

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

Constats et opinions des acteurs de terrain

Édition #3- Hiver 2018

Nous présentons dans ce document les résultats obtenus lors de la troisième passation de l'enquête de conjoncture sur la pauvreté en Auvergne-Rhône-Alpes. Avec un recul de trois passations, nous observons que les constats sont sensiblement les mêmes d'une enquête à l'autre : c'est vrai pour les proportions qui se dégagent des réponses aux questions, mais c'est vrai également dans les espaces de commentaires plus libres qui sont offerts aux membres du panel.

Comment lire cette récurrence de certains constats d'une enquête à l'autre ?

D'abord certaines situations sont durablement complexes, il n'est donc pas étonnant de les retrouver régulièrement parmi les points d'alerte relevés dans notre enquête : la situation du marché de l'emploi par exemple ou encore celle du logement.

Plus intéressant de notre point de vue, la récurrence de certains constats donne à voir des écarts de perception des problèmes décrits entre les acteurs de terrain et la puissance publique.

Prenons l'exemple, parmi d'autres, de la dématérialisation des droits. Bien que les événements et les espaces de réflexion consacrés à cette question se multiplient, les acteurs témoignent une fois de plus dans cette troisième édition de l'exclusion massive générée par le passage au tout numérique. Or, contrairement aux institutions, ils ne soulignent pas en priorité la nécessité de mieux penser l'infrastructure numérique, les sites internet des administrations, ou de rendre plus accessibles des espaces d'accès à l'équipement nécessaire. Non, ce qu'ils mettent en avant du point de vue du terrain, c'est la nécessité de maintenir la relation : ils demandent pour les personnes en situation de précarité la possibilité de rencontrer les acteurs, les institutions, de manière souple, ouverte, avec le temps nécessaire à la compréhension des situations. Le hiatus se pose là : des besoins remontés du terrain mal compris et peu pris en compte qui font face à des logiques institutionnelles peu adaptables.

Le climat difficile dans lequel évolue l'action sociale se traduit dans l'enquête #3 par l'émergence de commentaires qui interrogent la capacité des pouvoirs publics à se saisir des enjeux considérés comme prioritaires par les acteurs de terrain. Ce qui est pointé c'est la "dissonance" entre la réalité vécue d'une part, et d'autre part "le discours politique" des institutions jugé souvent auto-promotionnel. Le décalage est perçu comme insupportable par certains acteurs, qui alertent aussi sur le fait qu'il est encore plus insupportable pour les personnes en situation de précarité. À une période où la défiance des citoyens précaires vis-à-vis des institutions et de leurs responsables s'exprime vigoureusement, peut-être ces alertes devraient-elles interpeller et être considérées avec sérieux...

En écho, notre enquête de conjoncture essaye de contribuer à la circulation de l'information. Elle se donne comme un moyen, parmi d'autres, d'appréhender des réalités de terrain complexes. Pour répondre à l'appel d'un acteur interrogé lors de l'enquête #3, nous tentons comme modestes intermédiaires, de répondre au besoin "d'une information sur la situation des personnes en situation de pauvreté qui soit claire et partagée entre intervenants, pouvoirs publics et médias."

Quelques infos sur les acteurs

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

- 1/2 (55%) interviennent dans des "institutions"
- 1/3 (37%) interviennent en milieu rural
- 3/4 (71%) ont au moins 5 ans d'ancienneté
- 9/10 (93%) sont des professionnels
- 96% sont en contact au moins hebdomadaire avec des personnes en situation de pauvreté

Nombre de personnes en situation de pauvreté

Dans le questionnaire, cinq questions demandent aux acteurs de terrain une appréciation quantitative de la situation, sur les six mois passés ou sur l'évolution qu'ils anticipent dans le futur. Nous constatons que sur ces cinq questions, les réponses des acteurs vont souvent dans le même sens : s'ils ont une appréciation négative sur l'évolution passée du nombre de personnes en situation de pauvreté, ils ont plus de chances également d'avoir une appréciation négative, par exemple, du nombre de personnes qui ne recourent pas à leurs droits ou de l'évolution future du nombre de personnes pauvres.

L'impression de stabilité prédomine toujours, mais l'inquiétude pour l'avenir est toujours très marquée

Le jugement que portent les acteurs de terrain interrogés sur l'évolution du nombre de personnes pauvres change peu au cours des trois enquêtes.

Nous avons toujours un quart environ des acteurs qui pensent que le nombre de personnes pauvres a augmenté sur les six derniers mois. Lors de l'enquête #3, cette proportion est un peu plus haute, de manière très légère (27,41 %, soit une hausse de 2.13 points sur un an).



