevaient la persistance de ces difficultés et, dans certains cas, leur aggravation avec l'arrivée de nouveaux publics constitués de ménages jusque-là autonomes contraints désormais de recourir aux dispositifs d'aides.

En fin d'année 2023, les acteurs ayant répondu à cette quatrième vague restent nombreux à alerter sur les conséquences de l'inflation. Celles décrites lors de la troisième vague perdurent, voire augmentent. L'inflation se poursuit, notamment sur les charges de logement et sur l'alimentation avec, en conséquence une paupérisation qui affecte un nombre croissant de ménages, des plus précaires aux classes moyennes.

Les publics décrits restent alors inchangés par rapport à ceux signalés lors de l'interrogation de vague 3.

- **Des publics en situation de précarité ou fragiles financièrement**, dont la situation continue à s'aggraver : bénéficiaires de minima sociaux, intérimaires, familles monoparentales et familles nombreuses, étudiants, salariés en arrêt de travail, ménages dont les revenus sont proches du seuil de pauvreté, Les acteurs alertent sur la hausse des publics qui, au cours du dernier semestre 2023, ne sont plus parvenus à faire face aux dépenses de première nécessité. Ces catégories sont de plus en plus dépendantes des aides financières, ou alimentaires, aides que les structures ne sont pas toujours en capacité de leur accorder. Les privations augmentent et les ménages sont de plus en plus nombreux à se restreindre sur des dépenses pourtant essentielles : la nutrition peut devenir insuffisante, certains abandonnent le recours aux soins, parfois renoncent au logement pour être hébergés chez des proches.
- **Des publics qui ne sont pas en situation de pauvreté, mais dont le niveau de vie est fortement dégradé** par l'écart entre la hausse des prix, et celles de leurs ressources : il s'agit

principalement de « travailleurs modestes », dont la rémunération peut être sensiblement supérieure au SMIC ou encore de retraités. Le renoncement ne concerne plus seulement les dépenses de confort, mais d'autres postes budgétaires tels que les assurances, les déplacements, les réparations de véhicule... Les plus modestes de cette catégorie sont parfois désormais surendettés et recourent aux aides.

Les acteurs évoquent trois facteurs principaux aggravant les conséquences de l'inflation.

- Le premier d'entre eux est relatif **aux conditions de travail et d'emploi**. Si, fin 2023, le chômage est très faible et de nombreux métiers sont en tensions, certaines personnes ne peuvent y accéder : c'est le cas de celles éloignées des bassins d'emploi. Les tensions sur l'offre locative ne leur permettent pas de se rapprocher des lieux d'emploi. Le coût élevé de l'énergie a un impact sur celui des déplacements, qui s'avèreraient très coûteux au regard de salaires au niveau du SMIC. Ce peut être également le cas pour des ouvriers vieillissants, ne parvenant plus à exercer un métier à forte pénibilité. Plus généralement, le niveau des salaires, notamment pour les métiers les plus en tension, n'est pas suffisant au regard de l'inflation. La catégorie précédemment décrite des « travailleurs modestes » illustre ce paradoxe, d'un taux de chômage historiquement faible, mais d'un besoin croissant de recours aux dispositifs d'aide facultative. De nombreux salariés sont alors très vulnérables au moindre imprévu. Un acteur signale par exemple les retards de salaires, par exemple dans la fonction publique, qui peuvent aggraver fortement des situations déjà tendues. Un autre mentionne les difficultés des professions indépendantes soumises à des aléas, et notamment celles des agriculteurs confrontés aux événements climatiques. D'autres soulignent l'impact des arrêts de travail et de la perte de revenus qui peut en résulter.
- Le deuxième est lié à une **diminution des solidarités familiales**. Plusieurs acteurs mentionnent l'arrivée dans leur structure de personnes qui parvenaient à équilibrer leur budget grâce à l'aide financière ou en nature, de leurs proches. Cette aide s'arrête sous l'effet de l'inflation qui ne permet plus à ces proches de poursuivre ce soutien.
- Le troisième a trait **au coût des déplacements** : certains ménages se restreignent fortement avec une modification des modes d'achalandage. En milieu rural, cette restriction les conduits à privilégier les commerces de proximité qui pratiquent des prix souvent sensiblement plus élevés que ceux de la grande distribution.

