



**Département Évaluation des Politiques Sociales**

## **Indicateurs d'alerte sur la pauvreté et l'exclusion**

### **Lot 2 : enquête auprès des acteurs de terrain**

Rapport d'étude

Christine Olm  
Pauline Jauneau  
Sophie Lautié

***septembre 2009***



## Sommaire

<b>SOMMAIRE</b>	<b>3</b>
<b>LISTE DES FIGURES</b>	<b>7</b>
<b>INTRODUCTION</b>	<b>9</b>
<b>PREMIÈRE PARTIE : LES STRUCTURES ET LEURS PUBLICS</b>	<b>13</b>
<b>1/ LES STRUCTURES INTERROGÉES</b>	<b>13</b>
1.1 <i>Trois types de statut parmi les structures interrogées</i>	13
1.2 <i>L'implantation géographique des structures interrogées</i>	13
1.3 <i>La taille des structures interrogées</i>	14
1.4 <i>Personnes interrogées au sein des structures : des salariés en contact des bénéficiaires</i>	18
<b>2/ LES PUBLICS DES STRUCTURES INTERROGÉES</b>	<b>19</b>
2.1 <i>Les caractéristiques sociodémographiques des publics accueillis</i>	19
2.2 <i>Difficultés rencontrées par les publics et besoins exprimés</i>	25
<b>3/ UNE TYPOLOGIE DES STRUCTURES</b>	<b>29</b>
3.1 <i>Cinq catégories de structures</i>	29
3.2 <i>Des catégories qui varient selon le type de structures</i>	31
<b>DEUXIÈME PARTIE : 1<sup>ÈRES</sup> PISTES DE RÉFLEXION SUR LES PHÉNOMÈNES ÉMERGENTS</b>	<b>33</b>
<b>1/ LES STRUCTURES OBSERVANT DE NOUVEAUX PUBLICS</b>	<b>34</b>
<b>2/ LES PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DES NOUVEAUX PUBLICS</b>	<b>38</b>
2.1 <i>L'âge : les jeunes mobiliseraient de plus en plus les structures de lutte contre la grande pauvreté</i>	39
2.2 <i>Le sexe : peu de phénomènes de genre</i>	43
2.3 <i>La situation familiale : l'enjeu relatif de la solitude</i>	44
2.4 <i>La situation par rapport au logement : la question de l'autonomie</i>	47

2.5	<i>La situation par rapport au travail : l'apparition de personnes en emploi au sein des structures de lutte contre la grande pauvreté</i>	50
2.6	<i>Catégorie socioprofessionnelle : une émergence de formes de précarité parmi les cadres ?</i>	54
2.7	<i>Les autres caractéristiques</i>	56
<b>3/</b>	<b>LES PRINCIPALES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR LES PUBLICS</b>	<b>58</b>
3.1	<i>De fréquentes difficultés liées aux ressources</i>	58
3.2	<i>Les difficultés liées à l'insertion professionnelle</i>	59
3.3	<i>Les autres difficultés sociales</i>	60
3.4	<i>L'origine des difficultés</i>	62
<b>4/</b>	<b>CROISEMENTS CARACTÉRISTIQUES / DIFFICULTÉS POUR LES PUBLICS « FRÉQUENTS »</b>	<b>65</b>
4.1	<i>Les jeunes</i>	65
4.2	<i>Les personnes étrangères</i>	67
4.3	<i>Les couples avec enfants</i>	68
4.4	<i>Les personnes en difficulté par rapport au logement</i>	69
<b>5/</b>	<b>UNE TYPOLOGIE DES PUBLICS ÉMERGENTS</b>	<b>70</b>
5.1	<i>Les 5 classes révélées par Alceste</i>	70
5.2	<i>Les caractéristiques des structures et leur implantation géographique conditionnent les évolutions observées</i>	77
5.3	<i>L'importance des évolutions observées et la capacité des acteurs à y répondre, selon le type de public décrit</i>	79
<b>6/</b>	<b>LES AUTRES ÉVOLUTIONS OBSERVÉES PAR LES ACTEURS</b>	<b>81</b>
6.1	<i>Les évolutions des publics qui fréquentent habituellement la structure</i>	81
6.2	<i>Les autres impacts de la crise économique</i>	91
6.3	<i>Les thèmes à traiter prioritairement</i>	94
<b>7/</b>	<b>LES ACTEURS DE L'ÉDUCATION NATIONALE ET LES MAGASINS DISCOUNT</b>	<b>98</b>
7.1	<i>Les acteurs de l'Éducation Nationale</i>	98

7.2	<i>Les magasins discount</i>	101
<b>TROISIÈME PARTIE : RECOMMANDATIONS POUR LE PANEL</b>		<b>103</b>
<b>1/</b>	<b>LE POSITIONNEMENT DES ACTEURS INTERROGES ENVERS LE PANEL</b>	<b>103</b>
1.1	<i>Une très forte adhésion envers le panel</i>	103
1.2	<i>le mode de passation : une préférence pour une enquête en face à face</i>	104
1.3	<i>Fréquence et période d'enquête : une enquête semestrielle, en sortie de d'hiver et d'été.</i>	104
1.4	<i>Les opinions des personnes interrogées sur les thèmes du questionnaire</i>	106
<b>2/</b>	<b>LES RECOMMANDATIONS POUR LE PANEL</b>	<b>106</b>
2.1	<i>La constitution de l'échantillon</i>	106
2.2	<i>Fréquence, et forme du questionnaire</i>	108
2.3	<i>Les Thèmes du questionnaire</i>	109
<b>CONCLUSION</b>		<b>113</b>



## Liste des figures

Figure 1 : Nombre de salariés et nombre de bénévoles, selon le type de structure .....	14
Figure 2 Les principales activités des structures, selon leur type.....	16
Figure 3 : Les difficultés rencontrées par les structures pour exercer leurs missions.....	17
Figure 4 Les caractéristiques en termes d'âge des publics accueillis .....	19
Figure 5 Les caractéristiques en termes de situation familiale .....	20
Figure 6 Les caractéristiques en termes de situation par rapport au logement.....	21
Figure 7 Les caractéristiques en termes de situation par rapport au travail .....	23
Figure 8 Les caractéristiques en termes de catégories socioprofessionnelles .....	24
Figure 9 Les trois principales difficultés rencontrées par les publics accueillis .....	26
Figure 10 Les besoins exprimés par les publics.....	28
Figure 11 Typologie selon le type de structure .....	32
Figure 12 : L'apparition de nouveau public, selon le type de structures .....	34
Figure 13 : L'apparition de nouveau public, selon les publics accueillis .....	35
Figure 14 : l'antériorité du public, selon le type de structure.....	36
Figure 15 : l'importance de l'évolution, selon le type de structure.....	37
Figure 16 : l'importance de l'évolution, selon le type de structure.....	38
Figure 17 Répartition des réponses décrivant les nouveaux publics, selon l'âge .....	39
Figure 18 : Part des structures signalant les différentes tranches d'âge parmi leurs nouveaux publics, en fonction du type de structure et de leur accueil traditionnel de ces tranches d'âge.....	40
Figure 19 Répartition des réponses décrivant les nouveaux publics, selon la situation familiale ...	45
Figure 20 Répartition des réponses décrivant les nouveaux publics, selon la situation par rapport au logement .....	48
Figure 21 Répartition des réponses décrivant les nouveaux publics, selon la situation par rapport à l'emploi.....	50

Figure 22 : Part des structures signalant les différentes situations par rapport à l'emploi parmi leurs nouveaux publics, en fonction du type de structure et de leur accueil traditionnel de ces situations .....	51
Figure 23 Répartition des réponses décrivant les nouveaux publics, selon la CSP.....	54
Figure 24 Répartition des réponses décrivant les difficultés des nouveaux publics, selon les ressources.....	58
Figure 25 Les difficultés rencontrées par ces nouveaux publics, selon le type de structure .....	61
Figure 26 L'origine de l'apparition de ce public dans les structures.....	64
Figure 27 Répartition de la typologie des nouveaux publics selon les types de structure .....	78
Figure 28 : l'antériorité de l'évolution selon les publics, publics se différenciant de l'ensemble.....	79
Figure 29 les raisons pour lesquels des publics ne fréquentent plus la structure .....	82
Figure 30 : les structures déclarant que certains publics viennent plus souvent, selon le type de structure .....	83
Figure 31 les raisons pour lesquels des publics fréquentent plus les structures.....	85
Figure 32 : les structures observant des évolutions dans les difficultés et les comportements de leur public, selon le type de structure .....	86
Figure 33 L'importance des évolutions observées parmi les publics habituels et la capacité des structures à y répondre, selon le type de structure .....	87
Figure 34 Les évolutions observées parmi les publics habituels, selon le type de structure.....	90
Figure 35 Les impacts de la crise observés par les structures, selon le type de structure .....	93
Figure 36 Les thèmes à traiter prioritairement par les pouvoirs publics.....	97
Figure 37 Fréquence du panel, selon les personnes interrogées.....	104
Figure 38 Fréquence du panel, selon les personnes interrogées.....	105

## **Introduction**

L'observation et la mesure des phénomènes de pauvreté et d'exclusion s'avèrent des exercices particulièrement complexes, pour deux raisons majeures :

- ★ D'abord, du fait des difficultés de définition des phénomènes observés. Les sociologues et statisticiens travaillant sur le champ de la pauvreté s'accordent pour reconnaître son aspect multidimensionnel. Les approches relatives ou absolues, monétaires, par conditions de vie, administratives ou subjectives ont toutes un sens par rapport à une problématique précise. Elles sont cependant systématiquement normatives à un degré ou à un autre : le taux de pauvreté monétaire est calculé à partir de seuils, la mesure de la pauvreté par conditions de vie est dépendante des indicateurs retenus pour étudier les conditions de vie, la mesure de l'exclusion sociale peut varier selon la définition de l'exclusion retenue, etc. Par conséquent, les phénomènes émergents, non pris en compte par ces conventions, sont rarement observés à court terme.
  
- ★ Ensuite, du fait des contraintes liées aux sources de données pouvant être mobilisées. Les mesures de la pauvreté et de l'exclusion reposent généralement sur la mobilisation de sources statistiques et de données de gestion administratives existantes. Dès lors, le timing des observations est contraint par la périodicité des sources. En outre, les données d'enquêtes ou administratives mesurent les dimensions connues ou bien repérées des phénomènes. Là encore, les phénomènes émergents sont rarement pris en compte, puisque peu visibles statistiquement.

Actuellement, l'Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale (ONPES) fonde son observation sur un tableau de bord constitué de onze indicateurs de référence, complétés par des indicateurs dit avancés. Ces indicateurs permettent d'établir un premier diagnostic des situations de pauvreté, d'exclusion sociale, d'inégalités... L'ONPES complète l'observation statistique des phénomènes par des travaux spécifiques menés chaque année et qui permettent de rendre compte de certaines dimensions de la pauvreté, mal appréhendées par les données statistiques.

Dans un contexte de sensibilisation croissante des acteurs en contact avec les publics, et compte tenu de la demande du Haut Commissaire aux Solidarités Actives de tester « l'opportunité et la faisabilité d'une méthode d'observation qui s'appuie sur la connaissance des situations de pauvreté des acteurs de l'insertion », l'ONPES souhaite mettre en œuvre une étude de faisabilité pour la mise en place d'un système d'observation venant compléter les travaux de l'observatoire. Plus précisément, ce système d'observation devrait permettre de :

- ★ Mesurer les dimensions de la pauvreté et de l'exclusion sociale qui échappent aux enquêtes statistiques et aux sources administratives traditionnellement mobilisées ;

- ★ Repérer suffisamment tôt les évolutions et les phénomènes émergents dans ce champ pour permettre à l'action publique de réagir rapidement.

Le dispositif prévu par l'observatoire devrait reposer sur :

- ★ La mobilisation d'indicateurs existants, permettant de rendre compte dans des délais courts, de l'apparition ou de l'amplification de phénomènes de pauvreté, d'exclusion ou d'inégalités sociales ;
- ★ **La réalisation d'une enquête de panel auprès d'acteurs de terrain, susceptibles de repérer les évolutions de ces phénomènes ;**
- ★ La réalisation d'entretiens de groupes auprès de personnes concernées par la pauvreté et l'exclusion.

Le présent rapport porte sur le deuxième point du dispositif d'études prévu par l'ONPES. Plus précisément, le CRÉDOC avait pour mission **d'étudier la faisabilité de l'enquête de panel** auprès des acteurs en contact avec des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale.

### Méthodologie

Cette étude de faisabilité s'est fondée sur l'interrogation quantitative de 1000 personnes, en contact direct avec des publics susceptibles d'être en situation de pauvreté ou d'exclusion. Nous avons constitué une base de tirage des personnes interrogées la plus exhaustive possible, en procédant par étapes :

- ★ Première étape : choix de 30 départements, représentatifs des départements métropolitains. Ce choix s'est fait sur la base d'une typologie des départements, détaillée en annexes. La typologie réalisée a permis de distinguer 8 classes de départements. Dans chaque classe, le nombre de départements choisis a été déterminé en fonction du nombre de départements de la classe. La sélection des départements s'est ensuite faite en tenant de leur densité de populations et de leur population totale. Le nombre de personnes à interroger par département a enfin été déterminé en fonction de la population totale que représentait le département sélectionné.
- ★ Deuxième étape : constitution des listes de structures susceptibles d'être concernées par l'enquête, dans chaque département. Plus précisément, les types de structures à interroger ont été déterminés en liaison avec le comité de suivi de l'étude. Le CRÉDOC a ensuite listé l'ensemble des acteurs des départements correspondant à ces structures, en mobilisant le fichier FINISS, l'enquête ES, les annuaires Internet, ainsi qu'en contactant les réseaux nationaux.

- ★ Troisième étape : choix final des objectifs de l'enquête. Elle a également mobilisé les membres du comité de suivi, pour réaliser les choix nécessaires. Elle a abouti à l'identification de 3 grands types de structures auxquels ont été associés des objectifs :
  - **Les structures luttant contre la grande pauvreté.** Ce groupe rassemble les structures participant à la veille sociale (CHRS, accueils mère enfant, CADA, hébergement d'urgence, 115, équipes mobiles, accueil de jour), les structures distribuant l'aide alimentaire, les associations d'aide aux gens du voyage, les autres structures des associations caritatives (FAP, Emmaüs, médecins du monde, Secours Catholique, Secours Populaire Français, autres adhérents FNATS hors chantiers d'insertion). 6000 structures ont été répertoriées sur les 30 départements. **410 ont été interrogées;**
  - **Les structures œuvrant dans le domaine de l'insertion sociale et professionnelle.** Ce groupe rassemble des institutions (services sociaux départementaux, missions locales, pôle emploi), les PLIE ou maisons de l'emploi), l'Agence Nationale de l'Accueil des étrangers et des Migrations (ANAEM), les CCASS, les clubs équipes de préventions ou AEMO, les permanences d'accès aux soins (PASS), les structures de l'Insertion par l'Activité Économique, les associations d'alphabétisation. Environ 2500 structures ont été inventoriées sur les 30 départements, **298 ont été interrogées ;**
  - Les structures intervenant auprès de publics divers, non ciblées sur les personnes en difficulté. Ce groupe comprend des CLIC (Centre Local d'Information et de Coordination), les PMI, le CIDFF (Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles), les maisons de la justice et du droit, les CROUS, les CAF, des écoles primaires, des collèges, des lycées professionnels, des magasins discount. **289 ont été interrogées,** dont 72 acteurs de l'Éducation Nationale et 30 magasins discount..

*Remarque : l'enquête de terrain a montré la difficulté d'interroger certains types de structures (acteurs très occupés au moment de l'enquête, temps important pour contacter la hiérarchie et obtenir les autorisations nécessaires, personnes ne se sentant pas concernées par le sujet...). Les différentes difficultés sont exposées en dernière partie de ce rapport, portant sur les recommandations en vue de la mise en place du panel. Ces difficultés ont conduit à une longue durée d'enquête : elle s'est étalée sur trois mois, de début mars 2009 à début juin 2009.*

Au sein de chaque structure, les personnes interrogées étaient de préférence celles en contact avec les publics. Dans quelques-unes, des responsables ont préféré répondre eux-mêmes : c'est le cas dans 38 structures, soit 4% des 925 interrogés hors établissements scolaires.

Le questionnaire durait environ 45 minutes et était passé en face-à-face. Outre le recueil d'informations, sa finalité était de permettre de construire le questionnaire qui sera, le cas échéant, utilisé pour le panel. Il comprenait de nombreuses questions ouvertes, qui apporteront des

éléments pour la rédaction des questionnaires ultérieurs. Elles ont également permis de recueillir une information avec le moins d'a priori possible, pour cette première enquête.

Le questionnaire complet figure en annexes. Il était structuré en 4 parties :

- ★ La description des répondants, et des structure: taille des structures, activités précises ;
- ★ Les publics de la structure : leurs caractéristiques, les difficultés qu'ils rencontrent, les besoins qu'ils expriment, les difficultés rencontrées par la structure pour répondre à ces besoins ;
- ★ Le repérage des phénomènes émergents de pauvreté et d'exclusion : description d'éventuels nouveaux publics, motifs de leur apparition. Changements de comportements des publics habituels de la structure (hausse de la fréquentation, baisse de la fréquentation, évolution des difficultés et des besoins, explication de ces évolutions). Impacts perçus de la crise, problématiques devant faire l'objet d'une attention particulière de la part des pouvoirs publics ;
- ★ Le positionnement par rapport au panel : acceptabilité, modalités de passation.

Une dernière partie du questionnaire était destinée à l'enquêteur. Elle avait pour objectif de recueillir son opinion sur les conditions de passation du questionnaire, afin d'apporter des éléments supplémentaires en vue de la mise en place du panel.

#### Plan du rapport

Le présent rapport se compose de trois grandes parties :

1. Présentation des structures interrogées et de leurs publics
2. Première pistes de réflexion sur les phénomènes émergents en matière de pauvreté et d'exclusion sociale
3. Recommandations quant la réalisation d'une enquête de panel auprès d'acteurs de terrain : acceptabilité, modalités de passation, éléments qui permettront de construire le questionnaire.

## Première partie :

### Les structures et leurs publics

#### 1/ Les structures interrogées

##### 1.1 *Trois types de statut parmi les structures interrogées*

En dehors des établissements scolaires et des magasins de type discount, trois types de structures se différencient selon leur statut :

- ★ Les associations indépendantes comptent 487 structures, 54% de celles interrogées. Ont été comptées dans ce groupe toutes les structures de lutte contre la grande pauvreté, ainsi que, par extension, les structures d'insertion par l'activité économique et les CIDFF (centre d'information sur les droits des femmes et des familles).
- ★ Les associations sous tutelle d'une administration regroupent 180 structures (20%). Il s'agit des missions locales, de l'ANAEM, des CCAS, des Maisons de l'Emploi, des CLIC, des maisons de la Justice et du Droit.
- ★ Les administrations, institutions et établissements publics regroupent 228 structures (26%). Sont comptés ici les services sociaux départementaux et PMI, ainsi que Pôle emploi, les clubs équipes de prévention, les PASS, les CROUS et les CAF.

##### 1.2 *L'implantation géographique des structures interrogées*

12% des structures interrogées (hors établissements scolaires et magasins discount), sont situées dans une agglomération de moins de 20 000 habitants. 20% dans une agglomération de 20 000 à 100 000 habitants, 9% de 100 000 à 200 000 habitants, 38% dans une agglomération de plus de 200 000 habitants hors agglomération parisienne, et 21% dans l'agglomération parisienne. L'implantation géographique ne dépend pas du type de structures interrogées, et dépend faiblement du statut : les administrations sont un peu plus nombreuses que les autres (26%) à être implantées dans l'agglomération parisienne.

La répartition par région (niveau ZEAT) confirme cette bonne dispersion : 22% des structures sont situées en région parisienne, 15% dans le bassin parisien, 4% dans le Nord, 12% dans l'Est, 12% dans l'Ouest, 14% dans le Sud Ouest, 12% dans le Centre Est et 9% en Méditerranée. Cette répartition ne dépend pas du type de structure interrogée.

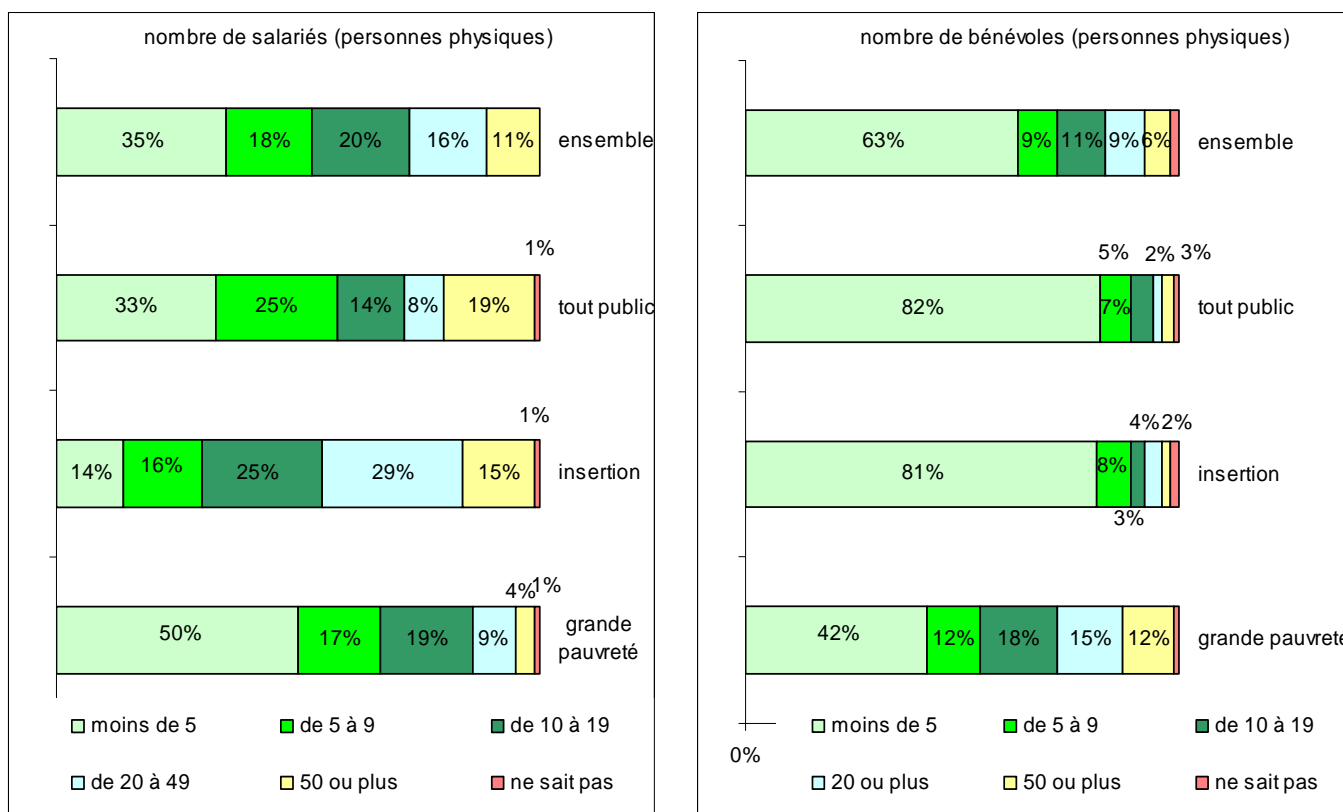
### 1.3 La taille des structures interrogées

#### 1.3.1 Un nombre de salariés et de bénévoles variant beaucoup d'une structure à l'autre

Le tiers des structures emploie moins de 5 salariés, un autre tiers en emploi 20 ou plus. Le nombre de salariés dépend fortement du domaine d'activité : la moitié des associations de lutte contre la grande pauvreté comptent moins de 5 salariés, pour 14% seulement des structures œuvrant dans le domaine de l'insertion sociale et professionnelle. Au-delà du domaine d'action, le nombre de salariés dépend principalement du statut de la structure ; 48% des associations indépendantes salarient moins de 5 personnes, pour 35% des associations sous tutelle d'une administration et 8% des institutions.

En toute logique, le nombre de bénévoles est relativement important parmi les associations de lutte contre la grande pauvreté : 42% en comptent moins de 5, le quart 20 ou plus. Les autres structures n'utilisent que peu de bénévoles. En particulier, 91% des institutions fonctionnent avec moins de 5 bénévoles, et probablement avec aucun.

**Figure 1 : Nombre de salariés et nombre de bénévoles, selon le type de structure**



Source : CRÉDOC / ONPES – 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base de 894 structures interrogées (ensemble des structures, hors magasins discount et établissements scolaires)

### *1.3.2 Un nombre de bénéficiaires également variable*

Le nombre de bénéficiaires est à l'image de cette diversité des tailles de structures. 48% des structures de lutte contre la grande pauvreté accueillent des publics qui restent dans la structure (type CHRS, hébergement...). 76% accueillent des publics « de passage » (type accueils de jours, 115...). Les structures intervenant dans l'insertion sociale et professionnelle et celles d'accueil « tout public » reçoivent des publics « de passage ».

En moyenne par jour, les structures recevant un public de passage (hors magasins discount), accueillent 19 personnes. Il s'agit de la moyenne des fréquentations par des personnes différentes ramenées à la journée. Une structure connaissant 100 passages par mois, correspondant à 30 personnes différentes, sera considérée comme recevant 1 personne par jour.

Les 200 structures interrogées qui disposent d'un nombre de places fixes, déclarent en moyenne 49 places, là encore avec une forte dispersion des situations.

Ces deux moyennes masquent des situations très diverses : 21% des structures qui comptent en passages reçoivent au plus, en moyenne quotidienne, 1 ou 2 personnes différentes alors que 29% en accueillent plus de 30. 25% des structures disposant de places en comptent au plus 20 et 29%, plus de 60.

Dans la suite du rapport, seront distinguées :

- ★ Les très grandes structures, qui disposent de plus de 60 places, ou qui accueillent plus de 30 personnes différentes en moyenne quotidienne. Elles représentent 29% des structures interrogées ;
- ★ Les grandes structures (entre 41 et 60 places, ou entre 11 et 30 personnes différentes en moyenne quotidienne) : 20% des structures interrogées ;
- ★ Les petites structures (entre 21 et 40 places, ou entre 3 et 10 personnes différentes en moyenne quotidienne) : 31% ;
- ★ Les très petites structures (au plus 20 places, ou au plus 2 personnes par jour en moyenne) : 17%.

La taille des structures dépend fortement de leur statut. Les institutions et administrations (qui comprennent Pôle Emploi et les CAF notamment) sont les plus nombreuses à comprendre de très grandes structures (37% de très grandes et seulement 12% de très petites). Les associations sous tutelles (qui comptent les CLIC, les PASS...) sont de taille plus modeste : 18% seulement sont des très grandes structures. La taille des associations est proche de celle observée parmi l'ensemble. La taille est également très liée à la taille d'agglomération : 12% des structures dans les agglomérations de moins de 20000 habitants sont très grandes, pour le quart de celles implantées dans les agglomérations de 20 000 à 200 000 habitants, et le tiers de celles situées dans les grandes agglomérations et dans l'aire urbaine de Paris.

### 1.3.3 Les activités des structures : accueil, information, accompagnement

L'activité la plus fréquemment citée par les structures interrogées, quel que soit leur type, est l'accueil des publics : entre les deux tiers et les trois quart y font référence.

Les structures de lutte contre la grande pauvreté sont également nombreuses à mentionner l'apport d'aides matérielles (54%) et l'accompagnement pour le logement (45%). Celles exerçant dans le domaine de l'insertion sociale et professionnelle citent bien entendu l'accompagnement vers l'insertion professionnelle. Outre l'accueil, les structures « tout public » citent l'information et l'accompagnement social. Elles sont également particulièrement nombreuses (45%) à évoquer leur implication dans le montage de projets et la construction de partenariat.

**Figure 2 Les principales activités des structures, selon leur type**

%	Grande pauvreté	Insertion sociale et professionnelle	Tout public (hors établissement scolaires et magasins)	Ensemble
Accueil des publics	<b>64</b>	70	<b>78</b>	69
Accompagnement social hors logement et santé	52	<b>48</b>	<b>69</b>	54
Information des publics	<b>33</b>	52	<b>75</b>	48
Accompagnement vers l'insertion professionnelle	<b>38</b>	<b>64</b>	<b>18</b>	43
Orientation vers d'autres dispositifs	32	46	53	41
Accompagnement dans le domaine de la santé	39	40	38	39
Accompagnement dans le domaine du logement	<b>45</b>	<b>30</b>	35	38
Partenariats, montages de projets	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>45</b>	30
Aides matérielles (vêtements, alimentation, domiciliation...)	<b>54</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	29
Aide financière, aide pour payer les factures	21	22	24	22
Animation d'ateliers pour adultes	<b>24</b>	18	17	20
Formation, alphabétisation	<b>12</b>	<b>26</b>	<b>11</b>	16
Administration, secrétariat, comptabilité	<b>9</b>	13	<b>17</b>	12
Activités éducatives pour les enfants ou les jeunes	11	12	9	11
Rencontre des publics (maraudes,...)	9	12	8	10
Soutien scolaire, aide aux devoirs	<b>11</b>	5	<b>2</b>	7
Enseignement	5	4	2	4
Accès aux droits, accompagnement administratif, budgets...	3	3	<b>7</b>	4
Prévention de la délinquance, AEMO, protection de l'enfance	0	1	2	1
Accueil de la petite enfance	1	0	0	1
Effectifs	481	512	516	499

Source : CRÉDOC / ONPES – 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base de 895 structures interrogées (ensemble des structures, hors magasins discount et établissements scolaires).

Guide de lecture : l'utilisation des caractères gras, italiques ou soulignés, montre une différence significative (au seuil de 10%), entre les réponses de la colonne et l'ensemble. Les italiques et soulignés montrent une différence respectivement négative et positive.

### 1.3.4 Une faible majorité des structures rencontre des difficultés pour exercer ses missions

53% des structures interrogées estiment rencontrer structurellement des difficultés très ou assez importantes pour remplir leurs missions, par manque de moyens matériels ou financiers. 59% considèrent en rencontrer pour répondre aux besoins des publics. Les difficultés de relation avec les publics sont beaucoup plus rares : seules 16% des personnes interrogées s'estiment concernées par des difficultés importantes ou très importantes et 49% n'en rencontrent aucune.

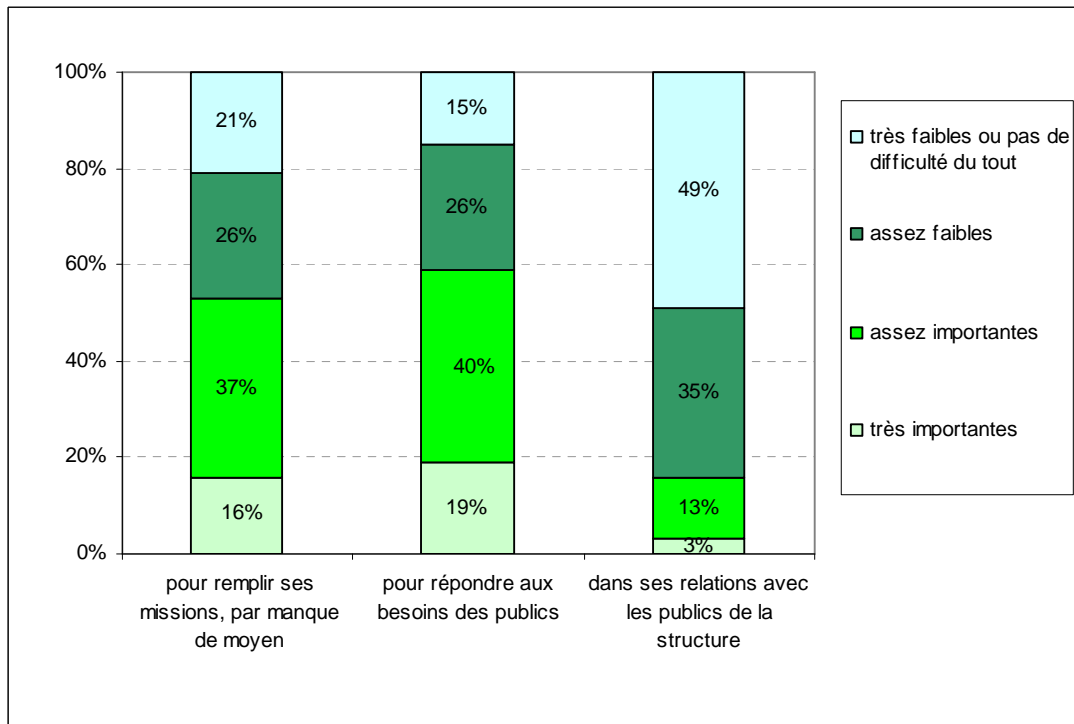
Les structures d'accueil tout public sont les moins concernées : 27% ne rencontrent aucune difficulté pour remplir leurs missions, 22% estiment n'en avoir aucune pour répondre aux besoins des publics et 57% dans leurs relations avec les publics.

Les acteurs de l'insertion sociale et professionnelle sont un peu plus nombreux que l'ensemble à rencontrer des difficultés très ou assez importantes pour répondre aux besoins des publics: 67% estiment y être confrontés.

Ces difficultés ne dépendent en revanche pas de l'implantation géographique, et très peu de la taille des structures. Les très grandes sont un peu plus nombreuses à mentionner des difficultés de relation avec les publics (21% contre 16% de l'ensemble des acteurs interrogés).

**Figure 3 : Les difficultés rencontrées par les structures pour exercer leurs missions**

**Votre structure rencontre-t-elle structurellement des difficultés pour...**



Source : CRÉDOC / ONPES – 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base de 894 structures interrogées (ensemble des structures, hors magasins discount et établissements scolaires).

57% des établissements scolaires considèrent rencontrer des difficultés très ou assez importantes pour répondre aux attentes des familles ou aux besoins des élèves. Cette proportion est proche de celle observée parmi les autres structures. Ils sont en revanche beaucoup plus nombreux, 58%, à évoquer des difficultés de relations avec les élèves ou leurs parents. Enfin, seuls 5 des 30 magasins interrogés (17%) mentionnent des difficultés de relations avec leurs clients.

#### **1.4 Personnes interrogées au sein des structures : des salariés en contact des bénéficiaires**

Les personnes ayant répondu à l'enquête sont en général salariées des structures : c'est le cas de 84% d'entre elles (hors magasins discount et établissements scolaires, où les répondants sont tous salariés). 68% des personnes interrogées dans les structures luttant contre la grande pauvreté sont salariés, pour 97% dans les structures œuvrant pour l'insertion sociale et professionnelle et 99% des structures d'accueil et d'information « tout public ».

60% des répondants travaillent depuis plus de 5 ans dans la structure qui les emploie, 17% y sont depuis moins de deux ans. L'ancienneté dépend peu du type de structures.

Enfin, 95% des personnes interrogées sont en contact direct avec les publics : 98% dans les structures de lutte contre la pauvreté, 95% dans celles d'accompagnement pour l'insertion sociale et professionnelle et 91% dans celles faisant de l'accueil tout public.