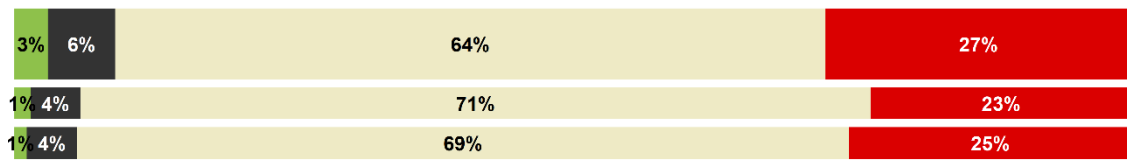
Les acteurs associatifs pensent moins souvent que le nombre de personnes pauvres s'est stabilisé, de même que les bénévoles et les acteurs de la Loire. Au contraire les acteurs de la Haute-Savoie pensent davantage que le nombre de personnes pauvres a diminué.

Il y a toujours une grande majorité des acteurs qui pensent que le nombre de personnes pauvres n'a pas bougé sur les six derniers mois. Ceci dit, cette proportion baisse de -7.16 points sur six mois, et elle baisse de -5.55 points sur un an.

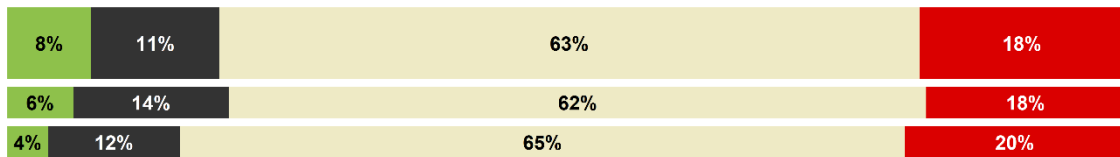
Par ailleurs, parmi ceux qui pensaient que les personnes pauvres étaient "aussi nombreuses" lors de l'enquête #2, un quart pensent six mois plus tard qu'elles sont plus nombreuses, (23,89 %) ; mais presque les 3/4 continuent à penser que leur nombre n'a pas bougé (71,11 %). De même, près de 80 % des acteurs de l'enquête #3 qui pensent que le nombre de personnes pauvres ne bouge pas, pensaient la même chose lors de l'enquête #2 (79,14 %).

Les appréciations quantitatives de l'évolution de publics pauvres spécifiques (personnes en situation de pauvreté qui ne recourent pas à leurs droits, personnes sans aucune ressource financière) donnent lieu à plus d'incertitude de la part des acteurs de terrain : toutes enquêtes confondues, entre 10 et 15 % des acteurs ne peuvent pas juger de l'évolution.

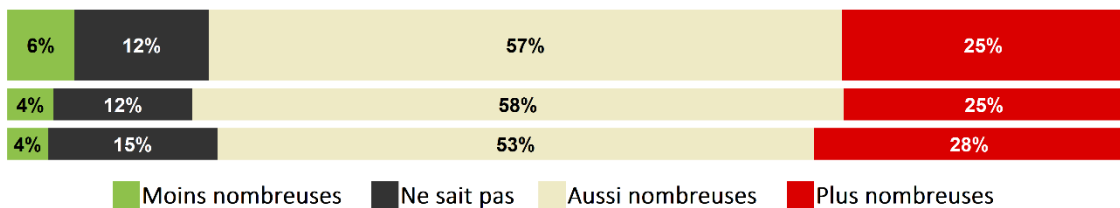
Par rapport à ce qu'il se passait il y a 6 mois, avez-vous l'impression que les personnes en situation de pauvreté sont :



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



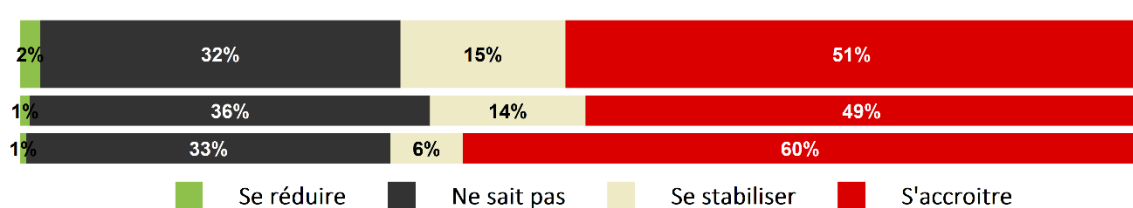
Par rapport à ce qu'il se passait il y a 6 mois, avez-vous l'impression que les personnes sans aucune ressource financière sont :



Les associatifs sont là encore plus souvent inquiets concernant l'évolution future du nombre de personnes pauvres. Les acteurs professionnels sont plus nombreux à dire qu'ils ne savent pas quelle sera l'évolution future, et plus précisément lorsqu'ils travaillent dans un Conseil Départemental. Les acteurs de la métropole de Lyon semblent particulièrement inquiets concernant l'évolution future du nombre de personnes pauvres, tandis que les acteurs de la Haute-Savoie pensent plus fréquemment que la situation va se stabiliser à l'avenir. Les acteurs dans le champ de l'emploi et de la formation sont relativement plus inquiets pour cette question.

L'inquiétude des acteurs concernant l'évolution future du nombre de personnes pauvres reste importante : nous avons toujours une moitié des acteurs qui pensent que le nombre de personnes pauvres va s'accroître dans le futur, comme dans l'enquête #2 (mais à un niveau inférieur par rapport à l'enquête #1). Parmi ceux-là, les deux tiers (66 %) avaient déjà exprimé cette opinion lors de l'enquête #2, ce qui dénote, pour eux, une certaine stabilité dans le pessimisme.