Le dernier est relatif aux **conséquences de la fin du bouclier tarifaire sur le gaz et de la diminution de celui sur l'électricité**. Bien que les prix de l'énergie se soient stabilisés, les nouvelles hausses liées à l'arrêt de ces mesures constituent un risque supplémentaire de voir des ménages ne plus parvenir à faire face à l'ensemble de leurs charges.

➔ 1.2 – Des personnes en difficultés de logement et parfois en forte précarité

Les problématiques d'accès et de maintien dans le logement ont pris une importance croissante dans les réponses des acteurs au cours des trois premières vagues du baromètre. Les difficultés signalées au cours du premier semestre 2023 perdurent sur la fin de l'année. La hausse des impayés de loyers et les difficultés rencontrées par les ménages pour s'acquitter de leurs charges font craindre des expulsions. La tension sur l'offre locative ne s'est pas relâchée et les structures d'hébergement sont saturées. Comme lors de la vague 3, les acteurs répondants à la vague 4 s'inquiètent d'un public très précarisé, à la rue, ne bénéficiant que trop rarement de mises à l'abri.

Plus précisément, les acteurs répondants en vague 4 interrogent **le risque d'expulsion au prisme des conséquences de l'inflation**. Le constat, détaillé ci-dessus, qu'un nombre croissant de

ménages, y compris de ménages en emploi stable, rencontrent des difficultés pour prioriser les dépenses de logement constitue un signal d'alerte sur les possibilités de maintien dans le logement. Ceux qui observaient, en vague 3, les prémices d'une hausse des expulsions considèrent ce risque inchangé, y compris pour des personnes âgées. **L'apparition, parmi les primo-appelants au 115, de personnes de plus de 65 ans, signalée en juin 2023, est confirmée en décembre.**

Le dernier semestre de l'année 2023 est par ailleurs marqué par **les difficultés existant sur le marché locatif**. Dans les grandes agglomérations, les acteurs observent une hausse du nombre de demandes sans réponse de logements sociaux, y compris de demandes prioritaires au titre du DALO. Au début de l'année 2023, les répondants faisaient le constat d'une baisse de l'offre locative privée (transformation en logements saisonniers, propriétaires ne pouvant ou ne souhaitant mettre en conformité les performances énergétiques de leur parc).

À la fin de l'année, ils estiment que cette offre se restreint encore du fait de la diminution de l'accès à la propriété. La hausse des taux d'intérêt contraint les locataires qui auraient souhaité libérer leurs logements pour une acquisition, à y rester.

Les conséquences sont multiples.

Les conditions de logements se dégradent. Parmi les personnes occupant un logement, certaines, y compris parmi celles en emploi, ont dû accepter des appartements trop petits, voire insalubres. Les ménages modestes sont par ailleurs « **assignés à résidence** », les possibilités de retrouver un logement étant très faibles.

Celles qui ne sont pas logées rencontrent **des difficultés croissantes pour trouver un logement locatif**. Les personnes n'ayant pas un dossier solide n'ont qu'une faible probabilité d'y parvenir. Les femmes avec enfants récemment séparées de leur conjoint et dont les salaires sont modestes, les intérimaires, les personnes sans emploi stable sont ainsi exclues du logement ordinaire.

Ces difficultés se répercutent sur l'offre d'hébergement : les résidences sociales, les CHR, l'hébergement d'urgence sont eux-mêmes saturés. Les situations de forte précarité signalées par les acteurs sont alors multiples. Elles concernent :

- **Les étudiants** : les résidences universitaires ne sont pas épargnées par les tensions globales sur l'offre de logements. Les difficultés de logement des étudiants ne sont pas récentes, elles étaient déjà signalées lors des vagues précédentes. Elles continuent à s'accroître et accompagnent une précarisation croissante de ce public : charges de logement trop élevées, conséquences de l'inflation, difficultés pour les parents à soutenir financièrement leurs enfants, hausse des frais d'inscription pour les étudiants étrangers se conjuguent pour expliquer un appauvrissement et un recours aux aides sociales en hausse parmi ce public ;
- **Les femmes avec enfants**, migrantes, victimes de violences familiales, séparées de leurs conjoints et ayant de faibles ressources font partie des publics en grande difficulté pour accéder au logement. La présence des enfants ne suffit pas toujours à leur permettre d'accéder à des places en hébergement.
- Les départements rencontrent des difficultés croissantes pour répondre aux besoins **des mineurs non accompagnés**. Certains restent à la rue et ne bénéficient pas, ou que peu, de suivi.
- **Les autres publics précaires**, dont l'augmentation a été signalée lors des vagues précédentes, restent très présents : hommes seuls en rupture familiale, publics dont les besoins spécifiques ne correspondent pas aux réponses des politiques publiques (personnes en transition de genre, personnes âgées dépendantes sans hébergement, migrants en attente de titres de séjour...).

