



📖 ÉTUDE

# IMPACTS SOCIAUX DE LA CRISE À PARIS

RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE AUPRÈS  
DES ACTEURS SOCIAUX

OCTOBRE 2021



Directrices de la publication : **Dominique ALBA**  
**Patricia PELLOUX**

Étude réalisée par : **Clément BOISSEUIL**

Sous la direction de : **Émilie MOREAU**

Avec le concours des partenaires de la démarche : **CASVP, DASES, Samusocial, Caf de Paris**

Illustrations : **Apur sauf mention contraire**

Photo de couverture : **Accueil mairie du 11<sup>e</sup> pendant la pandémie de la Covid 19**

Mise en page : **Apur**

[www.apur.org](http://www.apur.org)

21P020403

# Sommaire

INTRODUCTION .....	4
<b>864 questionnaires collectés .....</b>	<b>5</b>
<b>Des réponses soulignant des effets sociaux immédiats .....</b>	<b>8</b>
<b>Un impact inégal selon les publics .....</b>	<b>10</b>
<b>Des profils qui évoluent de façon encore incertaine .....</b>	<b>12</b>
<b>Des besoins accrus et de nouveaux besoins .....</b>	<b>13</b>
<b>Des effets sur les organisations .....</b>	<b>15</b>
<b>En résumé .....</b>	<b>18</b>

---

# INTRODUCTION

---

Une démarche d'observation des impacts sociaux de la crise à Paris a été engagée début 2021<sup>1</sup> dans le but d'analyser, d'anticiper et de coordonner des réponses dans le champ du social sur le territoire parisien. Accompagnée par l'Apur, cette démarche doit permettre à la Ville de Paris et à ses partenaires de disposer d'informations en temps réel sur les effets sociaux de la crise pour orienter les actions et prendre des mesures adaptées.

Elle repose sur plusieurs piliers méthodologiques, dont l'administration d'un questionnaire construit de façon partenariale. Celui-ci a pour but de rendre compte de l'expérience et des besoins constatés par la multiplicité des acteurs sociaux et professionnels de terrain. Plusieurs campagnes de collecte seront organisées au cours des prochains mois. Les résultats seront analysés à échéances régulières afin de suivre dans le temps les évolutions constatées sur le terrain.

**Les résultats présentés dans cette note sont issus de l'exploitation des réponses obtenues lors de la première enquête réalisée au cours du mois de juin 2021.** Un questionnaire a été envoyé par voie numérique aux professionnels du champ social et médico-social de la Ville de Paris, aux intervenants de la CAF, aux équipes du Samusocial de Paris et de la Mission locale, ainsi qu'aux associations et aux partenaires de la collectivité parisienne en lien avec les services du Centre d'action sociale de la Ville de Paris et la Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé.

Tous types d'acteurs publics ou associatifs, quels que soient leur thématique et leur niveau d'intervention, pouvaient répondre à ce questionnaire anonyme d'une durée de 10 à 15 minutes qui a fait l'objet d'un travail de rédaction conjoint entre la Ville de Paris, la Caf, le Samusocial de Paris et l'Atelier parisien d'urbanisme.

<sup>1</sup> — Cf. note de cadrage de la démarche : <https://www.apur.org/fr/file/58780/download?token=sPhrpAoa>

## 864 questionnaires collectés

**864 questionnaires ont été collectés entre le 7 juin et le 8 juillet 2021.** Parmi eux, 332 ont été entièrement complétés (38 %) et 532 l'ont été de façon partielle (62 %), les répondants n'ayant pas répondu à une ou plusieurs questions, ou s'étant arrêtés avant la fin du questionnaire<sup>2</sup>.

**Près d'un tiers de répondants (32 %) relève de la Ville de Paris. Ils appartiennent à plusieurs directions :** majoritairement au Centre d'action sociale de la Ville de Paris (CASVP) que ce soit en établissements sociaux et médico-sociaux, en services de proximité ou en administration centrale, mais aussi à la Direction des familles et la petite enfance, à la Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé (DASES), à la Direction de la Démocratie, des Citoyen.ne.s et des Territoires (DDCT) ou encore de la Direction des affaires culturelles (DAC).

**Un répondant sur cinq (21 %) est un acteur associatif ou représentant d'un centre social.** Ces professionnels

forment le second groupe de répondants et sont issus d'associations très diverses<sup>3</sup>, couvrant un vaste champ du social et de nombreux quartiers.