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



Les profils de réponses restent bien marqués

Depuis le début de l'enquête de conjoncture, nous constatons que les acteurs de terrain répondent souvent de manière cohérente sur cette thématique du nombre de personnes pauvres. Par exemple, 72 % des acteurs qui pensent que le nombre de personnes pauvre a augmenté sur les six derniers mois pensent également que leur nombre va croître sur les six mois à venir et 49 % d'entre eux pensent que la sortie de la pauvreté est plus difficile aujourd'hui. Sur les cinq questions une sorte de frontière apparaît très nettement : les acteurs qui émettent une opinion positive sur l'une d'elles sont clairement à part.

De ce fait nous avons pu construire des groupes d'acteurs partageant des réponses globalement divergentes, pour certains plutôt positives, pour d'autres plutôt négatives, pour d'autre encore plutôt neutres. Ces groupes d'acteurs ont été construits sur la base de l'ensemble des réponses données aux trois enquêtes ; différentes classifications ont été réalisées, selon plusieurs méthodes, afin de construire une vision complète des réponses des acteurs (voir encart méthodologique).

- Globalement, nous avons une fracture entre acteurs associatifs (peu importe leur statut) et acteurs des institutions, les premiers étant nettement plus souvent négatifs, quand les second, en particulier lorsqu'ils travaillent dans un conseil départemental ou un CCAS, sont plus souvent dans le groupe des acteurs positifs. Cela peut-être du au fait que les personnes qui se trouvent dans des situations vraiment difficiles se tournent davantage vers les associations.
- Dans le prolongement, les bénévoles ont plus souvent une opinion négative, à l'inverse des professionnels qui sont plus souvent soit indécis soit jugeant la situation stable (peut-importe le statut de la structure de rattachement).
- Les acteurs du nouveau Rhône sont plus souvent positifs dans leurs réponses, à l'inverse des acteurs de la Drôme, de l'Isère, de la Loire ou du Puy-de-Dôme.
- Les acteurs qui interviennent dans le champ de la santé (exclusivement ou non) ont plus souvent une appréciation positive de la situation sur le terrain, et étonnamment c'est le cas aussi des acteurs du domaine de l'urgence sociale. Ceux qui interviennent dans le champ de l'emploi ou de la formation sont moins souvent dans les groupes d'acteurs partageant une vision positive de la situation.

Nature de la pauvreté

Les dimensions de la pauvreté

Les dimensions de la pauvreté qui inquiètent le plus les acteurs sont celles qui renvoient à l'insertion sociale des personnes, à la qualité de leurs relations sociales.

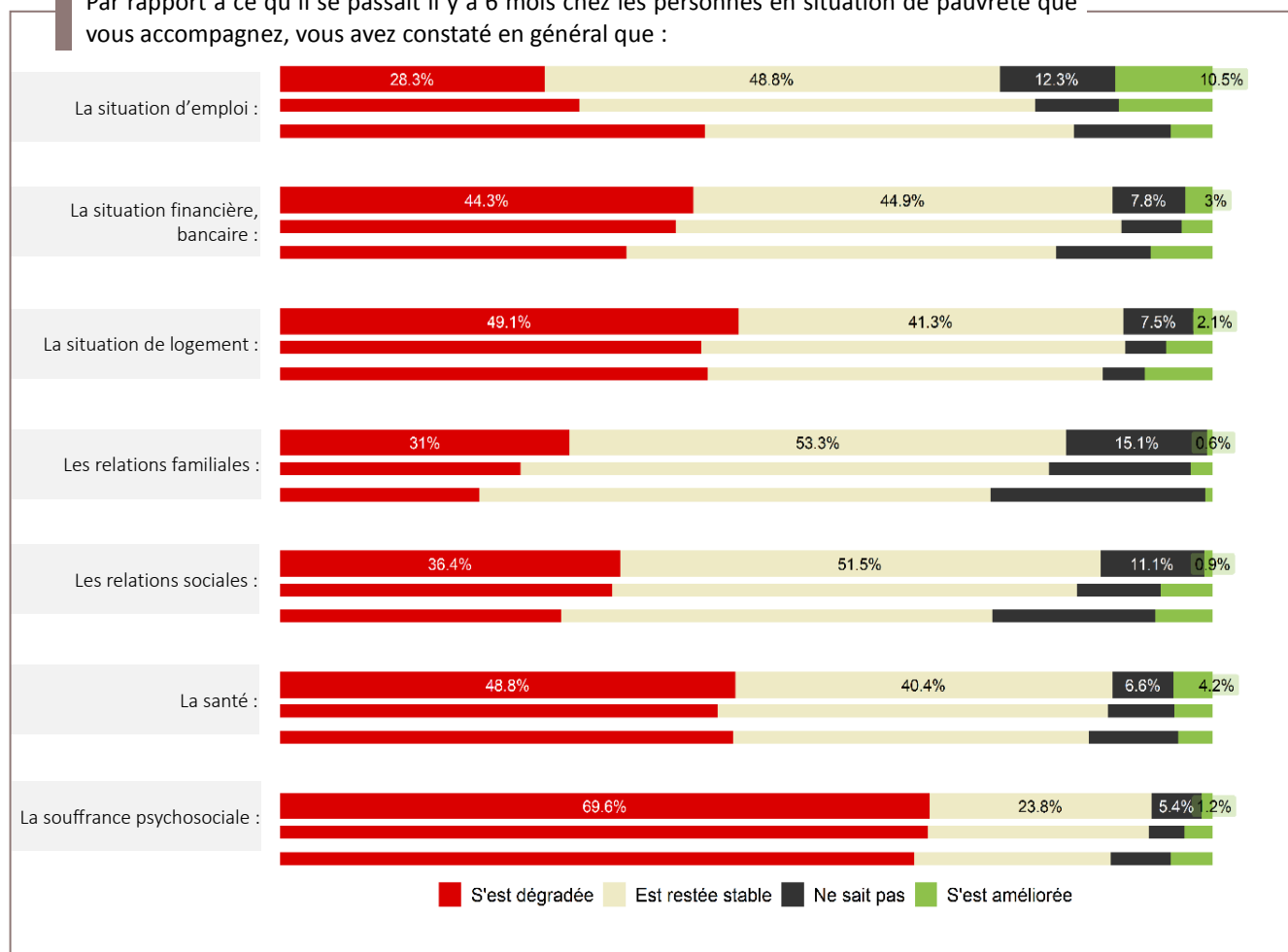
Ainsi, certaines tendances qui se dégagent lors de l'enquête #2 se trouvent parfois renforcées par cette troisième enquête.

