

Enquête de conjoncture sur la pauvreté en Auvergne-Rhône-Alpes

Constats et opinions des acteurs de terrain

Édition #2- Printemps 2018

La Mrie est fière de vous présenter la deuxième édition de l'enquête de conjoncture sur la pauvreté en Auvergne-Rhône-Alpes. Cette enquête, à laquelle participe un panel d'acteurs de terrain, nous permet de faire le point, à intervalle régulier, sur les situations de pauvreté qu'ils rencontrent.

Les « acteurs de terrain » interrogés sont en contact régulier avec des personnes en situation de pauvreté, dans des associations, des institutions, qu'ils soient professionnels ou bénévoles. Pour cette deuxième édition, ils sont 340 à avoir répondu en mai 2018 aux dix questions de l'enquête, permettant de recueillir leurs constats et leur opinion. Ils avaient été 421 en septembre 2017.

Les acteurs interrogés répondent à partir de leur expérience quotidienne. Leurs réponses sont donc situées dans leur contexte d'intervention (territoire, domaine d'action, institution de rattachement, etc).

Les tendances qui se dégagent des deux enquêtes varient peu. Les acteurs interrogés semblent faire globalement les mêmes constats à six mois d'intervalle.

Deux changements entre les enquêtes #1 et #2 peuvent toutefois être notés.

1. D'abord, la situation de l'emploi inquiète nettement moins les acteurs au printemps 2018 qu'à l'automne 2017, et ils sont également moins nombreux à s'inquiéter de l'évolution future du nombre de personnes pauvres. Il s'agit de deux évolutions positives, qu'il faut souligner.
2. Ensuite, si la répartition des réponses reste globalement la même d'une enquête à l'autre, les acteurs pris individuellement changent souvent de point de vue sur la situation. Nous le verrons, ces changements témoignent souvent de contextes locaux ou institutionnels spécifiques.

Bilan de l'enquête #2 : l'action sociale en tension

Les acteurs de terrain témoignent dans l'enquête de la difficulté à concilier dans la pratique deux impératifs.

Quelques infos sur les acteurs

Parmi les 340 acteurs de terrain qui ont répondu à l'enquête #2 :

- 1/5 (19%) n'ont pas répondu à l'enquête #1 ;
- 1/2 (54%) interviennent dans des "institutions" ;
- 1/3 (36%) interviennent en milieu rural ;
- 3/4 (74%) ont au moins 5 ans d'ancienneté ;
- 9/10 (92%) sont des professionnels ;
- 95% sont en contact au moins hebdomadaire avec des personnes en situation de pauvreté

- D'un côté les moyens mis à leur disposition se raréfient, ils ont de plus en plus de mal à « activer les dispositifs » habituels. L'exigence d'économie, qui traverse toutes les institutions, se traduit souvent par la dématérialisation des démarches, une plus grande standardisation de la prise en charge et un renforcement des contrôles sur les publics.

- D'un autre côté les acteurs de terrain rappellent l'importance de la relation. Le lien qui se noue dans l'accompagnement est perçu comme un élément déterminant l'efficacité des politiques publiques à destination des personnes en situation de pauvreté. Mais ce lien demande du temps et une certaine souplesse institutionnelle. La tension entre ces deux réalités constitue un défi majeur. La logique habituelle de « levée de frein » semble à bout de souffle. Peut-être faut-il ouvrir la voie à d'autres formes d'intervention et « réapprendre à faire de l'action sociale »¹ ?

¹ Commentaires d'acteurs recueillis lors du « 17h-19h » de la Mrie, le 5 juin 2018, en réaction aux résultats de la deuxième édition de l'enquête de conjoncture.