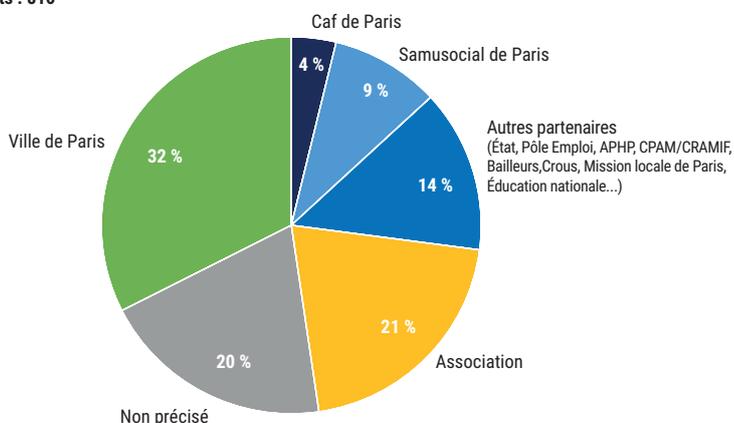
**14 % des répondants relèvent d'institutions partenaires de la démarche :** services d'État, Pôle emploi, APHP, bailleurs sociaux (Paris Habitat, ICF La Sablière, Elogie-SIEMP, Batigère, RIVP, Habitat social français...), CPAM/CRAMIF, Crous, Mission locale de Paris, Éducation nationale (service social).

**Enfin, 9 % des répondants travaillent au Samusocial de Paris et 4 % de la CAF de Paris.** 20 % n'ont pas précisé leur structure d'appartenance.

Parmi ces répondants, de nombreux établissements sociaux et médico-sociaux sont représentés : des centres d'hébergement, des Établissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD), des services comme la Protection Maternelle et Infantile (PMI) ou encore des organismes tels la Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ).

### RÉPARTITION DES RÉPONDANTS AU QUESTIONNAIRES

Nombre de répondants : 816



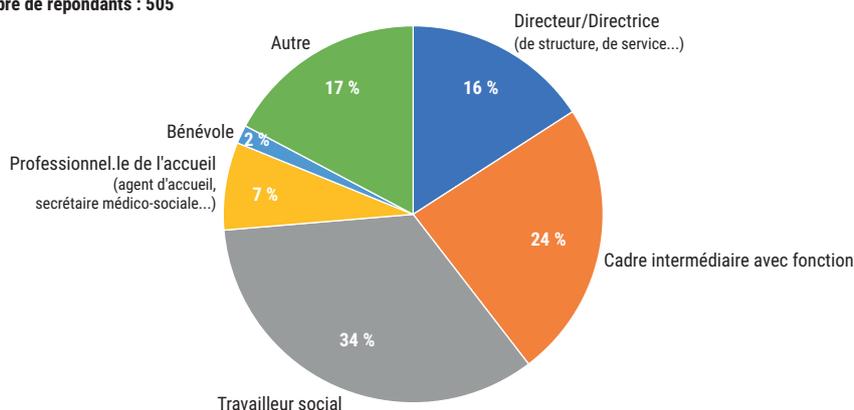
Source : Questionnaire « Impacts sociaux de la crise », juin-juillet 2021, traitement Apur

**2** – Il n'est pas possible d'isoler les personnes ayant sauté une question ou arrêté le questionnaire. De ce fait, toutes les réponses ont été prises en considération. Tous les calculs de tendances s'effectuent sur un nombre de répondants précis qui est précisé pour chaque question.

**3** – Emmaüs solidarité, Coallia, Groupe SOS Solidarité, Aurore, Croix Rouge, Soliha, Petits frères des pauvres, Secours Catholique, La Mie de Pain, ASEI, Quartiers du monde, Sauvegarde de l'adolescence, Association pour l'Amitié, Génération 13, Espoir 18, Cœur du cinq, Association des familles du 16<sup>e</sup>, Atelier des Épinettes, CLLAJ, OVE, Fondation Henriette Viollet, APASO, AFEV, ALJT, LJH, Keur Kamer, Solidarité Saint Bernard, Ecole normale sociale, CASP, Quartiers du monde, Votre Village A Tous, Droit d'enfance, L'essor, Mode et handicap c'est possible...