- C'est le cas pour l'amélioration ressentie par les acteurs sur le front de l'emploi, avec une baisse permanente sur les trois enquêtes des acteurs qui pensent que la situation s'est dégradée sur les six derniers mois (même si la part des acteurs franchement optimistes sur cette question reste stable entre les enquêtes #2 et #3).
- A l'opposé, dans les domaines des relations familiales, et des relations sociales dans une moindre mesure, la part des acteurs qui pense que la situation se dégrade continue à croître sur les trois enquêtes. Nous atteignons pour l'enquête #3 près d'un tiers des acteurs de terrain qui pensent que les relations familiales des personnes accompagnées se sont dégradées.

Pour d'autres domaines il est difficile de dégager des tendances, et les proportions restent les même globalement dans les trois enquêtes :

- ➔ La situation de logement et la santé restent des domaines qui préoccupent les acteurs interrogés, un peu de moins de la moitié d'entre eux pensent que la situation se dégrade dans ces domaines.
- ➔ C'est la souffrance psychosociale qui concentre le plus l'inquiétude des acteurs, sur les trois enquêtes, avec dans l'enquête #3 près de 70 % des acteurs qui pensent que celle-ci a augmenté sur les six derniers mois. Cette notion, relativement floue, synthétise une appréciation d'ensemble de la situation des personnes, mêlant l'isolement, les troubles psychiques, et l'existence d'un mal être assez global.

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



Les types de personnes accompagnées : quelles évolutions ?

Comme lors de l'enquête #2, un gros tiers des répondants à l'enquête #3 mentionne un profil de public particulièrement en augmentation sur les six mois passés (34,8 %). Les profils mentionnés sont sensiblement les mêmes que lors de la précédente enquête (à noter : 44 % des personnes qui mentionnent un profil particulier lors de l'enquête #3 l'avait fait également lors de l'enquête #2).



**Profil en augmentation :
Personnes migrantes**
Pour 36,1 % des acteurs qui mentionnent un profil, 13,2 % de l'ensemble des acteurs ayant répondu à l'enquête #3.

Ainsi parmi eux c'est encore les personnes migrantes, réfugiées ou non, ayant obtenu un statut ou non, qui sont les plus mentionnées. Les migrants isolés, comme par exemple les mineurs non accompagnés ou les familles monoparentales, sont particulièrement mentionnés. Ce qui pose souvent problème pour les acteurs, c'est l'impression d'impasse administrative pour ces personnes qui ont épuisé tous les recours possibles. A trois reprises ce sont les personnes étrangères venant de pays européens qui sont mentionnées (*"les jeunes européens"*, ou les personnes *"venant de pays limitrophes (Italie, Espagne, ...)* ou de pays de l'est de l'Europe"), avec à chaque fois l'impression que ces personnes ne peuvent, de par leur statut, n'accéder à aucun droit. Pour ces personnes les acteurs interrogés témoignent d'impasses administratives (ainsi un autre acteur mentionne les *"européens sans accès aux droits possible"*).