⇒ 1.3 - Des personnes en difficulté d'accès aux droits et par rapport aux administrations

Depuis la première vague du baromètre, les acteurs signalent des difficultés d'accès aux droits croissantes à chaque interrogation. À la fin de l'année 2023, les acteurs estiment le plus souvent que ces difficultés sont inchangées. Quelques-uns notent une aggravation de la situation, liée à l'obligation croissante de recourir aux outils numériques, à l'isolement des usagers pour remplir leur demande ou encore à l'allongement des délais de traitement des dossiers. Seuls quelques acteurs observent une amélioration, dans des lieux où des actions d'accompagnement et d'aide aux démarches sont mises en place.

Les publics concernés restent diversifiés : personnes âgées en difficulté par rapport à l'usage du numérique, jeunes, personnes à la rue ne parvenant pas à conserver les pièces justificatives, demandeurs d'asile confrontés à des délais de prise de rendez-vous très longs...

Les acteurs répondants à la vague 4 du baromètre insistent particulièrement sur plusieurs problématiques qu'ils jugent soit en augmentation, soit à l'origine de difficultés croissantes parmi leurs publics.

Ils observent ainsi une **augmentation de la complexité dans la gestion du versement des prestations**, avec notamment, **une hausse des indus ou des décisions de suspension des droits**. Certains notent que des décisions prises par les caisses en particulier concernant les demandes de remboursement de trop-perçus sont difficilement compréhensibles, pour les usagers comme pour les acteurs eux-mêmes qui peinent à expliquer les motifs de ces indus. D'autres pointent **des contrôles plus fréquents**, générant de l'anxiété et aboutissant régulièrement à des sanctions, ou encore **une augmentation des erreurs dans le traitement des dossiers**. Dans les trois cas, les conséquences sur des ménages dont les budgets sont fortement contraints peuvent être très importantes.

Les vagues précédentes constataient déjà la hausse du nombre de ménages non éligibles aux aides malgré le besoin qu'ils pourraient en avoir. Fin 2023, plusieurs structures relèvent **l'inadéquation des seuils ou des conditions d'octroi aux besoins réels de leur public**. Elles évoquent par exemple les plafonds de la complémentaire santé solidaire, dont la hausse n'a pas permis de compenser l'inflation et l'augmentation des tarifs des mutuelles, avec, en conséquence, des personnes dont les revenus sont un peu supérieurs au seuil d'éligibilité, qui renoncent à une couverture complémentaire en santé et souvent, aux soins. D'autres acteurs notent la perte de droits engendrée par une évolution de la situation professionnelle. Des personnes prenant un emploi relativement peu rémunéré, ou encore liquidant leurs droits à la retraite, peuvent perdre des allocations dont elles bénéficiaient jusque-là. Les revenus professionnels ne compensent parfois pas la perte de ces droits et les charges supplémentaires liées à l'activité (frais de déplacement, habillements...). Cette situation concerne en particulier les personnes handicapées bénéficiaires de l'allocation adulte handicapé et qui perdent cette allocation en accédant à un emploi, à temps partiel et peu rémunéré, dans une structure protégée.

Les acteurs reviennent par ailleurs sur **les durées d'attente pour l'ouverture des droits, qui restent trop élevées**. Ils rencontrent ainsi des ménages en grandes difficultés, sans revenu, sans épargne, dépendant des aides facultatives dans l'attente que leur dossier soit traité. Ces délais anormalement longs concernent toutes les administrations. Dans le cas des personnes d'origine étrangère, en attente de régularisation ou de regroupement familial, les possibles conséquences de la loi immigration, débattue pendant la période couverte par cette quatrième vague du baromètre, sont une source supplémentaire d'anxiété.