## 2/ Les publics des structures interrogées

### 2.1 **Les caractéristiques sociodémographiques des publics accueillis**

Ce chapitre fait le point sur les caractéristiques des publics « classiques » des structures, avant d'aborder plus loin les phénomènes émergents. Les publics ici mis en avant ne sont donc pas nécessairement les seuls à fréquenter les structures, mais en constituent le cœur de cible.

#### 2.1.1 Âge : une surreprésentation des tranches 30-59 ans et 18-29 ans

Dans la grande majorité des structures, le public est âgé de moins de 60 ans. La moitié des structures interrogées déclarent recevoir un public de moins de 30 ans, rarement âgé de moins de 18 ans. Seules 18% ne mentionnent cependant que les moins de 30 ans parmi les tranches d'âge fortement représentées. 61% citent les 30-59 ans et le quart des structures estiment que leur public est principalement âgé de 30-59 ans. Enfin, seules 16% des personnes interrogées déclarent que les plus de 60 ans sont surreprésentés parmi leur public. 6% que les publics sont principalement dans cette tranche d'âge.

Le public des structures intervenant dans la lutte contre la grande pauvreté ne se différencie que peu de l'ensemble. Les acteurs œuvrant pour l'insertion sociale et professionnelle sont les plus nombreux à recevoir des publics jeunes, alors que ceux recevant tous les publics accueillent des personnes un peu plus âgées.

**Figure 4 Les caractéristiques en termes d'âge des publics accueillis**

*Nous allons maintenant décrire le public de votre structure.  
Quelles sont les tranches d'âge fortement représentées ?*

%	Grande pauvreté	Insertion sociale et professionnelle	Tout public (hors établissement scolaires et magasins)	Ensemble
Public jeune	50	<b>59</b>	<b>40</b>	51
<i>Dont moins de 18 ans</i>	<b>10</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	14
<i>Dont 18 à 29 ans</i>	47	<b>56</b>	<b>39</b>	48
<i>Dont moins de 30 ans exclusivement</i>	13	<b>28</b>	16	18
30 ans à 59 ans	<b>68</b>	60	<b>49</b>	61
<i>Dont 30-59 ans exclusivement</i>	28	27	23	27
Public âgé	14	<b>10</b>	<b>29</b>	16
<i>Dont 60-74 ans</i>	13	<b>8</b>	<b>23</b>	13
<i>Dont 75 ans ou plus</i>	4	5	<b>20</b>	8
<i>Dont plus de 60 ans exclusivement</i>	1	3	<b>24</b>	6
Pas de tranches d'âge fortement représentées	<b>15</b>	<b>8</b>	11	12
Total	147	137	129	140

Source : CRÉDOC / ONPES – 2009

Le total est supérieur à 100%, plusieurs réponses étant possibles. Les pourcentages sont calculés sur la base de 894 structures interrogées (ensemble des structures, hors magasins discount et établissements scolaires).

L'âge des parents d'élèves des établissements scolaires est logiquement compris le plus souvent entre 30 et 59 ans. Les magasins discount mentionnent en particulier les 30-59 ans (60%) et les 60-74 ans (13%). 33% considèrent qu'il n'y a pas de tranche d'âge fortement représentées.

### 2.1.2 Sexe : des tendances distinctes selon les types de structure

Par ailleurs, 25% des structures interrogées estiment recevoir plus d'hommes que de femmes, 38% au contraire plutôt des femmes. Les autres ne notent pas de particularité. Les structures luttant contre la grande pauvreté sont un peu plus nombreuses à mentionner des hommes (35%, alors que 34% estiment recevoir surtout des femmes). Celles faisant de l'accueil tout public estiment que ce sont les femmes qui se présentent surtout à leur guichet (62%, alors que seules 6% considèrent recevoir un public plutôt masculin). Les structures œuvrant dans le domaine de l'insertion professionnelle sont particulièrement nombreuses, 50%, à considérer que leur public n'a pas de particularité en termes de sexe.

### 2.1.3 Situation familiale : des isolés et des familles monoparentales

Les structures sont nombreuses à signaler une surreprésentation, parmi leur public, des isolés et des familles monoparentales. Respectivement 54% et 38% de celles interrogées les citent parmi les catégories fréquentant particulièrement leur structure.

Cette surreprésentation est particulièrement marquée parmi les publics des structures luttant contre la grande pauvreté. Les acteurs faisant un accueil, tout public (parmi lesquels notamment les PMI et les CAF), mentionnent fréquemment les couples avec enfants.

**Figure 5 Les caractéristiques en termes de situation familiale**

*Quelles sont les situations familiales fortement représentées ?*

%	Grande pauvreté	Insertion sociale et professionnelle	Tout public (hors établissement scolaires et magasins)	Ensemble
isolés	<b>61</b>	51	<b>46</b>	54
<i>Isolés exclusivement</i>	<b>33</b>	<b>21</b>	26	28
Couple sans enfant	6	8	10	8
Couple avec enfants	26	28	<b>36</b>	29
<i>Avec 1 ou 2 enfants</i>	17	18	<b>28</b>	20
<i>Familles nombreuses</i>	14	15	14	14
<i>Couple avec enfants uniquement</i>	<b>7</b>	<b>11</b>	10	9
Familles monoparentales	<b>44</b>	33	37	38
<i>Familles monoparentales uniquement</i>	<b>17</b>	<b>7</b>	10	12
Pas de situation familiale fortement représentée	<b>8</b>	<b>19</b>	13	13
Total	145	139	142	142

Source : CRÉDOC / ONPES - 2009

Le total est supérieur à 100%, plusieurs réponses étant possibles. Les pourcentages sont calculés sur la base de 894 structures interrogées (ensemble des structures, hors magasins discount et établissements scolaires).

Les établissements scolaires, interrogés sur les caractéristiques des parents d'élèves, citent bien entendu les personnes avec enfants. Il peut s'agir de couples avec enfants (64% dont pour 39%, des familles nombreuses), mais également de familles monoparentales (51%).

Les acteurs du discount estiment avoir en particulier la clientèle de couples avec enfants (60% des 30 personnes interrogées, dont 37% évoquent des familles nombreuses). 30% n'identifient pas de caractéristique en termes de situation familiale.

#### 2.1.4 Logement : une précarité fortement soulignée par les acteurs

Parmi l'ensemble des structures interrogées, plus de la moitié estiment que les situations de logement non autonome, et en particulier les situations précaires sont fortement représentées parmi les publics de leur structure. Ces situations sont bien entendu mentionnées le plus souvent par les structures luttant contre la grande pauvreté. Elles sont cependant citées par tous les types d'acteurs, y compris ceux faisant de l'accueil « tout public ». 51% des personnes intervenant dans le domaine de l'insertion sociale ou professionnelle les évoquent. En lien avec l'âge de leur public, souvent de moins de 30 ans, il s'agit notamment de personnes hébergées chez de la famille ou des amis.

La moitié des structures intervenant dans la lutte contre la grande pauvreté mentionnent uniquement les situations de logement non autonomes. Elles sont également nombreuses à recevoir du public ayant accès à un logement ordinaire, mais qui connaissent des difficultés sociales ou financières les conduisant à s'adresser aux acteurs de lutte contre la grande pauvreté.

**Figure 6 Les caractéristiques en termes de situation par rapport au logement**

*Quelles sont les situations de logement fortement représentées ?*

%	Grande pauvreté	Insertion sociale et professionnelle	Tout public (hors établissement scolaires et magasins)	Ensemble
Locataire ou propriétaire	<b>41</b>	<b>67</b>	<b>69</b>	55
<i>Dans le privé</i>	<b>11</b>	22	<b>37</b>	20
<i>Dans le parc social</i>	<b>36</b>	<b>58</b>	<b>52</b>	47
<i>Locataire ou propriétaire uniquement</i>	<b>21</b>	36	<b>51</b>	32
Logements non autonomes	<b>71</b>	51	<b>24</b>	54
<i>Hébergé chez de la famille ou des amis</i>	24	<b>36</b>	<b>13</b>	26
<i>Sdf, situation précaire, foyer</i>	<b>67</b>	<b>31</b>	<b>16</b>	41
<i>Logements non autonomes uniquement</i>	<b>51</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	32
Pas de particularité	8	12	<b>25</b>	12
total	120	124	118	121

Source : CRÉDOC / ONPES – 2009

Le total est supérieur à 100%, plusieurs réponses étant possibles. Les pourcentages sont calculés sur la base de 894 structures interrogées (ensemble des structures, hors magasins discount et établissements scolaires).

Les parents des élèves dans les établissements scolaires interrogés sont essentiellement locataires ou propriétaires : 86% des personnes interrogées estiment que ces situations prédominent. Il s'agit en particulier de personnes logées dans le parc social (78% des établissements scolaires considèrent ces situations comme fortement représentées parmi les parents de leurs élèves).

Presque la moitié, 43%, des 30 magasins discount interrogés ne connaissent pas les situations d'hébergement de leurs clients. Les autres mentionnent des locations dans le parc social.

#### *2.1.5 La situation par rapport au travail : peu de personnes en emploi*

Les situations par rapport au travail dépendent beaucoup du type de structures. Celles oeuvrant pour l'insertion professionnelle ou contre la grande pauvreté citent relativement rarement les personnes en emploi comme surreprésentées parmi leur public. Lorsqu'elles le font, il s'agit le plus souvent de personnes en emploi précaire, ou à temps partiel subi. Elles citent par ailleurs d'autres situations : moins de 10% considèrent que les personnes en emploi sont les seules situations surreprésentées parmi leur public.

Les acteurs de l'insertion sociale et professionnelle mentionnent très majoritairement les bénéficiaires en recherche d'emploi, fréquemment non indemnisés. Si ces situations sont également mises en avant par les acteurs de la lutte contre la pauvreté, ces derniers sont nombreux à citer des publics totalement coupés de l'emploi : il s'agit de personnes en invalidité ou d'autres bénéficiaires de minima sociaux, ainsi que de demandeurs d'asile ne pouvant travailler en France.

Les structures « tout public » évoquent des situations beaucoup plus diversifiées. Si les situations fortement dégradées (recherche d'emploi non indemnisée, bénéficiaires de minima sociaux en insertion sociale uniquement) sont moins citées que par les autres types de structures, elles restent cependant présentes parmi les publics reçus par ces acteurs.

**Figure 7 Les caractéristiques en termes de situation par rapport au travail**

Quelles sont les situations par rapport au travail fortement représentées ?

%	Grande pauvreté	Insertion sociale et professionnelle	Tout public (hors établissement scolaires et magasins)	ensemble
Personnes en emploi	37	39	<b>44</b>	39
<i>Emploi stable</i>	6	5	<b>16</b>	8
<i>Emplois précaires</i>	34	36	38	35
<i>Ne cite que les personnes en emploi</i>	7	6	<b>13</b>	8
En recherche d'emploi	<b>73</b>	<b>82</b>	<b>41</b>	69
<i>Indemnisée</i>	43	<b>55</b>	<b>33</b>	45
<i>Non indemnisée</i>	58	<b>71</b>	<b>33</b>	57
<i>Ne cite que les personnes en recherche d'emploi</i>	32	<b>41</b>	<b>12</b>	31
Sans emploi et n'en cherche pas	38	28	<b>43</b>	35
<i>Étudiants, personnes en formation</i>	<b>6</b>	9	<b>10</b>	8
<i>Invalides, handicaps</i>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	11
<i>retraités</i>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>31</b>	14
<i>Autres personnes sans emploi (minima sociaux, demandeurs d'asile, femmes au foyer, ...)</i>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	9
<i>Ne citent que les personnes sans emploi</i>	10	<b>5</b>	<b>31</b>	13
Pas de particularité	7	4	10	7
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>153</b>	<b>138</b>	<b>150</b>

Source : CRÉDOC / ONPES – 2009

Le total est supérieur à 100%, plusieurs réponses étant possibles. Les pourcentages sont calculés sur la base de 895 structures interrogées (ensemble des structures, hors magasins discount et établissements scolaires).

Les établissements scolaires sont beaucoup plus nombreux à citer des situations d'emploi stables : 70% décrivent des parents d'élèves en emploi : 31% en emplois stables, 51% en emplois précaires. Là encore cependant, beaucoup évoquent des situations plus précaires : des recherches d'emploi non indemnisés (38%), et, pour quelques uns, des personnes sans emploi et ne cherchant pas à en obtenir. (4%).

Sur ce point également, les magasins discount n'ont qu'une faible connaissance des publics : 44% ne citent pas de caractéristiques particulières.

#### 2.1.6 La catégorie socioprofessionnelle : majoritairement des ouvriers et employés

Les trois quarts des structures mentionnent les employés ou ouvriers parmi les catégories socioprofessionnelles les plus représentées : les deux tiers citent les ouvriers, 44% les employés. Rares sont celles qui citent d'autres catégories parmi leurs publics.

Les structures luttant contre la grande pauvreté sont particulièrement nombreuses à citer les ouvriers, plus que les employés. Très peu d'entre elles font référence à des cadres. Les structures

oeuvrant pour l'insertion professionnelle sont relativement peu nombreuses à estimer qu'aucune catégorie n'est représentée parmi leur public. Elles soulignent très souvent la présence exclusive des employés et ouvriers.

Les structures d'accueil tout public reçoivent un public plus diversifié : près du tiers estiment qu'il n'a pas de particularité en termes de catégories socioprofessionnelles. Elles sont par ailleurs un peu moins nombreuses à citer les employés et ouvriers, ces catégories restant presque les seules mises en avant. 8% font référence à des cadres ou professions intermédiaires.

**Figure 8 Les caractéristiques en termes de catégories socioprofessionnelles**

*Quelles sont les catégories fortement représentées ?*

%	Grande pauvreté	Insertion sociale et professionnelle	Tout public (hors établissement scolaires et magasins)	ensemble
Employés ou ouvriers	72	<b><u>79</u></b>	<b><u>67</u></b>	73
<i>Ouvriers</i>	65	<b><u>68</u></b>	<b><u>51</u></b>	63
<i>employés</i>	<b><u>33</u></b>	<b><u>52</u></b>	<b><u>52</u></b>	44
<i>Ne cite que les employés ou ouvriers</i>	64	<b><u>68</u></b>	<b><u>55</u></b>	63
Indépendants, exploitants agricoles	5	3	4	4
<i>Ne cite que les indépendants ou exploitants agricoles</i>	2	0	0	1
Cadres, professions intermédiaires	<b><u>3</u></b>	5	<b><u>8</u></b>	5
<i>Ne citent que les cadres ou professions intermédiaires</i>	<1	<1	1	<1
Pas de particularité	21	<b><u>17</u></b>	<b><u>29</u></b>	21
<b>Total</b>	101	104	108	103

Source : CRÉDOC / ONPES - 2009

Le total est supérieur à 100%, plusieurs réponses étant possibles. Les pourcentages sont calculés sur la base de 894 structures interrogées (ensemble des structures, hors magasins discount et établissements scolaires).

Les établissements scolaires citent fréquemment des caractéristiques en termes de catégorie socioprofessionnelle : seuls 8% estiment que leur public n'ont pas de spécificités. Comme l'ensemble des structures, ils mentionnent le plus souvent des employés ou ouvriers (88% : 82% citent les ouvriers, 56% les employés). Ils sont cependant particulièrement nombreux à faire référence à des cadres supérieurs ou intermédiaires (11%).

Seuls une faible majorité des magasins discount estime que ses publics possèdent des caractéristiques spécifiques : il s'agit là encore principalement d'employés et surtout, d'ouvriers.

## **2.2 Difficultés rencontrées par les publics et besoins exprimés**

### *2.2.1 Des difficultés qui dépendent du type de structure*

Interrogées sur les trois principales difficultés rencontrées par leur public, les acteurs interrogés citent le plus souvent les difficultés financières (61%), devant les difficultés d'insertion professionnelle (52%) et, dans une proportion proche, celles d'accès au logement (48%).

Dans de nombreuses études sur les publics éloignés de l'emploi, les difficultés psychologiques des publics sont souvent évoquées par les travailleurs sociaux. Ils se sentent démunis face à ces problématiques non reconnues comme maladie, et face auxquelles ils ne se sentent que peu formés. Les structures de lutte contre la grande pauvreté sont, ici également, nombreuses à les mentionner : c'est le cas du quart d'entre elles. Il s'agit notamment de dépendance alcoolique ou aux psychotropes, plus rarement de problèmes de comportement. Par ailleurs, le tiers évoque la problématique santé, en dehors de ces difficultés psychologiques.

Naturellement, les acteurs de l'insertion sociale et professionnelle évoquent en premier lieu les difficultés pour l'insertion professionnelle. Les autres préoccupations (difficultés financières, logement, voire difficultés familiales) restent présentes. Enfin, le quart de ces personnes évoque les difficultés de mobilité des publics suivis. A noter que parmi l'ensemble des acteurs interrogés, 30% de ceux situés dans des petites agglomérations mettent en avant les difficultés de mobilité des publics.

Les acteurs « tout public », contactés notamment lorsque les usagers rencontrent des difficultés dans leurs relations avec les institutions, sont donc particulièrement nombreux à mettre en avant cet aspect. Ils évoquent également les tensions familiales (violences conjugales et tensions, difficultés rencontrées pour la garde ou éducation des enfants). Le tiers mentionne la problématique de l'isolement.

**Figure 9 Les trois principales difficultés rencontrées par les publics accueillis**

Quelles sont les trois principales difficultés rencontrées par les publics de votre structure ?  
(trois réponses possibles, items non cités par l'enquêteur)

%	Grande pauvreté	Insertion sociale et professionnelle	Tout public (hors établissement scolaires et magasins)	ensemble
Difficultés financières	60	58	<b>67</b>	61
Difficultés pour l'insertion professionnelle, manque de formation	<b>48</b>	<b>70</b>	<b>30</b>	52
Difficultés liées au logement	<b>52</b>	<b>40</b>	<b>54</b>	48
Difficultés de relations avec les institutions, d'accès aux droits	<b>23</b>	30	<b>53</b>	32
Difficultés de santé	<b>32</b>	<b>25</b>	27	29
Difficultés familiales	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>48</b>	29
<i>Tensions familiales</i>	17	<b>14</b>	<b>28</b>	19
<i>Garde des enfants</i>	5	11	<b>23</b>	11
<i>Éducation des enfants</i>	<b>6</b>	9	<b>13</b>	9
Isolement	22	16	<b>35</b>	23
Difficultés psychologiques, dépression, mal-être	<b>25</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	18
<i>Dépendance alcoolique, toxicomanie</i>	<b>19</b>	11	<b>4</b>	13
<i>Délinquance, violence, comportements asociaux</i>	6	5	5	6
<i>Difficultés de mobilisation, de projection dans l'avenir, ...</i>	1	0	1	1
<i>Difficultés psychologiques sans précision</i>	3	1	0	2
illettrisme	16	16	<b>9</b>	14
Difficultés de mobilité	<b>5</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	14

Source : CRÉDOC / ONPES – 2009

Le total est supérieur à 100%, plusieurs réponses étant possibles. Les pourcentages sont calculés sur la base de 894 structures interrogées (ensemble des structures, hors magasins discount et établissements scolaires).

Les établissements scolaires insistent principalement sur les difficultés financières des parents de leurs élèves (83%). 75% évoquent les difficultés familiales (33% des tensions, 51% des problèmes éducatifs). 43% citent les difficultés d'insertion professionnelle et 26% celles de relations avec les institutions. Les autres problématiques sont peu mentionnées

90% des magasins discount mentionnent des difficultés financières, 36% les difficultés d'insertion professionnelle.

*2.2.2 Les besoins exprimés par les publics : aide matérielle, accompagnement, accès au logement, aide à l'insertion professionnelle.*

Selon les structures interrogées, les besoins exprimés par les publics concernent d'abord :

- ★ L'aide matérielle et l'aide d'urgence, citées par 42% des personnes interrogées. Les structures luttant contre la grande pauvreté sont particulièrement nombreuses à mentionner ces besoins, notamment d'aide alimentaire (31%). Celles œuvrant pour l'insertion professionnelle comme les structures d'accueil tout public citent le plus souvent des besoins de soutiens financiers (respectivement 35% et 40%).
- ★ L'accompagnement est mentionné par 39% des personnes interrogées. Cette proportion atteint 52% parmi les structures d'accueil « tout public ». Il concerne principalement l'accompagnement pour la réalisation des démarches administratives, mais aussi les demandes de soutien, d'écoute, d'accompagnement au quotidien.
- ★ Le soutien à l'insertion professionnelle est cité par le tiers des personnes interrogées. Il est bien entendu très souvent mentionné par les structures œuvrant pour l'insertion professionnelle (54%). 30% de ces dernières évoquent également l'accès à des formations.
- ★ L'hébergement est évoqué par le tiers des personnes interrogées, et notamment par celles luttant contre la grande pauvreté.
- ★ Le quart des structures, le tiers de celles agissant dans le domaine de la grande pauvreté, évoquent les besoins de socialisation, de contacts sociaux, de rupture de la solitude.
- ★ Enfin, le quart des structures d'accueil « tout public » évoque l'information sur les droits.

**Figure 10 Les besoins exprimés par les publics**

Quels sont les besoins exprimés par les publics de votre structure ?  
Question ouverte recodée

%	Grande pauvreté	Insertion sociale et professionnelle	Tout public (hors établissement scolaires et magasins)	ensemble
Besoins d'aide matérielle, aide d'urgence	<b>47</b>	<b>37</b>	41	42
<i>Aide alimentaire</i>	<b>31</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	19
<i>Aide vestimentaire</i>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	6
<i>Aide financière</i>	<b>25</b>	35	<b>40</b>	31
accompagnement	37	<b>33</b>	<b>52</b>	39
<i>Pour les démarches administratives</i>	<b>19</b>	23	<b>31</b>	23
<i>Pour les démarches juridiques</i>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	7
<i>Soutien, écoute, accompagnement quotidien, sécurité, ....</i>	22	<b>12</b>	<b>24</b>	19
Insertion professionnelle	<b>29</b>	<b>54</b>	<b>12</b>	34
Hébergement	<b>41</b>	30	<b>24</b>	34
Socialisation, loisirs, contacts sociaux	<b>33</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	25
Alphabétisation, formation	<b>9</b>	<b>30</b>	<b>6</b>	16
Information sur les droits	6	11	<b>24</b>	12
Santé, soins médicaux	11	12	11	11
Suivi psychiatrique ou psychologique	6	5	5	6
Garde des enfants	3	4	<b>8</b>	5
Aide à la personne (personnes âgées, handicapées)	1	3	<b>14</b>	4
Aide pour le transport (aide financière, aide au permis de conduire)	<b>2</b>	<b>8</b>	4	4
Régularisation des situations	5	3	2	3

Source : CRÉDOC / ONPES – 2009

Le total est supérieur à 100%, plusieurs réponses étant possibles. Les pourcentages sont calculés sur la base de 894 structures interrogées (ensemble des structures, hors magasins discount et établissements scolaires).

Les établissements scolaires mentionnent en particulier l'accompagnement et l'écoute : 54% sont dans ce cas. Ils font alors référence aux besoins de soutien éducatif. Les autres réponses sont très dispersées.

### **3/ Une typologie des structures**

Toujours dans l'optique de mieux comprendre les réponses des personnes interrogées sur les phénomènes émergents (cf. partie suivante), une typologie des structures a été construite. Elle distingue les acteurs interrogés en fonction des caractéristiques de leur public et des difficultés qu'ils rencontrent. Les variables utilisées dans l'analyse et la description complète de la typologie figurent en annexe.

#### **3.1 Cinq catégories de structures**

La typologie distingue 5 catégories de structures, hors établissements scolaires et magasins discount. Les publics de ces deux types d'acteurs se différencient en effet trop de celui des autres, pour les intégrer dans l'analyse.

##### **\* Des structures accueillant personnes en recherche d'emploi (30% des structures)**

Cette classe, la plus importante, regroupe des structures recevant un public plutôt jeune, en recherche d'emploi.

Les publics de ces structures sont notamment âgés de moins de 30 ans (66% des acteurs de cette classe estiment que cette tranche d'âge est surreprésentée parmi leur public, contre 51% de l'ensemble des personnes interrogées). Les plus de 60 ans sont très rarement mentionnés (5% contre 16%). Ces publics n'ont pas de spécificité en termes de sexe, de situation familiale ou encore de situation par rapport au logement. 89% de ces structures (contre 69% de l'ensemble) mentionnent les situations de recherche d'emploi parmi les plus fréquentes rencontrées par leur public. Les difficultés exprimées sont donc principalement celles d'insertion professionnelle (83% contre 52%) ou encore de mobilité (24% contre 14%).

Bien que n'étant pas utilisés pour construire la typologie, les besoins exprimés par ces publics sont également relativement spécifiques. L'aide pour l'accéder à l'emploi est citée par 56% des personnes de cette classe (contre 33%), celle pour accéder à une formation par 29% (contre 16%). Enfin, 6% contre 4% évoquent un besoin d'aide dans le domaine du transport.

##### **\* Des structures accueillant des personnes confrontées à des difficultés financières (26% des structures)**

Cette classe, la moins spécifique, est constituée par des structures dont le public n'a pas de caractéristiques très marquées, si ce n'est la fréquence des situations d'éloignement de l'emploi et des difficultés financières et de logement.

Ces structures accueillent un public un peu plus âgé que les autres : 40% (contre 51% de l'ensemble) estiment que les moins de 30 ans sont surreprésentés, alors que 23% (contre 16%), déclarent accueillir surtout des personnes âgées de plus de 60 ans. Il tend également à être un peu

plus féminin (7% contre 25% accueillent principalement des hommes). Ces structures sont un peu plus nombreuses que les autres (61% contre 55%) à accueillir principalement des locataires. Les situations d'inactivité sont très fréquentes (39% contre 22%), ainsi que la présence de bénéficiaires de minima sociaux (46% contre 23%). Les difficultés rencontrées par ces publics sont principalement financières (79% contre 61%) ou sont relatives à l'accès au logement (60% contre 48%).

Les besoins exprimés par ces publics concernent en particulier l'aide alimentaire et vestimentaire (respectivement 26% et 11% contre 19% et 6%).

**\* Des structures accueillant des femmes actives  
(18% des structures)**

Les publics de ces structures sont des femmes, plutôt jeunes, relativement proches de l'emploi (en emploi, y compris stable, ou en recherche d'emploi). Elles sont mères de famille et leurs difficultés sont principalement d'ordre familial.

62% des acteurs de cette classe mentionnent les moins de 30 ans parmi les catégories les plus représentées (51% parmi l'ensemble des acteurs), et 65% (contre 38%) citent des femmes. 68% (contre 39%) évoquent des familles monoparentales, 52% (contre 29%) des couples avec enfants. 79% estiment que leur public sont principalement locataires (55% parmi l'ensemble) et seuls 32% (contre 55%) évoquent des situations d'hébergement. 67% (contre 39%) déclarent que leur public sont fréquemment en emploi, qu'il soit stable (20% contre 8%) ou précaire (57% contre 35%). Les difficultés financières sont aussi souvent mentionnées que par l'ensemble des personnes interrogées, les difficultés de logement (36% contre 48%) ou d'insertion professionnelle (45% contre 52%) le sont moins. Les acteurs de cette classe évoquent principalement les difficultés familiales (82% contre 29%). Plus précisément, 45% (contre 19%) mentionnent les tensions familiales, y compris violences conjugales, 34% (contre 11%) les difficultés liées à la garde des enfants et 33% (contre 9%), des difficultés éducatives.

Les structures de cette classe mentionnent un peu plus souvent que l'ensemble des besoins financiers (37% contre 31%) et d'accompagnement (25% contre 19%)

**\* Des structures accueillant un public âgé et isolé  
(8% des structures)**

Les spécificités des publics de cette classe résident dans leur âge (plus de 60 ans). Leurs problématiques y sont liées : les difficultés de santé et de mobilité se cumulent avec un grand isolement.

91% des structures de cette classe déclarent que leur public est notamment âgé de plus de 60 ans. Par ailleurs, 59% (contre 38%) évoquent une surreprésentation féminine. Dans 93% des cas, il s'agit de personnes célibataires. 73% des structures estiment que leur public est principalement locataire ou propriétaire (55% parmi l'ensemble des acteurs interrogés) et seuls 29% (contre 54%) évoquent des situations d'hébergement.

**\* Des structures accueillant des hommes en situation très précaire  
(18% des structures)**

Les publics des structures de cette classe sont des hommes, célibataires, hébergés chez des connaissances ou en foyer. Leurs difficultés sont principalement des difficultés d'accès au logement et de santé, ainsi que des problèmes d'ordre psychologique.

Les publics de ces structures sont notamment âgés de 30-59 ans (74% contre 62%) et sont principalement des hommes (85% de ces acteurs déclarent que les hommes sont surreprésentés parmi leur public, 4% seulement citent les femmes). 95% évoquent les situations de célibat, 96% décrivent un public principalement hébergés. Les situations d'emploi sont rares : 23% (contre 39%) évoquent un public en emploi, 83% (contre 69%) mentionnent les situations de recherche d'emploi. Les difficultés rencontrées par ces publics sont celles d'accès au logement (mentionnées par 63% de ces acteurs contre 48% de l'ensemble de ceux interrogés), celles liées à la santé (52% contre 29%) ou encore à des problèmes psychologiques (58% contre 18%).

Ces structures sont très nombreuses à mentionner des besoins dans le domaine du logement (60% contre 34%), des besoins de suivi psychologique ou psychiatrique (9% contre 6%) et de mobilisation, de socialisation (35% contre 25%).

**3.2 Des catégories qui varient selon le type de structures**

Il y a bien entendu un lien entre les différentes catégories construites ci-dessus et les différents types de structure. Cependant, ces catégories existent dans tous les domaines d'activité.

- \* *Les structures de lutte contre la grande pauvreté* sont particulièrement nombreuses à accueillir des personnes confrontées à des difficultés financières (31%) et des hommes en situation très précaire (32%). Les structures qui accueillent des personnes confrontées à des difficultés financières sont notamment les structures distribuant de l'aide alimentaire (56% des 100 interrogées), les associations d'aide aux gens du voyage (7 des 12 interrogées), ainsi que les autres associations caritatives (35% des 99 interrogées). Celles accueillant des hommes en situation très précaire sont particulièrement nombreuses parmi les foyers d'hébergement (33% des 111 interrogées) et parmi les structures de « veille sociale » (60% des 88 interrogées).
- \* *Les structures intervenant dans le domaine de l'insertion sociale et professionnelle* sont très nombreuses à mentionner les personnes en recherche d'emploi : plus de la moitié reçoivent ce type de publics. Notons particulièrement la présence des associations d'alphabétisation (12 sur 18 interrogées), les missions locales (88% des 42 interrogées), Pôle emploi (86% des 44 interrogés) et les SIAE (56% des 34 interrogés). Par ailleurs, 14% mentionnent les « femmes actives » ; il s'agit ici notamment des Clubs et équipes de prévention (48% des 29 interrogés évoquent ce public) et des services sociaux départementaux (36%). Quant aux personnes âgées et isolées, elles sont le public d'un

nombre relativement important de CCASS (16%) et surtout de PASS (7 des 24 interrogés, soit 29%).

- \* Les structures « tout public » sont les plus nombreuses à mentionner des femmes actives (34%). On compte également parmi elles des structures accueillant un public en difficultés financières (28%), et d'autres accueillant un public âgé et isolé (25% soit une forte surreprésentation). Plus précisément, les structures accueillant les femmes actives sont ici particulièrement nombreuses parmi les PMI (80% des 35 interrogées), les CIDFF (12 des 25 interrogés) et les CAF (50% des 32 interrogées). Les structures accueillant les publics âgés et isolés sont exclusivement les CLIC (94% décrivent ce public). Les structures accueillant les publics en difficultés financières sont les CROUS (15 des 19 interrogés), les maisons de la justice et du droit (14 des 24 interrogées).

**Figure 11 Typologie selon le type de structure**

%	Grande pauvreté	Insertion sociale et professionnelle	Tout public (hors établissement scolaires et magasins)	Ensemble
Public en recherche d'emploi	<b>21</b>	<b>53</b>	<b>12</b>	30
Public en difficultés financières	<b>31</b>	<b>17</b>	28	26
Femmes actives	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>34</b>	18
Public âgé et isolé	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>25</b>	8
Public très précaire	<b>32</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	18
Total	100	100	100	100

Source : CRÉDOC / ONPES – 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base de 894 structures interrogées (ensemble des structures, hors magasins discount et établissements scolaires).

## Deuxième partie :

### 1<sup>ères</sup> pistes de réflexion sur les phénomènes émergents

Les éléments présentés ici constituent des premières pistes de réflexion, destinées à être affinées et complétées grâce à l'éventuelle réalisation d'une enquête de panel auprès d'acteurs de terrain.

Nous nous appuyons sur l'ensemble des évolutions signalées par les personnes interrogées au sein des structures, en réponses à des questions ouvertes (lorsque ces dernières signalaient plusieurs évolutions, il leur était demandé de décrire la première, puis la seconde ; les données présentées ici recouvrent la globalité).

*Remarque : malgré les efforts des enquêteurs, certaines structures ont pu décrire ici des publics « habituels », qu'il leur semblait important de mettre à nouveau en avant. D'autres ont fourni des réponses décrivant des publics déjà bien repérés. L'enjeu était finalement, à partir de questions ouvertes comprenant des réponses très diversifiées, de parvenir à distinguer des publics à la fois récurrents dans les réponses mais non nécessairement très souvent cités, et pouvant représenter une problématique spécifique, sinon nouvelle, en termes de pauvreté et d'exclusion.*

Les réponses aux questions ouvertes ont été traitées selon deux modalités :

- ★ La première : une description une par une des différentes caractéristiques des publics perçus comme émergents aux yeux des personnes interrogées, à partir d'une codification et d'une répartition quantitative de leurs réponses, ainsi que les principales difficultés que ces publics rencontrent. Les réponses font ensuite l'objet d'un croisement (entre caractéristiques et difficultés), de façon à repérer des publics fréquemment concernés. Ces résultats sont décrits dans les chapitres 2, 3 et 4.
- ★ La seconde : la construction d'une typologie des publics apparaissant comme émergents aux yeux des personnes interrogées, à partir d'une méthode d'analyse lexicale (logiciel ALCESTE). Ces résultats sont décrits dans le chapitre 5.
- ★ Dans le cadre de cette étude de faisabilité, les phénomènes émergents ont été abordés par de nombreuses questions. L'objectif était de s'assurer qu'aucune évolution n'avait pu être occultée par les modalités de questionnement. L'analyse a porté d'abord sur les réponses décrivant les nouveaux publics des structures. Les autres questions, relatives aux publics qui ne viendraient plus, aux évolutions connues par les publics habituels des structures ou encore aux impacts de la crise économie, sont en général une redite des évolutions signalées aux questions sur les nouveaux publics. Elles feront l'objet d'une présentation plus succincte, visant principalement à dégager des phénomènes qui n'auraient pas été abordés dans les chapitres précédents (chapitre 6).

- ★ Enfin, les traitements excluent du champ de l'analyse les réponses des établissements scolaires et des magasins discount, qui n'ont pas le même sens que celle des autres structures. Elles font l'objet de traitements spécifiques (chapitre 7).