**Profil en augmentation :
Les jeunes**
Pour 24,6 % des acteurs qui mentionnent un profil, 9 % de l'ensemble des acteurs ayant répondu à l'enquête #3

Les jeunes de moins de 26 ans sont nettement plus souvent mentionnés que lors de l'enquête #2. Le plus souvent ce sont des jeunes qui cumulent les difficultés : isolés, sans liens familiaux, sans qualifications, sans prise en charge et sans ressources (*"jeunes en rupture familiale, sans ressource ou en emploi précaire"*, *"jeunes avec un bas niveau de qualification et jeunes sans soutien familial"*, *"jeunes déscolarisés, en situation de quasi-illettrisme, ayant un parcours scolaire IME (institut Médicalisé d'Education), très peu mobiles et habitant en zone péri-urbaine et/ou semi-rurale"*).

Ensuite viennent les retraités et personnes âgées (souvent isolées), et les personnes en rupture de droits ou ne recourant pas à leurs droits, qui sont deux types de publics relativement plus souvent mentionnés dans l'enquête #3 (respectivement 17,2 %, et 18 % des acteurs qui mentionnent un profil). Concernant les ruptures de droits, un acteur mentionne *"les dysfonctionnements des administrations versant les prestations"*. Un autre fait référence aux *"personnes ayant vu leur situation basculer, cumulant des difficultés qu'ils ne connaissaient pas auparavant, n'ayant pas fait valoir leurs droits [...] et ayant peu confiance dans le fait que les institutions puissent leur apporter quoi que ce soit"*. Globalement, ce sont les personnes qui *"passent d'un dispositif à un autre"*, comme par exemple de l'emploi au chômage, puis en maladie, puis en retour temporaire à l'emploi, qui sont fragilisés par la *"complexité de la législation (critères d'accès aux aides, périodes de carence, montants impossibles à anticiper)"*.

Il est intéressant qu'un nombre relativement important d'acteurs fait référence de manière générique aux périodes de transition dans les parcours des personnes, comme étant des moments de grandes fragilités pouvant conduire à expérimenter la pauvreté : séparations, survenue d'une maladie, départ en retraite.

Les autres types de publics mentionnés sont assez habituels dans l'enquête de conjoncture, et ils sont mentionnés dans les mêmes proportions que lors de l'enquête #2 : les monoparents et les femmes plus généralement (14,8 % et 8,2 %), travailleurs pauvres (9,8 %), personnes isolées (11,5 %), personnes malades et/ou en souffrance psychologique (9,8 %), etc.

Relations avec les institutions

La mauvaise qualité des relations avec les institutions, et notamment les administrations de sécurité sociale, est régulièrement pointée par les acteurs de terrain dans les enquêtes de conjoncture. Et il s'agit des relations de ces institutions avec leurs usagers finaux, les personnes en situation de pauvreté, mais également avec les acteurs de terrain eux-mêmes.

Un constat négatif très partagé

Dans les trois enquêtes, ce sont 60 % environ des acteurs qui pensent que les relations entre les personnes en situation de pauvreté et les administrations se sont dégradées depuis six mois (59,64 % dans l'enquête #3).

L'immense majorité des acteurs qui pensaient que les relations entre les personnes en situation de pauvreté et les institutions se dégradent lors de l'enquête #2 le pensent toujours six mois plus tard lors de l'enquête #3 (70,7 %).

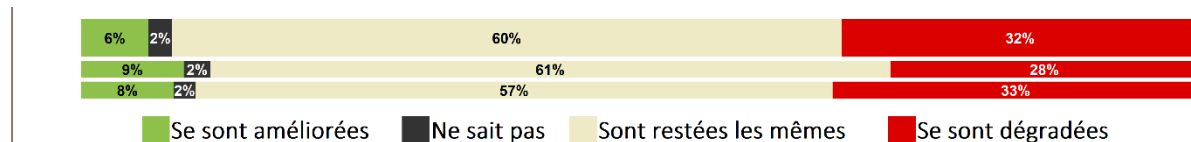
Les acteurs de terrain portent un jugement moins négatif sur l'évolution des réponses qu'ils sont en mesure d'apporter. Sur les trois enquêtes, 30 % environ pensent que les réponses qu'ils apportent se sont dégradées sur les six derniers mois et 60 % pensent qu'elles sont restées les mêmes.

Il faut noter également qu'une part significative des acteurs (un peu moins de 10 %) pensent que l'évolution des réponses qu'ils apportent est positive.

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



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



Des griefs bien précis

Comme lors des précédentes enquêtes, nous avons demandé aux acteurs de terrain s'ils souhaitent soulever de manière libre un point important, un phénomène particulièrement notable présent sur leur territoire. Or, comme lors de l'enquête #2, ce sont souvent les mêmes problèmes qui sont soulevés : les dysfonctionnements des administrations de sécurité sociale (36,7 % des acteurs qui mentionnent un point important), le problème de la dématérialisation des démarches (40,8 %), et plus globalement une baisse des moyens (21,4 %).

Il faut préciser que les acteurs qui pointent en commentaire libre dans l'enquête #3 l'un ou l'autre de ces problèmes n'y faisaient majoritairement pas mention lors de l'enquête #2 ; c'est le cas des deux tiers d'entre eux environ, qui pointent donc ces phénomènes spécifiquement pour l'enquête #3. Ce ne sont donc pas toujours les mêmes personnes qui font toujours les mêmes constats. Au final, sur 418 répondants uniques entre les enquêtes #2 et #3, environ 20 % des acteurs ont soulevé au moins une fois et de manière spontanée le problème de la numérisation des droits (84 acteurs uniques), un peu moins (18 %) ont soulevé des problèmes de complexité et des dysfonctionnements administratifs.