⇒ 1.4 – Des personnes ayant des difficultés de santé notamment psychologiques, aggravées par un manque de prise en charge

Les problèmes de santé physique et les difficultés psychologiques sont également signalés de façon récurrente par les acteurs interrogés aux différentes vagues. En première vague, elles étaient liées en grande partie à la crise sanitaire et aux conséquences des confinements sur la santé mentale pour de nombreuses personnes, notamment les jeunes, les personnes isolées, les personnes âgées. Lors des vagues suivantes, les difficultés notamment psychologiques persistent, voire s'aggravent sous l'impact des crises successives et du contexte anxieux.

Les acteurs répondants à la quatrième interrogation du baromètre ne constatent pas non plus d'amélioration. La plupart estiment que ces difficultés sont inchangées, quelques-uns qu'elles se sont accentuées.

En particulier :

- **Les possibilités de prises en charge des troubles psychologiques restent très insuffisantes.** Dans certaines structures, le public marginalisé, rencontrant des troubles psychologiques et ayant parfois adopté des comportements addictifs, continue à augmenter en l'absence de politiques publiques ou de solutions qui permettraient d'agir sur ses difficultés. Les acteurs travaillant dans le système de soins confirment voir des sorties d'hôpital vers la rue sans que les problématiques psychiques ne soient durablement réglées. Ce public se caractérise parfois par un refus de soins, qui avait été accentué par la crise sanitaire et il n'est pas encore observé de reprise des parcours de soins. Parmi ce public, les jeunes majeurs, sortant de foyer spécialisé sans solution après l'atteinte de la majorité, sont toujours très présents.
- Les acteurs ne notent **pas non plus d'amélioration quant à la situation des personnes en souffrance psychique**, angoissées par la conjoncture ou par leur situation personnelle (étudiants, salariés à faibles revenus ou dans des environnements de travail anxieux, travailleurs précaires et indépendants...). Ils relèvent toujours l'isolement de certains publics qui contribuent à accentuer mal-être et anxiété (demandeurs d'emploi, personnes âgées, et parfois jeunes lycéens). Certains signalent la hausse des phobies scolaires ou des harcèlements à l'école.
- **Le manque de professionnels soignants perdure**, avec des conséquences sur les possibilités d'accès aux soins de santé, notamment pour les personnes à faible mobilité résidant en milieu rural.

2 - Les inquiétudes pour le plus long terme : difficultés structurelles et signaux faibles

Les difficultés structurelles varient peu, par définition, d'une vague à l'autre. Lors de la quatrième vague, les acteurs expriment des inquiétudes particulières quant à la hausse de la précarité et le manque de moyens disponibles pour y faire face.

⇒ 2.1 – Les acteurs expriment des inquiétudes croissantes sur la hausse de la précarité et sur le manque de réponses adaptées

Lors des vagues précédentes, interrogés sur les évolutions qui les inquiètent le plus pour l'avenir, les acteurs mentionnaient les difficultés d'accès aux droits, la hausse de la précarité, la

baisse des moyens des structures et l'impact de la transition écologique.

Ces difficultés restent souvent citées parmi les facteurs d'inquiétude des acteurs interrogés à la fin de l'année 2023. En particulier, **celles liées aux difficultés d'accès aux droits sont toujours signalées**. Les acteurs relèvent ainsi l'aggravation des problématiques du fait du retard de traitement des dossiers ou des difficultés d'accès, le risque d'une société « à deux vitesses » liée à l'exclusion de fait d'une partie de la population de ses droits, les difficultés rencontrées par les acteurs eux-mêmes pour répondre aux interrogations de leur public et pour réussir à contacter les administrations ...

Deux évolutions alarment particulièrement les répondants à cette quatrième vague d'interrogation.

La première a trait à **la montée la précarité**. Les acteurs s'inquiètent de plus en plus du nombre de ménages qui ne peuvent satisfaire leurs besoins de bases et notamment, leurs besoins alimentaires ainsi que de la présence croissante de familles avec enfants à la rue. En parallèle, ils jugent également préoccupante l'extension de la précarité à des ménages jusque-là épargnés, travailleurs modestes et classes moyennes. Les étudiants sont particulièrement concernés par cette extension, avec une très forte hausse de ceux s'adressant aux structures d'aide sociale. Les risques de cette précarisation sont multiples. Il s'agit par exemple de l'arrêt des loisirs et de la restriction des déplacements, avec en conséquence replis sur soi, hausse des séparations et des violences conjugales, répercussions sur les enfants et leur confiance en l'avenir. Les acteurs reviennent par ailleurs sur les risques de spirale de la précarité, y compris parmi ces personnes jusque-là relativement épargnées. Les conditions de logement se dégradent, l'état de santé se détériore avec possiblement, des difficultés à rester en emploi. Pour les personnes qui ne travaillent pas, les difficultés d'accès à la mobilité, au logement, aux soins, compromettent durablement les possibilités d'insertion professionnelle.