## FONCTIONS DES RÉPONDANTS

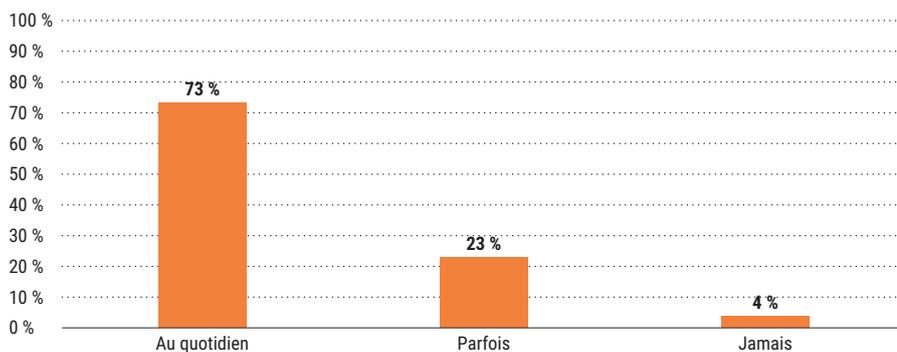
Nombre de répondants : 505



Source : Questionnaire « Impacts sociaux de la crise », juin-juillet 2021, traitement Apur

## VOTRE FONCTION VOUS AMÈNE-T-ELLE À ÊTRE AU CONTACT DU PUBLIC ?

Nombre de répondants : 500



Source : Questionnaire « Impacts sociaux de la crise », juin-juillet 2021, traitement Apur

De nombreuses professions sont également représentées. La majorité des répondants (34 %) est constituée de travailleurs sociaux. Près d'un sur quatre (24 %) se positionne comme cadres intermédiaires avec fonction d'encadrement. 16 % travaillent dans des services de direction. 7 % sont des professionnels de l'accueil. 2 % sont bénévoles. 17 % ont des fonctions « autres » qui recouvrent une diversité de situations : médecin addictologue, infirmier/infirmière, animateur/animateur accompagnant, conseiller/conseillère en insertion professionnelle, juriste, médiateur social, écoutant social, agent instructeur...

Une large majorité des répondants (73 %) intervient de façon quoti-

dienne en lien direct avec les publics. 23 % ont un contact plus ou moins régulier et direct avec les publics. 4 % ne sont pas en contact avec le public.

Une majorité des répondants déclare travailler dans l'accompagnement social des personnes isolées et des familles (62 %) ou dans l'accès aux droits (59 %). Le logement constitue le troisième champ d'intervention des répondants (36 %), suivi à quasi-égalité de l'accompagnement des publics en situation de handicap ou des seniors, du soutien aux budgets des ménages et de l'insertion professionnelle. La PMI et la petite enfance sont les champs les moins représentés avec respectivement 7 % et 9 % des répondants.

# 73 %

des répondants  
interviennent de façon  
quotidienne en lien direct  
avec les publics

Les répondants ont pu indiquer un ou plusieurs champs d'intervention propre(s) à leur organisme ou service. À l'analyse, l'attribution de choix multiples ne permet donc pas de mettre en évidence de façon claire les spécificités propres à chaque sous-champ.

Interrogés sur leurs périmètres géographiques d'intervention, **45 % des répondants déclarent intervenir à l'échelle d'un seul arrondissement, 27 % dans plusieurs arrondissements, 19 % à l'échelle du territoire parisien dans son ensemble, 19 % dans des quartiers de la politique de la ville,**