→ La dématérialisation de la relation avec les administrations : un problème de fond

Tout cela est bien résumé par l'un des acteurs interrogés, professionnel au sein du Grand Lyon, qui mentionne un "contexte de désertification" par les administrations, en donnant l'exemple d'une Caisse Primaire d'Assurance Maladie qui "ferme dans une ville péri-urbaine". Conséquence : "il faut être véhiculé ou du moins mobile pour se déplacer à 17 kms de leur domicile vers la ville où la CPAM est installée. Cela est une contrainte. Par conséquent, les démarches administratives permettant d'ouvrir et/ou de renouveler des droits ne sont pas réalisées si ce n'est par le biais du service social de la MDM du secteur." Aux acteurs, professionnel dans un CCAS, s'interroge : "le service social devient un employé intermittent de toutes les administrations, mais qui fait son travail spécifique de la relation d'aide ?"

La dématérialisation des démarches pose problème, selon les acteurs, parce que les administrations de sécurité sociale se sont concomitamment éloignées des personnes en demande et des acteurs qui les accompagnent. Cela avait déjà été évoqué lors de l'enquête #2, et de nouveau pour l'enquête #3 : l'existence de permanences sur rendez-vous, à la CAF par exemple ne résout pas le problème pour des personnes qui peinent à prendre rendez-vous par téléphone ou via internet. Par ailleurs, au-delà de l'accès aux sites internet prévus pour les démarches, cela suppose souvent d'avoir accès à un scanner, à une imprimante, ce qui peut encore freiner le recours aux droits. Ce nouveau mode de relation entre les administrations et leurs usagers provoque, selon les acteurs interrogés énormément de non-recours aux droits, et cela oblige les partenaires de ces institutions à faire un travail d'accompagnement administratif qui ne leur était pas dévolu à l'origine.



→ Un manque de contacts humains avec les administrations

L'un des acteurs, professionnel dans un service hospitalier, en témoigne : "nous avons de moins en moins de contact entre les institutions, ce qui porte préjudice aux aides que l'on peut apporter au public en situation de précarité. Les dossiers bloquent plus facilement, faute des informations attendues par l'organisme instructeur, et les dossiers sont de plus en plus difficiles à résoudre car nous n'avons plus de personnes à contacter en cas de difficultés ou de blocage."

Même s'il est indéniable que la numérisation des démarches apporte de la rapidité, de l'efficacité et de la simplicité pour une grande part des usagers, il est significatif que des institutions à vocation sociale, en lien permanent avec des personnes en situation précaires, des personnes fragilisées, n'aient pas su s'adapter à leurs difficultés, n'aient pas su comprendre leurs besoins spécifiques. Dans les marges même, parmi ceux qui bénéficient de l'aide sociale, les institutions clivent, fracturent et produisent un tri de fait, en ignorant les moins outillés, ceux qui peinent à se faire entendre, à se faire comprendre. Et le problème pointé par les acteurs participant à l'enquête est plus profond encore : au-delà de l'accès effectif au droit, de la capacité -ou non- à produire le justificatif scanné en temps et en heure, à répondre à temps aux relances par courrier électronique après les avoir comprises, au-delà de tout cela, c'est le déficit de contact humain, d'accompagnement au sens premier du terme. Les acteurs eux-mêmes souffrent d'un défaut de communication avec les administrations, ce qui limite encore l'accès aux droits des personnes.

→ L'impression que des économies sont faites sur les moyens humains

Une dématérialisation des démarches bien conduite aurait nécessité davantage de moyens humains, et il est probable que les institutions de sécurité sociale se sont trop vite retirées de leurs missions d'accueil, d'écoute et d'accompagnement, pensant que les plateformes numériques, plus efficaces dans le traitement des dossiers les plus courants, seraient suffisantes. Pour un bon nombre d'acteurs, ce mélange de baisse des moyens et de tout numérique induit un changement dans la nature de la prise en charge par les administrations : plus standardisée, normée, sans marges de manœuvres, sans souplesse, mais aussi plus contrôlée.

Globalement, dans cette troisième enquête, les acteurs sont encore nombreux à pointer la baisse de leurs moyens d’actions, le désengagement financier de leurs partenaires habituels : ils se sentent empêchés de mener à bien leur mission d’accompagnement, et cette raréfaction des moyens semble avoir un impact direct sur les parcours des personnes accompagnées. L’un des acteurs témoigne : *“en secteur, nous recevons de plus en plus de publics pour lesquels nous n’avons pas de solution. Seule réponse possible : l’écoute et le soutien”*. Il faut aller au-delà des solutions en dispositifs, car ceux-ci se raréfient, et recentrer l’accompagnement sur la relation.