La seconde est liée au **manque de moyens disponibles face à cette montée de la précarité**, mais aussi face à celle des difficultés de santé physique et surtout psychologique. Ce manque de moyens est transversal aux différents secteurs représentés dans le baromètre, avec des difficultés croissantes de prise en charge et un risque d'abandon de certaines populations. Certains acteurs constatent que le cloisonnement historique des politiques sociales s'aggrave sous la pression d'une massification de la demande avec une impossibilité à s'adapter à des situations individuelles de plus en plus différenciées, situations qui restent alors totalement sans réponse.

⇒ 2.2 – Quelques phénomènes récents ou en hausse qui inquiètent les acteurs pour l'avenir

Parmi les difficultés rencontrées par leur public, qui sont facteurs d'inquiétude pour l'avenir, quelques réponses restent très minoritaires (mentionnées par 1 ou 2 acteurs), mais peuvent alerter sur l'émergence de futures difficultés.

- **La première concerne les mineurs non accompagnés** : certains des acteurs faisaient déjà le constat en juin 2023, d'une prise en charge moindre de ces publics liés notamment à un manque de moyens des départements. Fin 2023, ils relèvent un risque de forte précarisation et de dégradation de la santé notamment mentale de ces jeunes non pris en charge ;
- **La deuxième a trait aux tensions sur l'hébergement d'urgence et la remise à la rue de personnes, y compris des femmes avec enfant**. Un acteur signale ainsi une expulsion massive des dispositifs d'hébergement d'urgence notamment de familles logées à l'hôtel sur des périodes longues ;

- La troisième est relative aux stratégies parfois inadaptées pour répondre à des besoins non couverts. Il peut s'agir de mineurs non accompagnés maintenus à l'hôpital en l'absence d'autres réponses possibles, mais également, du développement dans le secteur de l'accès aux droits, d'une offre d'accompagnement privé non régulée ;

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

Le questionnaire du baromètre permet de recueillir des phénomènes de crispation dans la société : derrière la récurrence des thématiques développées apparaissent des tensions croissantes entre les usagers d'une part, les acteurs d'autre part, et les institutions.

⇒ 3.1 – Une fracturation croissante au sein de la société ?

Les trois premières vagues du baromètre décrivaient la montée des comportements agressifs, ainsi que celle des situations de replis sur soi, d'éloignement des institutions, de développement de stratégies alternatives à l'insertion sociale.

Ces comportements restent décrits par les répondants à la quatrième vague du baromètre.

Certains notent par ailleurs :

- **Les très fortes tensions**, y compris entre usagers des services publics, en réaction à la faiblesse de l'offre. C'est en particulier le cas dans les territoires ruraux ou périurbains peu couverts par l'offre, cumulant manque de moyens de transport, manque de connexion Internet de qualité, manque de logements décentes, manque de services de proximité, manque de services de gendarmerie avec en parallèle, le développement d'un climat d'insécurité voire de violences ;
- **Les faibles perspectives d'avenir auxquels sont confrontés certains jeunes** et qui sont susceptibles d'adopter des comportements violents en réponse ;
- **Les inquiétudes exprimées par certains publics quant à la désinformation** et notamment quant aux discours caricaturaux et stigmatisants sur la précarité ;
- **L'incompréhension croissante entre les institutions et les publics** qu'elles sont censées aider : la multiplication des contrôles, des erreurs, des injonctions et l'absence de contacts humains contribuent à éloigner notamment les caisses de sécurité sociale de leurs usagers.