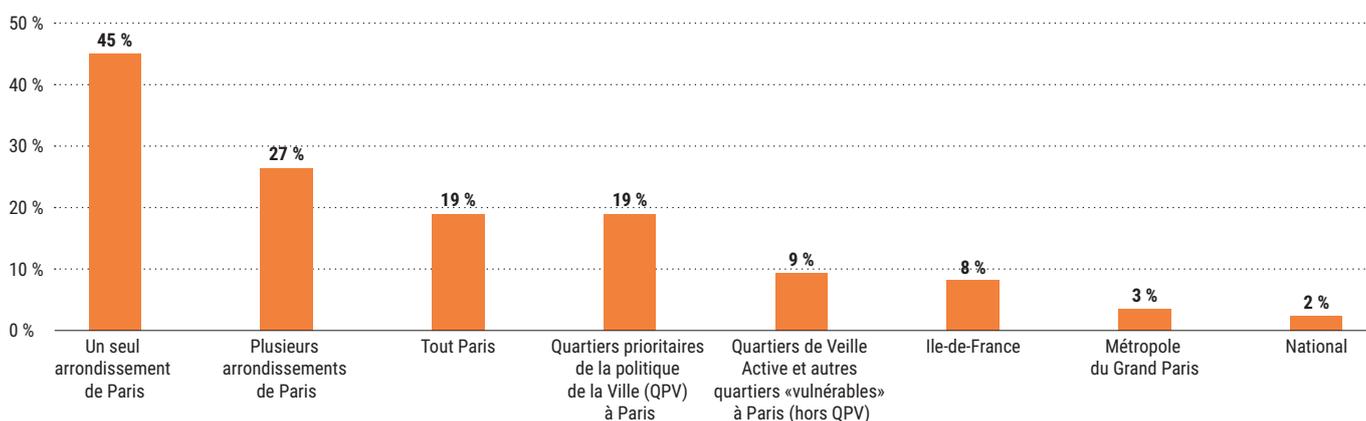
9 % en quartiers de veille ou en quartiers vulnérables hors géographie prioritaire, 8 % dans toute l'Ile-de-France, 3 % à l'échelle de la Métropole du Grand Paris et 2 % au niveau national.

La diversité du panel de répondants et leur lien direct avec les publics permettent de travailler à partir de résultats fondés sur des expériences concrètes couvrant un spectre large du champ du social. **Il est néanmoins important de rappeler que l'accès au questionnaire étant libre, le panel de répondants ne peut être considéré comme représentatif.**

### SUR QUEL(S) PÉRIMÈTRE(S) TRAVAILLEZ-VOUS ?

(plusieurs choix possibles) (les proportions sont calculées sur le nombre de répondants)

Nombre de réponses : 614 / Nombre de répondants : 464

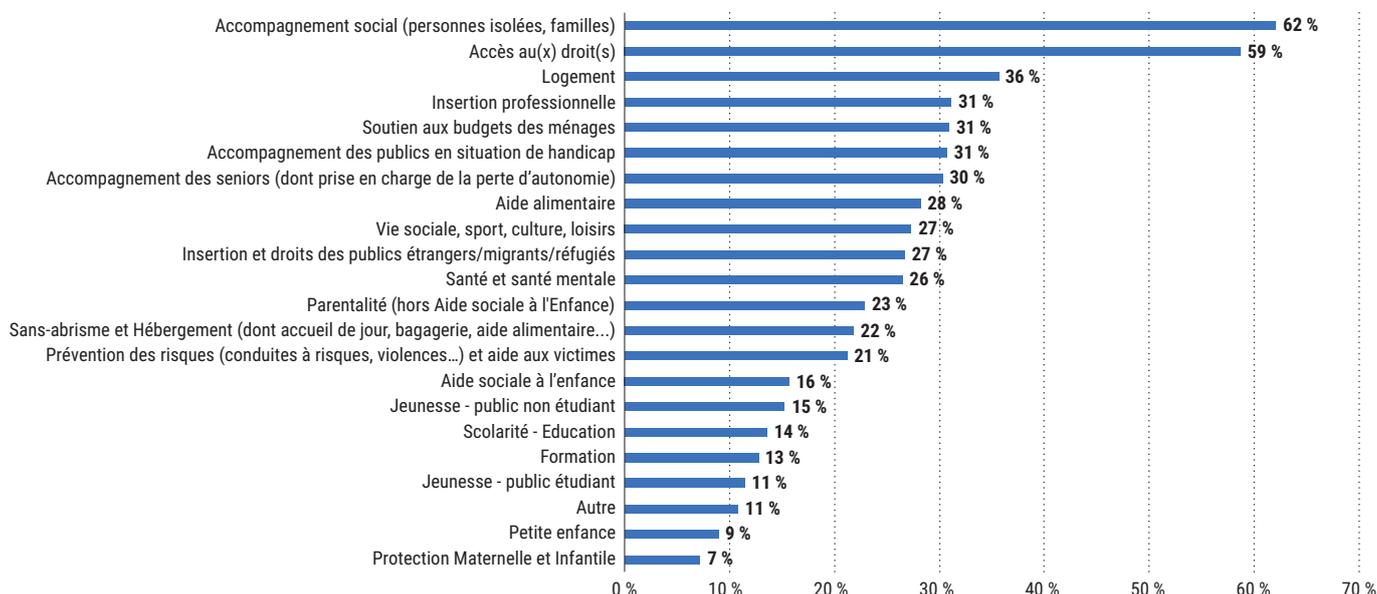


Source : Questionnaire « Impacts sociaux de la crise », juin-juillet 2021, traitement Apur