Nombre de personnes en situation de pauvreté : un constat de stabilité, mais beaucoup d'inquiétude

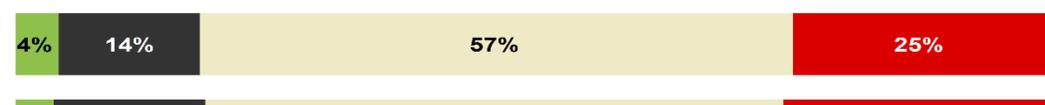
Au premier abord, la situation sur le terrain ne semble pas si négative. En effet, un quart seulement des acteurs interrogés lors de l'enquête #2 jugent que les personnes en situation de pauvreté sont plus nombreuses depuis 6 mois, tandis qu'un peu plus des deux tiers d'entre eux pensent qu'elles sont aussi nombreuses. Ces proportions sont presque identiques à celles obtenues lors de l'enquête #1.

Par rapport à ce qu'il se passait il y a 6 mois, avez-vous l'impression que les personnes en situation de pauvreté sont :

Moins nombreuses ■ Ne sait pas ■ Aussi nombreuses ■ Plus nombreuses



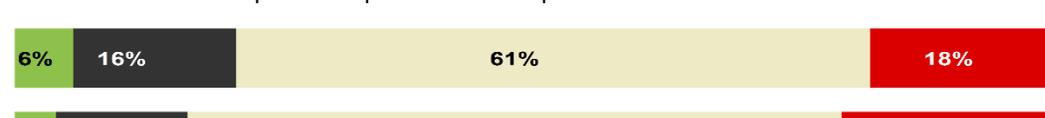
Par rapport à ce qu'il se passait il y a 6 mois, avez-vous l'impression que les personnes sans aucune ressource financière sont :



Les acteurs **des zones urbaines ou péri-urbaines du Rhône**, et globalement, les acteurs **associatifs** pensent davantage que les personnes sans ressources sont plus nombreuses qu'il y a six mois.

2

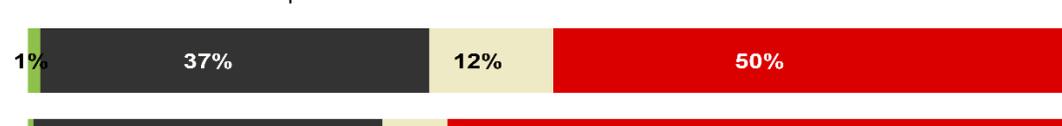
Par rapport à ce qu'il se passait il y a 6 mois, avez-vous l'impression que les personnes en situation de pauvreté qui ne recourent pas à leurs droits sont :



Malgré cette apparente stabilité, l'enquête montre une inquiétude très ancrée : la moitié des acteurs interrogés pense que le nombre de personnes en situation de pauvreté va s'accroître au cours des six prochains mois, et 37 % sont dans l'incertitude concernant cette évolution future. A noter toutefois : cette inquiétude était encore plus présente dans l'enquête #1 (60 % pensaient que le nombre de personnes pauvres allait s'accroître).

Pour les 6 PROCHAINS mois, pensez-vous que le nombre de personnes en situation de pauvreté va :

Se réduire ■ Ne sait pas ■ Se stabiliser ■ S'accroître

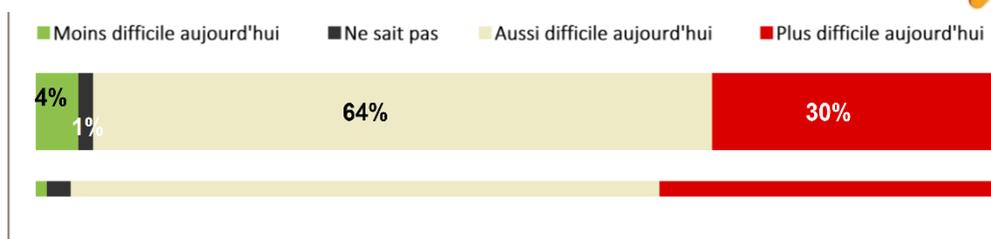


Les acteurs **associatifs** sont relativement plus nombreux à penser que le nombre de personnes en situation de pauvreté va s'accroître dans les six prochains mois.

Nature de la pauvreté

Quelle que soit l'enquête, selon la majorité des acteurs la sortie de la pauvreté est aussi difficile aujourd'hui qu'il y a six mois. Cependant, un petit tiers des enquêtés pense que la sortie est plus difficile aujourd'hui ; si cette proportion reste importante, il faut noter qu'elle s'est réduite entre les deux enquêtes, avec, en parallèle, une hausse légère de la part des acteurs qui pensent que la sortie de la pauvreté est moins difficile.