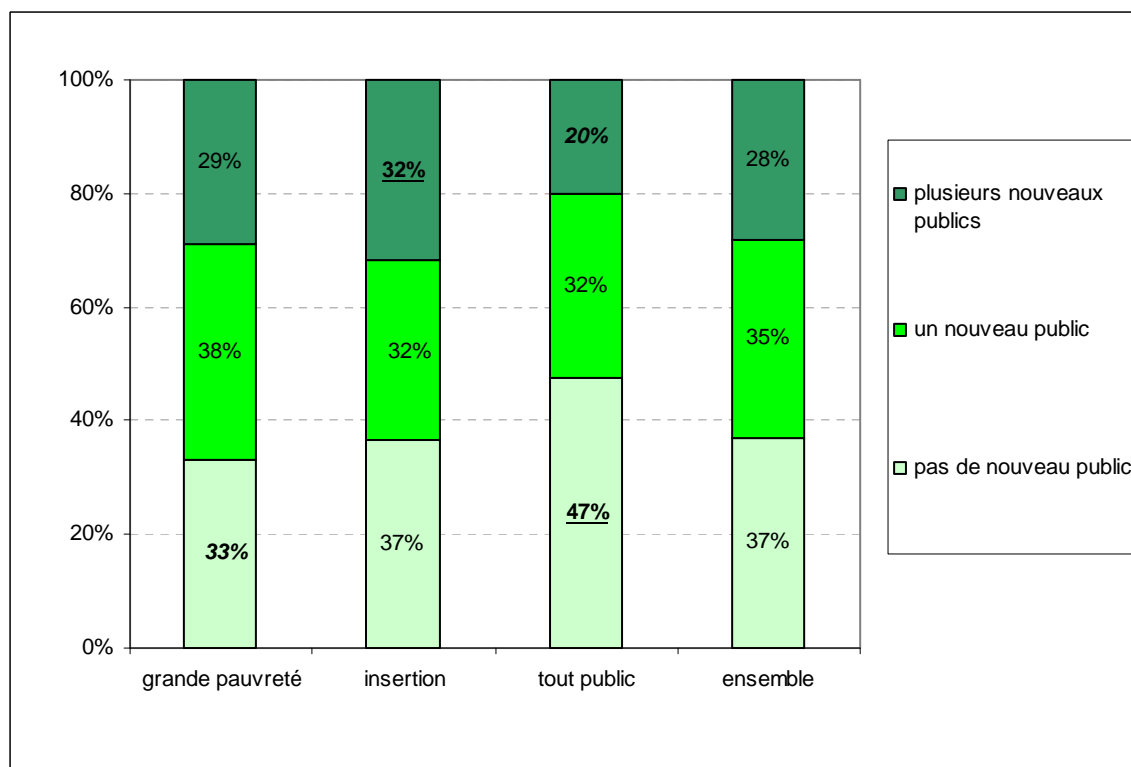
Avant ces traitements, nous indiquons rapidement (chapitre 1) les caractéristiques des structures observant de nouveaux publics.

### 1/ Les structures observant de nouveaux publics

Les deux tiers des structures interrogées déclarent avoir vu apparaître de nouveaux publics dans leur structure, au cours des 6 mois précédents l'enquête. Plus du quart en ont repéré plusieurs. Les structures d'accueil tout public sont moins nombreuses que les autres à être concernées (53%), les acteurs luttant contre la grande pauvreté un peu plus nombreux (67%).

**Figure 12 : L'apparition de nouveau public, selon le type de structures**

**Au cours des 6 derniers mois, avez-vous vu apparaître de nouveaux publics dans votre structure ?**

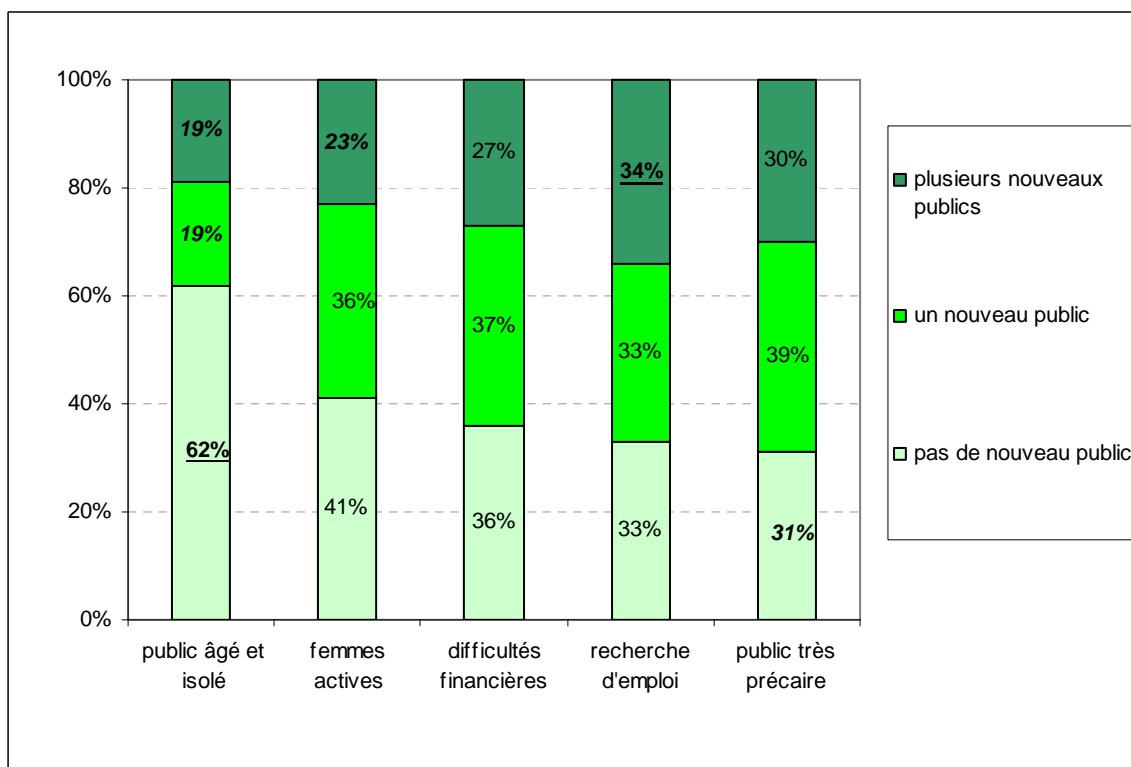


Source : CRÉDOC / ONPES – 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base de 894 structures interrogées (ensemble des structures, hors magasins discount et établissements scolaires).

Les structures de la région parisienne sont un peu moins nombreuses que l'ensemble (45%) à signaler de nouveaux publics. Celles du bassin parisien en signalent au contraire plus fréquemment (71%). C'est également le cas des acteurs implantés dans les grandes agglomérations, de plus de 200 000 habitants, hors agglomération parisienne (68%). La part des structures signalant des évolutions dépend enfin beaucoup des types de public accueillis : les acteurs accueillant un public très précaire ou en recherche d'emploi sont plus nombreux à signaler des évolutions, ceux dont le public est constitué de personnes âgées et isolées en mentionnent moins souvent.

**Figure 13 : L'apparition de nouveau public, selon les publics accueillis**



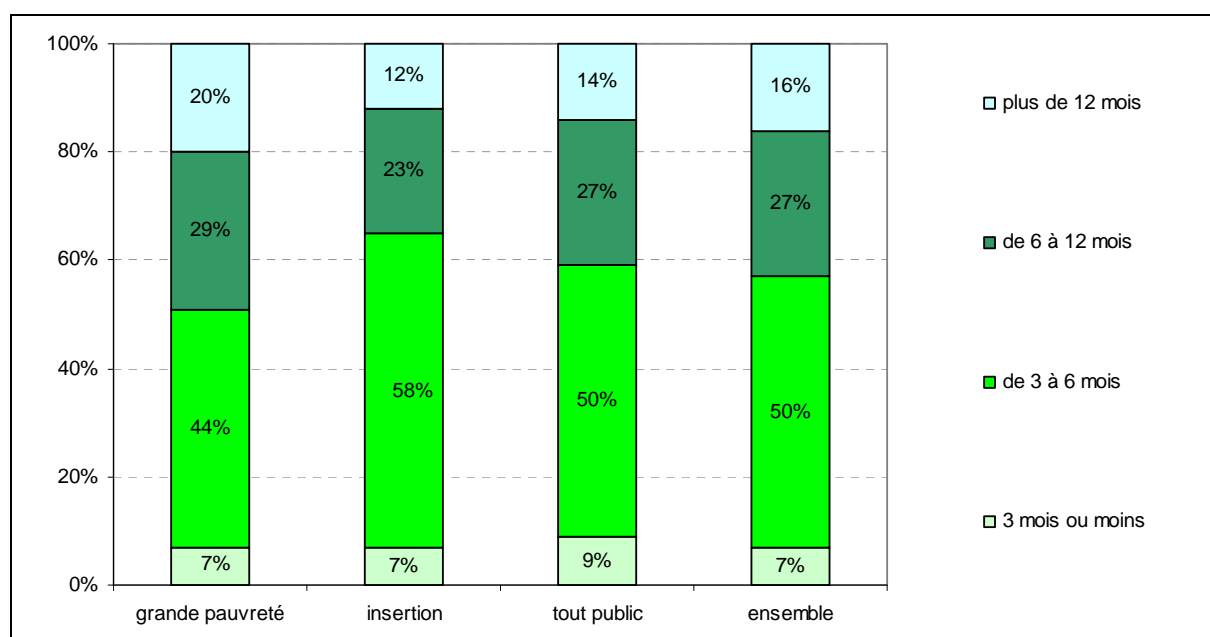
Source : CRÉDOC / ONPES – 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base de 894 structures interrogées (ensemble des structures, hors magasins discount et établissements scolaires).

A noter qu'alors qu'il était demandé aux structures de se prononcer sur des phénomènes émergents, datant de moins de 6 mois, relativement nombreuses sont celles qui ont décrit des phénomènes plus anciens. Ce constat renvoie à celui formulé précédemment, d'acteurs ayant des difficultés à s'exprimer sur des évolutions très récentes. Ainsi, près de la moitié des structures de lutte contre la grande pauvreté et plus du tiers des autres types d'acteurs, estiment que l'évolution mentionnée date de plus de 6 mois. Moins de 10% ont décrit des phénomènes très récents, qui seraient apparus dans les trois mois précédant l'enquête.

**Figure 14 : l'antériorité du public, selon le type de structure**

**Depuis quand observez-vous l'apparition de ce nouveau public ?**



Source : CRÉDOC / ONPES – 2009

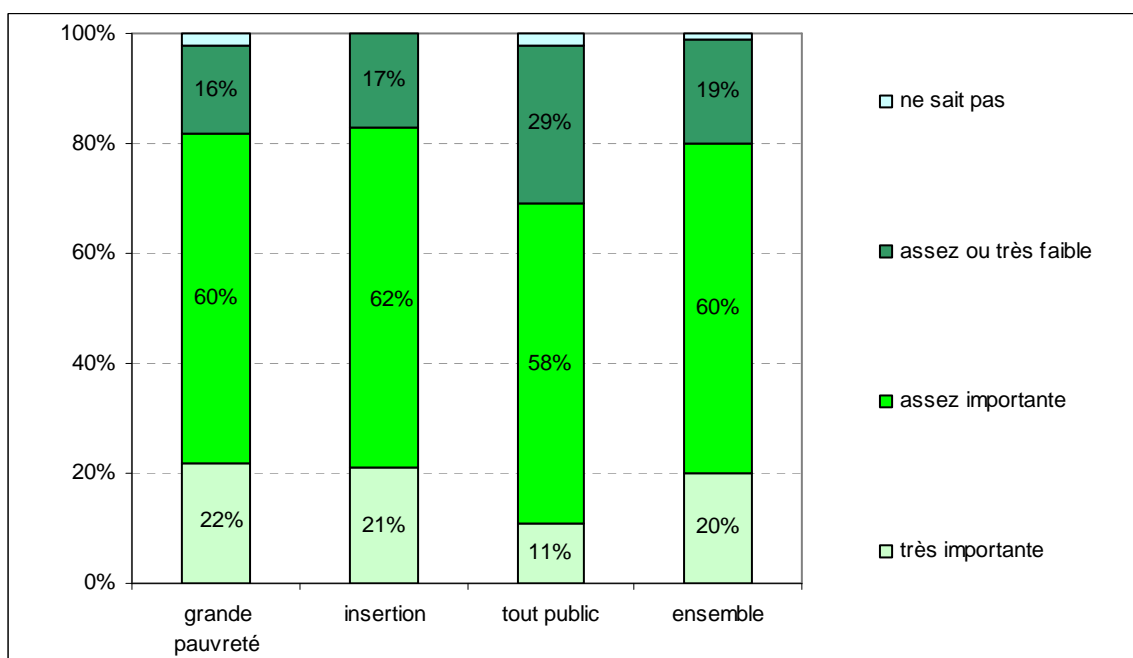
Les pourcentages sont calculés sur la base de 561 structures interrogées (ensemble des structures ayant cité au moins un nouveau public, hors magasins discount et établissements scolaires)

Environ une structure sur cinq remarquant une évolution, la considère comme très importante. Les deux tiers l'estiment assez importante et moins d'une sur cinq seulement, assez ou très faible.

La répartition des réponses par type de structures confirme que les accueils tout public sont moins concernés par les évolutions. Moins nombreux à signaler l'apparition de nouveaux publics, ceux qui en observent tendent par ailleurs à juger cette évolution moins importante que les autres acteurs. Près du tiers la jugent assez ou très faible.

**Figure 15 : l'importance de l'évolution, selon le type de structure**

**Selon vous, cette évolution est, en nombre de personnes concernées....**



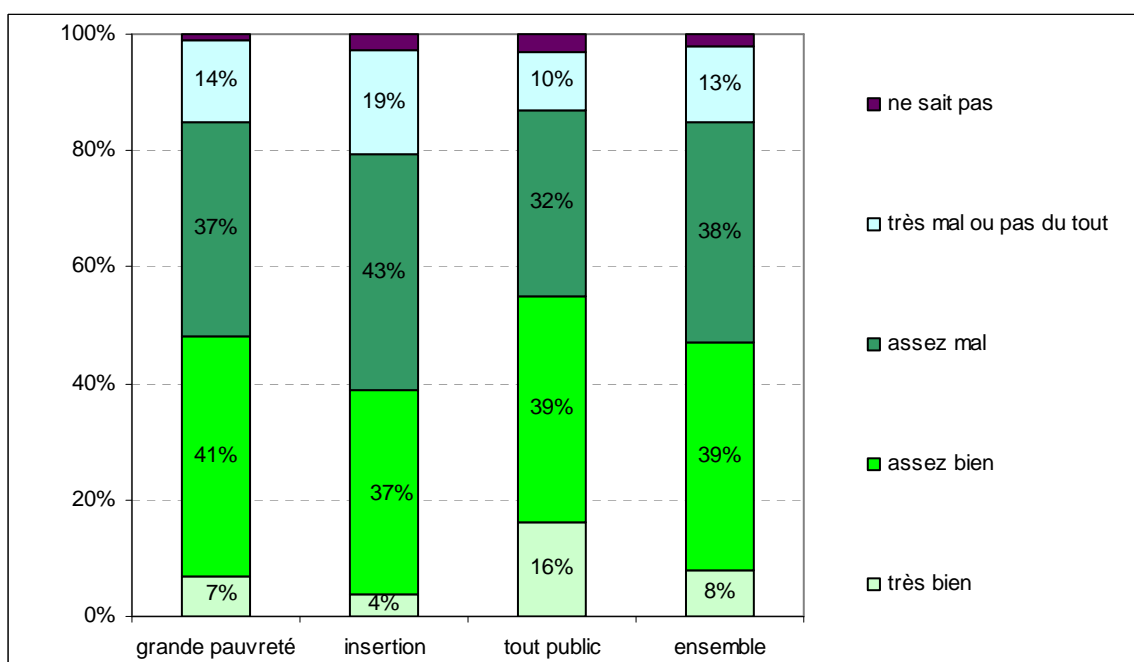
Source : CRÉDOC / ONPES - 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base de 561 structures interrogées (ensemble des structures ayant cité au moins un nouveau public, hors magasins discount et établissements scolaires).

Les structures sont très partagées sur leur capacité à répondre aux besoins des nouveaux publics : 47% estiment être très ou assez bien armées, 51% l'être mal ou assez mal. Les structures d'accueil tout public sont moins nombreuses que les autres à considérer n'être que peu armées pour répondre aux besoins exprimés.

**Figure 16 : l'importance de l'évolution, selon le type de structure**

**Votre structure est-elle armée pour répondre aux besoins de ce public ?**



Source : CRÉDOC / ONPES - 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base de 561 structures interrogées (ensemble des structures ayant cité au moins un nouveau public, hors magasins discount et établissements scolaires).

## 2/ Les principales caractéristiques des nouveaux publics

Les paragraphes suivants analysent les réponses aux questions ouvertes décrivant les nouveaux publics des structures. Ils décrivent une par une les différentes caractéristiques des publics. Les réponses sont croisées selon le type de structure. Cette analyse fait apparaître des publics pouvant correspondre à des phénomènes émergents, mais trop rarement cités pour être étudiés quantitativement : ils font l'objet d'une analyse qualitative.

Ceux qui sont cités par de nombreuses structures seront étudiés au paragraphe 4 de cette deuxième partie, par des croisements permettant d'affiner ces grandes catégories.

## 2.1 L'âge : les jeunes mobiliseraient de plus en plus les structures de lutte contre la grande pauvreté

L'âge des nouveaux publics est relativement diversifié. Les jeunes sont cependant un peu plus souvent cités (les moins de 30 ans représentent 35% des réponses relatives à la description des nouveaux publics, les 30-39 ans, 29%), les plus de 60 ans n'en représentent que 12%. Le tiers des réponses ne contiennent pas de référence à l'âge.

Les âges mentionnés par les acteurs luttant contre la grande pauvreté sont proches de ceux cités par les acteurs de l'insertion sociale et professionnelle. Les acteurs « tout public » fournissent des réponses relativement différentes : peu d'entre elles sont relatives aux jeunes, alors que les publics de plus de 60 ans sont beaucoup plus souvent cités que par l'ensemble. Ces structures sont par ailleurs plus nombreuses à ne pas donner de caractéristiques d'âge.

**Figure 17 Répartition des réponses décrivant les nouveaux publics, selon l'âge**

	Grande pauvreté	Insertion sociale et professionnelle	Tout public (hors établissement scolaires et magasins)	ensemble
<b>Public jeune</b>	<b>38</b>	<b>38</b>	<b>18</b>	<b>35</b>
<i>Dont moins de 18 ans</i>	5	7	1	5
<i>18-25 ans</i>	30	<b>32</b>	<b>13</b>	28
<i>25-29 ans</i>	19	16	16	18
<b>30-59 ans</b>	<b>28</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>29</b>
<i>Dont 30-45 ans</i>	23	24	25	24
<i>45-59 ans</i>	13	17	15	15
<b>Plus de 60 ans</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>21</b>	<b>12</b>
<i>Dont 60-70 ans</i>	11	9	13	11
<i>Plus de 70 ans</i>	4	3	<b>14</b>	6
<b>Ne fournit pas de caractéristiques en termes d'âge</b>	<b>34</b>	<b>32</b>	<b>41</b>	<b>34</b>
<i>Effectifs de réponses</i>	394	282	136	812

Source : CRÉDOC / ONPES – 2009

Les pourcentages sont calculés sur 796 réponses : il s'agit des réponses des structures ayant observé une évolution, auxquelles sont ajoutées les réponses concernant une éventuelle deuxième évolution.

Il existe un lien important entre l'âge mentionné pour ces nouveaux publics, et l'âge des publics habituels de la structure. Ainsi, 46% des réponses des structures recevant des jeunes de moins de 30 ans mentionnent les moins de 30 ans parmi leur nouveau public, contre 23% des réponses des structures ne recevant pas de jeunes « traditionnellement ». 37% des réponses des structures recevant des 30-59 ans mentionnent cette tranche d'âge parmi leur nouveau public, contre 15% de celles ne recevant pas spécifiquement des 30-59 ans. 33% des réponses des structures accueillant un public de plus de 60 ans portent sur un public âgé, contre 9% de celles n'accueillant pas spécifiquement des personnes de cet âge.

Ce constat peut s'expliquer par des difficultés, pour les personnes interrogées, à décrire des phénomènes émergents : elles auraient tendance à répondre en citant certaines caractéristiques de leur public habituel. Il vient également de ce que les structures ont décrit certaines difficultés récentes, rencontrées par leurs publics traditionnels.

Dans tous les cas, appréhender une éventuelle hausse des précarités par tranche d'âge suppose ici de repérer les structures ayant cité des tranches d'âge qui ne font pas partie de leur public traditionnel : une augmentation du public jeune par exemple, parmi les structures luttant contre la grande pauvreté et qui n'accueillent pas habituellement cette tranche d'âge, peut être le signe de l'émergence de phénomènes de précarité parmi les moins de 30 ans.

Le tableau suivant présente la part des structures (et non plus des réponses), signalant l'apparition des tranches d'âge considérées, par tranche d'âge. Il confirme l'hypothèse selon laquelle ce sont les jeunes qui constituent le public le plus concerné : il est le public le plus fréquemment cité, y compris lorsqu'on se limite aux structures n'accueillant traditionnellement pas ce public. Il est par ailleurs particulièrement souvent mentionné par les structures luttant contre la grande pauvreté.

**Figure 18 : Part des structures signalant les différentes tranches d'âge parmi leurs nouveaux publics, en fonction du type de structure et de leur accueil traditionnel de ces tranches d'âge**

	Grande pauvreté	Insertion sociale et professionnelle	Tout public (hors établissement scolaires et magasins)	ensemble
Jeunes de moins de 30 ans	<b>32</b>	30	<b>12</b>	27
% de structures citant les jeunes de moins de 30 ans, parmi celles dont ce n'est pas le public traditionnel	<b>27</b>	20	<b>7</b>	20
<i>Effectifs correspondant</i>	59/264	26/162	8/135	93/561
Personnes de 30-59 ans	23	25	20	23
% de structures citant les 30-59 ans, parmi celles dont ce n'est pas le public traditionnel	<b>15</b>	<b>7</b>	11	11
<i>Effectifs correspondant</i>	20/164	10/148	12/115	42/427
Personnes de plus de 60 ans	11	9	13	11
% de structures citant les plus de 60 ans, parmi celles dont ce n'est pas le public traditionnel	10	8	6	9
<i>Effectifs correspondant</i>	36/456	22/66	8/66	66/973

Source : CRÉDOC / ONPES – 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base de 894 structures interrogées (ensemble des structures, hors magasins discount et établissements scolaires).

L'étude des réponses par type de public accueilli confirme ce constat : les structures qui accueillent des publics très précaires et celles accueillant des publics en recherche d'emploi sont particulièrement nombreuses (respectivement 36% et 33%), à citer les jeunes parmi leur nouveau public. Parmi les structures dont le public traditionnel n'est pas spécifiquement âgé de moins de 30 ans, celles accueillant un public très précaire restent plus nombreuses que les autres à mentionner les moins de 30 ans parmi leur nouveau public (28%). Ce n'est en revanche plus le cas des structures accueillant des personnes en recherche d'emploi.

La mention des autres tranches d'âge parmi les nouveaux publics ne dépend pas des types de publics accueillis.

#### Analyse qualitative de certaines tranches d'âge relativement peu citées

Jeunes mis à part, les données recueillies conduisent également aux constats suivants :

- ★ L'arrivée de personnes âgées de plus de 70 ans, au sein d'associations de lutte contre la grande pauvreté et d'associations d'insertion sociale ou professionnelle. La lecture des réponses précises montre qu'il s'agit le plus souvent de personnes retraitées, dont les retraites ne sont pas suffisantes pour s'en sortir ou bien qui les mettent à la merci d'un imprévu. Ces tensions financières peuvent être aggravées par l'isolement, la difficulté de demander de l'aide, pour des personnes qui ont toujours réussi à s'en sortir sans l'aide sociale, ou encore par les difficultés de santé. L'apparition de ce public est principalement imputée au coût de la vie. Quelques acteurs mentionnent également la hausse des franchises médicales, qui peuvent être très lourdes à supporter pour des personnes en mauvaise santé et en difficultés financières, n'ayant pas forcément droit à la CMU. Certains soulignent d'ailleurs que les ressources de ce public sont à la limite de celles pouvant leur donner droit à des allocations, ou encore que ce public n'a pas toujours recours aux aides auxquelles il peut prétendre.
- « Les retraités de plus de 75 ans sont les plus nombreux (pb de logement, des retraites qui n'augmentent pas face à des loyers ou des travaux qu'ils ne peuvent pas assumer). Surtout des difficultés financières dues à l'évolution rapide du coût de la vie. Essentiellement un besoin financier, et un besoin que quelqu'un les écoute. *Explication de l'apparition* : le vieillissement et le coût de la vie » (*association caritative, évolution apparue depuis 6 mois, jugée assez importante en nombre de personnes. La structure estime être assez mal armée pour y répondre*).<sup>1</sup>
- « personnes âgées (plus de 70 ans), retraités, plutôt veufs qui ont un logement; qui par éducation, ne veulent pas parler de leurs soucis à leurs enfants. *Difficultés signalées* .Problèmes financiers temporaires liés à de grosses factures pour eux (eau, électricité) ; ils n'ont plus d'argent ; ont toujours été habitués à faire face à leurs dépenses. besoin essentiellement alimentaire 1 ou 2

---

<sup>1</sup> Les citations regroupent les réponses à trois questions différentes : celles à la question portant sur les caractéristiques des publics, celle à la question sur ces difficultés, à la question sur les besoins et sur l'explication pouvant être donnée à l'apparition de ce public. Les caractères italiques correspondent à des ajouts dans la citation, afin de faciliter sa lecture.

mois de suite. *Explication de l'apparition* : La vie est encore plus chère; les retraites n'ont pas suivi; poids des franchises médicales » (*structure d'aide alimentaire, date l'apparition de ce public à 6 mois, l'estime assez importante en nombre de personnes concernées. La structure se sent assez bien armée pour y répondre.* )

- ★ L'évocation des détenus âgés issus de longues peines, pour lesquels la réinsertion est particulièrement complexe : accès au droits, isolement, logement, équilibre psychique...
- ★ L'évocation des migrants vieillissants, ne désirant pas rester en France après la retraite, mais qui doivent le faire pour des raisons financières et pour bénéficier de la protection santé qu'ils n'auraient pas chez eux.
  - Migrants qui arrivent à la retraite (plus de 60 ans), qui restent en France, seuls, en hôtel meublé ou foyer. Difficulté d'accès aux droits sociaux et à une bonne prise en compte de leur santé. *Les besoins* : Obtention d'un logement (victime du regroupement familial qui n'a pas pu se faire dans le passé), se retrouvent seuls Beaucoup de solitude (algériens, marocains, tunisiens), repliement sur eux-mêmes. Ce sont des personnes qui ne désirent pas rester en France après la retraite, mais qui doivent rester pour des raisons financières et pour bénéficier de la protection Santé qu'ils n'auraient pas chez eux (*CLIC, date l'évolution de 6 mois, juge l'évolution assez importante en nombre de personnes, estime la structure assez mal armée pour y répondre*).
- ★ L'évocation des jeunes de moins de 18 ans. Les acteurs décrivent ici deux types de problématiques. La première : celles de jeunes mineurs issus de l'immigration, dont les parents sont absents ou en incapacité d'assurer leur rôle de parents et qui ne sont pas scolarisés.
  - « Enfants de 10 à 15 ans, catégorie socio-économique très faible (peu de scolarisation), habitant en bidonville, familles absentes physiquement ou psychologiquement (pas d'éducation dispensée), jeunes livrés à eux-mêmes. Pas d'accès à l'école, pas de vie enfantine (mendiant ou se prostituent). *Besoins exprimés* : Ils cherchent des activités d'enfant (jeux, ordinateur, sport). *Autres caractéristiques* : Public en errance (voyage à travers de l'Europe), public en situation d'exploitation par des adultes (familles ou voisins).*explication de son apparition* : Phénomènes macro-économiques, augmentation des prix en Roumanie, d'où exil vers d'autres pays. Agriculteurs en décalage par rapport aux nouvelles données économiques, absence de couverture sociale en Roumanie, d'où immigration pour survivre » (*une structure d'aide alimentaire, datant de 6 mois l'apparition de ce nouveau public, la jugeant très importante en nombre et s'estimant assez mal armée pour y répondre*).
- ★ La seconde : celle de jeunes mineurs déscolarisés, ou sortis du système scolaires à 16 ans sans formation. Ils vivent encore souvent chez leurs parents, mais sont en conflit avec eux. On peut retrouver ici la problématique de la rupture familiale, avec parfois de jeunes mineurs en errance. Certains sont dans des situations de dépendance par rapport aux psychotropes, ou sont fortement désocialisés (manque de repères, de projets...) et il s'agit d'abord de résoudre ces difficultés. D'autres sont en recherche d'un emploi, d'une formation, mais leur faible qualification et les tensions actuelles sur le marché du travail rendent faible leur chance d'insertion professionnelle. Dans tous les cas, leurs difficultés d'insertion et la faiblesse du lien familial engendrent un risque élevé d'une

marginalisation totale de ces publics une fois atteint l'âge adulte. L'apparition de ce public est imputé à l'augmentation des difficultés des familles et à la hausse du nombre de familles monoparentales, mais aussi au manque de moyens des institutions (établissements scolaires notamment) qui ont exclu ces jeunes car ne réussissant pas à prendre en compte leurs difficultés.

- Jeunes en rupture familiale; des mineurs. *Difficultés rencontrées* : Toutes les difficultés : ils squattent chez des amis. Ils nous arrivent par le filtre des éducateurs de prévention ou la mission locale ; ils expriment le besoin d'une demande de pension alimentaire, auprès de leurs parents. Ce phénomène ne s'explique pas uniquement par l'origine sociale; on assiste souvent à un contexte d'isolement relationnel. Un genre de conflit de générations; des parents viennent aussi nous voir, en demandant de saisir le juge pour enfants, car ils ne peuvent plus y arriver; exigence d'argent des enfants; souvent des mères isolées; jeunes qui ne font rien. » (*Maison de la justice et du droit, datant l'apparition de ce public à 3 mois, l'estimant assez faible ne nombre, se jugeant très mal ou pas du tout armé pour y répondre*).
- « jeunes filles, dès 16 ans, milieu plutôt ouvrier. Difficultés en termes d'emploi et de gardes d'enfants. besoin de trouver un emploi assez rapidement, n'ont pas de cursus scolaire permettant d'accéder à un emploi. ils viennent surtout des quartiers en zone urbaine sensible car il y a de plus en plus de jeunes filles qui souhaitent avoir un enfant trop tôt » (*une mission locale, datant l'évolution de 12 mois, la jugeant assez importante en nombre, estimant être assez bien armée pour y répondre*).
- « 15 /17 ans, proche de la fin d'obligation scolaire où qui l'ont dépassé. A la vie, du fait d'une déscolarisation prononcée par les établissements ; ils leur demandent de trouver un stage plutôt que de suivre les cours ce qui aujourd'hui est quasi impossible. *Besoins* : rester scolarisés; les aider à lutter contre le sentiment d'exclusion dont ils se sentent victimes face aux établissements scolaires. j'ai l'impression que la question de l'image des collèves est en jeu; n'ont pas envie de s'occuper des jeunes les plus en difficulté; de plus, ces établissements n'ont plus la volonté de travailler en collaboration avec nous. » (*Club équipe de prévention, datant de 6 mois l'apparition de ce public, l'estimant assez importante et nombre et pensant être assez bien armé pour y répondre*).

## **2.2 Le sexe : peu de phénomènes de genre**

Les réponses sur les caractéristiques des nouveaux publics ne contiennent que peu de référence au sexe : 7% des personnes interrogées mentionnent des hommes, 12% des femmes et 81% ne disent rien quant au sexe.

Les hommes sont un peu plus souvent cités dans les réponses des acteurs de l'insertion sociale et professionnelle (9% des 282 réponses à cette question) et le sont un peu moins par les structures « tout public » (4%). Inversement, les femmes apparaissent plus fréquemment dans les réponses des structures tout public (15%), moins dans celles des acteurs de l'insertion (7%). Les réponses des structures de lutte contre la grande pauvreté ne se différencient pas des autres.

Comme pour l'âge, les structures ont eu tendance à mentionner les caractéristiques de leur public traditionnel : 17% des réponses des structures accueillant des femmes portent sur les femmes, pour 9% quand les structures n'accueillent pas spécifiquement un public féminin. 10% des réponses des structures accueillant des hommes portent sur les hommes, contre 6% pour les autres réponses.

La part des structures décrivant respectivement des hommes et des femmes dépend très peu du type de structures. Elle n'en dépend plus quand on se limite à celles qui ne mentionnent pas ce public parmi leur public traditionnel. Il est finalement difficile de tirer des conclusions sur le lien entre sexe et évolution des précarités.

### **2.3 La situation familiale : l'enjeu relatif de la solitude**

Les caractéristiques citées en termes de situation familiale concernent d'abord les personnes seules : plus du quart des réponses y font référence. En particulier, 11% des réponses données par les structures de lutte contre la grande pauvreté sont relatives à des personnes en rupture familiale, ou sans lien familial. 16% des réponses portent sur les familles avec enfants.

Les familles monoparentales sont rarement mentionnées : elles représentent 9% des réponses, 11% de celles fournies par les acteurs de lutte contre la pauvreté. Les acteurs évoquent alors la précarité des situations de ces familles, à commencer par des emplois insuffisamment rémunérés au regard des charges familiales. D'autres évoquent des femmes seules, isolées et désocialisées, parfois avec une addiction aux stupéfiants et dans des difficultés éducatives par rapport à leurs enfants.

**Figure 19 Répartition des réponses décrivant les nouveaux publics, selon la situation familiale**

%	Grande pauvreté	Insertion sociale et professionnelle	Tout public (hors établissement scolaires et magasins)	ensemble
Personnes seules	29	27	<b>20</b>	27
<i>Personnes en rupture familiale, sans lien</i>	<b>11</b>	9	<b>4</b>	9
<i>Autres personnes seuls</i>	21	21	16	19
Couple sans précision d'enfant	5	9	9	7
Couples avec enfants	17	14	18	16
<i>Couples avec de jeunes enfants</i>	1	1	1	1
<i>Familles nombreuses</i>	2	1	1	1
<i>Couples avec enfants sans précision</i>	11	11	14	11
<i>Familles recomposées.</i>	4	3	3	3
Familles monoparentales	<b>11</b>	<b>5</b>	10	9
Pas de caractéristiques en termes de situation familiale	<b>48</b>	56	55	52
Effectifs de réponses	394	282	136	812

Source : CRÉDOC / ONPES – 2009

Les pourcentages sont calculés sur 796 réponses : il s'agit des réponses des structures ayant observé une évolution, auxquelles sont ajoutées les réponses concernant une éventuelle deuxième évolution.

Cependant, l'analyse des caractéristiques citées par les différents types de structures, notamment restreintes à celles dont il ne s'agit pas du public cible, relativise le constat selon lequel les personnes seules seraient particulièrement concernées par les situations émergentes évoquées par les acteurs. La plus grande fréquence avec laquelle ce public est cité, s'explique en partie par le nombre important de structures dont il est le cœur de cible, en particulier parmi les acteurs de lutte contre la grande pauvreté. Finalement, l'analyse des réponses des acteurs qui ne mentionnent pas les situations familiales considérées, montre que les couples avec enfants tendent à être aussi concernés que les personnes seules, par une fréquentation accrue des structures. Les personnes seules seraient elles, plus concernées par une évolution de leurs caractéristiques : si elles sont souvent citées par les acteurs dont elles sont un des publics traditionnels, ce serait parce que leurs problématiques sont nouvelles.