⇒ 3.2 - Des crispations qui concernent également les acteurs, un sentiment croissant d'épuisement pour certains

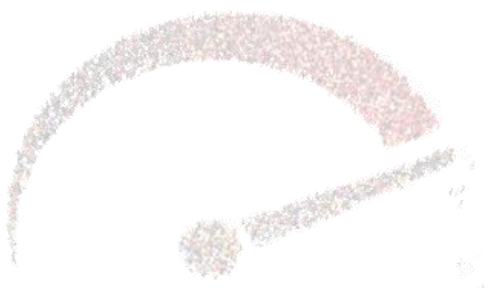
Comme lors des vagues précédentes, **les acteurs expriment leurs difficultés pour répondre aux besoins des publics**. Confrontés aux fortes tensions sur l'offre en général, nombreux sont ceux qui peinent à trouver des solutions pour les personnes qu'ils accompagnent d'autant plus qu'eux-mêmes travaillent souvent dans des structures qui manquent de moyens et qu'ils ne disposent pas du temps nécessaire à un accompagnement de qualité. Quelques acteurs déclarent être soumis à un management proche d'une logique privée, avec une injonction à traiter rapidement chaque demande. Le manque de moyens se répercute aussi sur les conditions matérielles de travail, avec pour certaines structures, des locaux insalubres ou fortement dégradés.

Le sentiment d'une réponse nationale parfois en dissonance avec les besoins de terrain, s'accroît.

Il se fonde à la fois sur les demandes d'indicateurs de contrôle quantitatifs et de court terme qui ne rend qu'imparfaitement compte de leur action, mais aussi sur l'absence d'évolution des politiques mises en œuvre, ou d'une évolution trop lente ou encore inadaptée au regard des besoins. Les acteurs de terrain expriment parfois des difficultés dans leurs relations aux institutions, liées à une réglementation jugée toujours plus complexe, des accès informatiques pouvant dysfonctionner, des possibilités de contacts très restreintes. Enfin, certains s'inquiètent de la réduction des accueils et de l'offre d'accompagnement publics avec un report de la charge sur les associations à moyens constants.

D'autres notent **une dégradation des relations partenariales de terrain**, liées aux difficultés à prendre le temps pour construire des réponses globales.

Le questionnement sur la capacité des structures à prendre en charge l'ensemble des demandes s'accroît avec en parallèle, un sentiment d'impuissance et un épuisement professionnel en hausse parmi les acteurs.



Méthodologie

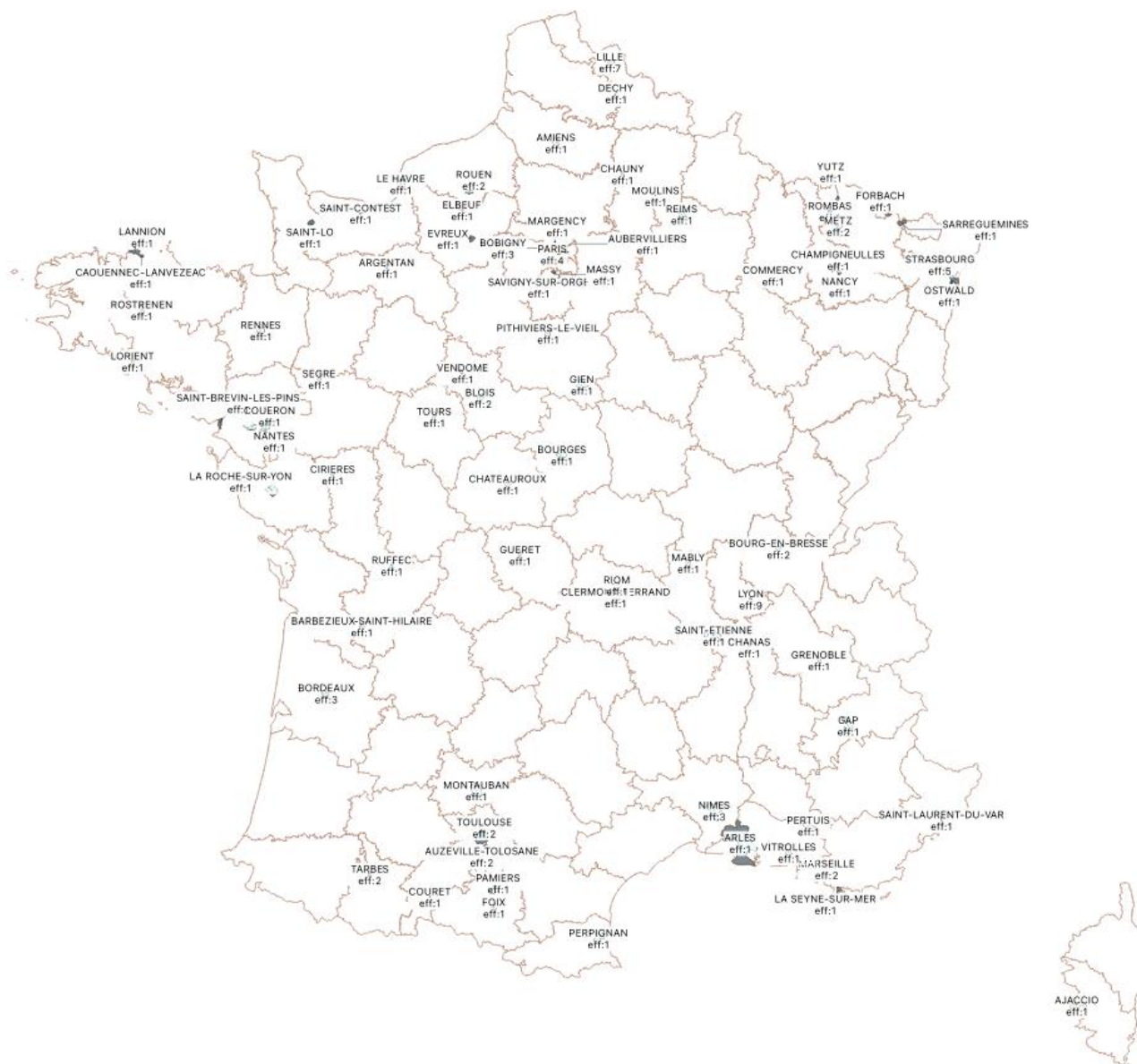
Le baromètre repose sur une interrogation d'un échantillon très diversifié d'acteurs intervenant auprès de publics en situation de précarité ou bien d'autres personnes susceptibles d'exprimer des difficultés.