Par rapport à ce qu'il se passait il y a 6 mois, une sortie de la pauvreté pour les personnes que vous accompagnez vous semble :



Les acteurs de l'Isère et en particulier de l'Isère rurale déclarent plus souvent que la sortie de la pauvreté est aujourd'hui plus difficile, de même que les acteurs associatifs dans leur ensemble.

Lors des enquêtes #1 et #2 nous avons demandé aux acteurs s'ils pouvaient identifier un profil de publics plus présent au moment de l'enquête que six mois auparavant. Dans les deux enquêtes, un tiers des acteurs mentionnent l'existence d'un profil de ce type. Ceux-là sont globalement plutôt inquiets, et ont une vision plus négative de la situation. Ils sont plus nombreux à penser que les relations avec les institutions sont de moins bonne qualité, que la sortie de la pauvreté est aujourd'hui plus difficile, que le non-recours est en augmentation ou que la sortie de la pauvreté est plus difficile. Cela va donc impacter leur réponse.

Les acteurs en milieu rural sont nettement moins concernés par l'évocation de ce type public.

Parmi eux, ils sont 38,5 % à mentionner les réfugiés, personnes en situation irrégulière ou migrants. S'ils étaient environ la moitié à mentionner ce type de public lors de l'enquête #1, cette baisse ne doit pas être interprétée comme une amélioration de la situation, plutôt l'effet d'une banalisation ou d'une stabilisation. En effet, pour ce public en particulier, l'absence de solutions, ou de prise en charge inadaptée, est soulignée : pour l'un des acteurs il s'agit des « *personnes étrangères déboutés de tous les droits (asile, etc...) se retrouvant sans droits ni titres dans nos structures (CHRS), avec de plus en plus d'OQTF (Obligation à quitter le territoire).* »

Les autres types de publics mentionnés sont relativement hétérogènes. Parmi les plus importants on trouve : les jeunes de moins de 26 ans (14,7 %) ; les retraités ou personnes âgées, souvent isolées et avec peu de revenus (12,8 %) ; les personnes avec des problèmes de santé y compris d'ordre psychologique (11 %) ; les monoparents ou les femmes (10,1 %) ; les travailleurs pauvres (« *les personnes ayant un salaire du niveau du SMIC* », « *les travailleurs à temps partiel* », 9,2 %) ; ou les personnes en rupture de droits ou en non-recours (« *nous voyons un certain nombre de personnes qui sont démunies face aux démarches de plus en plus compliquées de l'administration.* » 9,2 %).