Une analyse qualitative des situations familiales peu citées

- ★ Les acteurs évoquent régulièrement des publics « en rupture familiale », principalement constitués de jeunes qui ont quitté leurs familles : soit parce qu'ils connaissent des difficultés psychologiques, comportementales ou/et d'addiction telles que leurs familles ne parvient plus à les assumer, soit parce qu'eux-mêmes ont rompu avec leur milieu, soit enfin parce qu'ils viennent de l'Aide Sociale à l'Enfance. Leur émergence est

expliquée par la baisse des moyens qui ne permet plus aux structures traditionnelles de les prendre en charge suffisamment longtemps (engorgement des foyers de jeunes travailleurs...). Elle provient également de la diminution des ressources des parents, de l'éclatement des cellules familiales, de la hausse du nombre de familles recomposées et des tensions familiales qu'elles peuvent provoquer. Certains acteurs soulignent que la situation de ces jeunes est aggravée par les difficultés actuelles d'accès à l'emploi : peu d'emplois d'intérim disponible, peu de formations rémunérées.

- « 20-18 ans / célibataire / sans expérience, sans emploi, sans qualification et faible niveau scolaire / des gens sans logement, sans ressources, ni structure familiale. Public qui n'est pas prêt ou mal préparé à entrer dans le monde adulte, qui subit le passage de l'enfant à l'adulte et qui doit se débrouiller. *Besoins exprimés* : Logement / ressources / accompagnement au quotidien de grande proximité. *Autres caractéristiques* : 74% de ce public accueilli a eu un passage par l'aide sociale à l'enfance *explications* : Diminution des budgets concernant les contrats jeunes majeurs ASA enfant et protection judiciaire à la jeunesse. » (CHRS, datant de 6 mois l'apparition de ce public, la jugeant assez importante en nombre, s'estiment mal ou pas du tout armés pour y répondre).
- « Des jeunes 18-25 ans qui ne sont pas bénéficiaires du RMI et qui sont en errance, et en très grande difficulté et précarité, sans aide familiale. Troubles psychologiques, comportements désocialisés. Pas d'hébergement, livrés à eux-mêmes *Besoins* : Aides financières type RMI, solutions d'hébergement et de logement, besoin d'insertion professionnelle, juste après l'hébergement. *Autres caractéristiques* : Démotivés, ils ne croient pas à l'avenir. Quand l'état d'errance persiste longtemps, ils sont irrécupérables socialement. Il faut leur venir en aide très rapidement pour un hébergement, une aide alimentaire, une formation qualifiante. *Explication* : Un effritement de la cellule familiale, rupture, des parents atteints de mal-être eux-mêmes, ayant des difficultés d'accompagnement de leurs enfants, laissés pour compte » (un service social départemental, datant de 18 mois l'apparition de ce nouveau public, estimant cette évolution assez importante en nombre, et se jugeant très mal ou pas du tout armés pour y répondre)
- Les jeunes gens qui se retrouvent dans la rue. Leurs familles, plus précaires qu'avant, se désolidarisent et n'hésitent plus à le mettre dehors. Ces jeunes gens sont totalement démunis. Plus de toit, rien à manger, parfois sans vêtements. Ils ont besoin de tout, besoin vital, n'ont plus rien, sont dans l'errance. Besoin d'écoute et d'aide morale. Rien n'est prévu pour eux, entre 16 et 25 ans. Pas de droit au RMI, aucune espérance. Certaines jeunes filles envisagent une grossesse pour être suivies et prises en charge par les institutions. C'est vraiment le désespoir. *Explications* : Les difficultés financières et les tensions dans les familles qui s'aggravent, qui se désolidarisent de plus en plus » (un CCAS, datant de 6 mois l'apparition de ce public, estimant cette évolution assez importante en nombre, et se jugeant assez mal armés pour y répondre).
- ★ Certains acteurs citent les familles nombreuses, faisant principalement référence à la problématique, maintenant bien repérés « des travailleurs pauvres ». Il s'agit de personnes actives, avec un salaire proche du SMIC. La taille de leur famille les conduit cependant à être en difficultés financières.
- ★ Les acteurs décrivant les familles monoparentales font également souvent référence au phénomène, connu, de la précarité des situations de ces familles: les emplois précaires,

à temps partiels, ou bien insuffisamment rémunérés au regard des charges familiales sont à l'origine de difficultés financières pouvant être importantes. D'autres évoquent des femmes seules, isolées et désocialisées, parfois avec une addiction aux stupéfiants et dans des difficultés éducatives par rapport à leurs enfants. Elles sont fréquemment sans revenus, endettées éventuellement parce qu'elles ont hérité des dettes du couple. La problématique de la garde des enfants (pour une recherche de travail, pour assumer des horaires décalés) est souvent associée à ces constats. Là encore, la hausse du coût de la vie, les difficultés économiques actuelles et les évolutions de la société qui engendrent une augmentation du nombre de familles monoparentales, sont fréquemment mentionnées pour expliquer une recrudescence de ce public au sein des structures. . Quelques uns font référence à des pères, chefs de familles monoparentales, et ayant des difficultés pour affronter la gestion quotidienne

- « salariés smicards en difficulté financière; 30/40 ans; séparation; hommes seuls avec enfants; dans le parc privé. *Difficultés rencontrées* : Impayés de loyer ; difficultés éducatives par rapport à l'adolescence ; difficultés budgétaires *besoins* : de bien connaître tous leurs droits; être soutenu financièrement. *Autres caractéristiques* :histoires difficiles d'ordre familial. *Explication* : l'augmentation du montant du loyer et des charges; crise économique en matière d'emploi: certaines entreprises ont fermé; augmentation du coût de la vie ». *(une CAF, datant cette évolution de 12 mois, la jugeant assez importante en nombre et s'estimant assez bien armée pour y répondre)*.
- ★ D'autres enfin décrivent des familles monoparentales migrantes, ayant fui leur pays pour des raisons politiques ou économiques, et n'ayant pas accès aux droits. Leur isolement ainsi que les décalages culturels et pour l'éducation des enfants sont des facteurs aggravants.

#### **2.4 La situation par rapport au logement : la question de l'autonomie**

Un peu plus du tiers des nouveaux publics possèdent des spécificités en termes de logement. Sur l'ensemble, les situations de logement « ordinaire » sont aussi souvent mentionnées que les situations de logement non autonomes (hébergement précaire, hébergement chez des amis ou des amis). Cette situation dépend beaucoup du type de structure.

Les nouveaux publics repérés par les structures de lutte contre la grande pauvreté sont particulièrement nombreux à être en logement non autonomes : près du quart sont concernés, notamment par des situations d'hébergement précaire ou d'urgence. 17% des nouveaux publics des structures de lutte contre la grande pauvreté sont cependant logés en logement ordinaire.

Les réponses des structures œuvrant pour l'insertion professionnelle sont proches de celles fournies par l'ensemble des répondants. Les nouveaux publics reçus par les structures « tout public » sont particulièrement souvent en logement ordinaire (29%). Seuls 10% ne disposent pas d'un logement autonome.

**Figure 20 Répartition des réponses décrivant les nouveaux publics, selon la situation par rapport au logement**

%	Grande pauvreté	Insertion sociale et professionnelle	Tout public (hors établissement scolaires et magasins)	Ensemble
Logement « ordinaire »	<b>17</b>	21	<b>29</b>	20
<i>Logement en mauvais état (trop petit, insalubre, ...)</i>	4	3	2	3
<i>Locataires HLM</i>	7	10	9	9
<i>Autres locataires, locataires sans précision</i>	<b>5</b>	11	<b>14</b>	9
<i>Propriétaire, accédant</i>	3	3	6	3
<i>Logement stable, sans précision</i>	1	1	4	2
Logement non autonome	<b>22</b>	19	<b>10</b>	19
<i>Hébergement de fortune, d'urgence, SDF, ...</i>	17	11	6	13
<i>Hébergé par de la famille ou des amis</i>	5	<b>9</b>	4	6
Pas de caractéristiques en termes de situation par rapport au logement	61	61	61	61
Effectifs de réponses	394	282	136	812

Source : CRÉDOC / ONPES – 2009

Les pourcentages sont calculés sur 796 réponses : il s'agit des réponses des structures ayant observé une évolution, auxquelles sont ajoutées les réponses concernant une éventuelle deuxième évolution.

Le croisement entre les caractéristiques par rapport au logement des publics « ordinaires » des structures, et celles des nouveaux publics, semblent montrer une détérioration des conditions de logement des publics accueillis par les structures d'insertion sociale et professionnelle : ainsi, celles qui n'accueillent pas traditionnellement des publics en situation précaire, sont nombreuses à mentionner l'émergence de ce nouveau public (14%). Par ailleurs, si 14% des structures de lutte contre la grande pauvreté signalent des personnes en logement ordinaire parmi leurs nouveaux publics, et 18% des personnes en logement précaire, ces proportions chutent respectivement à 8% et 10% quand on se limite aux structures dont ces publics ne font pas partie de ceux qu'ils reçoivent habituellement : l'évolution peut être quantitative, en nombre de personnes concernées, plus que qualitative, liée à des nouvelles formes de précarisation du logement.

Une analyse qualitative des situations par rapport au logement peu citées

- ★ 6% des structures mentionnent des personnes hébergées, par leurs parents ou des amis. Cette proportion est la même parmi les structures ne citant pas les personnes hébergées parmi leur public habituel. Les réponses sont d'abord relatives aux jeunes, qui ont des difficultés pour trouver un emploi suffisamment stable pour obtenir un logement autonome. L'apparition, ou la recrudescence, de ce public est souvent imputée à la crise. Un deuxième type de réponses concerne des personnes d'origine étrangère, hébergées par des proches en attendant la régularisation de leur situation et l'accès aux droits. Le troisième type de publics concerne des personnes plus âgées, souvent de plus de 60 ans mais parfois moins, dont le niveau de revenu ne permet plus de conserver un logement.

Pour les personnes de plus de 60 ans, la situation d'hébergement est souvent liée à la perte de revenu due à la fin de l'activité, qui ne leur permet plus de conserver leur logement et qui les conduit chez leurs enfants. Pour les plus jeunes, les acteurs évoquent « les travailleurs pauvres ». L'apparition de ce public est encore une fois liée à la hausse du coût de la vie et à celle du logement.

- « Des 18/25 alors qu'habituellement, on avait plutôt des personnes de 45/ ans en deuxième phase de carrière qui vivent plutôt chez leur famille. *Besoins* : L'accession au logement en priorité. L'acquisition d'expérience qu'ils ne peuvent pas avoir à cause de l'accès à l'emploi aujourd'hui plus difficile que jamais. A être "materner", car c'est des qui ne connaissent pas les valeurs du travail Un encadrement assez serré pour leur inculquer certaines bases sociale. *Autres difficultés* : Le manque de confiance en eux. Psychologiquement très faibles. Et comme ils ont peu d'expérience, ils n'ont pas de recul pour faire face à certaines situations et montent " vite en pression dans ces moments-là *explication* : retournement du marché dans le transport qui a baissé de 40% sur les six derniers mois uniquement. » (SIAE, datant l'évolution de 6 mois, la jugeant assez importante en nombre et s'estimant assez mal armé pour y répondre)
- « Plus de 60 ans, petites retraites, hommes et femmes, seuls ou en couple avec un enfant à charge; surendettés, repartis chez leurs enfants, ou locataires, ne travaillant pas ou retraités. Besoin d'argent, surendettés, demandes d'aide alimentaire. Aide alimentaire et financière ; aide au surendettement Expulsables Problème de pouvoir d'achat avant leur retraite; calcul de retraite, arrive pile au dessus du minima. » (association caritative, datant l'évolution de 6 mois, la jugeant très importante en nombre et s'estimant mal armée ou pas du tout pour y répondre).
- ★ La deuxième problématique à signaler est celle des personnes en logement précaire, mentionnées par les structures d'insertion sociale ou professionnelle, ou encore par celles d'accueil tout public. Le public le plus souvent décrit est celui des jeunes, notamment en rupture familiale, décrit précédemment. Il s'agit également de personnes qui travaillaient en emploi précaire, et pour lesquels la crise économique ne permet plus de retrouver des missions. Relativement proches de l'emploi stable, elles sont suivies par les structures d'insertion professionnelle. Certaines réponses font référence à un public beaucoup plus déstructuré, relevant plus de structures spécialisées. D'autres mentionnent la problématique des personnes retraitées, cherchant un emploi pour pallier la faiblesse de la retraite, et pouvant être dans des situations très précaires. Cette problématique est analysée dans le paragraphe suivant.
- « Tous publics : personne sans emploi de 18 à 65 ans et plus. Ils sont ouvriers qualifiés et non qualifiés, ils sont tous SDF *Besoin* de trouver un travail intérimaire, car plus d'offres d'emploi par intérim. Recherche d'un travail, percevoir leurs droits et besoin d'orientation vers les structures de santé *explications* : Rupture du lien familial. Il y a moins de possibilité au niveau de l'emploi et mauvaise gestion au niveau des assurances chômage ».(CASS, datant l'évolution de 6 mois, la jugeant assez importante en nombre et ne sachant pas si sa structure est armée pour y répondre)

## 2.5 La situation par rapport au travail : l'apparition de personnes en emploi au sein des structures de lutte contre la grande pauvreté

Les réponses des structures de lutte contre la grande pauvreté se réfèrent principalement à des publics en recherche d'emploi. Les autres situations sont très peu citées. Trois structures évoquent des publics en CDI : il s'agit de personnes qui n'arrivent pas à accéder au logement du fait de la faiblesse des salaires.

Près du quart des réponses des structures œuvrant pour l'insertion sociale et professionnelle mentionnent des personnes en recherche d'emploi. 15% évoquent des publics ayant perdu leur emploi, notamment du fait de la fin de mission d'intérim ou d'emplois précaires. 17% des nouveaux publics sont des personnes en emploi, principalement en emplois précaires ou à temps partiel.

Les réponses des établissements d'accueil tout public sont plus diversifiées. Les personnes en emploi sont mentionnées plus souvent que celles en recherche d'emploi. Ces réponses sont par ailleurs les plus nombreuses à se référer à des situations d'inactivité (retraités principalement).

**Figure 21 Répartition des réponses décrivant les nouveaux publics, selon la situation par rapport à l'emploi**

%	Grande pauvreté	Insertion sociale et professionnelle	Tout public (hors établissement scolaires et magasins)	Ensemble
Personnes en recherche d'emploi	22	22	<b>15</b>	21
<i>Recherche d'emploi non indemnisée</i>	1	3	2	2
<i>Demandeurs d'emploi, indemnisés ou non</i>	22	21	<b>13</b>	20
Personnes ayant perdu leur emploi	5	<b>15</b>	6	9
<i>Fin d'emplois intérim ou précaire</i>	1	<b>10</b>	2	4
<i>Perte d'emploi sans autre précision</i>	4	5	5	4
Personnes en emploi	16	17	<b>21</b>	17
<i>Emplois précaires</i>	5	<b>11</b>	7	8
<i>Travailleurs à temps partiel</i>	4	2	3	3
<i>CDI</i>	1	0	1	1
<i>Travaillent, sans précision de la forme d'emploi</i>	8	6	<b>16</b>	9
Inactifs	<b>2</b>	6	<b>8</b>	5
<i>Retraités en recherche d'un emploi complémentaire</i>	0	1	2	1
<i>Autres retraités</i>	1	3	5	2
<i>Femmes au foyer</i>	1	2	2	2
Pas de caractéristiques en termes de situation par rapport à l'emploi	49	41	46	46
<i>Effectifs de réponses</i>	394	282	136	812

Source : CRÉDOC / ONPES - 2009

La fréquence des structures mentionnant les situations de recherche d'emploi comme caractéristiques des nouveaux publics est très liée au nombre important d'entre elles dont le public est majoritairement dans cette situation. Lorsqu'on se limite aux structures dont les personnes en recherche d'emploi ne sont pas le public cibles, elles sont relativement peu nombreuses à mentionner cette situation.

En revanche, les structures luttant contre la grande pauvreté et celles œuvrant pour l'insertion sociale et professionnelle et n'accueillant pas traditionnellement des publics en emploi, restent relativement nombreuses à mentionner l'émergence de ce nouveau public, ce qui peut être le signe de l'émergence de nouvelles difficultés parmi les publics en emploi.

**Figure 22 : Part des structures signalant les différentes situations par rapport à l'emploi parmi leurs nouveaux publics, en fonction du type de structure et de leur accueil traditionnel de ces situations**

%	Grande pauvreté	Insertion sociale et professionnelle	Tout public (hors établissement scolaires et magasins)	ensemble
Personnes en recherche d'emploi	16	17	<b>11</b>	17
% de structures citant les personnes en recherche d'emploi parmi celles dont ce n'est pas le public	8	9	7	8
Personnes en emploi	15	15	14	15
% de structures citant les personnes en emploi parmi celles dont ce n'est pas le public	<b>13</b>	<b>13</b>	7	12
inactifs	<b>3</b>	6	6	5
% de structures citant les inactifs parmi celles dont ce n'est pas le public	<b>3</b>	<b>7</b>	6	5

Source : CRÉDOC / ONPES - 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base de 894 structures interrogées (ensemble des structures, hors magasins discount et établissements scolaires).

Une analyse qualitative des situations par rapport au travail peu citées

- ★ Quelques acteurs mentionnent l'apparition d'un public en CDI. Il s'agit de « travailleurs pauvres », en difficultés par rapport au logement. Leur niveau de salaire, ou des charges familiales importantes, ne leur permet plus de faire face à la hausse des charges de logement et certains sont expulsés de leur logement.
- Personnes en CDI (à la CPAM) personnes seules, salaires insuffisants, pas de garanties. *Besoins du public* : Se loger. Se poser, stabilité, se sentir chez soi. *Explications à l'apparition de ce public* : Personnes réorientée par l'état (loi DALO). La société actuelle, hausse loyers, salaires trop bas » (une structure d'hébergement d'urgence, datant l'apparition de ce public de 3 mois, l'estimant très faible en nombre et se jugeant assez bien armée pour y répondre)

- ★ Un nombre relativement important de structures mentionnent des publics ayant récemment perdu leur emploi : pour certains, il s'agit d'une fin de missions d'intérim ou de contrat de courte durée, avec de fortes difficultés, notamment dues à la conjoncture actuelle, pour retrouver un nouveau contrat.
  - « Des 25-45 ans ; personnes qui viennent de perdre leurs emplois, des employés intérimaires logés dans les HLM, plutôt des personnes isolées. Personnes en rupture de prestations sociales, en attente de versements de RMI, de CAF.. besoins de se nourrir et de se vêtir et payer les factures courantes (loyer, EDF, ect... ). Ils n'ont pas de liens familiaux. *Explications* : Augmentation de délais : Le RMI et les Assedics mettent du temps à verser les prestations ». (une association caritative, datant l'évolution de 6 mois, la jugeant assez importantes, s'estimant assez bien armée pour y répondre)
  - « plus de 22 ans, sortant du monde du travail, qualifiés et insérés socialement mais licenciés. Un marché du travail difficile et une situation paradoxale : ils ont investi à crédit et se demandent comment ils vont tenir le choc, une fois arrivés en fin de droits. *Besoins* : l'écoute et le soutien dans la recherche d'emploi. *Autres difficultés* : des difficultés pour ceux qui vont devoir changer de région pour une opportunité d'emploi, car ils étaient ancrés et insérés dans leur ruralité. *Explication* : crise économique, le secteur rural s'effondre » (missions locales datant de 6 mois l'apparition de ce public, la jugeant assez importantes, ne sait pas si sa structure est armée pour y répondre)
- ★ Les acteurs décrivent également des publics ayant toujours travaillé, notamment en emploi stable, et subissant les conséquences de la crise économique. Leurs difficultés sont aggravées pour certains par l'isolement, pour d'autres par le caractère nouveau de cette situation : n'ayant jamais eu besoin de chercher un emploi ou de demander de l'aide, ils sont démunis face à cette situation.
  - « Des personnes qui ont perdu leur emploi, ne subviennent plus à leurs besoins. Elles ont des problèmes financiers et n'arrivent plus à payer les factures. *Besoins* : de l'aide pour payer leurs factures, sinon elles sont submergées. Elles n'ont pas l'habitude de faire face à ce genre de difficultés, ni de demander de l'aide et ça leur coûte beaucoup. *Explications* : C'est dû à la crise économique, aux pertes d'emploi actuelles » (CCASS, datant de 6 mois l'évolution, l'estimant assez importantes, se jugeant assez mal ou pas du tout armé pour y répondre)
- ★ Quelques acteurs mentionnent l'arrivée dans leur structure de personnes retraitées contraintes de reprendre un emploi pour parvenir à faire face à leurs contraintes financières (cf. précédemment).
  - « Des retraités ayant une retraite insuffisante entre 58 et 70 ans...hommes surtout...Je ne sais pas pour le logement, mais c'est une des raisons pour lesquelles, ils veulent travailler. Difficultés financières ; loyers trop importants, retraites autour de 800 euros, voire moins. Ils cherchent des petits boulots pas trop pénibles physiquement: gardiennage, services à la personne, travail de bureau, accueil hôtellerie. *Explications de l'évolution* : Il existe un grand nombre de personnes âgées qui vivent en dehors du seuil de pauvreté; et maintenant, on peut cumuler l'allocation de retraite avec un petit emploi: cumulé en apport financier ». (un pôle emploi, datant l'évolution de

8 mois, l'estimant assez importante en nombre de personnes concernées et jugeant sa structure assez mal armée pour y répondre).

- « Ce sont des retraités pauvres qui veulent travailler, de milieu d'ouvriers ou d'employés, Ils sont en foyers ou locataires en HLM. Ils veulent trouver un travail durable, leur âge est un handicap qui leur pose des difficultés à avoir un vrai projet professionnel. Pour les messieurs ils veulent travailler dans les métiers du bâtiment, du second œuvre et du nettoyage industriel. Et les femmes souhaiteraient travailler en garde d'enfants, ménage et repassage. Ils n'ont pas de diplômes, ni d'expérience pour prétendre à certains métiers. exemple : garde d'enfants ou de personnes âgées. Pour les retraités, ils ont des petits revenus qu'ils sont obligés de compléter. ». (SIAE, datant l'évolution de 4 mois, l'estimant assez importante en nombre de personnes concernées et jugeant sa structure assez mal armée pour y répondre)
- ★ 2% des réponses font référence à des femmes inactives. Il s'agit en général de personnes d'âge moyen, n'ayant jamais ou peu travaillé, et contraintes de chercher un emploi : licenciement du mari, séparation, femmes de nationalité étrangère juste arrivées en France, sont autant de situations qui expliquent leur arrivée sur le marché du travail. D'autres acteurs citent des femmes victimes de violences, ou bien en mal-être dans leur foyer et en souffrance psychologique.
- « femmes qui ont très peu travaillé, et dont le mari vient d'être licencié, ou a déposé le bilan. Vrédicts difficiles à rembourser. *Besoins* : des missions (manutention, auxiliaire de vie) pour payer les frais urgents. *Autres caractéristiques* : personnes loin de la réalité économique ; ne connaissent pas les contraintes du marché du travail, décalées. Elles voient le mot "emploi" sur la porte et entrent ; ou sont orientées par des partenaires » (SIAE, datant de 4 mois l'arrivée de ce public, l'estimant assez important en nombre et jugeant la structure assez bien armée pour y répondre)
- « Des femmes qui suivent leurs maris. Entre 20 et 40 ans ce sont des femmes au foyer, de milieu ouvriers, elles sont logées dans le parc privé et dans les logements sociaux. Ne parlent pas français. Elles ont besoin d'apprendre le français pour trouver du travail. Elles ont besoin d'une formation pour apprendre un métier une formation qualificative. Manque de connaissances de la langue française. » (association caritative, datant de 6 mois l'arrivée de ce public, l'estimant assez important en nombre et jugeant la structure assez bien armée pour y répondre)

## 2.6 Catégorie socioprofessionnelle : une émergence de formes de précarité parmi les cadres ?

30% des réponses font référence à une catégorie socioprofessionnelle ou à un niveau de formation. Il s'agit très majoritairement des ouvriers ou des personnes non diplômées, en échec scolaire et plus rarement d'ouvriers. Les cadres, les personnes diplômées, les indépendants, ne figurent que très rarement parmi les nouveaux publics.

Les nouveaux publics des structures de lutte contre la grande pauvreté sont très peu nombreux à posséder des caractéristiques en termes de CSP. Les cadres et professions intermédiaires sont particulièrement peu cités.

Les employés et ouvriers, ainsi que les personnes non diplômées, sont particulièrement nombreux parmi les nouveaux publics des acteurs de l'insertion sociale et professionnelle. Ils sont deux fois plus rares parmi ceux des établissements tout publics. Ces derniers mentionnent plus souvent que les autres les cadres, professions intermédiaires, ou personnes diplômées (9%).

**Figure 23 Répartition des réponses décrivant les nouveaux publics, selon la CSP**

	Grande pauvreté	Insertion sociale et professionnelle	Tout public (hors établissement scolaires et magasins)	Ensemble
Employé, ouvriers, peu diplômés	<b>23</b>	<b>34</b>	<b>16</b>	26
<i>Non qualifiés, non diplômés, en échec scolaire</i>	8	<b>15</b>	<b>4</b>	10
<i>Ouvriers</i>	15	<b>21</b>	<b>12</b>	17
<i>Employés</i>	5	<b>11</b>	11	8
Indépendants, exploitants agricoles	1	1	2	1
Cadres, professions intermédiaires, personnes diplômées	<b>4</b>	6	<b>9</b>	5
<i>Diplômées, très diplômées</i>	2	3	<b>5</b>	3
<i>Cadres</i>	1	2	2	2
<i>Professions intermédiaires</i>	1	2	2	1
Pas de caractéristiques en termes de CSP	<b>74</b>	<b>61</b>	74	70
<i>Effectifs de réponses</i>	394	282	136	812

Source : CRÉDOC / ONPES – 2009

Les pourcentages sont calculés sur 796 réponses : il s'agit des réponses des structures ayant observé une évolution, auxquelles sont ajoutées les réponses concernant une éventuelle deuxième évolution.

La forte proportion de structures pour lesquelles les employés et ouvriers sont les publics traditionnels ne permet pas d'étudier finement le comportement de celles pour lesquelles ce n'est pas le cœur de cible.

En revanche, on constate que, parmi les structures de lutte contre la grande pauvreté et d'insertion, celles qui ont mentionné les cadres et les professions intermédiaires comme nouveaux publics sont des structures qui ne reçoivent pas habituellement ce type de public.

*Une analyse qualitative des catégories socio professionnelles peu citées*

- ★ 5% des réponses sont relatives à des cadres, des professions intermédiaires, ou des personnes diplômées. 3% des associations de lutte contre la grande pauvreté mentionnent l'arrivée de cadres ou de personnes diplômées parmi leurs bénéficiaires. Dans la plupart des cas, il s'agit d'étudiants, ne disposant que de très faibles ressources et pouvant être dans une situation très dégradée. Certains acteurs de lutte contre la grande pauvreté mentionnent également l'arrivée de migrants, pouvant être fortement diplômés et en difficulté d'insertion professionnelle en France. Il peut s'agir aussi de personnes plus âgées, ayant déjà travaillé, et victimes de la crise économique. Lorsque ces personnes doivent demander de l'aide à des associations caritatives, ces dernières insistent fréquemment sur le sentiment de gêne et de honte, ressenti par des publics qui jusque là n'avaient jamais bénéficié d'aide sociale.
- « Jeunes étudiants. Manque financier pas de mutuelle et ne se nourrissent pas correctement. *Besoins* : Soins et accès aux soins. Pas d'avance ne peuvent pas faire l'avance chez le médecin de ville. N'ont pas de moyens financiers. » (*Permanence d'accès aux Soins, datant l'évolution de 6 mois, la jugeant assez importante, estiment la structure assez bien armée pour y répondre*)
- « Femmes ou hommes entre 18 et 30 ans, en situation d'exil, niveau scolaire élevé, Afrique et Europe de l'Est Problèmes liés à leur statut d'exilés. *Besoins* : Alphabétisation, reconnaissance par rapport à leurs conditions. Public très fragile, en situation d'attente générant un stress élevé. *Explications* : Public plus mobile » (*structure d'hébergement d'urgence, datant l'évolution de 6 mois, la jugeant très importante, estiment la structure assez bien armée pour y répondre*)
- « Pas de particularité pour l'âge, hommes seuls, perte d'emploi récente, niveau d'étude très élevé, logement habitat social. Un mal-être, une situation de gêne, une impression d'avoir tout perdu, dévalorisation de l'être humain. *Besoins* : Être écouté, être entendu. Besoin alimentaire aussi. Ce public est autonome dans la recherche administrative et la recherche d'emploi. *Explications à son émergence* : C'est la situation actuelle. Le phénomène social et politique. » (*aide alimentaire, datant l'évolution de 24 mois, l'estimant assez faible, se jugeant assez bien armé pour y répondre*)
- « On commence à avoir des cadres séniors licenciés, très mal renseignés sur tous les dispositifs qui existent : ils croient qu'ils n'ont pas le droit de demander le RMI ! Ils ont vécu sur leurs économies durant quelque temps, puis viennent demander le RMI quand ils ont tout dépensé. Se soigner (grands dépressifs), problèmes dentaires et autres qu'ils n'arrivent pas à résoudre. Le fait d'avoir été cadre les a mis dans une situation un peu hors du monde social. On a créé une permanence psy (EFCM), tous les lundis on travaille en binôme pour aider leur insertion et leur redonner le principe de réalité. Ils sont d'abord à l'APEC, qui leur fit d'aller frapper à toutes les portes et ils arrivent ici » (*maison de l'emploi, datant l'évolution de 12 mois, l'estimant assez faible, jugeant être assez bien armée pour y répondre*).

- ★ 1% des répondants mentionnent des indépendants. Il s'agit principalement d'artisans, qui sont confrontés à une baisse de leur commande du fait de la crise. Les personnes qui mentionnent des exploitants agricoles font référence à des immigrés, agriculteurs dans leur pays d'origine, et n'arrivant pas à y survivre.
- « Les artisans qui n'ont plus de commandes /20-50ans/ famille / plus d'hommes/ propriétaires en général. Absence de chantiers de commandes et les charges qui "continuent". *Besoins* : Un emploi de salarié en attendant le retour des chantiers / en CDD, en intérim/Ils travaillent souvent pour des prestataires de service non pas le particulier. *Explications* : Liés à la crise, directement. » (*pôle emploi, datant l'évolution de 3 mois, l'estimant assez importante, jugeant être assez mal armé pour y répondre*).

## 2.7 Les autres caractéristiques

Trois autres caractéristiques émergentes sont mentionnées par les acteurs : la nationalité étrangère, le fait de sortir de prison, le fait de sortir d'hôpital psychiatrique. 10% des réponses contiennent des précisions sur la nationalité des nouveaux publics. 14% des nouveaux publics des structures luttant contre la grande pauvreté sont concernées, pour 5% de ceux des structures d'accueil « tout public ». Les personnes faisant mention de la nationalité la relie souvent aux difficultés d'accès aux droits, l'absence de papier ou d'autorisation de travailler.

1% des réponses (6 réponses), évoquent des sortants de prisons. 4 d'entre elles proviennent de structure de lutte contre la grande pauvreté. Ces réponses soulignent toutes les difficultés de réinsertion professionnelle à la sortie de prison. L'une concerne les jeunes, deux concernent des âges intermédiaires et la troisième, évoquée dans un paragraphe précédent, les personnes vieillissantes. L'émergence de sortants de prison vieillissant peut être reliée au vieillissement globale de la population. Aucune indication concernant les autres publics ne permet de conclure qu'il s'agit d'un phénomène émergent. Une seule évolution est jugée très importante, mais elle est reliée non à une conjoncture nationale ou locale, mais à une évolution du fonctionnement de la structure (mise en place de partenariats).

4 réponses mentionnent des sortis d'hôpital psychiatrique. 3 de ces réponses sont formulées par des structures de lutte contre la grande pauvreté. La dernière est citée par Pôle Emploi. Cette émergence est souvent reliée à une baisse du nombre de lits psychiatriques, avec, par exemple, des publics sortis des structures pour mineurs, pour lesquels il n'y a pas de solution de prise en charge une fois adulte.

- « Les personnes qui sortent de structure d'accueil de l'enfance handicapées et qui se retrouvent dans des difficultés vers 18-19 ans. Difficultés d'autonomisation // difficultés à appréhender le quotidien / difficultés relationnelles . *autres caractéristiques* : Les composantes d'une vie adulte. Besoin de vivre sa vie, d'une indépendance. Besoin d'une vie sexuelle débridée. Besoin affectif et relationnel. Auparavant ce public était du ressort de l'hôpital. Public qui adhère aux activités qui peut mettre parfois un peu d'ambiance / qui a du mal à s'inscrire dans une action sociale professionnelle, ayant reçu des échecs de scolarité qui vivent auprès d'autres adultes avec des difficultés à engager des conversations à d'autres niveaux/Diminution

des moyens des structures d'accueil des adultes dans les ESAT et IMPRO » (structure d'hébergement, datant l'évolution de 24 mois, l'estimant assez importante en nombre et considérant être assez mal armée pour y répondre)

- « Ce sont des personnes qui sortent de l'hôpital psychiatrique, public agressif. Anciens travailleurs ouvriers, professions intermédiaires retraités Ils éprouvent des difficultés à être autonomes pour prendre leurs problèmes à bras le corps et se présenter pour un emploi. *Besoins* : Trouver du travail (personnes assistées) Ils pensent, avant même d'essayer de chercher, qu'ils ne retrouveront pas un emploi et que cela aura des conséquences néfastes sur leur vie. Ils lâchent prise » (*pôle emploi, datant l'évolution de 12 mois, l'estimant assez importante en nombre et considérant être très mal ou pas du tout armée pour y répondre*)

### 3/ Les principales difficultés rencontrées par les publics

#### 3.1 *De fréquentes difficultés liées aux ressources*

Plus de la moitié des réponses décrivent des difficultés liées aux ressources des nouveaux publics. Le plus souvent, elles se réfèrent à des ressources faibles, insuffisantes face à la hausse du coût de la vie. Certains acteurs ont précisé les postes budgétaires engendrant ces difficultés : 9% des réponses évoquent la hausse du coût du logement, 5% celles de l'alimentation et des vêtements. 7% évoquent des situations de fort endettement, et 3%, les charges de santé. Enfin, une réponse sur cinq se réfère à des situations de précarité, ou de grande précarité. Ces réponses ne dépendent que peu du type de structure.

Les acteurs qui pointent les charges de logement, de vêtements, de nourriture font principalement référence à la hausse du coût de la vie.