➔ **Résultat : une hausse du non-recours ?**

L’avis général des acteurs est que ce climat génère du non-recours. Un acteur d’une mission locale en milieu rural s’alarme : *“Le phénomène du non-recours devient très important, et il ne concerne plus seulement l’accès au soin [...]. Les gens s’évaporent, disparaissent. Ils ne font plus appel aux structures qui pourraient potentiellement leur apporter un début de solution. Les personnes ne croient plus aux aides, à un secours quelconque car les institutions censées les aider provoquent par leur maillage administratif et leur cadre uniforme, une éjection quasi systématique (CAF, impôts, Pôle Emploi, suivi RSA, sécurité sociale, etc.). Une erreur ou un oubli dans un dossier administratif, provoque en cascade, des retards, des suspensions de versement de prestations qu’il devient quasiment impossible à régler dans un temps convenable. Les personnes ont faim, souvent, ne paye plus leur loyer, souvent... En résumé le non recours avec ses conséquences devient massif, en milieu rural tout du moins.”*

Qui sont les acteurs ayant répondu à l’enquête #3 ?

Rappelons d’abord que le panel comptait 588 personnes inscrites au moment du lancement de l’enquête #3 : 333 personnes ont répondu à cette édition, soit 56,63 % des membres du panel.

Parmi les 333 répondants à l’enquête #3, presque les deux tiers ont répondu aux deux précédentes enquêtes, soit 210 acteurs de terrain (63,06 % des répondants de l’enquête #3). Nous avons donc un cœur fidèle d’acteurs de terrain qui se sentent engagés véritablement dans l’enquête de conjoncture, qui répondent à chaque édition. La question qui se pose est celle du profil des réponses apportées par ces membres du panel particulièrement engagés :

- ➔ Concernant les réponses apportées, ce noyau d’acteurs a tendance à donner un peu plus souvent (mais de manière significative) des réponses qui témoignent d’une vision pessimiste de l’avenir (c’est vrai pour les questions concernant l’évolution future du nombre de personnes pauvres, l’évolution des relations entre usagers et institutions et des réponses apportées sur le terrain).
- ➔ Par ailleurs, ces acteurs fidèles ont plus souvent une ancienneté supérieure à 10 ans dans leur mission ; ils sont nettement plus souvent acteurs dans le Rhône (y compris dans la métropole de Lyon), et ils interviennent plus souvent dans le domaine de *la gestion administrative des droits*.

A côté de ce noyau, nous avons 36 acteurs, soit 10,81 % des répondants à l’enquête #3, qui participent pour la première fois.

A participé à l'enquête #1 ?	A participé à l'enquête #2 ?	Effectifs	Part (en %)
NON	NON	36	10.81
OUI	NON	42	12.61
NON	OUI	45	13.51
OUI	OUI	210	63.06
Ensemble	Ensemble	333	100

Classifications

Pour la classification, nous travaillons sur 5 questions présentant des réponses souvent corrélées, et portant essentiellement sur l'évolution quantitative de la pauvreté. Ces questions sont formulées ainsi :

1. "Par rapport à ce qu'il se passait il y a 6 mois, avez-vous l'impression que les personnes en situation de pauvreté sont :"
2. "Par rapport à ce qu'il se passait il y a 6 mois, avez-vous l'impression que les personnes en situation de pauvreté qui ne recourent pas à leurs droits sont :"
3. "Par rapport à ce qu'il se passait il y a 6 mois, avez-vous l'impression que les personnes sans aucune ressource financière sont :"
4. "Pour les 6 PROCHAINS mois, pensez-vous que le nombre de personnes en situation de pauvreté va :"
5. "Par rapport à ce qu'il se passait il y a 6 mois, une sortie de la pauvreté pour les personnes que vous accompagnez vous semble :"

La dernière question, également fortement corrélées aux autres, ne porte qu'indirectement sur l'évolution quantitative, même si l'évolution des chances de sorties futures impactera de facto l'évolution du nombre de personnes pauvres.

Nous classons les réponses aux trois enquêtes selon 2 méthodes distinctes :

- ➔ **Pour une première classification**, nous réalisons trois analyses factorielles (analyse en composante principale), une pour chaque enquête. Nous obtenons à chaque fois un premier axe qui explique 40 % environ de la variance : sur cet axe, les réponses aux cinq questions sont convergentes, et sont opposés d'un côté les réponses "positives" et de l'autre les réponses "négatives". Nous récoltons les coordonnées individuelles sur cet axe pour chaque enquête, nous trouvons une moyenne par individu pour l'ensemble des enquêtes et enfin nous classons les individus sur la base de cet indicateur numérique (avec la méthode des "k-means"). Nous obtenons trois groupes. L'indicateur numérique ainsi construit pourrait jouer le rôle d'indicateur synthétique de l'opinion de chaque acteur pour l'ensemble des trois enquêtes.
- ➔ **Pour une seconde classification**, nous réalisons une analyse factorielle (analyse en composante principale) sur l'ensemble du jeu de données, individus et enquêtes confondus. Dans un second temps, nous réalisons une classification ascendante hiérarchique à partir de l'ensemble des coordonnées obtenues lors de l'analyse factorielle, et nous obtenons quatre groupes, avec des profils plus complexes : dans certains groupes, les profils de réponse sont divergents : positifs pour certaines questions, négatifs pour d'autres. Nous avons en particulier un groupe d'acteurs qui se démarquent par des réponses plutôt positives sur les questions de l'évolution du nombre de personnes pauvres depuis six mois, sur l'évolution du non-recours, mais une opinion très négative concernant l'évolution future du nombre de personnes pauvres.