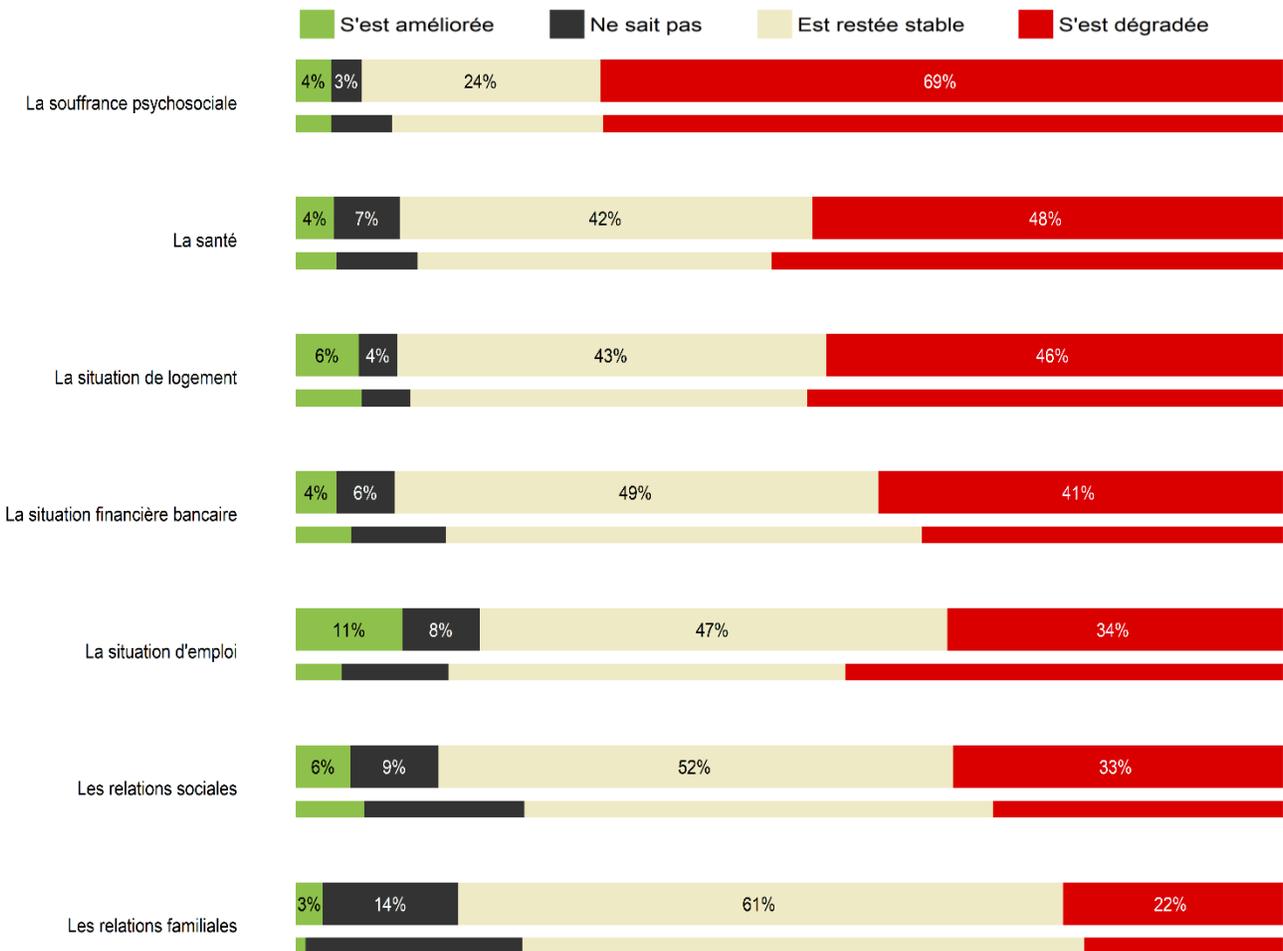


Les acteurs des institutions pensent plus souvent que la situation d'emploi est restée stable, à l'inverse des acteurs associatifs qui pensent plus souvent que la situation s'est dégradée.

Si l'on regarde les réponses par domaines, on constate une évolution très positive de l'opinion des acteurs sur la situation de l'emploi : 34 % pensent que la situation d'emploi s'est dégradée dans l'enquête #2, contre 44 % dans l'enquête #1, et ils sont respectivement 47 % contre 40 % à penser qu'elle est stabilisée. Cela conforte peut-être l'actualité macroéconomique sur le plan de l'emploi, d'autant plus que ce sont précisément les acteurs du domaine de l'emploi ou de la formation qui déclarent plus souvent que la situation de l'emploi s'améliore.

A l'inverse, la souffrance psychosociale des personnes continue de se dégrader selon une très grosse majorité des acteurs interrogés lors de l'enquête #2 (69 %), dans les mêmes proportions que dans l'enquête #1. Concernant les relations sociales, si elles sont le plus souvent considérées comme stables, on note toutefois une légère augmentation de la part des acteurs qui pensent qu'elles se sont dégradées.

Par rapport à ce qu'il se passait il y a 6 mois chez les personnes en situation de pauvreté que vous accompagnez, vous avez constaté en général que :



Qui sont les acteurs qui changent d'avis ?

Nous avons cherché à savoir si les acteurs qui changeaient d'avis entre les deux enquêtes avaient un profil spécifique, et si ce changement d'avis pouvait s'expliquer par des récurrences notables.