**Figure 24 Répartition des réponses décrivant les difficultés des nouveaux publics, selon les ressources**

*Quelles sont les difficultés que rencontre ce nouveau public ?*

%	Grande pauvreté	Insertion sociale et professionnelle	Tout public (hors établissement scolaires et magasins)	Ensemble
Charges trop importantes, faibles ressources	44	46	41	43
<i>Charges de logement trop importantes</i>	9	10	5	9
<i>Surendettement, remboursements trop importants</i>	6	8	9	7
<i>Charges de vêtements, de nourritures trop importantes</i>	6	4	<b>2</b>	5
<i>Charges de santé trop importantes</i>	3	4	<b>0</b>	3
<i>Revenus trop faibles, petits salaires, insuffisants face aux charges</i>	33	36	<b>43</b>	36
Situations très précaires	20	17	21	19
<i>Revenus très faibles, ne permettant pas l'accès aux besoins de base (santé, ...)</i>	10	<b>4</b>	11	8
<i>Grande pauvreté, précarité</i>	12	15	13	13
Pas de difficultés sur les revenus mises en avant	48	45	46	47
Effectifs de réponses	394	282	136	812

Source : CRÉDOC / ONPES – 2009

#### Une analyse qualitative des difficultés peu citées

3% des acteurs évoquent l'augmentation des charges de santé. Ils mentionnent notamment la mise en place des franchises qui exclue du système de soins un nombre de plus en plus important de personnes. D'autres évoquent l'impact sur les conditions de vie, d'un problème de santé pour

des personnes ayant des difficultés à accéder à une mutuelle, ou encore pour d'autres cumulant les difficultés de santé (notamment les personnes âgées).

- Des gens qui n'ont plus accès aux soins du fait de la mise en place de franchises médicales et l'obligation d'avance de soins. Ils ont moins de ressources : chômage, salaire qui n'augmente pas. Chaque hausse des soins accentue cette population. *Besoins* : Soins ou information auxquels ils ne peuvent pas avoir accès ailleurs. Problème de langue qui peut être un frein pour accéder aux structures habituelles. *»(association caritatives, datant de 6 mois l'évolution, la jugeant assez importante et être assez bien armé pour y répondre)*
- « jeunes travailleurs en couple pour se remettre à flots. personnes confrontées à une "tuile soudaine". Surendettement pour multiples raisons ou santé (difficulté à payer les mutuelles, pour les non allocataires de la CMU). Ils sont envoyés par des assistantes sociales pour des aides limitées dans le temps, en urgence nécessitant des interventions souples, immédiates(logt, edf, huissier..) *Due à l'augmentation du coût de la vie, impossibilité maintenant de faire face aux crédits contractés » (veille sociale, datant de 6 mois l'évolution, ne sachant pas la quantifier en nombre de personnes et estimant être très bien armée pour y répondre)*

7% des nouveaux publics connaissent des difficultés liées à un endettement trop important, voire à des situations de surendettement. Ces situations sont reliées le plus souvent à des personnes en emploi, « des travailleurs pauvres ». Elles déclenchent une demande d'aide matérielle. Les ménages concernés peuvent être en « logement ordinaire » et la hausse des charges de logement vient s'ajouter au poids de la dette. Dans certains cas, il peut également s'agir de personnes ayant perdu leur logement.

- « les travailleurs pauvres ;pas assez de ressources pour accéder au logement, surendettement, souffrance psychologique. besoins : logement, aide financière, travail (ils ont des contrats précaires) absence de soins médicaux ; la perte du logement fait que les conditions se détériorent : santé, ruptures familiales...*explications* : conjoncture économique : fin des intérim, réduction du marché de l'emploi » *(un CCASS, datant l'évolution de 6 mois, la jugeant très importante en nombre, s'estimant assez mal armé pour y répondre)*
- « Entre 25 ans et 40 ans, personnes seules avec enfants, employés qualifiés ou non, actifs logés parc social (hlm) et souvent privés.. Surendettement, n'arrivent plus à régler leur loyers et charges, difficultés à payer les impôts, la cantine scolaire. Un soutien moral, un soutien financier » *(un service social départemental, datant l'évolution de 6 mois, la jugeant assez importante en nombre, s'estimant assez mal armé pour y répondre)*

### **3.2 Les difficultés liées à l'insertion professionnelle**

Les caractéristiques des publics par rapport à l'emploi ont montré la fréquence des situations de recherche d'emploi. Interrogés sur la nature des difficultés rencontrées par les publics émergents, les acteurs sont fréquemment revenus sur ces difficultés d'insertion professionnelle. Les deux tiers des réponses portant sur les difficultés rencontrées par les publics y font référence. 11% portent sur les difficultés liées au manque de formation (7%), à l'illettrisme (5%), à une nécessité de

reconversion (1%). 22% portent sur les difficultés d'accès à l'emploi, sans précision. 6% évoquent les difficultés liées à une rupture professionnelle et 7% le manque d'emploi lié à la crise économique.

### **3.3 Les autres difficultés sociales**

Un ensemble d'autres difficultés, très diversifiées, sont décrites par les acteurs. Les plus fréquemment évoquées sont celles liées à l'accès aux droits et aux relations avec les administrations. 19% des réponses y font référence. 15% mentionnent en particulier les difficultés d'accès aux droits. Ces difficultés sont notamment rencontrées par les personnes d'origine étrangère. 11% évoquent les difficultés pour mener les démarches administratives.

Une proportion proche (18% des réponses) est liée à l'évocation de situations de mal être, de comportements éventuellement violents, ou encore de difficultés à se projeter et à être autonome pour la réalisation d'un projet de vie. A noter que 3% des réponses évoquent les difficultés rencontrées par certaines personnes pour demander de l'aide. Ces structures décrivent principalement un public de personnes actives ou retraités, qui n'avaient jamais eu besoin d'aide sociale, mais que la crise économique ou la hausse du coût de la vie ont conduit à s'adresser à des structures caritatives :

- « Retraités : 60 ans et +, surtout des veuves, mères au foyer qui n'ont jamais travaillé, femmes de mineurs qui restent dans le logement (locataires ou propriétaires). Problème pour le chauffage, la vie courante. Quand propriétaires et que le mari est mort, il faut gérer la maison et l'entretien, les droits de succession et ce n'est pas évident. Là, elles se retrouvent au foyer quand elles peuvent se le payer. En plus, problèmes de santé et de remboursements si pas de complémentaire. .Dans une maison, c'est le chauffage et l'éclairage, après on mange, mais pour s'habiller après on ne peut plus. Alors elles viennent au Secours Catholiques, ça c'est vraiment nouveau. Sinon, elles ne demandent pas d'aides financières alimentaires, ce n'est pas dans leur éducation (il y a beaucoup de pudeur). Il y a de la solitude, donc elles sont à l'atelier (couture, tricot) et à l'accueil/écoute : elles ont besoin d'écoute (isolement familial, peut se retrouver seule du jour au lendemain, y compris en cas de divorce). Les enfants ne peuvent pas les aider souvent, eux-mêmes s'appauvrissent. *Explications* : L'augmentation du coût de la vie, les aléas du coût de la vie. C'est uniquement ça, c'est la crise. Quand tu entends à la télé aujourd'hui que le pouvoir d'achat a augmenté de 0,3 % en février, mais on se moque de qui ?" (*une association caritative, datant de 12 mois l'apparition de ce public, l'estimant très important en nombre et jugeant parvenir assez bien à y répondre*).
- « Des classes sociales de niveaux plus élevés qui ne venaient pas avant. Chômage, divorce, fin de droit, perte de logement, maladie, dépression. .Besoin d'équipement linge, vaisselle et d'aide financière. Ils sont compréhensifs et prennent ce qu'on leur donne sans demander plus. A cause de la crise, les problèmes dans les entreprises qui licencient. » (*une association caritative, datant de 6 mois l'apparition de ce public, l'estimant très important en nombre et jugeant parvenir assez bien à y répondre*)

17% des nouveaux publics rencontrent des difficultés de santé : des dépendances, pour 5%, des maladies psychiques pour 6%, d'autres problèmes de santé pour 10%. Les autres difficultés sont moins citées, et représentent chacune moins de 10% des réponses.

Les réponses ne dépendent que peu du type de structure.

**Figure 25 Les difficultés rencontrées par ces nouveaux publics, selon le type de structure**

Quelles sont les difficultés que rencontre ce nouveau public ?

%	Grande pauvreté	Insertion sociale et professionnelle	Tout public (hors établissement scolaires et magasins)	Ensemble
Difficultés liées à l'accès aux droits, et aux démarches administratives	20	17	21	19
<i>Rupture dans le versement des allocations, périodes de carence</i>	2	3	2	3
<i>Autres difficultés d'accès aux droits</i>	16	<b>13</b>	18	15
<i>Difficultés pour les démarches administratives</i>	10	11	13	11
Mal être, dépressions problèmes de comportement, de positionnement...	17	19	18	18
<i>Difficultés à se projeter, manque d'autonomie...</i>	9	12	13	11
<i>Dépression, désœuvrement, mal-être</i>	5	7	2	5
<i>Comportements violents, agressivité</i>	3	1	5	3
<i>Difficultés à demander de l'aide, honte</i>	4	3	2	3
Difficultés de santé	<b>20</b>	<b>11</b>	18	17
<i>Maladies psychiatriques</i>	8	<b>4</b>	<b>9</b>	6
<i>Addictions</i>	<b>6</b>	<b>3</b>	4	5
<i>Autres problèmes de santé</i>	<b>12</b>	<b>6</b>	12	10
Tensions familiales, tensions avec le conjoint, peur du divorce, violences familiales...	10	<b>4</b>	<b>15</b>	9
Solitude, manque de relations sociales	8	7	9	8
Difficultés liées aux enfants	5	6	7	6
<i>Difficultés pour la garde des enfants</i>	1	3	3	2
<i>Difficultés éducatives</i>	4	3	5	4
Décalages culturels, difficultés pour trouver sa place dans la société française	5	4	5	5
<i>Effectifs de réponses</i>	394	282	136	812

Source : CRÉDOC / ONPES - 2009

### 3.4 L'origine des difficultés

Deux types de motifs sont cités principalement par les structures :

- ★ L'évolution du contexte économique. Plus de la moitié des réponses le mentionnent. Elles font d'abord référence au marché de l'emploi et à l'évolution du contexte économique (38% des réponses), puis à la hausse du coût de la vie (19% des réponses).
- ★ L'évolution de la société, citée dans 31% des réponses. Il s'agit principalement d'une évolution des modèles sociétaux : crise de la cellule familiale, hausse des violences, baisse des solidarités... Plus rarement, il s'agit de la hausse des flux migratoires ou du vieillissement de la population. La rubrique « autres évolutions de la société faisant référence à une « évolution de la société », « une crise sociétale », sans précision, ou bien » des réponses diversifiées. Elles portent notamment sur l'évolution de la place du travail dans la société et les décalages de valeurs qu'elle entraîne, ou encore sur celle des relations sociales en générale.
  - « femmes en logement précaire. Absentéisme au travail (de plus en plus, n'y croient plus) ; le travail n'est plus une valeur de reconnaissance sociale ; alcool plus troubles liés à la démotivation. *Besoins* : D' y arriver avec un travail (ce qu'ils ne croient plus possible) *autres difficultés* : Détresse psychique, pas forcément exprimée ; état global moral et physique affaibli ; ressources individuelles : englués dans une baisse de moral. *Explications* : Évolution de société qui laisse de plus en plus les gens sur la touche; absurdité de la vie moderne, même avec le travail on ne peut pas vivre. Ils n'ont pas les clefs pour suivre les nouvelles technologies (internet...), beaucoup d'illettrisme et d'échec scolaire. » (*une structure d'aide alimentaire, datant l'évolution de 8 mois, l'estimant très importante en nombre et s'estimant assez bien armée pour y répondre*).
  - « Jeunes de moins de 26 ans; et plus particulièrement des (18/21 ans), en rupture familiale; qui se retrouvent sans moyens financiers, sans logement...Difficultés financières avec toutes les conséquences liées...morales ou affectives, entraînant des comportements auto-destructeurs. *Besoins* : davantage d'écoute et de confiance par rapport à leur parcours: "accordez-moi une chance"; être informé sur les structures qui peuvent les aider; faire la transition avec leur éventuel employeur (notre structure fait le lien). *Explications* : Décalage entre le formatage des parents sur la société et la réalité vécue et perçue des enfants; difficultés financières des familles concernées. » (*SAIE, datant l'évolution de 6 mois, l'estimant assez importante en nombre et s'estimant assez bien armée pour y répondre*).

D'autres explications apparaissent, qui sont cependant plus marginales :

- ★ 10% des réponses évoquent la baisse des moyens ou le manque de structures
- ★ 8% les évolutions législatives ou de pratiques des institutions. Parmi ces pratiques, sont citées notamment l'allongement des délais de réponse voire la baisse de prise en charge

des publics par les institutions, la baisse de souplesse des pratiques, ou encore l'augmentation de la communication et de l'orientation sur les structures ;

- « Des 25-45 ans ; personnes qui viennent de perdre leurs emplois, des employés intérimaires logés dans les HLM, plutôt des personnes isolées. Personnes en rupture de prestations sociales, en attente de versements de RMI, de CAF...*besoins* Les besoins de se nourrir et de se vêtir et payer les factures courantes ( loyer, EDF, ect... ).Ils n'ont pas de liens familiaux. *Explications* : Augmentation de délais : Le RMI et les Assedics mettent du temps à verser les prestations. » (*association caritative, datant l'évolution de 4 mois, l'estimant assez importante en nombre et s'estimant assez mal armée pour y répondre*).
  - « 15 /17 ans, proche de la fin d'obligation scolaire où qui l'ont dépassé. A la vie, du fait d'une déscolarisation prononcée par les établissements ; ils leur demandent de trouver un stage plutôt que de suivre les cours ce qui aujourd'hui est quasi impossible. rester scolarisés; les aider à lutter contre le sentiment d'exclusion dont ils se sentent victimes face aux établissements scolaires. j'ai l'impression que la question de l'image des collèges est en jeu; n'ont pas envie de s'occuper des jeunes les plus en difficulté; de plus, ces établissements n'ont plus la volonté de travailler en collaboration avec nous. (*AEMO, datant l'évolution de 6 mois, l'estimant assez importante en nombre et s'estimant assez mal armée pour y répondre*).
- ★ et 5% seulement, celles du contexte du logement ( Augmentation des charges de logement, hausse des expulsions, manque de logements sociaux).

Les structures de lutte contre la grande pauvreté mentionnent un peu moins que les autres les évolutions du contexte économique, mais se réfèrent plus souvent à l'évolution de la société, ou aux manques de moyens. Les acteurs de l'insertion sociale et professionnelle sont logiquement particulièrement nombreux à citer les évolutions du marché de l'emploi.

**Figure 26 L'origine de l'apparition de ce public dans les structures**

Comment expliquez-vous l'apparition de ce nouveau public dans votre structure ?

%	Grande pauvreté	Insertion sociale et professionnelle	Tout public (hors établissement scolaires et magasins)	Ensemble
Évolution du contexte économique	<b>46</b>	<b>58</b>	50	51
<i>Hausse du coût de la vie</i>	21	18	19	19
<i>Marché de l'emploi, contexte économique</i>	<b>32</b>	<b>47</b>	37	38
<i>Développement des services à la personne qui engendre des emplois précaires</i>	1	<1	1	1
Évolution de la société	<b>35</b>	29	26	31
<i>Vieillesse de la population</i>	2	<b>2</b>	<b>2</b>	3
<i>Hausse des flux migratoires (contexte géopolitique)</i>	<b>10</b>	6	<b>3</b>	7
<i>Crise du modèle familial, de l'éducation, violences familiales, ...</i>	13	16	10	14
<i>Diminution des solidarités</i>	3	5	1	3
<i>Autres évolutions de la société</i>	6	8	10	9
Baisse des moyens accordés au secteur ou aux structures, manque de moyens	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	10
<i>Manque de structures adaptées</i>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	6
<i>Structures saturées</i>	<b>6</b>	3	<b>1</b>	4
<i>Diminution des budgets</i>	<b>5</b>	2	<b>1</b>	3
<i>Évolution du secteur médico-psychiatrique</i>	<b>5</b>	<1	0	2
Évolutions législatives, ou des règles de fonctionnement administratif	9	7	8	8
<i>Augmentation des expulsions des personnes sans papiers, des contrôles de police</i>	1	1	0	1
<i>Nouvelles lois, évolutions de la législation</i>	3	3	5	3
<i>Évolutions des pratiques des administrations</i>	4	3	1	3
<i>Évolutions des pratiques des institutions bancaires, facilités d'octroi des crédits</i>	3	2	2	2
Liée à l'évolution du contexte du logement	<b>2</b>	<b>3</b>	6	5
<i>Augmentation des charges de logement</i>	5	<b>3</b>	6	4
<i>Déficit de logements sociaux</i>	2	1	1	1
<i>Hausse des expulsions locatives</i>	2	1	1	1
Évolutions internes aux structures	5	3	7	5
Effectifs de réponses	394	282	136	812

Source : CRÉDOC / ONPES - 2009

#### **4/ Croisements caractéristiques / difficultés pour les publics « fréquents »**

Avant de construire une typologie des publics émergents, il s'agit ici de revenir sur les phénomènes les plus fréquemment décrits par les acteurs : il s'en dégage trois grandes catégories de nouveaux publics, avec les difficultés et problématiques associées.

##### **4.1 Les jeunes**

Les quatre premières problématiques évoquées pour les publics jeunes ont déjà été détaillées dans les paragraphes précédents. Il s'agit : des ;

- \* Jeunes en situation de rupture familiale.
- \* Jeunes étudiants avec des ressources très faibles et n'ayant pas accès à l'emploi.
- \* Jeunes mineurs déscolarisés.
- \* Jeunes hébergées chez leurs parents ou des amis.

Au-delà de ces problématiques, apparaissent celles des :

- \* Jeunes en recherche d'emploi : 31% des nouveaux publics jeunes sont en recherche d'emploi (contre 21% de l'ensemble des publics), 10% viennent de perdre un emploi, notamment précaire. Cette problématique sont souvent associée au manque de diplôme, d'expérience, ou de formation, et aux difficultés sur le marché de l'emploi. Jusqu'à la crise économique, nombreux étaient ceux qui parvenaient à s'en sortir en cumulant les missions d'intérim et les emplois précaires. La crise économique supprime ces débouchés, notamment pour les jeunes qui sont, pour citer une expression de certains « la variable d'ajustement ». Certains de ces jeunes ont connu l'emploi stable, qui leur a permis d'accéder à un certain niveau de consommation, et surtout, d'endettement qu'ils ont désormais du mal à assumer.
- « Jeunes : 18-25 ans ; situation rupture familiale ; sans qualification particulière ; manque d'expérience de travail ; très disparate par rapport au logement ; très souvent demandeurs d'emploi ou emplois précaires. Besoins exprimés : Insertion professionnelle et formation. Besoin d'aides financières et alimentaires. Il y a beaucoup de jeunes qui sont les premières victimes de la baisse du travail intérimaire (où il y a beaucoup de jeunes). Les jeunes avaient un boulot et font le tour des boîtes d'intérim, où il y a plus de boulot. Les jeunes sont les premières victimes (une association caritative, estimant l'évolution assez importante en nombre, la datant de 24 mois, s'estimant assez bien armée pour y répondre).
- Jeunes sans contrat interim, touchés par la crise. Jeunes pauvres peu ou pas de moyens financiers. Difficultés liées au fait de retrouver un emploi. Besoins : Un emploi. Habitude de

travailler, puis un logement, puis un crédit et n'arrive plus à subvenir aux besoins qu'ils se sont créés. Explications : La crise économique, les intermédiaires qui ont payés, dû à un bassin industriel important. (mission locale, estimant l'évolution très importante en nombre, la datant de 6 mois, s'estimant assez mal armée pour y répondre).

- Jeunes avec enfants Même s'ils sont un peu moins nombreux que les autres publics à avoir des enfants, la problématique des difficultés liées à la garde ou à l'éducation des enfants est plus souvent citée pour les jeunes : 8% des nouveaux publics jeunes y sont confrontés, pour 6% de l'ensemble des publics. Il peut s'agir de couples, connaissant les problématiques d'accès à l'emploi mentionnées ci-dessus, complexifiées par la présence des enfants. Il s'agit également souvent de familles monoparentales. Les difficultés sont notamment imputées aux évolutions de la société et à la crise de la famille.
- « des jeunes couples (20-25 ans) sans ressources, sans logements. Besoins : surtout au niveau de la parentalité, aide pour l'éducation des enfants (pour éviter un placement), alimentaire. ils aimeraient des foyers parentaux pour couple. ils sont livrés à eux-mêmes, rupture avec la famille. Explications : il n'y a pas de foyers parentaux pour couples sur le territoire ((structure d'hébergement, datant l'évolution de 6 mois, la jugeant assez importante en nombre, s'estimant assez mal armée pour y répondre)
- ★ Jeunes en situation d'hébergement précaire. Problématique souvent mentionnée (29% des nouveaux publics jeunes, pour 19% de l'ensemble), comme une conséquence des difficultés mentionnées ci-dessus. Elle va parfois de pair avec des phénomènes d'errance, d'addictions : 7% des publics jeunes (pour 5% de l'ensemble des publics) sont concernés, de violences, d'agressivité ou encore de souffrances psychiques.
- ★ Jeunes ayant des difficultés à se projeter, en manque d'autonomie, de motivation (14% des jeunes contre 11% de l'ensemble des publics).
- Des jeunes qui arrivent dans le dispositif RMI dès 25 ans/ Mères seules avec enfant / Petits niveaux de formation / Souvent hébergés (même les mères) Moins de projection vers l'avenir, pas de repère/ Problèmes d'argent et de logement / Difficultés pour accéder aux services publics Le premier besoin est celui de l'argent / être écouté, être guidé vers un logement ou démarches administratives / Rôle de médiation avec les autres services, par ex. la CAF *autres difficultés* La précarité financière / *explications* : Pas d'emploi et pas d'autres interlocuteurs / Pas de solidarité familiale » (CAF, datant l'évolution de 12 mois, la jugeant assez importante en nombre, s'estimant assez mal armée pour y répondre)
- 22-23 ans pas de logement pas de ressource. Niveau scolaire extrêmement faible. Motivation faible. Un comportement inhabituel dans nos régions, non accepté dans le milieu du travail *besoin* : De l'argent et des solutions rapides. Difficultés de santé. Addiction, fragilité psychologique voire pathologie psychiatrique. Délabrement de santé physique (problèmes dentaires, de peau, sida). Comportement transgressif très affirmé. Le phénomène saisonnier attire de la côté » (Mission locale, datant l'évolution de 6 mois, la jugeant assez faible en nombre, s'estimant assez mal armée pour y répondre)

## 4.2 Les personnes étrangères

Les publics d'origine étrangère mentionnés par les acteurs sont souvent jeunes : 45% des réponses mentionnant les personnes issues de l'immigration font également référence à des moins de 30 ans, 32% à des publics de 30 à 60 ans, et 2% seulement, à des publics de plus de 60 ans. Un paragraphe précédent avait d'ailleurs décrit la problématique des jeunes, voire très jeunes issus de l'immigration. La plupart des réponses ne mentionnent pas de particularité quant à l'emploi (67%). Il s'agit en effet de publics ne pouvant souvent pas travailler en France, car en attente de régularisation. 47% (pour 19% de l'ensemble des réponses), connaissent des difficultés liées aux relations avec les administrations et à l'accès aux droits. Ils sont donc souvent dans une situation très précaire : 30% (pour 19% de l'ensemble des répondants), n'ont pas de logement. Leurs difficultés d'insertion sont aggravées par la présence de non francophones, leurs difficultés financières par la fréquence des couples avec enfants (25% contre 16%). A noter que certains avaient un niveau de formation et un niveau de vie élevé dans le pays qu'ils ont du fuir.

- « les nouveaux arrivants en Europe, issus de l'UE ( nouveaux pays membres de l' UE par ex la Bulgarie) Inadéquation des droits avec le droit français. *Besoins* : un logement accessible/solutions peu chères. s'intègrent vite en général, pas de problèmes d'insertion, d'intégration. *Explications* : contradictions politiques: nouveaux pays de l'UE; pas solvables dans le droit français; non cohérence dans les politiques en place! » (*aide alimentaire, datant l'évolution de 6 mois, la jugeant assez importante en nombre, s'estimant assez bien armée pour y répondre*)
- « Irakiens majoritairement chrétiens (persécutés en Irak), 59 ans, couples avec enfants. Difficultés de logement (avaient une bonne situation en Irak et se retrouvent dans des logements plus petits qu'au pays). *Besoins* : accéder à des logements pérennes; problème de délivrance de carte de résident (doivent attendre plusieurs mois avant de l'obtenir), problème de changement de permis à la préfecture. *Explications* dû aux persécutions subies en Irak (*structure d'hébergement, datant l'évolution de 5 mois, la jugeant assez faible en nombre, s'estimant très bien armée pour y répondre*)

D'autres réponses insistent sur les grandes difficultés sociales rencontrées par certains publics, liées aux décalages culturels, au statut de la femme dans leur pays d'origine, à l'absence de droit à l'arrivée en France.

- « 20/30 ans , en couple, sans travail, magrébines, indiennes, surtout des femmes. Problèmes d'adaptation sociale et éducative, des personnes en souffrance, pas aptes à s'occuper de leurs enfants. Décalage avec la réalité, besoin de soins, sans espoir de guérison. Angoissés pour l'éducation de leurs enfants ; isolés, analphabètes en France mais ayant fait des études dans leur pays. mariages arrangés. Ce sont les enfants qui se font remarquer par leur comportement et de ce fait on rencontre les parents et les femmes qui souvent ,subissent leur vie (*club équipe de prévention, datant l'évolution de 24 mois, la jugeant assez importante en nombre, s'estimant assez bien armée pour y répondre*)

### 4.3 Les couples avec enfants

Première problématique importante de ces couples : celles des « travailleurs pauvres » : 32% (contre 16% de l'ensemble) travaillent, 16% (contre 10%) occupent un emploi précaire. 33% sont peu diplômés (26% de l'ensemble des publics). Le fait d'avoir des enfants à charge, conjugué à la hausse du coût de la vie, et éventuellement, à des situations d'endettement, conduit ces familles à connaître de fortes contraintes financières : 51% connaissent des difficultés liées à des ressources trop faibles au regard de la hausse des charges.

La deuxième caractéristique de ce public : la fréquence des situations de pertes d'emploi et de recherche d'emploi. Peu qualifié, souvent en emploi précaire, ils sont, là encore, victimes de la crise économique.

- « Intérimaires sans missions (ou presque). De 20-40ans; 3/4 mariés et père de famille; en général ouvriers, ils ont quand même une qualification; locataires parc public; missions intérim de plus en plus rares. Ils ont de moins en moins de missions, donc ils nous sollicitent, alors qu'avant, ce n'était pas le cas. Difficultés à gérer leur budget, comme ils travaillent, ils ont peu ou pas d'APL, des loyers importants à régler et ils n'y arrivent plus. Paradoxalement, c'est le type de population qu'on a le plus de mal à aider (ils ont un minimum de ressources), donc ils n'entrent pas dans les cadres, dans les barèmes que l'on a (ils sont légèrement au-dessus des barèmes par rapport au minima sociaux : on tient compte de leurs ressources, mais pas assez de leurs charges). Leur souhait serait de trouver du travail de façon régulière, ou de trouver un CDI, carrément en dehors de l'intérim, bref, du travail normal. La crise économique et aussi par le fait qu'ils aient les voisins bénéficiaire des minima sociaux et qui s'en sortent aussi bien qu'eux voire mieux, ça les démotive aussi (discours du type je vais faire comme mon voisin, je vais rentrer chez moi toucher le RMI). Nous un peu embêtés en tant qu'assistante sociale on les encourage à continuer à aller travailler, mais on est conscient qu'une mère de famille qui travaille, des enfants à faire garder s'en sortent moins à la fin du mois que celles qui touchent l'allocation parents isolés, pas de frais de garde, de cantine, de transport). Les petites aides pour les femmes qui travaillent sont trop ponctuelles pour leur permettre de tenir sur la longueur, (on peut aider un mois par ci un par là mais pas de façon régulière). (service social départemental, datant l'évolution de 6 mois, la jugeant assez importante en nombre, s'estimant assez mal armée pour y répondre)

Troisième caractéristique : les difficultés d'éducation des enfants, mentionnées dans 10% des réponses décrivant ce public (6% parmi l'ensemble des répondants). Il peut s'agir ici de familles en grande précarité.

- « Familles en difficulté psychologique. Personnes qui n'arrivent pas à se gérer elles-mêmes, dont le gamin ne peut être pris en charge. Incapacité de s'occuper de l'enfant (problèmes de prise de médicaments) ; besoin de relais (accueil provisoire), mais manque de familles d'accueil. Couples qui se forment; avant le PMI, il n'y avait pas, ou moins d'enfants ». (PMI, datant l'évolution de 9 mois, la jugeant assez importante en nombre, s'estimant très mal ou pas du tout armée pour y répondre)

#### **4.4 Les personnes en difficulté par rapport au logement**

La problématique des personnes en difficulté par rapport au logement est transversale aux différents publics décrits. En sus du profil bien repéré de la personne sans domicile fixe (le plus souvent isolé, connaissant des problèmes psychologiques ou de dépendance à l'alcool), la question de la difficulté d'accès au logement autonome, ou de la perte de logement a été mentionnée relativement à tous les publics décrits ou presque : bien entendu, tous, loin de là, ne sont pas sans logement, mais dans tous les publics, certains sont dans ce cas. La précarisation décrite, que ce soit celle des jeunes, des retraités, des personnes de nationalité étrangère, des travailleurs pauvres, des familles monoparentales, fait peser la menace de l'expulsion et de la perte du logement, ou de l'inaccessibilité du logement stable.

Les personnes sans logement autonomes sont particulièrement nombreuses à être âgées de moins de 30 ans (54% contre 35% des nouveaux publics). On retrouve ici la problématique des jeunes qui n'arrivent pas à accéder à un premier emploi stable et donc à un logement, et celle des jeunes « en rupture » et sans logement. Bien que quelques acteurs aient signalé la survenue de retraités ayant perdu leur logement, les personnes sans logement autonome sont un peu moins nombreuses que les autres à être âgées de plus de 60 ans (9%). IL s'agit souvent de personnes seules, mais cette situation se rencontre dans toutes les catégories familiales. Elle est plus rare parmi les familles monoparentales, souvent préservées par un accès au logement social.

39% contre 21% de l'ensemble sont des personnes sans emploi. 9% des publics en emploi sont dans cette situation. Elle touche principalement des personnes non diplômées. 8% des réponses relatives à des situations d'absence de logement autonome évoquent des personnes diplômées, ou cadre. Rappelons qu'il s'agit en particulier de personnes de nationalité étrangère, dont les diplômes ne sont pas reconnus en France ou dont la situation n'est pas régularisée.

## **5/ Une typologie des publics émergents**

Cette typologie a pour objectif de faire ressortir, à l'aide d'une approche méthodologique différente, la structuration globale des caractéristiques et difficultés émergentes rencontrées par les publics décrits par les acteurs. S'il on retrouve logiquement les catégories de public présentées ci-dessus, cette approche permet en outre de mettre en évidence des sous-catégories plus ciblées, identifiées comme émergentes par les acteurs, ici mises en valeur en bleu.

### **Point méthodologique :**

L'analyse lexicale permet l'étude d'un texte à l'aide d'outils statistiques, dans le but d'en faire ressortir les principales informations. Elle revient à étudier la fréquence d'utilisation d'un mot en associant ce mot à tous ses dérivés. Le logiciel ALCESTE relève les répétitions d'un mot et associe ces mots à leurs catégories grammaticales et à leurs racines. Le logiciel procède ensuite à une « Classification Descendante Hiérarchique », qui crée deux classes pour les racines les plus éloignées, à partir de l'ensemble des réponses. ALCESTE réitère ses calculs avec la classe la plus importante et améliore la partition, jusqu'à ce qu'il atteigne un nombre de classes prédéfini ou qu'il ne puisse plus déplacer d'éléments. Ici, nous aboutissons à la mise en évidence de 5 classes de répondants.

*Remarque : les résultats présentés ici portent sur 510 répondants aux questions 92 à 96 du questionnaire (cf. annexe). Sur ces 510 répondants, 13% ont formulé des réponses non classables par ALCESTE car trop diversifiées.*

### **5.1 Les 5 classes révélées par Alceste**

#### **5.1.1 Classe 1 : « des ressources financières insuffisantes »**

*29% des réponses classées, 23% de l'ensemble des réponses*

Ces personnes sont citées par près de 30% des structures, qui mettent globalement l'accent sur les difficultés financières croissantes des publics qu'elles accueillent, en lien avec la crise (baisse des ressources), voire avec une hausse des charges (nourriture, quotidien, factures, loyers...). Il s'agit de la classe la moins spécifique.

*Vocabulaire spécifique à la classe 1 (par ordre décroissant du nombre d'occurrences) : financier, difficultés, retraite, moyens, argent, surendettement, payer, factures, faire face, insuffisant, cher, coût, prix.*

Plusieurs sous-catégories émergent de cette classe, et en particulier :

★ **Les retraités**

- Les retraités (65 ans à plus) = petite retraite = hausse du coût de la vie = plus de possibilités d'assumer le budget quotidien / loyer, nourriture, charges, (assurance, impôts, téléphone, Tv, vêtements). Ouvrier, locataires droit public. Difficultés financières pour finir la fin du mois, privilégie loyer, santé et nourriture » (*aide alimentaire, datant l'évolution de 6 mois, la jugeant assez importante, s'estimant très bien armée pour y répondre*).

★ **Les personnes fragiles par rapport à l'emploi ou financièrement**

- « Emploi précaire, perte d'emploi, difficultés financières, surendettement, familles monoparentales. Difficultés Sociales et financières. Besoins : L'aide alimentaire, aide vestimentaire, aide culturelle (sorties pour les enfants) » (*association caritative, datant l'évolution de 3 mois, l'estimant très importante, s'estimant assez bien armée pour y répondre*).
- jeunes travailleurs en couple pour se remettre à flots. personnes confrontées à une "tuile soudaine" Surendettement pour multiples raisons ou santé (difficulté à payer les mutuelles, pour les non allocataires de la CMU). Ils sont envoyés par des assistantes sociales pour des aides limitées dans le temps, en urgence nécessitant des interventions souples, immédiates (logt, edf, huissier..) (*aide alimentaire, datant l'évolution de 6 mois, ne se prononçant pas sur son importance, s'estimant très bien armée pour y répondre*).

Le croisement avec les caractéristiques des nouveaux publics signalés par les structures montre que cette classe renvoie notamment :

- ★ à des publics âgés, de plus de 60 ans : 32% des structures de cette classe mentionnent des personnes de plus de 60 ans parmi leur nouveau public (17% sur l'ensemble des structures). Les jeunes ne correspondent relativement peu à cette catégorie : les moins de 25 ans sont mentionnés par 14% des répondants de cette classe, contre 30% sur l'ensemble des répondants ;
- ★ À des publics ayant un logement : ces conditions de logement sont mentionnées par 39% des structures de cette classe, contre 24% de l'ensemble de celles interrogées. Seules 14% mentionnent des situations d'hébergement ou de logements précaires (24% de l'ensemble) ;
- ★ À des difficultés principalement liées au niveau de ressources : 79% de ces répondants mettent en avant des difficultés liées à une insuffisance des ressources par rapport aux charges (50% sur l'ensemble des personnes interrogées), 34% une situation financière très précaire (26% sur l'ensemble).

Il n'y a pas de forte spécificité en ce qui concerne le niveau de formation, ou encore la situation par rapport à l'emploi.