### DANS QUEL(S) CHAMP(S) INTERVIENT VOTRE SERVICE/ORGANISME ?

(plusieurs réponses possibles) (les proportions sont calculées sur le nombre de répondants)

Nombre de réponses : 2594 / Nombre de répondants : 472



Source : Questionnaire « Impacts sociaux de la crise », juin-juillet 2021, traitement Apur

# Des réponses soulignant des effets sociaux immédiats

La première partie du questionnaire invitait les répondants à se positionner quant à leur perception des effets sociaux de la crise.

Les réponses obtenues révèlent des **effets d'ores et déjà présents, qui varient selon la fonction des répondants** (travailleurs sociaux, encadrants, professionnels de l'accueil), **et dans une certaine mesure selon les champs d'intervention.**

**Près d'un répondant sur deux (46 %) juge que « la crise est pleinement là et qu'on peut en mesurer l'ampleur ». Ce résultat est nuancé par le fait que 42 % des personnes interrogées esti-**

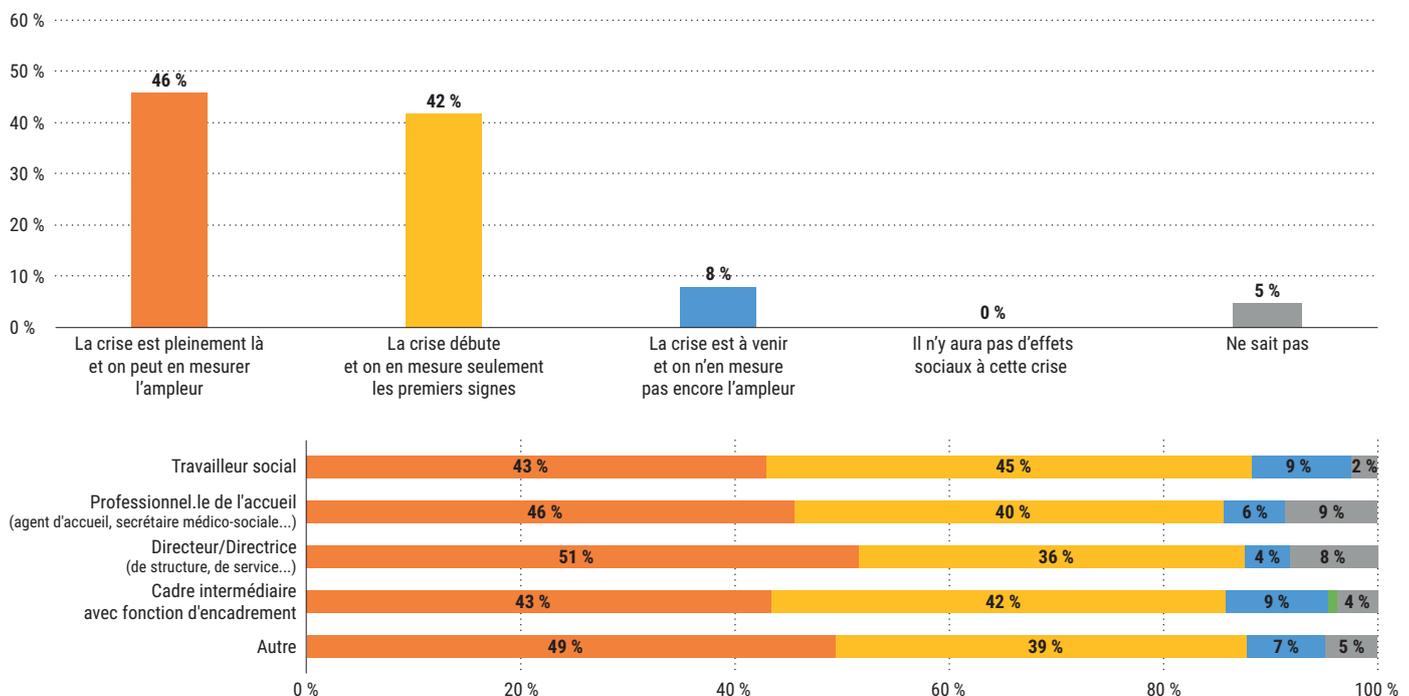
**ment quant à elles que la crise n'en est qu'à ses débuts et qu'on en mesure seulement les premiers signes.** Seule une personne sur 459 répondants, dont l'organisme intervient dans le champ des personnes âgées ou en situation de handicap, considère qu'il n'y aura pas d'effets sociaux de la crise. Une minorité (8 %) pense que la crise est à venir et qu'on n'en mesure pas encore l'ampleur.