En nous limitant aux 275 acteurs qui ont répondu aux deux enquêtes, nous avons renseigné pour chacun l'évolution des réponses données à six questions concernant le nombre de personnes pauvres et l'intensité de la pauvreté. Pour chaque acteur et pour chaque question nous savons s'il y a une évolution négative (plus inquiet, pense que la situation s'est dégradée) neutre ou positive.

Le premier constat qui ressort de ce travail, c'est que les réponses aux questions évoluent souvent dans la même direction : lorsque la vision d'un acteur se dégrade sur un aspect, elle se dégrade également souvent sur les autres aspects. Par ailleurs, un certain nombre de tendances peuvent être mises en évidence.

Les acteurs qui pensent que la situation se dégrade

59 acteurs, soit 21 % des 275 acteurs qui ont répondu aux deux enquêtes.

- Pour eux, il y a une évolution dans les réponses, qui est le plus souvent négative. Ils ont eu tendance à se montrer significativement plus inquiets, sur les six questions retenues.
- Les départements de la Loire et de la Drôme sont davantage représentés parmi les inquiets, en particulier les acteurs qui interviennent en milieu urbain.
- Les acteurs dans le domaine de l'urgence sociale sont également significativement plus présents.
- C'est la situation du logement qui semble particulièrement préoccupante aux yeux de ces acteurs inquiets.

Classe 1

Les acteurs sans évolution tranchée

La deuxième classe est la plus importante : **110 acteurs, 40 %**.

Cette classe occupe une position intermédiaire : les acteurs sont moins souvent concernés par des évolutions d'opinion négatives, et sont plus souvent soit dans l'indécision (répondent « ne sait pas ») soit dans la stabilité.

- Dans cette classe intermédiaire, les personnes interviennent plus souvent dans les domaines de la « participation et de la citoyenneté » ou dans le domaine de « l'éducation/l'enfance ».
- Le département de l'Isère est particulièrement concerné, surtout lorsque les acteurs n'interviennent pas en milieu rural. Également le Rhône et l'Allier.

Classe 2

Les acteurs avec des réponses plus positives

Dans la classe 3 (**87 acteurs, 32 %**) l'évolution des réponses est positive, et toujours davantage positive que dans les autres classes. Pour eux la situation s'améliore, quelle que soit la question posée.

- Ils se distinguent en ce qu'ils déclarent plus fréquemment intervenir en milieu rural.
- Ils sont moins souvent présents dans le Rhône (Métropole comme Nouveau Rhône).

Dans la classe 4, la plus faible numériquement (**19 acteurs, 7 %**), nous avons des acteurs de terrain qui dénotent par une évolution positive de leurs réponses, mais en particulier pour la question concernant leur ressenti à propos de l'évolution future du nombre de personnes pauvres.

- S'il est difficile de dresser un portrait de ces acteurs de terrain, on constate qu'ils jugent plus souvent que la situation sur le front de l'emploi est stabilisée, et ils sont moins inquiets concernant le logement.
- Ils sont plus souvent actifs dans un CCAS ou une Mairie, ils jugent que les relations entre les institutions et les personnes pauvres sont restées les mêmes, surtout que les réponses apportées se sont améliorées.

Classe 3 et 4

Interlocuteurs et action sociale

L'enquête #2 prolonge les constats plutôt négatifs dressés dans l'enquête #1 concernant la qualité de la relation entre les usagers et les administrations, et plus généralement la capacité des institutions à leur apporter des solutions.



Les acteurs exerçant en **milieu rural** notent plus souvent une dégradation des relations usagers/administrations. De même que les acteurs de la **Drôme** qui expriment également plus souvent un sentiment de dégradation des réponses apportées aux personnes.