### 5.1.2 Classe 2 : « des actifs en difficulté »

22% des réponses classées, 19% de l'ensemble des réponses

Ces personnes sont citées par 22% des structures, qui mettent l'accent sur des publics confrontés à des difficultés sur le marché du travail, difficultés accentuées depuis quelques mois par la crise économique. Il s'agit plutôt de personnes en emploi (ou proches de l'emploi), mais dont les conditions de rémunération ne permettent pas de s'en sortir financièrement. Ils se différencient des ménages de la première classe, notamment par l'importance de la crise économique pour expliquer leur situation actuelle.

*Vocabulaire spécifique à la classe 4 : emploi, travail, financier, intérim, jeune, couple, enfant, ouvrier, intérimaire, salaire, mission, partiel, petit, charge, précaire, endetter, chômage, salarié, licenciement, employé, revenus, pauvre, économique, CDD, mobilité, contrat, crise, payer.*

Deux sous-catégories de public émergent nettement au sein des discours des structures de cette classe :

#### \* Les couples avec enfants

- « une augmentation de la fréquentation des gens qui ont un petit boulot et qui n'arrivent pas finir le mois; des surendettés; parents jeunes. La honte de venir dans notre structure : c'est dégradant. Un besoin de sortir rapidement de cette situation; des aides sous toutes les formes. Il est craintif de venir et chaleureux une fois qu'on rend service ; public dans la tranche d'âge active. *Explications : l'environnement économique actuel » (aide alimentaire, datant l'évolution de 6 mois, la jugeant très importante et s'estimant assez mal armée pour y répondre)*

#### \* Les intérimaires victimes de la crise (notamment les jeunes)

- « Licenciement économique, intérimaires qui n'ont plus de missions. Difficultés financières liées aux endettements, remboursement prêts à la consommation, etc..besoins .Retrouver très très vite un emploi. Public qui ne maîtrise pas les outils de la recherche d'emploi, perdu dans les démarches administratives, personnes qui n'ont pas l'habitude d'être en demande d'aide. *Explications : Crise économique, licenciement» (Pôle emploi, datant l'évolution de 3 mois, la jugeant très importante et s'estimant assez mal armée pour y répondre)*
- « Des gens régulièrement actif en agence intérim et qui depuis 6 mois sont sur le carreau. Démunis face à la recherche d'emploi. Ils veulent un emploi. Il a du mal à s'adapter au réalité du marché du travail aujourd'hui (salaire, mobilité).La situation économique ».

Remarque : la question de la mobilité réapparaît régulièrement dans cette classe. Elle est citée

- ★ Pour souligner une absence de difficultés : des personnes relativement qualifiées, sans problème de mobilité, qui ne parviennent pas à s'en sortir financièrement ou à trouver un emploi stable
- ★ Pour souligner un facteur aggravant des difficultés financières : la mobilité à un coût (entretien des voitures, coût du permis de conduire) qui vient s'ajouter aux autres charges
- ★ Pour souligner un handicap dans l'accès à l'emploi stable

Le croisement avec les caractéristiques des nouveaux publics signalés par les structures montre que les personnes de cette classe, sont:

- ★ Des personnes âgées de 30-59 ans (43% des répondants y font référence, pour 36% de l'ensemble)
- ★ Des hommes, mentionnés par 14% des personnes interrogées de cette classe, pour 9% de l'ensemble
- ★ Ce public est notamment constitué de personnes à faible niveau de formation. Les structures de cette classe sont également nombreuses à signaler la présence de cadres (13% contre 7%). les rares structures ayant signalé l'apparition d'indépendants, appartiennent le plus souvent à cette classe
- ★ De personnes en emploi, et notamment en emploi précaire (mentionné par 28% des structures de cette classe, contre 14% de l'ensemble)
- ★ 14% de ces structures, contre 24% de l'ensemble, mentionnent des personnes sans logement autonome

### *5.1.3 Classe 3 : « Des migrants en difficulté d'intégration »*

*14% des réponses classées, 12% de l'ensemble des réponses*

Ces personnes sont citées par 14% des structures, qui mettent plutôt l'accent sur des publics récemment venus de différents pays, en particulier des femmes ou des familles avec enfants. Ils connaissent des difficultés d'accès au logement, d'apprentissage de la langue, d'acquisition des droits et de régularisation de leur situation.

Vocabulaire spécifique à la classe 2 : logement, langue, enfant, accès, français, venir, administration, droit, étranger, Europe, France, démarche, communauté, papiers, roumain, rom, séjour, origine, parler, Afrique, intégrer, hôtel.

Trois sous-catégories de public émergent nettement au sein des discours des structures de cette classe :

★ **Les immigrants des pays de l'Est récemment intégrés à l'UE (Roumanie, Bulgarie)**

- « migration intra européenne ( roumains, bulgares, moldaves, portugais, hongrois et même italiens), précarité de logement, ils logent dans la famille. non maîtrise de la langue, travail et logements. *Besoins* ; scolarisation des enfants, du travail pour les parents et des titres de séjour. Ils trouvent la plupart du temps des emplois sans leur formation» (*association d'aide aux gens du voyage, datant l'évolution de 7 mois, l'estimant assez importante, se jugeant assez mal armée pour y répondre*).

★ **Les roms**

- « Les "Rome" (roumains, bulgares) en famille sans logement ne sont pas déclarés. Environ 30 ans. Toutes difficultés: accès au logement, en situation irrégulière...*Besoins* : Alimentaires, soins (enfants) Barrière de la langue et culturelle ». (*association caritative, datant l'évolution de 12 mois, la jugeant assez importante, s'estimant très mal armée pour y répondre*).

★ **Les réfugiés politiques (Irak, Afghanistan)**

- Nouvelles nationalités : irakiens, afghans de moins de 30 ans, en famille ou seules. Ce sont des demandeurs d'asile, ils n'ont pas le droit de travailler. Nécessité de dérogations préfectorales pour les emplois saisonniers. Un accompagnement global : hébergement, allocations dirigés vers l'accompagnement social, juridique et médical. Nouvelles nationalités liées aux conflits dans le monde.

Le croisement avec les caractéristiques des nouveaux publics signalés par les structures montre, qu'en dehors des caractéristiques de nationalité, cette classe renvoie notamment :

- ★ Plutôt à des femmes : 24% des structures de cette classe mentionnent que leur nouveau public sont notamment féminins, contre 15% de l'ensemble.
- ★ À des difficultés de logement : 22% des structures décrivent des publics sans logement (17% sur l'ensemble).
- ★ À des difficultés d'accès aux droits, signalées par 55% des répondants de cette classe (23% sur l'ensemble).

Il n'y a pas de forte spécificité en ce qui concerne l'âge, le niveau de formation, ou encore la situation par rapport à l'emploi.

#### 5.1.4 Classe 4 : « Des jeunes en rupture »

19% des réponses classées, 18% de l'ensemble des réponses

Ces personnes sont citées par 19% des structures, qui mettent l'accent sur des publics jeunes en situation de rupture familiale, accumulant les problématiques sociales (ressources financières, qualification, emploi, santé, addiction...), avec une forte insistance sur la question du logement / de l'hébergement (HLM, hôtels, squats...).

Vocabulaire spécifique à la classe 3 : jeune, logement, familial, enfant, formation, rupture, manque, famille, femme, soutien, héberger, accompagner, alcool, drogue, rue, violent, repère, foyer, urgent.

Deux sous-catégories de public émergent nettement au sein des discours des structures de cette classe :

- \* **Les jeunes en errance**
- \* **Les jeunes seuls avec enfants, surtout des femmes (familles monoparentales)**

Le croisement avec les caractéristiques des nouveaux publics signalés par les structures montre que les personnes cette classe, en dehors des caractéristiques d'âge, sont liés :

- \* À des difficultés de logement : 24% des structures décrivent des publics sans logement (17% sur l'ensemble) et 15% des personnes hébergées (contre 9%).
- \* À une faible qualification, mentionnée par 37% des répondants de cette classe (contre 31%)
- \* À des publics en recherche d'emploi, indemnisée ou non. Ils sont signalés par 33% des répondants, contre 26% de l'ensemble
- \* À des difficultés d'accès aux droits, signalées par 55% des répondants de cette classe (23% sur l'ensemble).
- \* À des problèmes de mal-être, de souffrance morale, de difficultés pour se projeter, signalées par 30% des répondants (contre 19%). Les répondants sont également nombreux à signaler des difficultés liées à la présence d'enfant (11% contre 5%).

### 5.1.5 Classe 5 : « Des personnes en souffrance »

16% des réponses classées, 15% de l'ensemble des réponses

Ces personnes sont citées par 22% des structures, qui mettent l'accent sur des publics caractérisés par une problématique personnelle : souffrance psychique, problème de santé (mentale ou physique), dépendance, handicap, addiction, etc. Il peut s'agir de personnes de tout âge, dont la difficulté ici soulignée entraîne une multitude de complications sociales : isolement, difficulté à se loger, à trouver un emploi, à prendre soin de soi de façon autonome...

*Vocabulaire spécifique à la classe 5 : psychiatre, problème, souffrant, écoute, psychologue, adapter, soin, santé, addiction, trouble, psychique, handicap, toxicomanie, mental, alcool, solitude, physique, pathologique, errance, désocialiser, dépendance.*

A noter : quatre sous-catégories de public émergent nettement au sein des discours des structures de cette classe :

#### \* Les personnes en souffrance psychologique

- « 50/60 ans, seules, employées ayant peu travaillé; habitant en HLM; inactives ; Personnes d'âge moyen avec des problèmes de santé, problèmes pour retrouver un travail, problèmes financiers ; besoin d'aides financières et généralement ponctuelles ; souffrances psychologiques dues à la solitude, à la difficulté de vivre et au regard des autres, la vie chère, le logement trop cher; les entraides, ou les allocations qui ne sont pas en rapport avec la vie quotidienne » (*association de lutte contre la pauvreté, datant l'évolution de 6 mois, la jugeant assez importante et s'estimant assez mal armée pour y répondre*)

#### \* Les personnes victimes de problèmes de santé mentale

- « des gens de 20 à 50 ans, ouvriers qualifiés et non qualifiés, éloignés du travail avec des problématiques psychologiques de plus en plus graves. Difficultés d'insertion, à trouver du travail, à rompre l'isolement et à trouver de l'aide sur le plan médical, de la reconnaissance, pouvoir communiquer et être écoutés. Un cumul des problèmes entre insertion professionnelle, familiale et de logement. absence de réponse de droits communs, psychiatrie médicale, exclusion du monde du travail» (*service social départemental, datant l'évolution de 9 mois,, la jugeant très importante et s'estimant assez mal armée pour y répondre*)

#### \* Les personnes en situation de handicap

- « des handicapés de 50 ans hébergés chez leurs parents; ouvriers qualifiés. Insertion professionnelle : le cumul âge et handicap. d'être écouté, compris, aidé dans les démarches administratives, bien orienté vers une profession. Faire le point sur leur situation globale ; très peu ont accès à des activités culturelles et il y a une demande ; ils ont besoin d'être encadré, d'être tutoré. C'est un public très isolé et très précarisé » (*structure d'aide alimentaire, datant l'évolution de 3 ans, l'estimant assez importante et pensant être assez bien armée pour y répondre*)

★ **Les personnes en situation d'addiction**

- « Des femmes isolées qui n'ont pas la résidence habituelle de leur enfant / Parcours d'hospitalisations fréquentes qui sont dans des phénomènes d'addiction. Une mise en dépendance au regard du CHRS, tout en étant en infraction avec le règlement de fonctionnement. Besoins de concerver les liens avec les enfants, besoin de logement et besoin de ressources. Ce public a des difficultés à se projeter dans l'avenir, à cause de ses problèmes d'alcool et de drogue. La rarefaction des lits d'hospitalisation pour un public qui ne soit pas selon les médecins de la médecine pure // C'est un public qui a besoin qu'on considère sa problématique comme étant pathologique.» (*association de lutte contre la pauvreté, datant l'évolution de 6 mois, la jugeant assez importante et s'estimant assez mal armée pour y répondre*)

★ **Les personnes âgées dépendantes**

- « Personnes âgées et très âgées isolées et malades. Ne peuvent pas manger après avoir payé les charges. Maladies (et coût santé) Aider pour faire les courses. Écoute = discussions, prendre nouvelles des familles, conjoints... » (*aide alimentaire, datant l'évolution de 6 mois, l'estimant assez faible*)

Le croisement avec les caractéristiques des nouveaux publics signalés par les structures montre que les personnes de cette classe, sont:

- ★ Des personnes sans logement, citées par 30% des structures de cette classe, contre 17% de l'ensemble
- ★ Des personnes connaissant des difficultés de mal être, de positionnement (31% contre 19%), ou de santé (56% contre 15%)

Ces publics n'ont peu de spécificité en termes d'âge : cette situation peut concerner aussi bien les plus jeunes que les plus âgés. Les situations par rapport à l'emploi et les niveaux de formation sont également très diversifiés.

**5.2 Les caractéristiques des structures et leur implantation géographique conditionnent les évolutions observées**

Les types d'évolution observés dépendent du type de structure : lorsqu'elles mentionnent les difficultés financières (deux premières classes de la typologie), les structures de lutte contre la grande pauvreté citent principalement la précarité financière, en ne mentionnant que peu l'activité des nouveaux publics. Au contraire, les structures d'insertion sociale et professionnelle mettent en avant l'activité des nouveaux publics et l'impact de la crise économique sur cette activité et donc sur les ressources des ménages.

Par ailleurs, les migrants en difficulté d'intégration sont peu repérés par les structures d'insertion sociale et professionnelle. Ce constat s'explique aisément par les besoins exprimés : logement, ressources, accès aux droits. L'accès à l'emploi par le biais des structures d'insertion professionnelle n'est en générale pas possible avant d'avoir accédé aux droits.

Les jeunes en rupture sont mentionnés fréquemment par les structures de lutte contre la grande pauvreté, dans une moindre mesure par celles d'insertion sociale et professionnelle. Les structures d'accueil tout public les voient peu.

Enfin, les personnes en souffrance sont repérées principalement par les structures de lutte contre la grande pauvreté, puis, dans une moindre mesure, par les accueils tout public. Ce public, très éloigné de l'emploi, n'apparaît que peu dans les structures d'insertion sociale et professionnelle.

**Figure 27 Répartition de la typologie des nouveaux publics selon les types de structure**

	Grande pauvreté	Insertion sociale et professionnelle	Tout public (hors établissement scolaires et magasins)	Ensemble
Des ressources financières insuffisantes	27	<b>16</b>	27	23
Des actifs en difficulté	<b>7</b>	<b>39</b>	18	19
Des migrants en difficulté d'intégration	14	<b>9</b>	14	12
Des jeunes en rupture	<b>20</b>	17	<b>12</b>	18
Des personnes en souffrance	<b>19</b>	<b>9</b>	14	15
Réponses non classées	13	10	15	13
Total	100	100	100	100
Effectifs de répondants	275	188	99	562

Source : CRÉDOC / ONPES – 2009

Les 562 structures concernées sont celles ayant signalé de nouveaux publics

Quelques différences apparaissent également selon la répartition géographique des structures. Trois types de publics sont ainsi plus ou moins signalés selon la taille de l'agglomération dans laquelle sont implantés les acteurs interrogés :

- ★ Les personnes en difficultés financières sont en particulier mentionnées dans les petites agglomérations, de moins de 20 000 habitants (31% des acteurs dans ces tailles d'agglomération y font référence, contre 23% de l'ensemble)
- ★ Les actifs en difficultés sont un peu plus rarement décrits dans l'agglomération parisienne : 13% des parisiens les citent, pour 19% de l'ensemble des structures. Ils sont en revanche peu cités dans le bassin parisien (6%)
- ★ Les migrants en difficulté d'intégration sont au contraire peu cités dans les petites agglomérations (6% contre 12%). Les structures de la région parisienne sont en revanche particulièrement nombreuses à les évoquer (19%).

Mise à part l'impact de l'agglomération parisienne, les réponses des structures ne dépendent pas significativement de leur répartition dans les différentes régions françaises (étudiées selon les 8

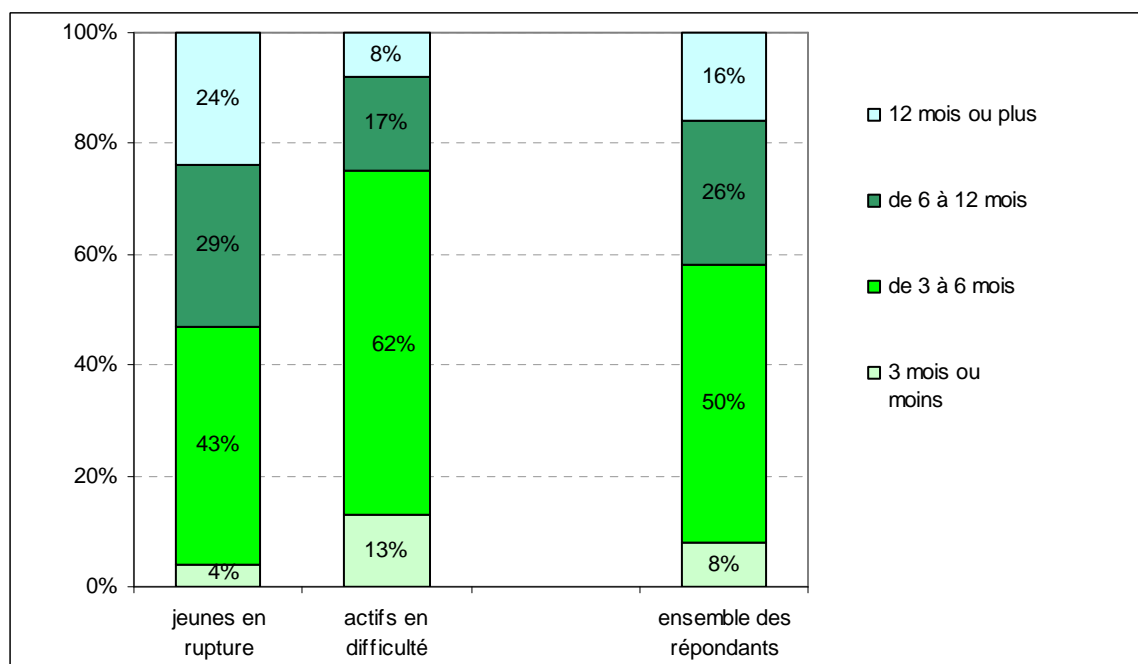
Zones d'étude et d'aménagement du Territoire). La faiblesse des effectifs concernés par la question dans certaines ZEAT conduit cependant à considérer ce résultat avec prudence.

### 5.3 L'importance des évolutions observées et la capacité des acteurs à y répondre, selon le type de public décrit

L'antériorité de l'apparition du public ne dépend que peu du type de publics décrit. Deux exceptions cependant : celle des jeunes en rupture familiale, qui, selon les déclarations des acteurs, constituent le public le plus ancien. A l'opposé, les actifs en difficulté constituent la catégorie la plus récente.

**Figure 28 : l'antériorité de l'évolution selon les publics, publics se différenciant de l'ensemble**

Depuis quand observez-vous l'apparition de ce nouveau public ?



Source : CRÉDOC / ONPES - 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base de 561 structures interrogées (ensemble des structures ayant cité au moins un nouveau public, hors magasins discount et établissements scolaires).

L'importance en nombre de personnes concernées de l'évolution observée ne dépend pas du type de public décrit. La capacité de la structure à répondre aux besoins de ces nouveaux publics en dépend peu : seules 9% des structures mentionnant des publics en difficulté financière s'estiment très mal armées pour répondre à leurs besoins, pour 17% de celles accueillant des actifs en difficulté.

Plus que les caractéristiques des nouveaux publics, c'est alors leur importance quantitative qui détermine la capacité des structures à répondre à leurs besoins : plus les publics sont nombreux, plus les structures sont nombreuses à estimer être assez mal ou très mal armées pour les prendre en charge : 55% des acteurs estimant l'évolution très importante considèrent être assez ou très mal armés, pour 53% de ceux estimant l'évolution assez importante et 32% de ceux jugeant l'évolution assez ou très faible.

## **6/ Les autres évolutions observées par les acteurs**

Ce chapitre a pour objectif de faire un point quantitatif sur les autres évolutions observées par les acteurs, et de faire ressortir celles qui n'auraient pas été décrites dans les chapitres précédents. La plupart des réponses aux questions ici exploitées avaient cependant déjà été formulées dans les questions précédentes.

### **6.1 Les évolutions des publics qui fréquentent habituellement la structure**

#### *6.1.1 Les publics qui ont cessé de fréquenter les structures : un comportement peu lié à l'émergence de nouvelles difficultés.*

24% des structures interrogées estiment que certains publics, qui jusque là fréquentaient la structure, ont cessé de venir au cours des 6 derniers mois. Cette proportion atteint 29% parmi les acteurs de lutte contre la pauvreté. Elle est de 24% parmi ceux œuvrant pour l'insertion sociale et professionnelle, et de 11% seulement parmi les structures d'accueil tout public.

Les raisons pour lesquelles ces publics ne viennent plus ne sont cependant que peu liées à des évolutions de leurs difficultés ou de leurs besoins qui correspondraient à des phénomènes émergents. Il s'agit le plus souvent, pour presque la moitié des acteurs concernés, d'une évolution normale, liée à la disparition des besoins qui expliquaient la fréquentation ou bien à une orientation vers d'autres solutions.

Pour le quart des personnes signalant la disparition de certains publics, ces évolutions proviennent de la structure ou de l'organisation du secteur et est indépendante des bénéficiaires eux-mêmes. Il s'agit le plus souvent de bénéficiaires orientés vers d'autres acteurs. A noter que ces évolutions sont bien liées à des modifications dans l'organisation du secteur ou des acteurs sur le terrain, et non à une éventuelle dégradation de la situation de la personne, qui expliquerait qu'elle soit orientée vers d'autres structures :

- « des sdf qui sont moins nombreux sur la commune, on en recense moins .il y a une équipe mobile d' infirmiers psychiatriques chargés de détecter les gens de la rue en vue de les aider à se soigner, cela peut être une raison supplémentaire , certains ont rejoint des structures psychiatriques » (association caritative)
- « Ils ont fait les démarches nécessaires auprès d'associations, bien souvent on les guide vers d'autres services : autres Secours Catholique spécialisés pour résoudre leurs problèmes » (association caritative)

Les structures d'insertion sociale et professionnelle sont les plus nombreuses à évoquer l'évolution négative de la situation des personnes. 33% des structures concernées sont dans ce cas. A noter que les effectifs de répondants décrivant cette situation est finalement faible (24 personnes).

Il s'agit notamment de bénéficiaires qui ne cherchent plus activement un emploi ou qui se découragent car ils n'arrivent pas à obtenir la réponse qu'ils venaient chercher.

- « on essaie de les mettre au travail alors ils ne viennent plus, c'est trop dur, ils travaillent 3 jours par semaine alors parfois ils ne viennent qu'un jour ou pas du tout » (SIAE)
- « manque de propositions d'emploi; ils restent chez eux car ils ne sont plus inscrits et non indemnisés et ne sont plus convoqués tous les mois. cela coûte cher et ils n'ont souvent plus les moyens de se déplacer. » (pôle emploi)
- « On ne répond plus à l'accès au droit des personnes ; il est de plus en plus difficile d'aboutir; les difficultés font que les gens viennent moins. » (une Permanence d'Accès aux Soins de Santé)

Remarque seuls 21 établissements d'accueil tout public sont concernés. Leurs réponses n'apparaissent pas dans le tableau ci-dessous.

**Figure 29 les raisons pour lesquels des publics ne fréquentent plus la structure**

	Grande pauvreté	Insertion sociale et professionnelle	Ensemble
<b>Raisons liées à l'évolution de la structure ou du secteur</b>	<b>30</b>	<b>24</b>	<b>27</b>
<i>Évolutions internes à la structure</i>	5	4	4
<i>Évolutions du secteur psychiatrique</i>	1	0	1
<i>Saisonnalité de la structure</i>	2	1	1
<i>Sont orientés vers une autre structure, concurrence avec une autre structure</i>	19	10	16
<i>Durcissement des lois sur l'immigration</i>	5	4	5
<b>Évolution normale des publics, insertion</b>	<b>49</b>	<b>35</b>	<b>46</b>
<i>Réinsertion, le public n'est plus éligible ou n'a plus besoin de la structure</i>	28	28	28
<i>Évolution normale des publics</i>	1	3	2
<i>Déménagement, public par définition mobile</i>	13	8	11
<i>Personnes qui trouvent d'autres solutions</i>	<u>20</u>	<u>7</u>	16
<b>Évolutions négatives, accroissement des difficultés</b>	<b>13</b>	<b><u>33</u></b>	<b>19</b>
<i>Évolution négative</i>	5	11	7
<i>Personnes non satisfaites des réponses de la structure</i>	<b>6</b>	<b><u>18</u></b>	10
<i>Personnes qui s'installent dans le système, qui n'essaient plus d'en sortir</i>	<b>6</b>	<b><u>17</u></b>	9
<i>Personnes qui acceptent mal d'être aidées, qui essaient de trouver des solutions par elles-mêmes</i>	3	0	1
Autres	17	21	18
Ne sait pas, pas d'explications	8	3	6
Effectifs de répondants	119	72	212*

Source : CRÉDOC / ONPES – 2009

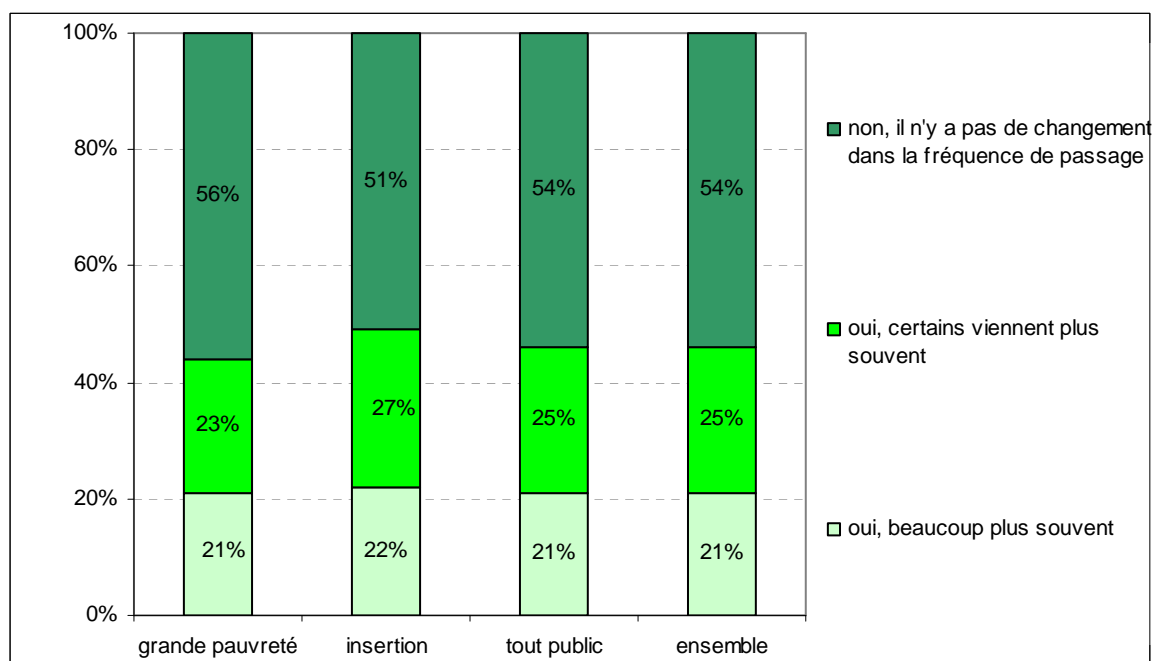
\* Les 212 structures concernées sont celles notant que certains publics ne viennent plus, y compris dans la colonne ensemble, les 21 structures d'insertion sociale et professionnelle

6.1.2 Les publics qui fréquentent plus les structures : peu de différences avec les nouveaux publics

Presque la moitié des 648 structures accueillant un public de passage, 46%, observent que parmi leur public habituel, certains viennent plus souvent qu'auparavant. Le quart estiment même qu'ils fréquentent « beaucoup plus souvent » la structure. Ces réponses ne dépendent pas du type de structure.

**Figure 30 : les structures déclarant que certains publics viennent plus souvent, selon le type de structure**

**Récemment ou très récemment, avez-vous remarqué que certaines personnes fréquentent plus souvent votre structure ?**



Source : CRÉDOC / ONPES – 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base de 648 structures interrogées (celles accueillant un public de passage, hors magasins discount)

Ces évolutions sont observées notamment par les structures accueillant des publics en recherche d'emploi (52%). Celles accueillant des femmes actives sont moins nombreuses à déclarer que certains bénéficiaires ont augmenté la fréquence de leur passage (le tiers est concerné).

Ce constat renvoie à une hausse quantitative des demandes adressées aux acteurs. Il n'apporte que peu d'éléments qualitatifs sur l'émergence des phénomènes de pauvreté. Les caractéristiques

des publics concernés sont très proches de celles des nouveaux publics. Deux types de raisons sont mentionnés par les acteurs, pour expliquer la hausse de la fréquence des contacts :

- \* 17% des structures concernées font référence aux évolutions du contexte législatif, administratif, ou économique. Les réponses fournies ici sont proches de celles analysées dans les premiers chapitres de cette partie. Il s'agit d'une part des dégradations du marché de l'emploi, d'autre part de la hausse du coût de la vie. Ces évolutions sont citées en particulier par les structures d'insertion sociale et professionnelle. 5% des structures mentionnent des évolutions administratives ou législatives. Il s'agit notamment des pressions sur les demandeurs d'emploi, les conduisant à fréquenter plus les structures d'insertion professionnelle. Il peut s'agir également d'une baisse des aides sociales, ou encore d'un renforcement des contrôles de police et des difficultés pour régulariser sa situation administrative.
  
- \* 74% des structures ont répondu en mentionnant la hausse des besoins exprimés par les publics. Les besoins décrits correspondent aux domaines d'activité des acteurs (cf Figure 10, p.28) : il s'agit d'une intensification des besoins, et non de l'apparition de nouveaux phénomènes parmi les publics traditionnels des structures.

*Remarque seuls 31 établissements d'accueil tout public sont concernés. Leurs réponses n'apparaissent pas dans le tableau ci-dessous.*

**Figure 31 les raisons pour lesquels des publics fréquentent plus les structures**

	Grande pauvreté	Insertion sociale et professionnelle	Ensemble
<b>Motifs liés aux évolutions de la conjoncture</b>	<b>10</b>	<b>23</b>	<b>17</b>
Évolutions sur le marché de l'emploi et des prix	7	<b>21</b>	13
Évolutions administratives ou législatives	4	5	5
<b>Motifs liés aux besoins exprimés</b>	<b>73</b>	<b>77</b>	<b>74</b>
Besoins d'aide matérielle, d'aide d'urgence	36	34	34
Besoins d'accompagnement	30	30	29
<i>Pour les démarches administratives et la régularisation des droits</i>	8	6	7
<i>Pour les démarches juridiques</i>	1	1	1
<i>Accompagnement quotidien, accès à l'autonomie, soutien écoute</i>	20	26	22
Insertion professionnelle	<b>8</b>	<b>28</b>	16
Logement, hébergement	<b>14</b>	6	10
<i>Logement d'urgence</i>	<b>12</b>	6	7
<i>Logement stable</i>	4	5	4
<i>Mobilisation de la loi DALO</i>	1	0	0
Alphabétisation, formation	1	<b>5</b>	3
Information sur les droits	2	2	5
Santé, soins médicaux	4	2	4
Suivi psychiatrique et psychologique	1	2	1
Problématique liée aux enfants (garde, éducation)	4	2	4
Aide pour le transport	1	2	1
<b>Évolutions de l'activité de la structure</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>4</b>
Autres, ne sait pas	28	14	20
<i>Effectifs de répondants</i>	<i>137</i>	<i>132</i>	<i>300</i>

Source : CRÉDOC / ONPES – 2009

\* Les 300 structures concernées sont celles notant que certains publics viennent plus souvent, y compris dans la colonne ensemble, les 31 structures d'insertion sociale et professionnelle

### 6.1.3 Les autres évolutions des publics habituels des structures

La moitié des acteurs déclarent avoir observé une évolution récente dans les difficultés rencontrées par leur public. 39% signalent une évolution des besoins exprimés et presque le quart, une évolution des relations avec les publics. Enfin, 14% ont signalé d'autres évolutions. Ces dernières sont en générale relatives à des modifications concernant à la fois les difficultés et les besoins exprimés. 14 personnes évoquent l'évolution des relations partenariales avec les institutions, 5 d'autres évolutions internes de la structure.

Globalement, les deux tiers des structures estiment que leurs publics habituels ont vu leur comportement ou leurs difficultés, se modifier.

Les structures d'insertion sociale et professionnelle sont particulièrement nombreuses à observer des évolutions dans les difficultés rencontrées par leurs publics. Ces difficultés renvoient notamment aux tensions sur le marché de l'emploi. Elles soulignent également très souvent des difficultés dans les relations avec le public de leur structure. Les paragraphes suivants montreront que ces difficultés sont notamment liées à la perte de motivation, ou d'espoir, dans la recherche d'emploi..

**Figure 32 : les structures observant des évolutions dans les difficultés et les comportements de leur public, selon le type de structure**

**Parmi votre public habituel, avez-vous remarqué des évolutions récentes, de moins de 6 mois ?**

	Grande pauvreté	Insertion sociale et professionnelle	Tout public	Ensemble
Dans les difficultés que rencontrent les publics « habituels de votre structure	<b>47</b>	<b>57</b>	52	51
Dans les besoins exprimés par les publics de votre structure	38	42	40	39
Dans les relations avec le public de votre structure	21	<b>26</b>	19	22
Dans un autre domaine	15	13	14	14
<b>Au moins une évolution observée</b>	<b>63</b>	<b>71</b>	<b>65</b>	<b>66</b>

Source : CRÉDOC / ONPES – 2009

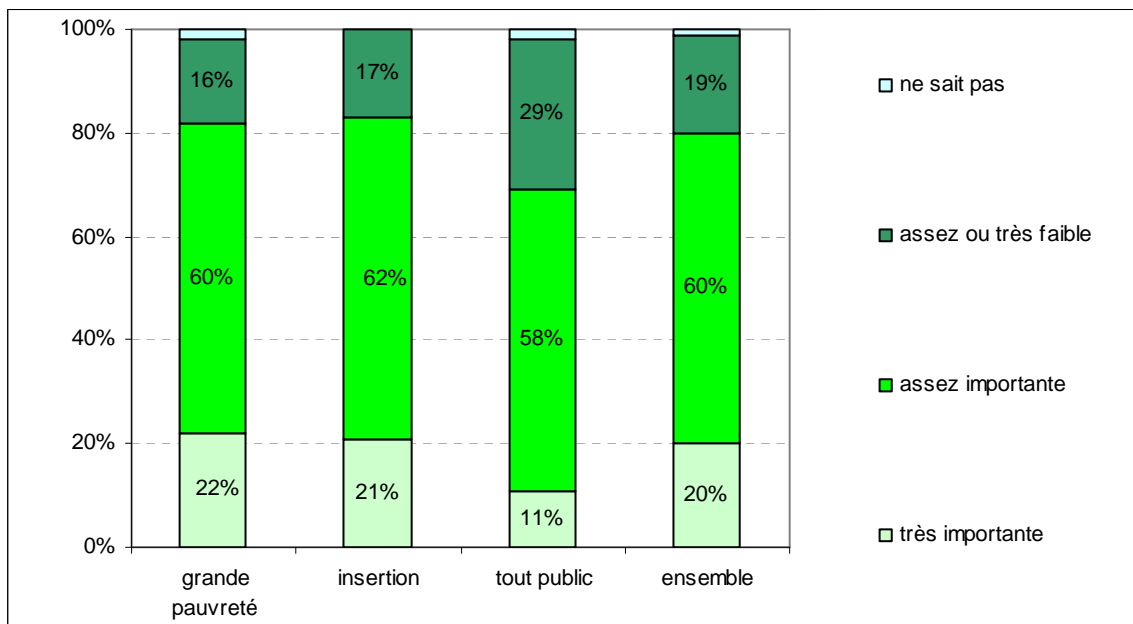
Les pourcentages sont calculés sur l'ensemble des structures, hors magasins discount et Éducation Nationale

L'importance de ces évolutions en termes de nombre de personnes concernées est très proche des réponses observées sur les nouveaux publics. Les acteurs de lutte contre la pauvreté sont particulièrement nombreux à estimer que l'évolution parmi leur public habituel, est particulièrement importante. Les structures sont plus nombreuses à s'estimer en capacité de répondre à ces évolutions, qu'elles ne l'étaient en qui concernait l'apparition de nouveaux publics.