Les répondants ayant déclaré que la crise est « à venir » ont pu préciser leur réponse. **Plusieurs soulignent que la levée des aides d'État constitue un risque majeur.** La plupart notent que les effets sociaux de la crise se verront à la

*Premiers effets évoqués par les répondants : impacts sur l'emploi et impacts sur l'isolement et le stress.*

## PENSEZ-VOUS QUE L'ON MESURE DÉJÀ LES EFFETS DE LA CRISE OU QUE SES EFFETS SONT ENCORE DIFFICILEMENT MESURABLES ET APPARAÎTRONT PLUTÔT DANS LES MOIS À VENIR ?

Nombre de répondants : 459



Source : Questionnaire « Impacts sociaux de la crise », juin-juillet 2021, traitement Apur

fin de l'année 2021 ou courant 2022. Certains indiquent qu'ils ne se dessineront clairement que dans plusieurs années.

Interrogés sur les premiers signes de la crise, les répondants signalant que la crise est là ou s'installe se sont majoritairement exprimés sur deux premiers effets :

- d'une part, **l'impact de la crise sur l'emploi** (baisse des ressources; parcours d'insertion professionnelle contraints ou bloqués, notamment pour les jeunes diplômés; difficultés budgétaires liées à la perte de revenus pouvant entraîner des impayés locatifs...);
- d'autre part, **l'impact de l'isolement et des angoisses engendrées par la crise** (stress – inquiétudes – anxiété, troubles en santé mentale, souffrances psychiques...). L'analyse plus détaillée des réponses qualitatives obtenues à cette question permet d'identifier **deux types de stress : une anxiété relative à la crise sanitaire elle-même** (le virus; la maladie), **des inquiétudes liées à ses effets économiques et sociaux** (incertitudes sur l'avenir; peur de ne pas ou plus s'en sortir; sentiment d'être dépassé...).

**Les réponses varient selon le type de profession exercée.** Ainsi, ce sont les personnes exerçant des fonctions de direction qui jugent le plus souvent

que la crise est pleinement là (51 % des directeurs/directrices). Les travailleurs sociaux estiment majoritairement (45 %) que la crise ne fait que débiter et qu'on n'en mesure que les premiers effets, mais 43 % d'entre eux jugent que la crise est déjà présente. Les professionnels de l'accueil et les autres répondants soulignent que la crise est pleinement là.

Après s'être positionnés sur leur perception de l'impact social de la crise, les répondants étaient invités à témoigner des effets éventuels sur leur service ou organisme d'appartenance.

**Plus de quatre répondants sur dix (41 %) jugent que la crise a rendu plus difficile l'accès aux aides, services et dispositifs de soutien et d'accompagnement des publics, et que cela a fait augmenter le non-recours.** Un tiers (34 %) ne se prononce pas définitivement, estimant que les effets sont contrastés ou qu'ils manquent d'outil de mesure ou d'évaluation suffisants.

On sait par ailleurs que la crise a eu un effet immédiat sur l'accueil et l'accompagnement des publics. Les périodes de confinement ont obligé à des adaptations et à se recentrer sur certaines urgences au détriment d'un accompagnement global de l'ensemble des