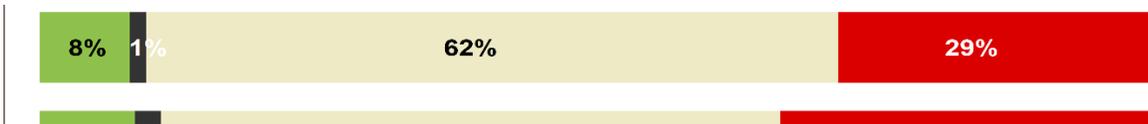
Dans les deux enquêtes, presque 60 % des acteurs pensent que les relations entre les administrations et les personnes en situation de pauvreté se sont dégradées sur les six derniers mois.

Dans l'enquête #2 les acteurs sont moins nombreux à penser que les réponses aux personnes en situation de pauvreté se sont dégradées, au profit d'une augmentation de la part de ceux qui pensent qu'elles sont restées les mêmes. Ces évolutions ne changent toutefois pas le fait que 30 % environ des acteurs continuent à exprimer un ressenti négatif concernant les réponses apportées aux personnes.

Par rapport à ce qu'il se passait il y a 6 mois, avez-vous l'impression que les relations entre les personnes en situation de pauvreté et les administrations :



Par rapport à ce qu'il se passait il y a 6 mois et à partir des outils dont vous disposez, est-ce que les réponses que vous apportez aux personnes en situation de précarité :



Nous avons donné la possibilité aux acteurs interrogés de mentionner librement un point qui leur paraît important : 40 % des acteurs interrogés lors de l'enquête #2 en ont mentionné un ou plusieurs (ils étaient 42 % dans l'enquête #1). Trois grandes thématiques sont particulièrement mentionnées par les acteurs.

→ La dématérialisation des démarches : un problème massif

Parmi eux, 40,4 % font référence à la dématérialisation des démarches administratives, qui s'ajoute aux difficultés des personnes accompagnées ; l'opinion générale est que « *toutes les démarches administratives sont à faire via internet ce qui rend encore plus difficile l'accès aux droits des personnes en difficultés* ».

Ce qu'il nous paraît important de souligner, c'est que le problème soulevé n'est presque jamais la dématérialisation en tant que telle ou comme problème isolé.

Certes, ils mentionnent les « *difficultés de maîtrise de l'outil informatique* » ou le fait que les personnes n'en disposent pas. Mais au travers de la dématérialisation, c'est surtout l'évolution de la relation entre les administrés et leurs services publics qui est mise en cause. Ce que les acteurs déplorent, c'est avant tout « *l'augmentation des démarches en ligne, sans interlocuteurs* », et la disparition d'un « *véritable accueil avec des personnes physiques qui répondent à leurs demandes* ». Les services de la protection sociale sont particulièrement visés, et surtout la CAF.

Les acteurs interrogés rappellent que la dématérialisation des démarches et la raréfaction des interlocuteurs directs complexifient la prise en compte des personnes « *qui ne rentrent pas dans des*

cases ». La prise de rendez-vous, qui est devenue parfois la seule possibilité de rencontrer un interlocuteur véritable, est critiquée du fait de son manque de réactivité et son incapacité à traiter les situations urgentes.

Pire, du fait d'une mauvaise gestion de la dématérialisation des démarches, celle-ci peut changer la nature de la relation avec les personnes et de l'accompagnement qui est réalisé : « *Nous faisons les démarches [...] en ligne avec les usagers mais pour beaucoup qui ne savent pas se servir d'un ordinateur et n'ont pas accès à internet, nous ne parvenons pas à les amener vers l'autonomie alors que c'est le but de notre métier. Nous sommes donc de plus en plus amenés à faire à la place' et non 'avec' [...]* »

Certaines institutions partenaires des administrations font de l'accompagnement aux démarches administratives dématérialisées, alors qu'elles sont l'impression que ce n'est pas leur rôle ; en témoigne cet acteur de terrain dans un CCAS, qui pointe « *le désengagement des partenaires institutionnels sur la non-réception du public, ou la difficulté à obtenir un rendez-vous. Ce dysfonctionnement impacte largement les demandes de rendez-vous au CCAS* ».

→ Un accès aux administrations de plus en plus difficile

La mise en avant du problème de la dématérialisation des démarches s'accompagne souvent de la mention de dysfonctionnements administratifs (38,2 % de l'ensemble des acteurs qui mentionnent un point important).