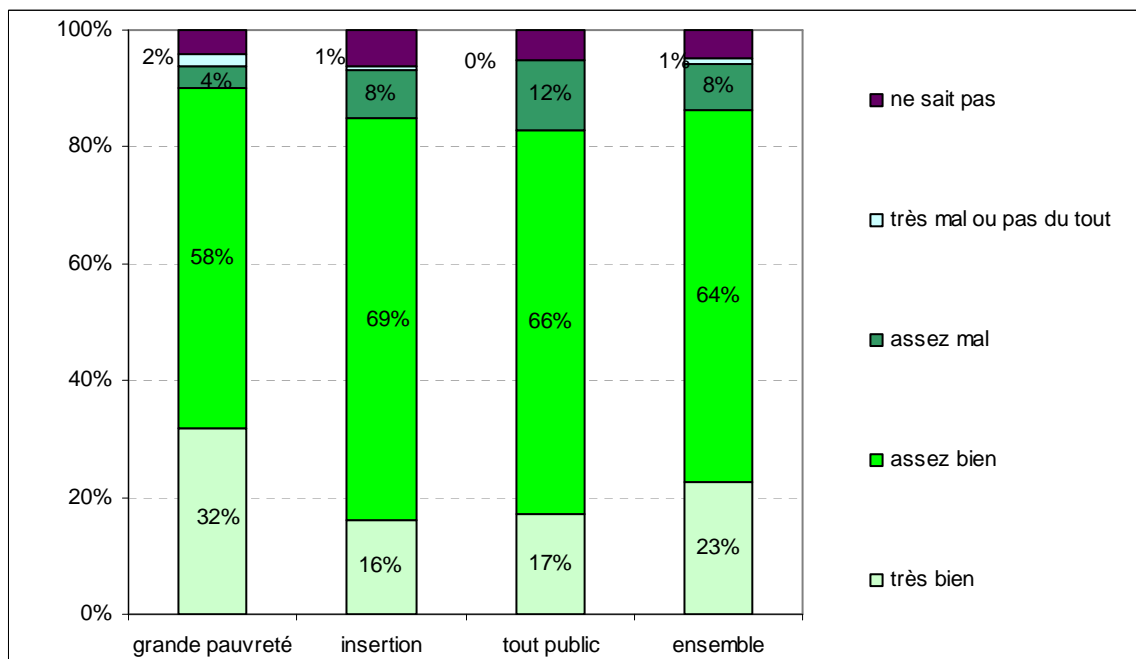
Les acteurs « tout public » sont les plus nombreux à estimer les évolutions faibles, et à considérer être en capacité d'y faire face. Ces réponses ne dépendent en revanche pas du type d'évolution observée (dans les difficultés des publics, dans les relations avec la structure ou dans les besoins exprimés).

**Figure 33 L'importance des évolutions observées parmi les publics habituels et la capacité des structures à y répondre, selon le type de structure**

**Selon vous, cette évolution est, en nombre de personnes concernées..**



**Votre structure est-elle armée pour faire face à cette évolution ?**



Source : CRÉDOC / ONPES – 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des 588 structures notant des évolutions parmi leur public habituel.

La description précise des évolutions observées par les structures parmi leurs publics habituels reprend là encore le plus souvent des phénomènes déjà signalés dans les paragraphes précédents : l'accroissement des difficultés financières, liée à la hausse des charges, est mentionnée par presque une structure sur cinq observant une évolution parmi leur public habituel. Il s'agit notamment des structures d'accueil tout public. L'évolution des difficultés liées à l'emploi est citée par 14% des structures concernées, et en particulier celles d'insertion sociale et professionnelle. Une structure sur dix notant une évolution parmi leur public habituel, insiste sur les modifications des pratiques administratives.

Deux types d'évolution sont mises en avant plus souvent qu'elles n'étaient citées à propos des nouveaux publics. Il s'agit :

- ★ De la baisse des réponses des administrations et l'allongement des délais
- ★ Des difficultés liées au logement (accès, capacité à faire face aux charges), citées par 13% des structures notant une évolution parmi leur public habituel.
  - « Les difficultés les plus récurrentes c'est le problème de logement et de garde d'enfant. Parfois des hommes dont la femme est gravement malade. Des personnes hébergées, logement précaire. On essaye de trouver des places à la crèche, mais c'est dur » (*maison de l'emploi*)
  - « Des aides financières pour le logement. La part du logement dans les revenus est de plus en plus importante et il faut les aider soit pour le loyer, soit pour l'alimentaire » (*association caritative*)
  - « Le problème du logement. Plus de situation, ne peuvent plus payer leur loyer ( soit les parents aussi au RMI ou enfants vivent seuls sans revenu. » (*mission locale*)

La question portant également sur l'évolution des relations avec les publics, les modifications de comportement sont souvent citées. Ces comportements recouvrent :

- ★ d'abord une hausse de l'agressivité, ou de l'exigence d'obtenir des réponses aux besoins exprimés. Cette hausse est relevée par 8% des structures notant des évolutions parmi leurs publics. Elle concerne particulièrement celles intervenant dans le domaine de l'insertion sociale et professionnelle.
  - « Incivilité auprès des bénévoles, lors de la distribution alimentaire, manque de respect. Tout est dû à tout le monde, l'assistantat devient une obligation, un droit » (*structure d'aide alimentaire*).
  - Plus d'agressivité vers la structure c'est en rapport avec le logement. Ils croient qu'ils ont le droit. Maintenant la rue est devenue internationale. Ils deviennent agressifs si on a pas de logement à leur proposer. Et ils aimeraient rester un peu plus dans la journée. » (*veille sociale*)
  - « Public plus agressif, car ils ont peur d'être radiés s'ils refusent un emploi. Ils se sentent contrôlés, il y a une pression perpétuelle sur eux La peur de ne plus obtenir d'allocation car restés trop longtemps au chômage, ou la dégradation de leur situation financière » (*pôle emploi*)

- ★ En contrepoint, 2% des structures relèvent une baisse de l'agressivité, une hausse de la reconnaissance envers les réponses apportées.
  - « Notre public a moins d'exigence, plus de solidarité avec nous. Ils comprennent que nous aussi, association, nous sommes en difficulté, donc ils sont prêts à participer, à aider à leur niveau » (*veille sociale*)
  
- ★ Enfin, 3% des structures mentionnent une montée du pessimisme, des inquiétudes,. 4% citent, souvent en lien, la hausse du mal être et des comportements dépressifs. Ces comportements sont très souvent associés aux tensions sur le marché du travail, qui diminuent très fortement les perspectives d'insertion et peuvent engendrer un fort désespoir. Elles peuvent également provenir de l'évolution des pratiques administratives (inquiétudes par rapport à la mise en place du RSA, sentiment de « pressions » sur les chercheurs d'emploi). De nombreuses structures signalent également la responsabilité des médias dans le traitement de la crise. Certaines relient ces inquiétudes et tension, avec la hausse de l'agressivité et de l'exigence de réponses.
  - « plus d'inquiétude, perte d'espoir, les gens sont tétanisés plus d'envie, moins d'insertion possible, impression de faire office de pansement. Ces gens sont déjà abimés par leur parcours de vie l'actualité très noire les rend encore plus fragiles » (*veille sociale*)
  - « Le public est de plus en plus angoissé pour l'avenir. C'est l'état de crise qui fait peur. Ils n'arrivent pas à se projeter dans un avenir à moyen terme. "On fait des études cela sert à quoi? Il n'y a pas de travail! » (*service social départemental*)
  - « Population plus stressée, ayant moins confiance en l'avenir. Lié au phénomène de société. L'influence des médias et la réalité au quotidien. » (*maison de l'emploi*)
  - « dans mes relations avec le public, ce qui change, c'est les demandeurs d'emploi, ont plus de pression donc nous aussi, pour nous la frustration de la colère, du mécontentement général pour les gens. J'espère parfois qu'ils ne sont pas en colère contre moi, mais il y a beaucoup de gens déprimés et malades de leur situation. Je pense que c'est une pression générale, les médias qui véhiculent de l'inquiétude. » (*CIDFF*)

**Figure 34 Les évolutions observées parmi les publics habituels, selon le type de structure**

	Grande pauvreté	Insertion sociale et professionnelle	Tout public	Ensemble
<b>Évolutions des difficultés financières</b>	<b>15</b>	<b>22</b>	<b><u>26</u></b>	<b>19</b>
<i>Hausse des charges de logement</i>	1	1	0	1
<i>Augmentation du coût de la vie</i>	<b>10</b>	17	<b><u>19</u></b>	14
<i>Hausse de la précarité</i>	4	3	3	4
<i>Hausse des difficultés d'endettement et de surendettement</i>	2	4	5	4
<i>Hausse des difficultés parmi les jeunes retraités</i>	0	1	2	1
<b>Évolutions des difficultés liées à l'emploi</b>	<b>12</b>	<b><u>19</u></b>	<b>9</b>	<b>14</b>
<i>Hausse des difficultés pour retrouver un emploi</i>	10	<b><u>18</u></b>	<b>6</b>	12
<i>Précarisation des emplois</i>	2	2	3	2
<b>Évolutions des pratiques administratives</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b><u>13</u></b>	<b>10</b>
<i>Hausse des difficultés de régularisation</i>	1	1	0	1
<i>Hausse des difficultés dans les relations aux administrations</i>	2	4	4	3
<i>Baisse des réponses fournies par les institutions, allongement des délais</i>	6	7	9	7
<b>Évolution des comportements et postures</b>	<b>11</b>	<b><u>20</u></b>	<b>13</b>	<b>15</b>
<i>Hausse des inquiétudes quant à l'avenir, aux possibilités d'insertion</i>	1	4	4	3
<i>Hausse de la perte de motivation, du mal être</i>	1	<b>2</b>	4	4
<i>Diminution de l'agressivité, reconnaissance envers les structures</i>	3	1	1	2
<i>Hausse de l'agressivité, de l'exigence de réponses aux besoins</i>	6	<b><u>12</u></b>	5	8
Hausse des difficultés liées au logement	<b><u>16</u></b>	12	<b>9</b>	13
Hausse des problèmes psychiatriques	4	3	0	2
Hausse des addictions	1	2	0	1
Hausse des autres difficultés de santé	3	3	2	3
Hausse des demandes d'aide matérielle (alimentation, vêtements, financières)	5	5	4	5
Évolutions des demandes d'accompagnement (soutien contact, prise en charge globale)	3	2	3	3
Hausse des difficultés de mobilité	0	1	1	1
Hausse des difficultés familiales, des tensions, des ruptures	3	5	7	4
Hausse des difficultés de garde d'enfant	0	1	1	1
Hausse des demandes de formation	1	4	0	2
Évolutions liées aux structures (baisse de moyen, réorganisation interne)	1	0	2	1
<i>Effectifs de répondants</i>	256	211	121	588

Source : CRÉDOC / ONPES – 2009

Les 588 structures concernées sont celles notant des évolutions parmi leur public habituel.

## 6.2 Les autres impacts de la crise économique

Les deux tiers des personnes interrogées déclarent avoir observé d'autres impacts de la crise économique, que ceux éventuellement mentionnés en réponse aux questions précédentes. Cette proportion atteint les trois quarts des structures intervenant dans le domaine de l'insertion sociale et professionnelle. Là encore, les phénomènes mis en avant sont proches de ceux analysés dans les paragraphes précédents.

43% des personnes concernées signalent des impacts sur les ressources des ménages, et notamment, sur leur solvabilité :

- ★ Presqu'une structure sur cinq ayant relevé des impacts de la crise, mentionnent les difficultés croissantes rencontrées par les ménages pour s'acquitter de leurs factures, et en particulier de celles de logement.
- Plus de demandes pour des surendettements, plus de demandes d'aides financières. Ca c'est perceptible, les risques d'expulsion liés aux soucis financiers. ca c'est les gros trucs. Et aussi ne plus faire face au paiement des factures courantes. Notamment tout ce qui est téléphone et internet, c'est là qu'ils vont souvent arrêter de passer dans un premier temps. » (*maison de l'emploi*)
- ★ 10% notent une hausse des demandes d'aide matérielle (alimentation surtout, mais aussi logement, vestimentaire, financière). Cette pression sur les structures peut être d'autant plus importante, que certains acteurs signalent une baisse des dons ;
- ★ 7% mentionnent les comportements de restriction auxquels se soumettent certains ménages, notamment pour l'accès aux soins.
- « Une plus grande précarisation des publics, plus de sollicitation des médecins par l'assistante sociale pour les patients avec CMU qui n'arrivent pas à payer leurs soins et à avoir une complémentaire santé. Ils laissent donc tomber leur traitement quand ils trouvent celui-ci trop chers, ce sont des personnes avec des minima sociaux ( environs 40 ans et des retraités) trop petites retraites pour suivre les traitements. » (*une permanence d'accès aux soins de santé*)
- « Problèmes financiers et difficultés d'accès aux soins qui leur correspondent / De plus en plus de médecins avec des dépassements d'honoraires et de moins en moins de soins remboursés par la Sécurité Sociale » (*autre association caritative*)
- « Dégradations des situations financières qui se répercutent sur la situation familiale, sur tout ce qui est éducatif; il y a de plus en plus de chômeurs, ça c'est en grande augmentation, avec des dossiers de surendettement; les gens qui n'ont plus de couverture sociale non plus; et ils viennent en PMI, car il n'y a pas besoin d'avance de frais. Les vaccinations non obligatoires qui ne sont pas forcément réalisées, car pas forcément remboursées » (*une PMI*)

43% des structures concernées évoquent les difficultés liées au marché de l'emploi. 44% d'autres difficultés sociales, et notamment :

- ★ l'évolution des comportements et des attitudes, déjà évoquée au paragraphe précédent. On retrouve la montée du pessimisme voire du désespoir et la hausse des agressivités et des attentes de plus en plus grandes, que les bénéficiaires expriment envers les structures.
- ★ La hausse des difficultés liées au logement et notamment, à l'accès ou le maintien dans le logement, citée par 6% des acteurs interrogés et estimant que la crise a eu d'autres impacts.
- ★ Les autres difficultés citées sont très diverses et rejoignent celles déjà analysées : il s'agit de l'élargissement du champ des difficultés sociales, qui touchent des CSP de plus en plus élevée, de la hausse des difficultés des personnes de nationalité étrangère, de l'augmentation des tensions familiales, ...

**Figure 35 Les impacts de la crise observés par les structures, selon le type de structure**

	pauvreté	Insertion	Tout public	Ensemble
<b>Impacts sur les ressources</b>	<b>51</b>	<b>31</b>	<b>46</b>	<b>43</b>
Baisse du pouvoir d'achat	7	5	8	7
Comportements de restriction	6	7	7	7
<i>Sur l'accès aux soins</i>	2	5	6	4
<i>Sur l'alimentation, les vêtements, les loisirs, ...</i>	4	2	2	3
Difficultés de paiement	22	<b>14</b>	25	20
<i>Difficultés pour payer les factures, notamment de logement, d'énergie, de téléphone...</i>	19	13	23	18
<i>Surendettement</i>	4	2	8	4
Diminution des dons aux structures	2	0	2	1
Hausse des demandes d'aides matérielles	<b>15</b>	6	6	10
Baisse des ressources, sans précision	11	9	<b>16</b>	11
<b>Impacts sur l'emploi et l'accès à l'emploi</b>	<b>40</b>	<b>49</b>	<b>38</b>	<b>43</b>
Difficultés sur le marché de l'emploi, hausse du chômage	27	27	28	27
Hausse des pertes d'emploi	8	11	11	10
Exclusion de l'emploi des personnes les moins diplômées	3	4	0	3
Baisse des possibilités d'accès à la formation	3	4	0	2
Baisse des offres d'emploi précaire	4	6	3	4
Autres	1	3	2	2
<b>Autres impacts</b>	<b>44</b>	<b>45</b>	<b>43</b>	<b>44</b>
Évolutions des comportements, des attitudes, des attentes envers les structures	16	23	20	19
<i>Mal être, dépression, peur de l'avenir</i>	12	17	17	15
<i>Montée des agressivités, incivilités, violence</i>	4	5	1	4
<i>Montée des attentes envers les structures, des demandes d'aide, d'accompagnement</i>	1	2	3	2
Hausse des difficultés pour les personnes immigrées	2	3	3	2
Hausse des difficultés liées au logement	8	4	6	6
<i>Difficultés d'accès ou de maintien dans le logement</i>	7	4	4	5
<i>Hausse des expulsions locatives</i>	1	1	2	1
Apparition de nouvelles CSP	5	2	2	3
Hausse des addictions, des dépendances	1	1	0	1
Hausse des ruptures familiales, des conflits, des difficultés des personnes sans soutien familial	2	2	4	3
Hausse des demandes de prise en charge de maladies mentales	1	1	1	1
Hausse des problèmes de mobilité, de transport	3	3	0	2
Autres impacts sociaux	0	3	2	1
<b>Effectifs de répondants</b>	<b>270</b>	<b>229</b>	<b>126</b>	<b>625</b>

Source : CRÉDOC / ONPES - 2009 -

### 6.3 Les thèmes à traiter prioritairement

Interrogés sur les thèmes qu'il conviendrait, selon eux, que les pouvoirs publics traitent en priorité, les acteurs formulent des réponses très diversifiées, centrées sur leur public et sur les évolutions qu'ils ont observées.

Quatre types de grandes réponses peuvent être distingués :

- ★ **Le tiers des structures interrogées mentionnent un public particulier. Il s'agit notamment :**
- ★ **des jeunes** : plus d'un acteur sur dix, et même 16% des acteurs de l'insertion sociale et professionnelle, considèrent que les jeunes doivent faire l'objet de l'attention des pouvoirs publics. Les problématiques associées sont le plus souvent celle de l'insertion professionnelle, et celle de l'accès au logement. La motivation à prioriser ce public est centrée sur la notion de prévention. Les acteurs décrivent fréquemment un public jeune à la fois particulièrement vulnérable, et pour lequel les actions doivent prévenir une dégradation « irrécupérable » des situations.
  - « Ils devraient réfléchir au logement, à ce que les jeunes ne soient pas sans ressources, parce que c'est un grave problème. Les 18-25 ans sans ressources ne peuvent pas se projeter, ils ne feront rien, ils seront cassés. Si on les motive pour arriver à quelque chose, ça serait une bonne chose, autrement ils ne bougent pas, ils n'y croient déjà plus. » (un CHRS)
  - « Mettre la priorité sur les jeunes en les rapprochant au plus tôt du monde du travail, favoriser la culture pour les jeunes et les amener à cela avec leurs propres références » (SAIE)
- ★ **Les personnes sans domicile fixe**, mentionnées par 6% des structures. Il s'agit bien entendu de mettre en œuvre des solutions de logement d'urgence adaptées à la diversité des situations, et de proposer des solutions pérennes.
  - « Mettre les moyens de développer le nombre de places, recruter du personnel pour tout ce qui est problèmes psychiatriques. Mettre en place des structures d'accueil pour SDF vieillissants » (un CHRS)
  - « le logement: créer des structures d'hébergements collectifs pour les personnes sans domicile fixe, qui soient des passerelles avant d'accéder aux logements classiques » (un CCASS)
- ★ **Les personnes âgées**, citées par 6% des acteurs, 13% des structures d'accueil tout public (et notamment par les CLIC). Deux catégories de réponses se distinguent : celles qui font référence à la dégradation du niveau de vie des retraités, qui a notamment pour conséquence des difficultés d'accès aux soins, de maintien dans le logement, de préservation de la dignité. Celles qui évoquent le problème plus global des moyens du secteur (pour le maintien à domicile, pour la création de structures adaptées). Certains acteurs mentionnent également la problématique des « SDF vieillissants ».

- « Les personnes âgées! s'il vous plaît il faut des structures adaptées... il y en a vraiment beaucoup qui le demandent. il faudrait une structure qui ferait passerelle entre les soins, la rue, et l'orientation en maison de retraite, en structure adaptée. il y en a qui ont le RMI ou une petite retraite ou rien du tout. » (*une structure de veille sociale*)
- « La montée du vieillissement, les retraites insuffisantes, la baisse du nombre des aidants familiaux » (un CLIC)
- ★ **Les parents, les jeunes parents, et d'une manière souvent liée, les monoparents.** Ils sont mentionnés par 6% des structures. Les acteurs font alors référence à la problématique de l'éducation et du soutien à la parentalité, de la nécessité de réduire les difficultés financières des familles, et les difficultés de garde des enfants.
- ★ **Les femmes** sont citées par 3% des personnes interrogées. Les réponses sont souvent liées à la monoparentalité et aux difficultés de garde d'enfants comme frein à l'insertion professionnelle. Elles peuvent l'être également aux femmes victimes de violence conjugale, ou encore aux femmes sans domicile fixe.
- « Problèmes de logement et garde d'enfants, c'est ce qui bloque l'insertion des femmes (notre public majoritaire). Beaucoup de femmes battues. » (*association d'alphabétisation*)
- ★ **22% des structures interrogées souhaitent donner priorité aux actions favorisant l'insertion sociale et professionnelle. Il s'agit notamment des structures du champ de l'insertion**
- ★ Il s'agit en premier de **développer l'accès à l'emploi**, mentionné par une structure interrogée sur dix. La plupart évoque « l'emploi » sans précision. Certaines font référence à l'accès à l'emploi pour les personnes qui en sont les plus éloignées. D'autres font référence à un rapprochement avec le monde économique : il peut s'agir du soutien aux entreprises, de leur sensibilisation, ou encore de promouvoir les formations adaptées aux besoins des entreprises. Quelques acteurs, très minoritaires, souhaitent un développement du travail intérimaire, des « petits boulots » et des contrats aidés notamment dans le cadre des chantiers d'insertion : ces emplois doivent permettre d'accéder au monde du travail y compris pour les personnes qui en sont les plus éloignées ;
- ★ 6% des structures mentionnent une **aide à l'insertion globale, un accompagnement** y compris social. Il s'agit de « *lutter contre la désocialisation* » pour certains. D'autres estiment que la marche de l'insertion professionnelle est parfois trop haute, sans étapes d'insertion préalables.
- « Avant de pouvoir réinsérer professionnellement une personne en marge, depuis un certain temps, nécessité de la réinsérer dans les cycles au préalable. Mettre en place "une formation de vie" pour les jeunes femmes avec tous ces enfants. Elles n'ont pas d'éducation de base et ne peuvent donc pas transmettre ce qu'elles n'ont pas. » (*une structure d'aide alimentaire*)

- « Tout ! Pour les jeunes, leur donner l'envie de croire en l'avenir. Pour les vieux, les aider à garder leur dignité » (CHRS)
- ★ Enfin, 5% des personnes interrogées **évoquent l'amélioration de l'accès à des formations**. Il s'agit de permettre à des personnes, dont la formation n'est pas adaptée au monde de l'emploi, de pouvoir bénéficier d'une formation qualifiante. Il peut s'agir aussi de « sécuriser les parcours de formation », pour que les bénéficiaires aient des ressources suffisantes pendant ce parcours.
- « un accès plus facile à la formation; plus d'emplois. il y a des salariés mais pas pour les bons emplois. malgré la crise, il existe quand même des emplois. » (SIAE)
- ★ **Plus du quart des personnes interrogées, 28%, évoquent la nécessité d'apporter une aide matérielle aux ménages en difficultés**
- ★ En particulier, **la problématique du logement** est mentionnée par presque une structure sur cinq. Dans les réponses des acteurs, elle est souvent associée à l'accès au travail et à la santé. De nombreux acteurs évoquent ainsi le triptyque logement-santé-travail comme indissociable et devant être traité simultanément. Différentes types d'aide sont évoquées : les aides financières d'abord, mais également le développement des logements sociaux, l'arrêt des expulsions, la mise à disposition des appartements vacants, la diminution des loyers. Quelques acteurs souhaitent une priorité donnée à certains publics (femmes avec enfant, jeunes, allocataires de minima sociaux, ...). Quelques acteurs évoquent la loi DALO. Un notamment y voit un effet pervers : éviction des publics les plus démunis par d'autres qui ont eu accès au droit.
- ★ 8% des acteurs évoquent la nécessité de **permettre à tous d'accéder aux soins**. Il est alors question du coût des soins et du remboursement des médicaments, d'un relèvement du plafond de la CMU, de mesures permettant un accès aux soins «en droit commun » tarifés en fonction du revenu. D'autres mentionnent le suivi médical et psychiatrique des personnes et la nécessité de développer le partenariat santé-social.
- ★ **12% des personnes interrogées évoquent le manque de moyen de leurs structures et secteurs**
- ★ Les personnes concernées font référence notamment à la hausse de la fréquentation de leurs structures, mais aussi à un besoin de moyens financiers en général, d'une augmentation du nombre de structures, ou encore de formation des intervenants sociaux.

Enfin, 4% des personnes interrogées estiment prioritaire de **revoir la gouvernance des politiques** : leur modalité de gestion et de définition, en laissant plus de place à la concertation.

- « dispositifs nombreux mais manque de relation entre les structures (chacun donne une orientation différente). Des dispositifs et règlements faits sans concertation des acteurs » (*une mission locale*)

**Figure 36 Les thèmes à traiter prioritairement par les pouvoirs publics**

	Grande pauvreté	Insertion	Tout public	Ensemble
<b>Structures citant un public particulier</b>	<b>36</b>	<b>34</b>	<b>36</b>	<b>35</b>
<i>L'hébergement des personnes sans domicile fixe</i>	8	7	2	6
<i>Les jeunes</i>	10	<b>16</b>	6	12
<i>Les femmes</i>	3	2	4	3
<i>Les personnes sans papier, les étrangers</i>	8	2	3	5
<i>Les personnes âgées</i>	4	4	<b>13</b>	6
<i>Les travailleurs pauvres</i>	1	2	3	2
<i>Les mono-parents</i>	2	0	2	2
<i>Les parents, les jeunes parents</i>	4	4	<b>10</b>	6
<i>Les personnes dépendantes alcooliques, toxicomanes</i>	1	1	0	1
<i>Les personnes avec des troubles psychiatriques</i>	4	2	4	4
<i>Les personnes isolées</i>	1	1	2	1
<b>Structures citant des actions pour l'insertion sociale et professionnelle</b>	<b>19</b>	<b>36</b>	<b>11</b>	<b>22</b>
<i>Soutenir les actions d'alphabétisation</i>	0	3	1	1
<i>Accentuer les aides pour l'insertion sociale</i>	4	<b>11</b>	3	6
<i>Améliorer l'accès aux formations</i>	3	<b>11</b>	2	5
<i>Améliorer l'accès à l'emploi</i>	11	<b>14</b>	5	11
<i>Augmenter l'offre de « petits boulots », d'emplois intérimaires</i>	1	0	1	1
<i>Augmenter le nombre de contrats aidés</i>	0	1	1	1
<i>Sensibiliser les entreprises, les soutenir</i>	0	3	0	1
<i>Aides à la mobilité</i>	2	4	1	2
<i>Mettre en place un « droit au travail et à la formation »</i>	2	1	0	1
<i>Mettre en place un minimum social pour les moins de 25 ans</i>	1	1	1	1
<b>Augmenter les aides matérielles</b>	<b>30</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>28</b>
<i>Augmenter l'aide alimentaire</i>	4	1	1	2
<i>Développer les aides au logement</i>	20	17	20	19
<i>Permettre l'accès aux soins pour tous</i>	9	9	6	8
<b>Donner plus de moyens aux structures, augmenter le nombre de structures</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>12</b>
<i>améliorer la gouvernance des politiques (concertations préalables, gestion des politiques)</i>	4	4	4	4
<i>Lutter contre la hausse du coût de la vie</i>	2	1	1	2
<i>Lutter contre la violence</i>	2	1	0	1
<i>Lutter contre le décrochage scolaire</i>	1	2	2	2
<i>Lutter contre l'endettement et le surendettement</i>	1	1	<b>4</b>	2
<i>Autres</i>	11	11	14	12
<i>Effectifs de répondants</i>	410	298	187	895

Source : CRÉDOC / ONPES – 2009 Les 895 structures répondants correspondent à l'ensemble des structures interrogées, hors Éducation Nationale et magasins discount

## **7/ Les acteurs de l'éducation Nationale et les magasins discount**

### **7.1 Les acteurs de l'Éducation Nationale**

72 acteurs de l'Éducation Nationale ont été interrogés. Il pouvait s'agir d'enseignants (primaire, collège et lycée professionnel), de Conseillers Principaux d'Éducation, de conseiller d'orientation, d'Assistants sociaux ou de psychologue scolaire intervenant dans les établissements.

Il était difficile de les interroger avec le même questionnaire que les autres acteurs. Les thèmes abordés sont cependant les mêmes.

#### *7.1.1 Les évolutions repérées parmi les élèves et leurs familles*

Presque la moitié des acteurs de l'Éducation Nationale interrogés ont déclaré avoir remarqué des évolutions récentes, de moins de six mois, dans les difficultés rencontrées par leurs élèves ou leur famille. Le tiers évoque des évolutions dans les besoins et attentes des jeunes ou des parents, le quart des modifications dans leurs relations et un quart également, des évolutions dans un autre domaine. Il s'agit notamment de personnes qui relèvent des comportements violents en dehors ou dans l'école.

Les impacts de la crise repérés par les acteurs de l'Éducation Nationale reprennent les mêmes thèmes que ceux abordés par la question sur les évolutions des comportements et des difficultés. Les deux questions sont traitées simultanément ci-dessous :

Les évolutions repérées par les personnes interrogées sont :

- ★ 34 personnes signalent une aggravation des difficultés financières des familles et la hausse de la précarité: les acteurs notent des difficultés pour s'acquitter de la cantine scolaire, ou des frais liés aux sorties, ou encore une sollicitation croissante des fonds sociaux. Nombreuses sont les personnes qui évoquent le renoncement à la participation aux sorties, ou à l'inscription à la cantine.
- «difficultés financières concernant par exemple, le coût des voyages scolaires, ou la cantine, pour le prix des transports. Le pouvoir d'achat, le voyage scolaire apparaît comme un luxe » *(enseignant, jugeant l'évolution très faible, ne sachant pas la dater, estimant son établissement très mal ou pas du tout armé pour y répondre).*
- « Les enfants mangent un sandwich pour ne pas payer la cantine. Certaines familles sont dans la précarité et ne peuvent pas payer les sorties scolaires et les voyages. Des familles en situation irrégulière n'ont pas les moyens d'acheter le minimum de fournitures scolaires ». *(assistante sociale, en réponse à la question sur l'impact de la crise).*
- ★ 13 personnes évoquent les pertes d'emploi, la hausse du chômage. Pour certains, ces évolutions ont un impact négatif sur les relations parents enfants, et sur le

comportement des enfants. D'autres évoquent les difficultés à se projeter des jeunes, liées aux incertitudes sur le marché de l'emploi :

- « Les familles sont plus stressées, moins disponibles pour éduquer les enfants et advenir à leurs besoins. Ils les déposent et repartent en courant, souvent le petit déjeuner c'est un paquet de chips. Certains parents changent de travail 4 à 5 fois par année scolaire. Et ils vivent dans l'angoisse du licenciement. *Explications* : Pauvreté accrue des parents, angoisse et énervement, Insuffisance d'heures de sommeil et de nourriture diététique (sandwichs, bonbon, coca-cola et chips).» (*un enseignant, datant l'évolution de 24 mois, la jugeant assez importante en nombre et son établissement très mal ou pas du tout armé pour y répondre*)
- « au niveau des élèves, une baisse de confiance en l'avenir. Ils disent ouvertement, quand on pousse un peu, que les études, ça ne sert à rien de toute façon. Vision négative de leur entrée dans la vie active, d'ailleurs, ils la retardent le plus possible »(*CPE, au sujet des impacts de la crise*)
- ★ Trois personnes évoquent la problématique des conditions de logement des familles ou encore celle des risques d'expulsions locatives.
  - « Problèmes de logements insalubres et dangereux. Une petite fille m'a dit "notre maison a brûlé hier", un petit garçon a dit on a déménagé notre maison avait trop de cafards. Il s'agit de familles qui sont en attente d'un HLM et qui occupent des logements ou ils sont très nombreux dans un petit espace, sordide malsain. » (*un enseignant, datant l'évolution de 6 mois, la jugeant assez importante en nombre et son établissement très mal ou pas du tout armé pour y répondre*)
- ★ Quatrième thème : l'évolution des difficultés éducatives des familles, et des relations parents enfants, imputées à une évolution sociale globale. A ces constats, sont souvent reliés :
  - une évolution du comportement des familles par rapport à l'école (plus d'exigence et moins de respect envers le corps enseignant), mentionnées par 12 personnes.
  - L'attente des familles, c'est que l'on soit capable d'offrir la réussite scolaire sans qu'il y ait un réel investissement, ni des élèves, ni des parents. La raison principale : l'aspect gratuit de l'école publique donne aux parents le sentiment qu'il y a un droit à la réussite (*directeur d'établissements scolaire, datant l'évolution de 12 mois, la jugeant très importante, estimant son établissement assez mal armé pour y répondre*)
  - « diminution de l'investissement scolaire de la part des parents. Ils deviennent plus exigeants. Dévalorisation de l'image du professeur » (*directeur d'établissement scolaire, datant l'évolution de 6 mois, la jugeant assez importante, estimant son établissement assez mal armé pour y répondre*)
  - une évolution des attitudes des enfants et des jeunes (plus de violence, moins d'investissement dans la scolarité, absentéisme, déscolarisation, comportements à risque...) : 14 personnes. Un acteur signale également une montée de l'alcoolisme chez les jeunes filles, un autre une augmentation du nombre de jeunes filles enceintes.