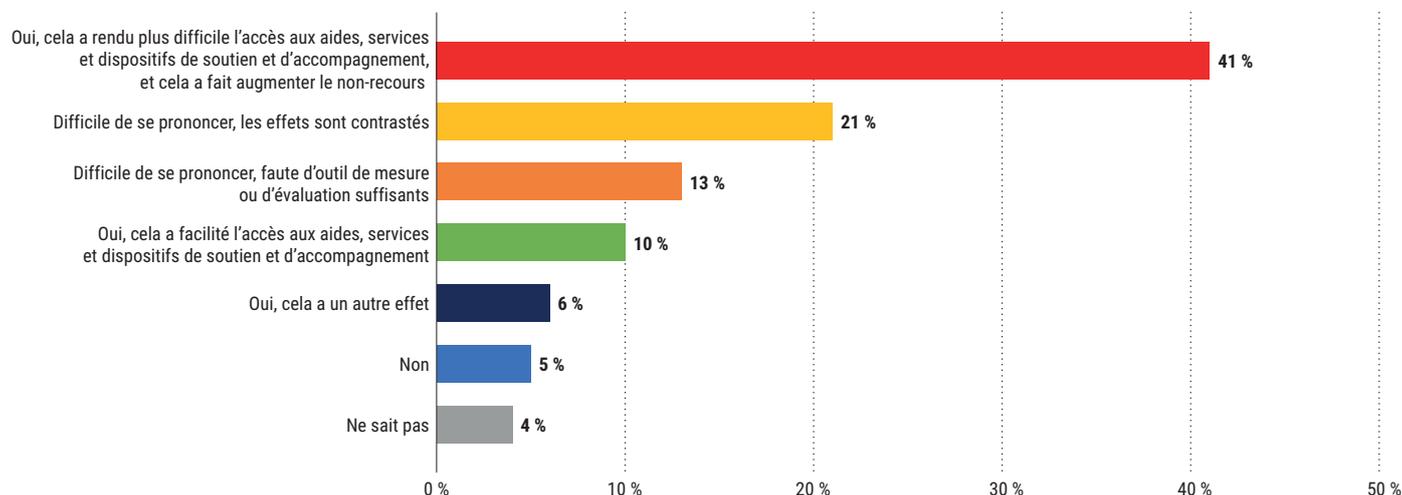
publics. La question que soulèvent les réponses obtenues concerne la durabilité des effets observés : les effets observés en termes organisationnels et d'accueil-accompagnement seront-ils durables et quelles en seront les conséquences de moyen-terme ?

Lorsque les répondants avaient observé « un autre effet » sur l'accès et le recours aux aides, services et dispositifs d'accompagnement, des précisions ont pu être apportées. Ils notent des difficultés liées à une **distance relationnelle plus grande vis-à-vis de certains publics**, le manque de liens « humains » et l'annulation d'ateliers collectifs. Ils remarquent par ailleurs **l'allongement de certains délais administratifs** (notamment pour les titres de séjour) et des **conséquences parfois négatives de la dématérialisation des services publics** pour les personnes les plus éloignées des outils numériques.

**Un répondant sur dix (10 %) estime que la crise a eu des effets positifs, facilitant l'accès aux aides, services et dispositifs de soutien et d'accompagnement des ménages.** Cela est à mettre en lien avec les reconductions automatiques de certains droits et le déploiement d'aides exceptionnelles ces derniers mois.

## LA CRISE ACTUELLE A-T-ELLE UN EFFET SUR L'ACCÈS ET LE RECOURS AUX AIDES, SERVICES ET DISPOSITIFS D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉS PAR VOTRE SERVICE/ORGANISME ?

Nombre de répondants : 416



Source : Questionnaire « Impacts sociaux de la crise », juin-juillet 2021, traitement Apur

# Un impact inégal selon les publics

**Le questionnaire se centrait ensuite sur les types de publics les plus impactés par la crise.** Deux questions étaient successivement posées : la première concernant la situation familiale des ménages pour qui les effets sociaux sont les plus marqués ; la seconde concernant les situations professionnelles des ménages les plus impactés selon les répondants.

**Selon la moitié des répondants (51 %), les adultes isolés sont les plus impactés. Viennent ensuite les chef.fes de famille monoparentale (46 %) et les seniors (38 %). Environ trois répondants sur dix mettent en avant l'impact sur les étudiants (32 %), les couples avec enfant(s) (30 %), les enfants/mineurs (29 %) et les personnes en situation de handicap (28 %).** Les jeunes (non étudiants) sont évoqués par un répondant sur quatre. Les couples sans enfant(s) sont moins souvent cités (14 %).

**Invités à préciser le type d'impacts constatés, c'est avant tout l'isolement et la perte de lien social qui sont mis en avant par les répondants dans leurs réponses qualitatives.** Viennent ensuite les difficultés liées à la scolarité ou à la garde d'enfant(s), la précarisation accrue d'une partie des publics se trouvant déjà en situation de précarité, les troubles de santé mentale et/ou d'addiction, l'aggravation des pertes d'autonomie pour les personnes âgées, les problèmes liés à l'insertion professionnelle des jeunes et enfin les contraintes administratives pour les publics étrangers, notamment les mineurs non accompagnés.