Globalement, l'accès aux administrations semble de plus en plus difficile. C'est vrai pour les personnes en situation de pauvreté mais également pour les acteurs de terrain. Selon l'un d'eux, les « *demandes [sont] trop informatisées et [il] manque de liens entre les administrations et les travailleurs sociaux : on refuse de nous répondre.* », tandis qu'un autre souligne à propos de la CAF : « *il est quasi-impossible d'avoir un technicien pour comprendre la situation.* ».

Ce besoin d'échanges avec les administrations s'exprime en raison de la spécificité des situations que les acteurs de terrain ont à traiter, qui sont « *souvent hors norme* ».

En creux apparaît l'idée que les administrations ont une approche trop standardisée des situations individuelles, et que le contrôle imposé aux bénéficiaires est trop lourd. Les acteurs le mettent bien en évidence concernant la gestion des demandes de droits (pour l'un des acteurs interrogés, « *la 'réglementarisation' à outrance (rentrer dans les cases) s'accroît et a un impact très violent sur les plus vulnérables* »). Mais ce constat est plus large ; ainsi, deux acteurs mentionnent le récent durcissement du contrôle technique automobile, et le surcoût engendré pour les plus précaires, ce qui constitue au final un frein de la mobilité géographique en zones péri-urbaine ou rurale.

→ Un manque de moyens qui compromet l'accès aux droits

Pour beaucoup d'acteurs, les difficultés de relations entre usagers et administrations, ou les problèmes d'accès aux droits, trouvent une partie de leur explication dans le manque de moyens disponibles (20,6 % de l'ensemble des acteurs qui mentionnent un point important).

Certains acteurs déplorent le désengagement des institutions sur le terrain, en lien avec une crainte concernant l'isolement géographique de certains publics en secteur rural : dans ces cas-là, la « *suppression progressive des services de proximité* » entraîne une « *aggravation des problèmes de mobilité.* »

Des baisses de moyens précises sont mises en évidence : désengagement de certains Conseils Départementaux, limitation de certaines aides financières auparavant accordées plus largement, craintes sur les budgets des CHRS suite aux nouveaux barèmes de tarification.

Plus généralement les acteurs professionnels notent une dégradation de la qualité du travail : « *nous sommes un service où nous recevons le public en direct, les situations de crise sont difficiles à gérer car nous avons de moins en moins de moyens et de moins en moins de réponses et pourtant de plus en plus de travail* ». Les modalités d'accompagnement des personnes et la qualité de la réponse apportée s'en trouvent modifiées ; ainsi, pour l'un des acteurs interrogés, le manque de moyens induit une « *précarisation du travail social au profit d'une prise en charge humanitaire* ».

Échantillonnage

Nous voulons nous assurer une représentativité des acteurs par département et par type de structure : un nombre d'acteur par département proportionnel à la population totale par département, et dans chaque département 50 % des acteurs qui interviennent dans des associations et 50 % dans des institutions (administrations, collectivités locales).