- ★ 6 personnes mentionnent des problématiques liées aux personnes de nationalité étrangère : personnes sans papier notamment.
  - « Immigrés de l'Europe de l'Est, de 20 à 30 ans, sans emploi, hébergés par France Terre d'Asile. Problèmes de langue. Veulent sortir leurs enfants de l'engrenage de la précarité. Certains ont connu la guerre » (*un enseignant, datant l'évolution de 6 mois, la jugeant assez importante, estimant l'établissement assez mal armé pour y répondre*).
- ★ Enfin, 4 établissements mentionnent le manque de moyens attribués à l'école, et la dégradation des conditions de travail

### *7.1.2 Les thèmes prioritaires selon les acteurs de l'Éducation Nationale*

Les acteurs de l'Éducation Nationale, comme l'ensemble des personnes interrogées, insistent d'abord sur la nécessité d'améliorer l'accès à l'emploi et le niveau de vie des ménages en situation précaire. 12 des personnes interrogées y font référence, 3 insistent particulièrement sur l'accès à un logement décent, ou le maintien dans le logement.

Par ailleurs, plus que leurs homologues, les acteurs interrogés ici mentionnent le manque de moyen. 11 personnes les mettent en exergue. Il peut alors s'agir des moyens en général attribués à l'enseignement, ou plus spécifiquement de ceux pour les élèves en difficulté (postes RASED, postes d'assistantes sociales, ...). Certains font également référence aux besoins de formations des enseignants, confrontés à des élèves en fortes difficultés sociales.

D'autres thèmes apparaissent, qui sont moins fréquemment cités. Il s'agit d'abord de mettre en place des actions de soutien à la parentalité (5 personnes), et, dans une logique proche, de développer les mesures éducatives en dehors de l'école (7 personnes) ou encore de lutter contre l'absentéisme et de réfléchir à l'orientation (2 personnes).

Enfin, 4 personnes évoquent la nécessité de rendre accessible la restauration scolaire à tous.

## **7.2 Les magasins discount**

30 magasins discount ont été interrogés. Beaucoup étaient réticents à répondre et souvent, c'est le directeur du magasin ou son adjoint qui a exigé d'être la personne interrogée. Plus rarement, les répondants étaient des responsables de caisse et, pour une personne, un agent de sécurité ;

22 personnes signalent l'apparition de nouveaux publics.

- \* 3 d'entre eux l'imputent à la politique du magasin, la communication qui permet un élargissement de la clientèle
- \* 12 personnes citent des ménages ayant des difficultés financières (ouvriers-employés, habitants de logements sociaux, familles nombreuses, retraités), qui sont ont des difficultés pour faire face à la hausse du coût de la vie, et qui portent une attention croissante aux prix ;
- \* 4 personnes mentionnent des catégories socioprofessionnelles plus aisées (des cadres, des personnes « avec des grosses voitures ») eux aussi contraints de surveiller leurs dépenses.

16 personnes ont observé que certains publics viennent plus souvent. Les publics concernés sont :

- \* les personnes qui ont entendu parler des prix pratiqués pour une qualité équivalente et qui prennent l'habitude de fréquenter le magasin. Toutes les catégories sociales peuvent alors être concernées ;
- \* les personnes qui réduisent le montant de leur caddy, mais qui viennent plus fréquemment : il s'agit de personnes en difficultés financières (retraités, familles nombreuses, familles monoparentales), qui gèrent de manière plus restrictive qu'auparavant leur budget.

13 personnes signalent d'autres évolutions dans le comportement de leur clientèle :

- \* 3 d'entre eux évoquent plus d'exigence, d'agressivité, de tensions. Ils relient ce climat à la crise économique et au pessimisme, ou encore à des personnes qui avaient l'habitude des grandes surfaces traditionnelles et qui souhaitaient trouver la même qualité de service ;
- \* La diminution du « caddy moyen », les ménages n'achetant plus que les produits essentiels ;
- \* 1 personne souligne la perte de mobilité, certains clients ne prenant plus la voiture pour économiser le carburant.

27 personnes signalent d'autres impacts de la crise économique :

- \* 26 évoquent la diminution du pouvoir d'achat, qui se répercute sur le montant du caddy moyen
  
- \* 1 personne souligne l'afflux de clients au moment des « braderies » des produits en passe d'être périmés. *« Les jours de sortie du container avec les marchandises périmées. Avant très peu de clients, beaucoup maintenant. Ils sont très nombreux à en connaître la date et à attendre les marchandises périmées »*

## Troisième partie : Recommandations pour le panel

Voici les thèmes qui seront abordés dans cette partie :

- ★ L'acceptabilité du panel. Nous évoquerons à la fois la très grande motivation des acteurs pour répondre et les difficultés rencontrées dans la mise en place de l'enquête, ainsi que les observations des enquêteurs. Nous proposerons ensuite des préconisations concrètes en vue de la réalisation du panel (modalités de passation...).
  
- ★ Les préconisations pour la forme du panel et le contenu du questionnaire.

### 1/ **Le positionnement des acteurs interrogés envers le panel**

#### **1.1 Une très forte adhésion envers le panel**

La quasi-totalité des acteurs interrogés se déclarent prêts à participer au panel : seuls 3% n'y seraient pas favorables, quel que soit le mode de passation. Le taux de personnes qui n'accepteraient pas de participer ne dépend pas du type de structure. Elle est cependant un peu plus élevée parmi les acteurs de l'Éducation Nationale (6%).

Les enquêteurs confirment cette bonne adhésion des personnes interrogées au panel. La plupart sont satisfaites de voir que leur avis est pris en compte, et que leur expérience auprès des publics peut être valorisée. Certaines expriment une inquiétude quant au devenir de l'étude : elles sont d'accord pour participer, si les résultats du panel aboutissent à des actions concrètes, cohérentes par rapport à leurs préoccupations.

Les 28 personnes qui ne souhaitent pas participer évoquent :

- ★ le manque de temps
  
- ★ la nécessité d'obtenir l'accord de la hiérarchie pour participer
  
- ★ le sentiment de ne pas être concerné par l'enquête (notamment parmi les structures d'accueil tout public)
  
- ★ le sentiment que l'enquête ne servira à rien, ou bien qu'elle sera utilisée à des fins politiques

### 1.2 le mode de passation : une préférence pour une enquête en face à face

Les deux tiers des personnes interrogées participeraient à une enquête en face à face, le quart si l'enquête était passée par mail, 10% par courrier, et 10% également, par téléphone. Cette forte préférence pour le face à face peut s'expliquer par la forme du questionnaire : l'importance des questions ouvertes conduit en effet naturellement à une interrogation de visu.

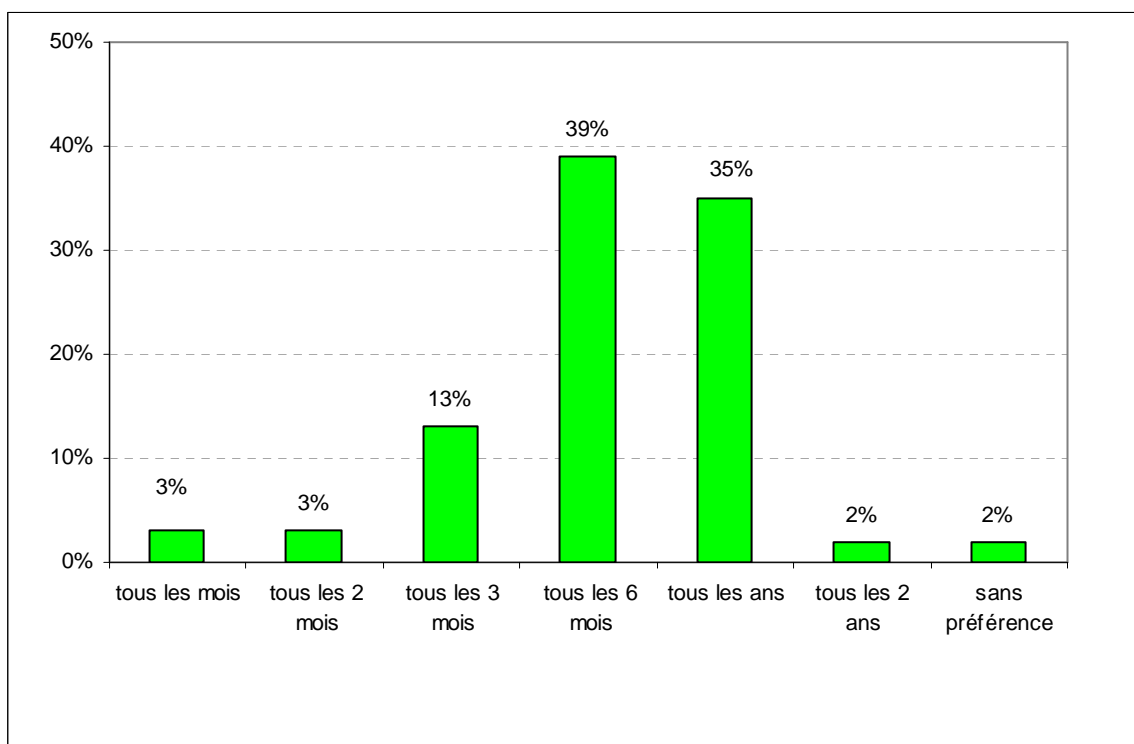
Ces réponses ne dépendent que très peu du type de structure.

### 1.3 Fréquence et période d'enquête : une enquête semestrielle, en sortie de d'hiver et d'été.

Les deux tiers des structures ont déclaré qu'elles seraient prêtes à répondre à une enquête soit annuelle, soient semestrielle. La plupart des autres préconisent une fréquence plus importante (tous les trois mois pour 13% des répondants, tous les mois ou tous les deux mois pour 6%).

**Figure 37 Fréquence du panel, selon les personnes interrogées**

**Vous seriez prêt à participer...**



Source : CRÉDOC / ONPES - 2009

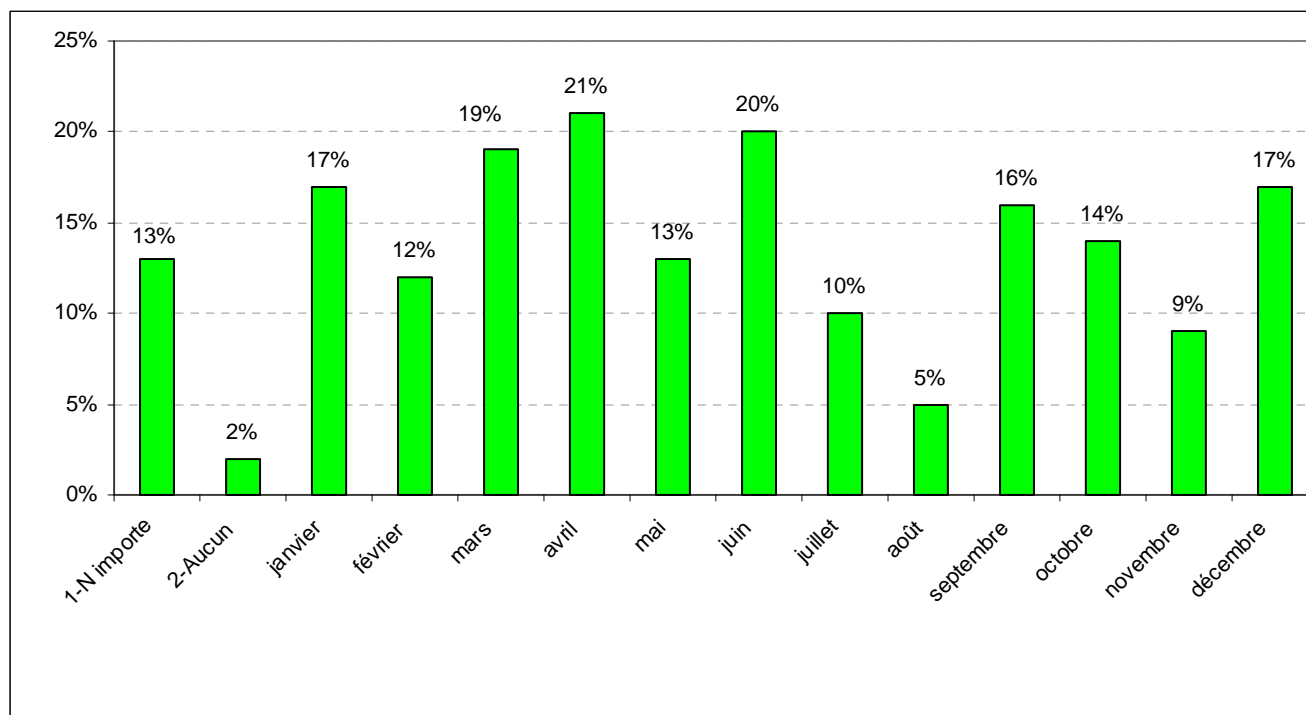
La période la plus adaptée pour ce questionnaire semble être la sortie de l'hiver et l'entrée dans l'été. La sortie de l'hiver correspond en effet, pour les acteurs de lutte contre la grande pauvreté, à une période de ralentissement de l'activité, et de bilan sur la saison écoulée. La rentrée scolaire peut voir arriver de nouveaux publics après le ralentissement de l'activité de l'été, notamment pour les structures d'accueil tout public, ou pour les acteurs de l'insertion sociale et professionnelle.

Plus précisément, 19% des structures mentionnent le mois de mars, 21% le mois d'avril. Cette période est mentionnée en particulier par les acteurs de lutte contre la grande pauvreté (respectivement 25% et 22%). Les acteurs sont également nombreux à citer le mois de juin (20% des acteurs, 36% des intervenants de l'Éducation nationale).

Les mois de septembre et octobre, ainsi que les mois de décembre et janvier, sont également souvent mentionnés, avec une fréquence comparable pour tous les types de structure.

**Figure 38 Fréquence du panel, selon les personnes interrogées**

**A quels moments de l'année pensez-vous qu'il serait plus intéressant de vous interroger, pour cerner des phénomènes émergents ?**



Source : CRÉDOC / ONPES – 2009

#### **1.4 Les opinions des personnes interrogées sur les thèmes du questionnaire**

Le tiers des structures estiment que certains thèmes auraient dû être abordés dans le questionnaire, et ne l'ont pas été, ou pas suffisamment. Cette proportion est un peu plus faible, de 30%, parmi les acteurs « tout public ».

La plupart des personnes concernées mentionnent un approfondissement des thèmes qui correspondent à l'activité de leur structure. Elles pointent ainsi une des difficultés de l'enquête, de construire une interrogation adaptée à tous les types de structure, et donc nécessairement peu détaillée sur les spécificités de chacune.

Certaines évoquent des questions qui porteraient sur les réponses apportées aux besoins exprimés, et notamment l'organisation partenariale des structures, les moyens mis en œuvre, le temps consacré à chaque situation, les financements et l'évolution de ces financements et plus généralement, sur les contraintes des structures et l'évolution de ces contraintes (« *Thème de l'obligation de résultats = pose sur un problème au niveau de la mise en place de pré-requis pour atteindre ces objectifs. Si on exige des obligations de résultats trop importants, la structure sera obligée de laisser certaines personnes "sur le côté" (car ne répondent pas aux pré-requis).* » - une SIAE).

Une structure mentionne les aspects positifs, les évolutions positives.

## **2/ Les recommandations pour le panel**

### **2.1 La constitution de l'échantillon**

L'échantillon était constitué de trois types de structures : les structures de lutte contre la grande pauvreté, les structures du champ de l'insertion sociale et professionnelle, les structures d'accueil « tout public ». Cette distinction s'est révélée pertinente, notamment pour donner du sens à l'apparition des nouveaux publics, selon le type de structure qui les signalait : l'émergence du public jeune par exemple, peut être interprétée différemment selon qu'elle soit mise en avant par les structures de lutte contre la grande pauvreté ou par celle de l'insertion sociale et professionnelle. Par ailleurs, la diversité des acteurs interrogés a permis d'obtenir un bon balayage des différentes problématiques.

Quelques remarques cependant :

- ★ La répartition du nombre de structures interrogés entre les trois grandes catégories a été choisie arbitrairement. Elle peut faire l'objet d'une réflexion plus approfondie. Notons que peu de données permettent un choix objectif.
- ★ Certaines structures devront peut-être ne pas figurer dans le panel. Il s'agit :

- de celles qui sont peu nombreuses sur le territoire métropolitain, et très spécialisées sur certains domaines : les ANAEM (Agence Nationale de l'Accueil des Étrangers et des Migrations), et les Maisons de la Justice et du Droit.
  - Des magasins discount : il est difficile de les interroger avec le même questionnaire que les autres structures. Ils ne connaissent pas nécessairement bien leurs clients et peuvent faire part plus « d'idées reçues » que de réelles observations. Enfin, leur acceptation a été très difficile à obtenir. Lors de cette enquête, certains ont néanmoins observés des phénomènes pouvant être intéressants (hausse des récupérations de produits périmés, apparition parmi la clientèle de ménages plus aisés). Pour être interprétés, il faudrait interroger un nombre plus important de ces structures, pour un intérêt qui risque de rester limité ;
- ★ Les acteurs de l'Éducation Nationale ont a priori tout à fait leur place dans le panel, notamment par leur réflexion sur le lien entre les difficultés des enfants, des jeunes et celles des parents. L'enjeu est de réussir à formuler les questions de façon à ce qu'ils puissent répondre au même questionnaire que les autres acteurs. Il peut également être envisagé d'interroger un pôle enfance plus large, incluant également des structures d'accueil collectifs (petite enfance, centres de loisirs) et des organisateurs de séjours de vacances pour les enfants.

La deuxième problématique liée à l'échantillonnage est celle de la personne interrogée au sein des structures. Comme souligné dans le paragraphe précédent, le choix d'interroger les personnes en contact direct avec les publics est pertinent. Certains ont néanmoins été mis en difficulté car ils avaient l'impression de devoir répondre sur l'ensemble de la structure, et non sur leur seule expérience. Le champ de l'interrogation devra probablement être mieux précisé.

Le choix avait également été fait de n'interroger que les acteurs ayant suffisamment d'ancienneté dans leur structure, pour pouvoir se prononcer sur les évolutions. L'ancienneté minimale au sein de la structure retenue était de 9 mois. Elle a semblé suffisante, ni les acteurs, ni les enquêteurs, n'ayant signalé de difficultés à répondre liées à une ancienneté trop faible ;

La troisième problématique est celle de la gestion du panel et de son renouvellement :

- ★ le panel peut porter sur l'interrogation répétée de structures, ou bien de personnes au sein des structures. Changer de personnes interrogées peut avoir des biais, si les acteurs n'interviennent pas sur le même champ au sein d'une même structure. Par ailleurs, un des apports de l'interrogation répétée, est de positionner clairement le panel sur les évolutions récentes, en tenant compte de celle déjà signalées les fois précédentes. Ces différents constats plaident pour une interrogation répétée des mêmes personnes, ou du moins des mêmes fonctions. A condition toute fois de respecter l'exigence d'une ancienneté minimale au sein de la structure ;

- ★ comme tout panel, celui-ci devra faire l'objet d'un renouvellement régulier. Au-delà de l'attrition, il s'agit de tenir compte du « vieillissement du panel » : le tissu des structures intervenant dans le champ retenu peut évoluer dans le temps. Ne pas renouveler le panel conduirait à ne pas tenir compte de cette évolution, et à ne pas inclure par exemple de nouvelles formes d'intervention, alors mêmes que leur émergence peut être importante pour appréhender les évolutions de la précarité.
  
- ★ Enfin, l'échantillon a été construit dans 30 départements métropolitains, choisis sur la base d'une typologie des départements. Les caractéristiques sociodémographiques des départements peuvent évoluer dans le temps, et il peut être pertinent de s'interroger régulièrement sur la validité de la typologie et du choix des départements.

## **2.2 Fréquence, et forme du questionnaire**

Le questionnaire utilisé pour cette première vague était très ouvert. Le choix, pour rester sur des coûts raisonnables, est de conserver cette forme de questionnaire sur un échantillon réduit, répété à des intervalles de temps relativement élevés, ou bien de privilégier les questions fermées, en ne conservant que deux ou trois questions ouvertes, avec un échantillon de taille plus conséquente et une fréquence plus importante.

Le traitement des questions ouvertes se prête mal à une démarche de panel qui a pour objectif de mesurer les évolutions quantitatives. Leur codification laisse toujours la marge à un certain degré d'interprétation, qui peut venir biaiser les évolutions observées. C'est pourquoi nous préconisons plutôt la deuxième solution.

De nombreux acteurs sont favorables à un enquête semestrielle, plutôt à la sortie de l'hiver (mars-mai) et à l'entrée de l'automne (septembre-octobre). Cette périodicité semble adaptée aux types d'évolutions recherchées (à 6 mois). La période d'interrogation correspond bien à des moments où l'activité des structures est un peu moindre, où les acteurs peuvent avoir un peu de recul, où l'impact du discours médiatique peut être un peu plus faible, que, par exemple, à l'entrée de l'hiver.

La plupart des acteurs sont favorables à un questionnaire en face à face. Leurs réponses ont cependant pu être déterminées par la forme, très ouverte, du questionnaire utilisé ici. Un questionnaire plus fermé peut être passé par téléphone, ou bien en face à face pour la première interrogation et par téléphone pour les suivantes. Les acteurs peuvent être contactés par mail quelques semaines avant l'enquête : prise de rendez-vous, rappel de l'enquête, communication des thèmes du questionnaire, demande de données chiffrées... De nombreuses personnes avaient d'ailleurs regretté de ne pas avoir eu connaissance plus tôt du questionnaire. L'écueil serait d'un échange avec la direction avant l'enquête et de la restitution d'un discours construit plutôt que de perceptions. A noter cependant que dans le cadre du panel, les acteurs connaîtront nécessairement le contenu du questionnaire s'ils y ont déjà répondu une fois.

### **2.3 Les Thèmes du questionnaire**

En dehors de la partie relative aux modalités de participation au panel, le questionnaire était structuré en trois parties principales :

- ★ la première portait sur les caractéristiques des structures et de leur public
- ★ la seconde sur les phénomènes émergents : nouveaux publics, évolutions des publics traditionnels
- ★ la troisième sur les phénomènes plus anciens, sur les impacts de la crise, sur les thèmes à prendre en compte prioritairement par les pouvoirs publics.

La première partie du questionnaire est nécessaire à la fois pour fournir des éléments de compréhension aux réponses fournies, mais aussi pour permettre aux personnes interrogées de s'exprimer sur leur public, afin d'éviter qu'aux questions suivantes, elles répondent en décrivant leurs publics et non des évolutions ou des phénomènes nouveaux. Elle peut cependant n'être détaillée qu'à la première interrogation, et faire l'objet d'un simple rappel lors des suivantes.

A noter cependant que cette partie est, selon les enquêteurs comme selon les personnes interrogées, celle qui a posé le plus de difficultés :

- ★ certaines personnes étaient mises en difficulté car elles ne pouvaient pas répondre précisément aux questions concernant le nombre de bénéficiaires, de salariés, de bénévoles. Donner une réponse approximative était pour elles peu satisfaisant. Ces indicateurs pourraient être envoyés avant la passation du questionnaire ;
- ★ les structures qui recevaient un seul type de public étaient interrogées en détail sur toutes les caractéristiques ce qui provoquait de la lassitude, ou le sentiment d'un questionnaire qui ne les concernait pas. Ces questions pourraient débiter par une question filtre (Votre action est-elle centrée sur certaines tranches d'âge en particulier ? Si oui, lesquelles ? )
- ★ les items des questions portant sur les caractéristiques des publics n'étaient pas cités. Pour une meilleure compréhension des questions, il semble préférable de les citer, en regroupant certains. Les situations par rapport à l'emploi et les situations familiales semblent un peu trop détaillées.
- ★ Certains acteurs ont exprimé de la crainte quant aux recueils de données sur leurs bénéficiaires, ou bien ont déclaré ne rien savoir de leurs caractéristiques. Cette crainte devrait s'atténuer avec la mise en place et le fonctionnement du panel. Il est cependant important de bien situer l'objectif de ces questions, notamment dans l'hypothèse où elles seraient envoyées au préalable (risque de refus de participer au panel) ;

La deuxième partie du questionnaire, portant sur les évolutions émergentes, paraissait parfois redondante aux personnes interrogées. Il pourrait être pertinent de regrouper en une seule question les différentes évolutions envisagées : avez-vous observé... de nouveaux publics (oui/non), une augmentation de la fréquentation des publics habituels, une évolution des besoins et des difficultés des publics habituels, une évolution de vos relations avec les publics, puis de ne pas distinguer, lors de la description de ces évolutions, ces différents aspects souvent très liés.

La description des évolutions, qui utiliserait des questions essentiellement fermées, est un des points difficiles du questionnaire. Une des solutions pourrait être d'utiliser ici une question ouverte, puis de demander de décliner dans des questions fermées. Ces questions fermées pourraient reprendre les différents items qui sont apparues lors de l'exploitation de cette première enquête ;

- ★ caractéristiques des publics concernés en termes d'âge, en termes de catégorie socioprofessionnelle, de situation par rapport au travail, de sexe, de situations par rapport au logement, de nationalité, de situation familiale. Chacune de ces questions pourraient être introduites par une question filtre : ces publics appartiennent-ils à une tranche d'âge particulière : oui, comme votre public habituel, oui et c'est un phénomène nouveau pour votre structure, non.
- ★ Difficultés rencontrées par ces publics : l'enquête a montré l'existence de 6 grandes catégories : difficultés d'accès à l'emploi, difficultés liées au logement, difficultés liées à la situation financière, difficultés liées à la santé, difficultés liées aux relations familiales, difficultés liées à l'accès aux droits et aux relations avec les administrations, autres difficultés. Le questionnaire pourrait reprendre chacune d'elle, introduite par une question filtre, puis déclinée selon les différents items repérés lors de la codification ouverte (par exemple, pour les difficultés d'accès à l'emploi : précarisation des emplois, difficultés d'accès aux emplois intérimaire, difficultés d'accès au marché du travail en général, exclusion des publics les moins formés, ...)
- ★ Besoins exprimés envers les structures. Le principe resterait le même, avec un premier niveau de déclinaison par thème, puis par items précis (besoins d'aide financière et matérielle, d'aide à l'insertion professionnelle, d'accompagnement, d'aides pour l'accès aux soins, d'aides pour l'accès au logement, ...)
- ★ Et enfin, une question sur l'évolution des comportements et des relations avec les structures

La question relative à l'importance, en nombre de bénéficiaires, de l'évolution observée ainsi que celle portant sur l'ancienneté de cette évolution, ont été bien comprises par les personnes interrogées. Celle demandant si la structure était armée pour faire face à cette évolution a posé plus de difficultés. De nombreuses personnes ne se sentaient pas à même de répondre à cette question, perçue comme trop engageante pour l'ensemble de la structure. Il pourrait être opportun de la remplacer par une question sur les difficultés rencontrées par la structure, voire par la personne interrogée elle-même, pour répondre aux besoins de ces nouveaux publics.

La troisième partie du questionnaire portait sur les évolutions plus anciennes, sur les impacts de la crise économique et sur les thèmes à traiter en priorité par les pouvoirs publics. Les questions sur les impacts de la crise et sur les évolutions n'ont pas apporté d'éléments nouveaux aux discours des acteurs. Nous proposons de ne pas les intégrer au panel.

La question sur les thèmes à traiter prioritairement peut en revanche utilement être conservée. Les acteurs ont apprécié de pouvoir s'exprimer sur ce sujet. Elle a de plus permis de faire émerger des problématiques un peu occultées dans les questions précédentes, comme celle du logement. Elle peut être fermée en utilisant les codifications proposées lors de cette enquête, et en distinguant la notion de publics prioritaires, de difficultés rencontrées par les publics, mais aussi de besoins des structures pour les aider dans leur action.

Enfin, une dernière partie du questionnaire peut éventuellement être rajoutée, en fonction du temps disponible. Elle porterait sur les évolutions des structures et du secteur dans lequel elles interviennent. De nombreux acteurs ont estimé que le questionnaire devrait comporter des questions sur l'évolution des conditions dans lesquelles interviennent les structures (financement et évolution, contraintes des structures, moyens humains, partenariat, ...). Ces évolutions peuvent effectivement permettre d'anticiper des difficultés, ou au contraire, des solutions, pour certains publics et peuvent trouver leur place dans le questionnaire.

Des questions sur les solutions déjà mises en œuvre pour répondre aux besoins de ces nouveaux publics peuvent également venir compléter cette partie, afin d'appréhender la capacité, ou non, des structures à faire face aux évolutions décrites.

Bien entendu, ce tronc commun du questionnaire peut être complété par des zooms sur des problématiques particulières, qui varieraient selon les années et les préoccupations qui apparaissent.



## Conclusion

Cette première observation poursuivait deux objectifs :

- \* celui d'être une étude de faisabilité, pour la mise en place d'un panel auprès des acteurs de terrain, qui permettraient de servir d'indicateurs d'alerte sur les phénomènes d'inégalités sociales et d'exclusions
- \* celui de permettre une première observation de ces phénomènes

En cohérence avec ce double objectif, le questionnaire comportait de nombreuses questions ouvertes et abordait les phénomènes émergents par des biais multiples : arrivée de nouveaux publics dans les structures, intensification de la fréquentation des structures, évolution des difficultés rencontrées et des besoins exprimés par les publics habituels, évolutions des relations avec les publics, impacts de la crise économique. L'ensemble de ces questions a fait l'objet d'une double analyse : quantitative, par recodification et traitements statistiques et par des méthodes d'analyse lexicales. Qualitative ensuite, par relecture des réponses de chaque personne interrogée.

Le premier constat, à partir de cette double analyse, est qu'il n'y pas de phénomènes émergents, qui seraient jusqu'alors inconnus. A noter que certains, encore très diffus et mentionnés par une ou deux personnes seulement, ont pu être occultés par l'abondance des réponses (1000 personnes interrogées). Si c'est le cas, il est cependant difficile de se prononcer sur la persistance possible de tels phénomènes lors d'un premier point d'observation.

Les réponses des acteurs portent majoritairement sur la description de phénomènes déjà connus, correspondant aux difficultés et aux caractéristiques des publics traditionnels des structures. Cependant, la description faite de ces publics traduit des inquiétudes face à une augmentation quantitative des difficultés, à une aggravation des situations, à une perte d'espoir quant aux possibilités d'en sortir. Un nombre important d'acteurs se sentent démunis face à ces évolutions.

Plus précisément, quelques thématiques sont ainsi très fréquemment mentionnées :

- \* celle des jeunes d'abord : il peut s'agir des jeunes en errance, ayant rompu tous liens familiaux. Certains parvenaient jusqu'alors à avoir des contacts avec l'emploi, ou à espérer ces contacts, par des missions d'Intérim et des contrats aidés. Ils sont désormais exclus de ce type de contrats, notamment du fait de la forte diminution des contrats d'intérim. Les comportements d'addiction sont fréquents. Certains connaissent des difficultés psychiatriques importantes, que la baisse des moyens du secteur psychiatrique ne permet pas de prendre en charge. Il peut s'agir également de jeunes plus insérés socialement, pour certains diplômés, parfois ayant occupé un premier emploi stable. Ils sont les victimes de la crise économique et voient s'éloigner l'espoir d'une insertion professionnelle durable. Dans certains cas, l'existence d'une insertion professionnelle

avait permis l'accès à un certain niveau de consommation, mais aussi d'endettement, qui vient aggraver les difficultés financières. Dans d'autres cas, les acteurs insistent sur les difficultés à se projeter, à s'autonomiser, de ce public. L'accroissement des difficultés de ce public est confirmé par le constat que de nombreuses structures, dont ce n'est pas le public traditionnel, les signalent parmi leur nouveau public. C'est notamment le cas de celles luttant contre la grande pauvreté ;

- ★ à l'autre extrémité du cycle de vie, la problématique des retraités est également fréquemment mentionnée. Elle est associée à des difficultés financières, liées à la faiblesse des retraites et à la hausse des charges. Les structures d'insertion professionnelle signalent l'arrivée parmi leur public de retraités contraint par la faiblesse de leur ressource, à rechercher une activité professionnelle. Certains acteurs mentionnent la hausse du coût des soins, avec des comportements de renoncement parmi les personnes âgées à faibles ressources. Quelques uns mentionnent la perte du logement et l'hébergement chez les enfants ;
- ★ les actifs en difficulté constituent un troisième public fréquemment cité. Ce public n'est pas nouveau, mais là encore, les difficultés sont aggravées par la crise économique, la hausse des charges, la diminution de l'espoir de parvenir à trouver une activité mieux rémunérée. Les acteurs intervenant contre la grande pauvreté mentionnent la difficulté, rencontrée par beaucoup, à venir demander de l'aide : n'ayant jamais eu besoin de l'aide sociale, ils attendent parfois de connaître des situations extrêmement dégradées, avant d'y avoir recours. C'est en particulier le cas des quelques personnes signalées, ayant occupé et perdu un emploi de cadres.
- ★ Les personnes de nationalité étrangère sont associées avec de nombreuses difficultés : celles d'accès aux droits et donc à l'emploi, celles des décalages culturels et de formation, celles des relations entre les hommes et les femmes.

La liste de ces publics n'est pas exhaustive. Les réponses des acteurs font également émerger des problématiques plus transversales qui laissent deviner une fragilisation croissante des publics. Ces facteurs de fragilisation sont d'abord celles des faibles ressources : parmi l'ensemble des publics cités ci-dessus, de nombreuses personnes parvenaient à s'en sortir financièrement : le niveau de salaire pouvait être tout juste suffisant, les emplois intérimaires ou de courte durée assez fréquents pour que le budget des ménages concernés restent équilibrés, au prix parfois d'un endettement qui restait gérable. Selon les réponses des acteurs, la crise économique et l'inflation sont venus rompre ce fragile équilibre et ont fait basculer dans la précarité un certain nombre de personnes.

La transversalité de la question du logement est un signe de cette fragilisation croissante. Les situations de perte de logement, ou bien d'impossibilité d'accès à un logement autonome, sont citées pour toutes les catégories de publics. Elles ne constituent en général qu'une minorité des situations, mais leur récurrence, quelle que soit les difficultés décrites, montre la vulnérabilité des ménages en difficulté financière par rapport au risque de perte de logement.

Le deuxième facteur de fragilisation est relatif à l'impact psychologique de la crise économique : de nombreuses personnes interrogées citent la démotivation, le pessimisme, l'inquiétude, le désespoir qu'ils observent parmi leurs bénéficiaires. Cet impact est parfois relié au traitement médiatique de la crise économique. Ils engendrent plusieurs réactions : celle de personnes qui ne fréquentent plus les structures car elles ne pensent pas pouvoir parvenir à trouver une solution, celle de personnes fortement reconnaissantes envers l'aide qui leur est apportée. La réaction la plus fréquente est cependant une montée des exigences envers les structures, une forte agressivité. Les acteurs de l'Éducation nationale mentionnent également les répercussions sur les enfants, de ces situations d'inquiétude et de pertes d'espoir. Enfin, certains évoquent la diminution des solidarités, de l'entraide, la montée de l'isolement parmi certains publics.

Ces différents constats sont cependant difficiles à interpréter après une première observation : c'est l'évolution des réponses observées lors de la mise en place du panel, qui permettra de mettre en évidence les phénomènes qui s'amplifient, ceux qui émergent, ceux qui tendent à s'atténuer. Les différents acteurs interrogés sont quasiment tous très favorables à la mise en place de ce panel, et prêts à y participer. La possibilité d'exprimer leurs ressentis, de faire remonter leur expérience, d'attirer l'attention sur les publics dont l'évolution leur semble inquiétante, en est une des motivations principales.