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, les listes de 28 réseaux ont été mobilisées pour la première vague d'interrogation :

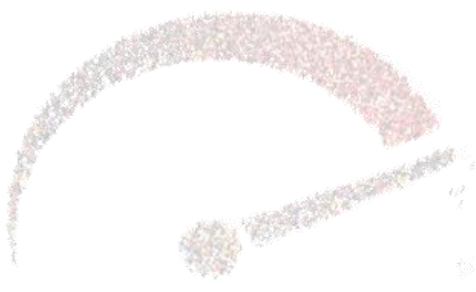
- Les associations nationales de lutte contre les exclusions (Croix-Rouge, Emmaüs France, Banque Alimentaire, Restos du cœur, L'Ilot, Apprentis d'Auteuil, Les Petits Frères des Pauvres) ;
- D'autres associations locales ;
- Les organismes et institutions nationales (la caisse nationale d'assurance vieillesse 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 PIMM'S 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 (CSIÉRO) ;
- Des conseils départementaux (assistants sociaux de secteur et PMI) ;
- Pôle emploi ;
- Des crédits municipaux.
- Des maisons de service public ;
- Des centres sociaux ;
- Des PIMM'S ;
- Des services sociaux mandatés par le FASSTT (Fonds d'action sociale du travail temporaire) ;
- Des missions locales.

258 questionnaires ont été envoyés, correspondant à 238 personnes contactées lors des vagues précédentes, dont 132 ayant répondu à au moins une vague, et 20 nouveaux acteurs. 111 acteurs ont répondu, dont 58 avaient participé aux deux premières vagues, 31 a au moins 1 des deux premières. 22 étaient donc des « néo-répondants ». Ces chiffres montrent les difficultés à fidéliser dans la durée les participants au baromètre.

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.