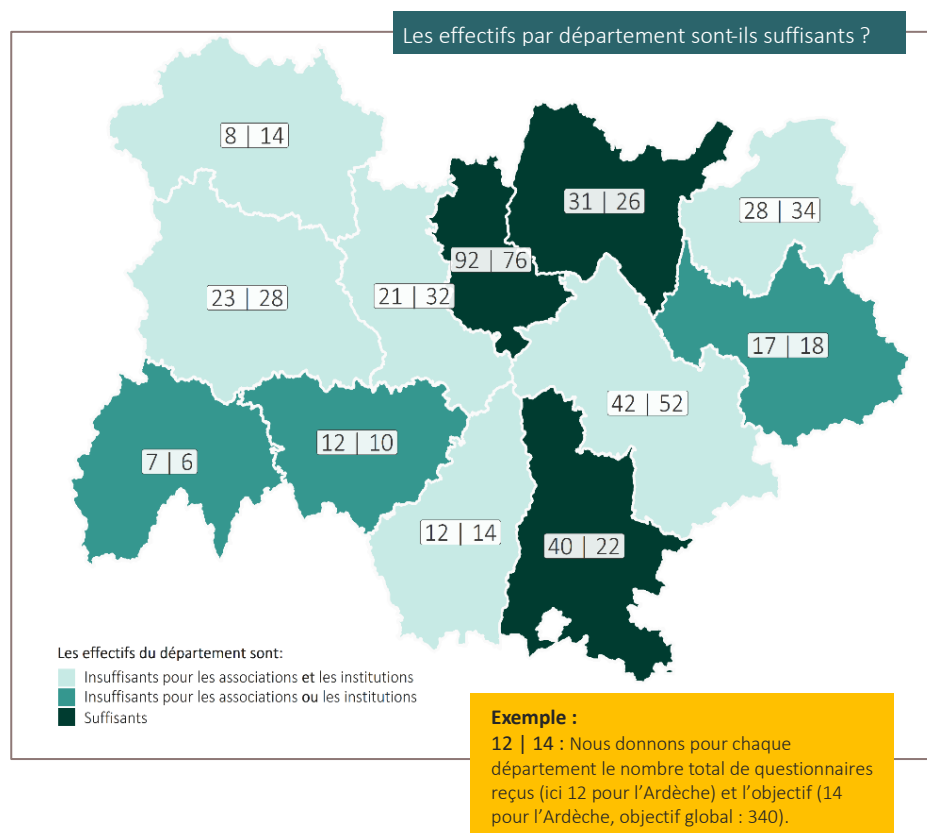
La classification en 3 groupes donne 26 % des acteurs qui partagent des réponses plutôt négatives, 45 % qui occupent une position intermédiaire, et 28 % qui sont dans la frange la plus positive. L'autre classification en quatre groupes regroupe 36 % des acteurs dans deux groupes partageant des réponses globalement négatives, 30 % des acteurs dans un groupe intermédiaire et 33 % dans le groupe des plus optimistes.

Echantillonnage

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

Ces critères nous permettent de construire un nombre objectif d'acteur par type de structure et par département (pour l'enquête #3, l'objectif total est égal au nombre de répondants, soit 333, voir la carte pour le détail). Dans le cas où les effectifs réels sont insuffisants, nous accordons un poids supplémentaire à certains acteurs. Par exemple dans le contingent des associations de la Savoie (voir carte), il nous manque 3 personnes : nous attribuons à une sélection représentative de 3 acteurs de la Savoie un poids deux fois plus important, pour que les acteurs associatifs de la Savoie soient justement représentés. Les critères de représentativité sont : le milieu (rural ou urbain) dans lequel ils interviennent, leur statut (professionnels ou bénévoles) et leur ancienneté dans leur fonction.

Cette méthode a été retenue parce qu'elle permet de ne pas mettre de côté un trop grand nombre d'acteurs dans les contingents en sur-effectif (comme la Drôme, le Rhône ou l'Ain). Plusieurs méthodes d'échantillonnage ont été testées et la méthode choisie a été répétée plusieurs fois sur les trois enquêtes, sans que les résultats finaux s'en trouvent changés significativement. Les tests d'indépendance entre variables ont été réalisés pour l'ensemble des acteurs répondant à l'enquête, sans échantillonnage.



Finalement, 285 questionnaires sont utilisés dans l'enquête #3 pour représenter 333 acteurs.
Dans l'enquête #2, 296 questionnaires sont utilisés pour représenter 340 acteurs.
Dans l'enquête #1, 328 questionnaires sont utilisés pour représenter 356 acteurs.