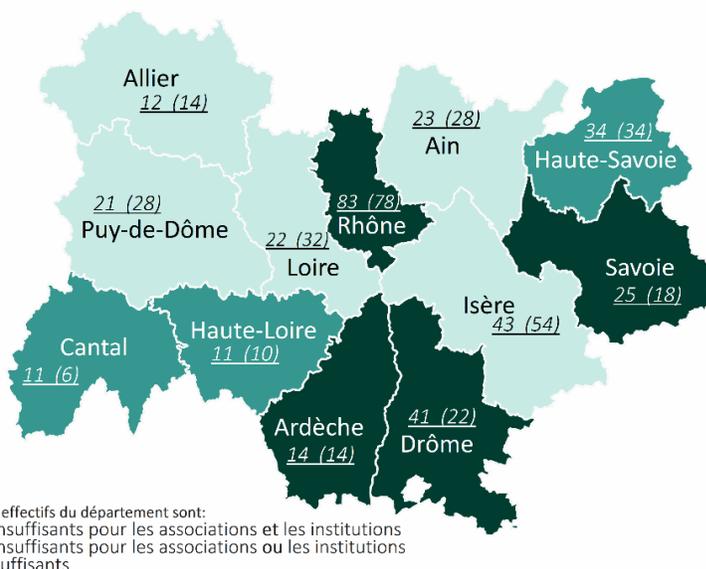
Ces critères nous permettent de construire un nombre objectif d'acteur par type de structure et par département (pour l'enquête #2, l'objectif total est égal au nombre de répondants, soit 340, voir la carte pour le détail). Dans le cas où les effectifs réels sont insuffisants, nous accordons un poids supplémentaire à certains acteurs. Par exemple dans le contingent des associations de l'Ain (voir carte), il nous manque 4 personnes : nous attribuons à une sélection représentative de 4 acteurs de l'Ain un poids deux fois plus important, pour que les acteurs associatifs de l'Ain soient justement représentés. Les critères de représentativité sont : le milieu (rural ou urbain) dans lequel ils interviennent, leur statut (professionnels ou bénévoles) et leur ancienneté dans leur fonction.

Cette méthode a été retenue parce qu'elle permet de ne pas mettre de côté un trop grand nombre d'acteurs dans les contingents en sur-effectif (comme la Drôme, le Cantal ou la Haute-Savoie). Plusieurs méthodes d'échantillonnage ont été testées sur les enquêtes #1 et #2 et la méthode choisie a été répétée plusieurs fois sur les deux enquêtes, sans que les résultats finaux s'en trouvent changés significativement.

Les tests d'indépendance entre variables ont été réalisés pour l'ensemble des acteurs répondant à l'enquête, sans échantillonnage.

**Finalement, 296 questionnaires sont utilisés dans l'enquête #2 pour représenter 338 acteurs.
Dans l'enquête #1, 328 questionnaires sont utilisés pour représenter 356 acteurs.**

Les effectifs par département sont-ils suffisants ?



Exemple :

41 (22) Nous donnons pour chaque département le nombre total de questionnaires reçus et l'objectif (objectif visé par l'échantillonnage : 340).

Analyse des changements d'opinion

Pour analyser les changements d'opinion des acteurs d'une enquête à l'autre, nous avons dû opérer un deux temps.

D'abord, nous avons converti les réponses données par les acteurs aux questions analysées en variables numériques, avec l'hypothèse que nous pouvions ordonner les réponses. Par exemple, pour la question concernant l'évolution du nombre de personnes pauvres sur les six derniers mois, la réponse "plus nombreuses" vaut 1, "aussi nombreuses" vaut 2 et "moins nombreuses" vaut 3. Ainsi, dans le cas d'une personne qui aurait répondu "aussi nombreuses" (vaut 2) lors de l'enquête #1 et "plus nombreuses" (vaut 1) lors de l'enquête #2, nous enregistrons une évolution négative (1-2 = -1). Si cette personne avait répondu "moins nombreuses" lors de l'enquête #1, l'évolution négative aurait été plus forte (1-3 = -2).

Dans un second temps nous appliquons une analyse en composantes principales sur les évolutions d'opinion enregistrées. L'objectif est de simplifier l'information et d'identifier des évolutions d'opinion concomitantes. En fonction de son profil de réponse chaque individu est positionné par rapport à tous les autres individus dans un espace multi-dimensionnel. Grâce à cette position nous pouvons ensuite regrouper les individus en classes, caractérisées par des évolutions d'opinion similaires. Nous le faisons grâce à la méthode de la classification ascendante hiérarchique.

Editeur : **Mission Régionale d'Information sur l'Exclusion** – Association Loi 1901 – 14 rue Passet – 69007 Lyon

Directeur de la publication : **Annaïg ABJEAN**, directrice - Coordination : **Élie CHOSSON**, chargé de mission – Mise en page : **Nicole CRAIPEAU**, secrétaire

Un grand merci à tous les acteurs qui ont répondu au questionnaire et aux partenaires qui nous ont aidés à mobiliser et enrichir le panel dans toute la région Auvergne-Rhône-Alpes.