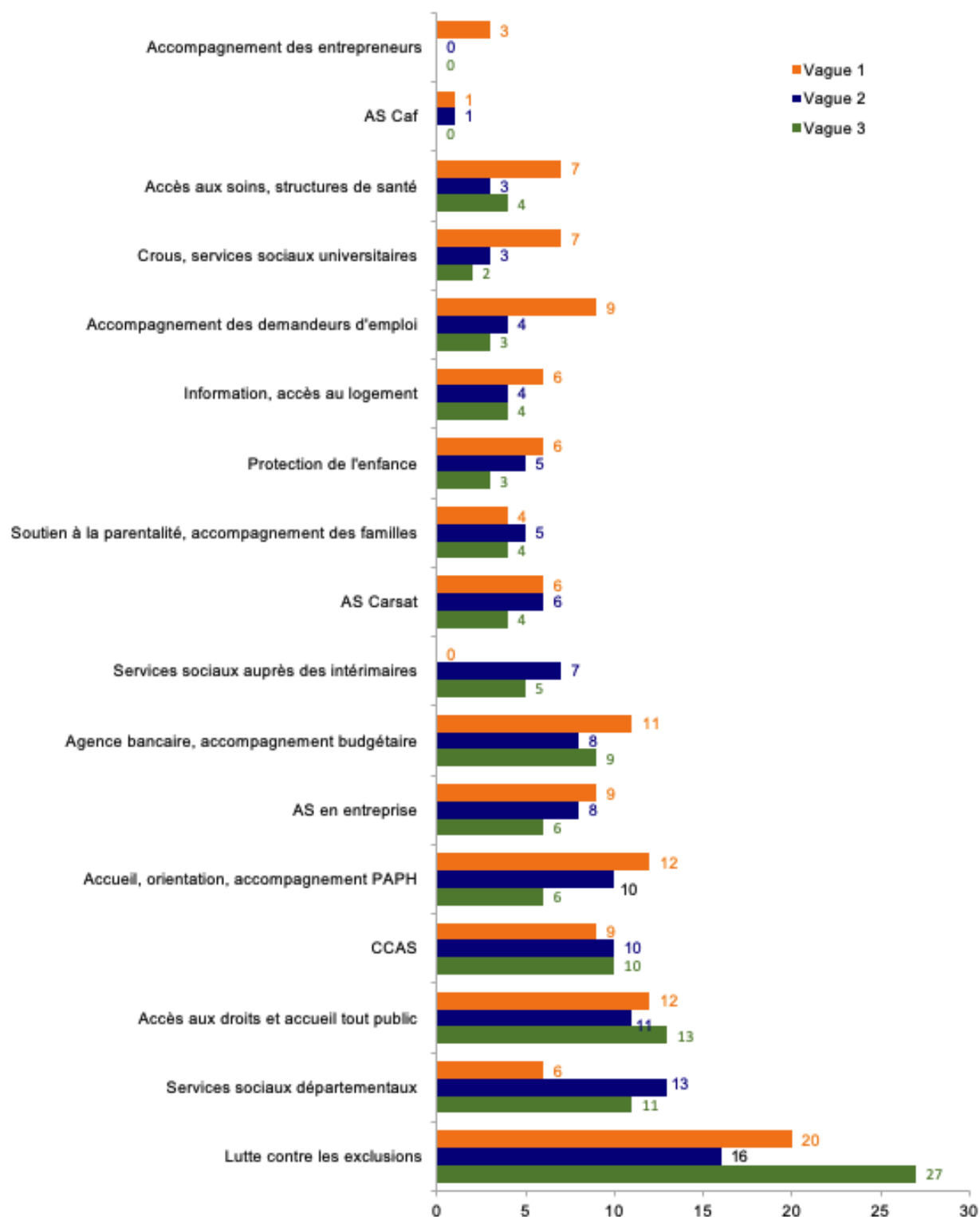


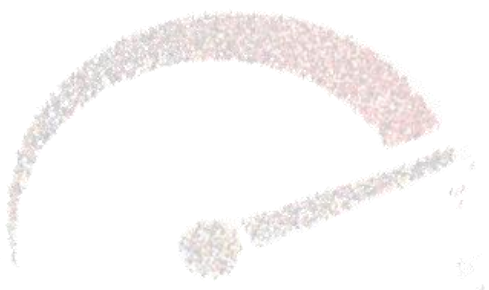
Le questionnaire est court. Il comprend une quinzaine de questions, portant sur la description des nouveaux publics, sur l'évolution des difficultés rencontrées par les personnes fréquentant les structures et sur celles rencontrées par les structures elles-mêmes pour répondre à ces besoins. Des questions portent également sur les évolutions jugées inquiétantes par les acteurs.



Répartition des répondants

Un échantillon encore instable d'une vague à l'autre





Suivez l'actualité du #cnle, sur :

L'espace internet : solidarites.gouv.fr/cnle



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



LinkedIn | [CNLE](https://www.linkedin.com/company/cnle) (Conseil national - Lutte contre la pauvreté)