En termes de situations professionnelles, **les répondants témoignent du fait que ce sont les personnes qui étaient déjà en recherche d'emploi qui sont les plus impactées** : les demandeurs d'emploi (mentionnés par près d'un répondant sur deux, 49 %) et les jeunes en recherche de petits boulots (mentionnés par 45 % des répondants). L'effet de la crise sur l'emploi correspond ainsi, selon les réponses obtenues, en premier lieu à un ancrage plus durable au chômage. Les répondants soulignent davantage le blocage dans les parcours d'insertion plutôt que l'émergence de « nouveaux » publics ayant basculé dans la précarité avec la crise.

**Sont ensuite cités les travailleurs indépendants (41 %) et non déclarés (39 %), ou encore les artistes, professionnels de la culture / intermittents, et les salariés en CDD ou CDI à temps partiel (31 %).** Après les personnes privées d'emploi avant la crise, ce sont ainsi les travailleurs précaires qui souffrent le plus du contexte de crise selon les répondants.

**Les commerçants, artisans et salariés en CDD à temps complet sont moins souvent évoqués.** Parmi les « autres » réponses (11 %) à la question portant sur la situation professionnelle, on peut évoquer les profils suivants qui ont été cités : les personnes retraitées, les personnes en intérim, les personnes en situation de handicap titulaires de l'AAH, les allocataires RSA, les personnes à la rue, les personnes « sans statut » ou sans autorisation de travail, les personnes en attente de leurs droits.

---

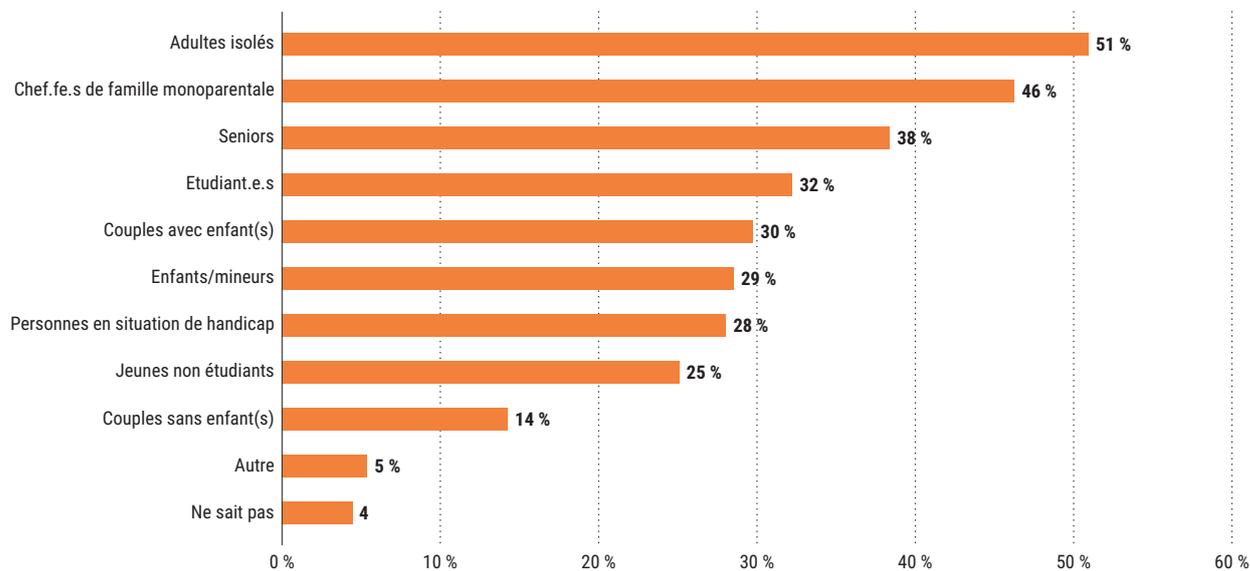
*Adultes isolés,  
chef.fes de famille  
monoparentale  
et seniors en tête  
des publics les plus  
impactés selon  
les répondants.*

---

### PARMI VOS PUBLICS, QUELS SONT LES TYPES DE MÉNAGES/PERSONNES QUI VOUS SEMBLERENT LES PLUS IMPACTÉS PAR LA CRISE ACTUELLE ?

(plusieurs réponses possibles) (les proportions sont calculées sur le nombre de répondants)

Nombre de réponses : 1599 / Nombre de répondants : 406

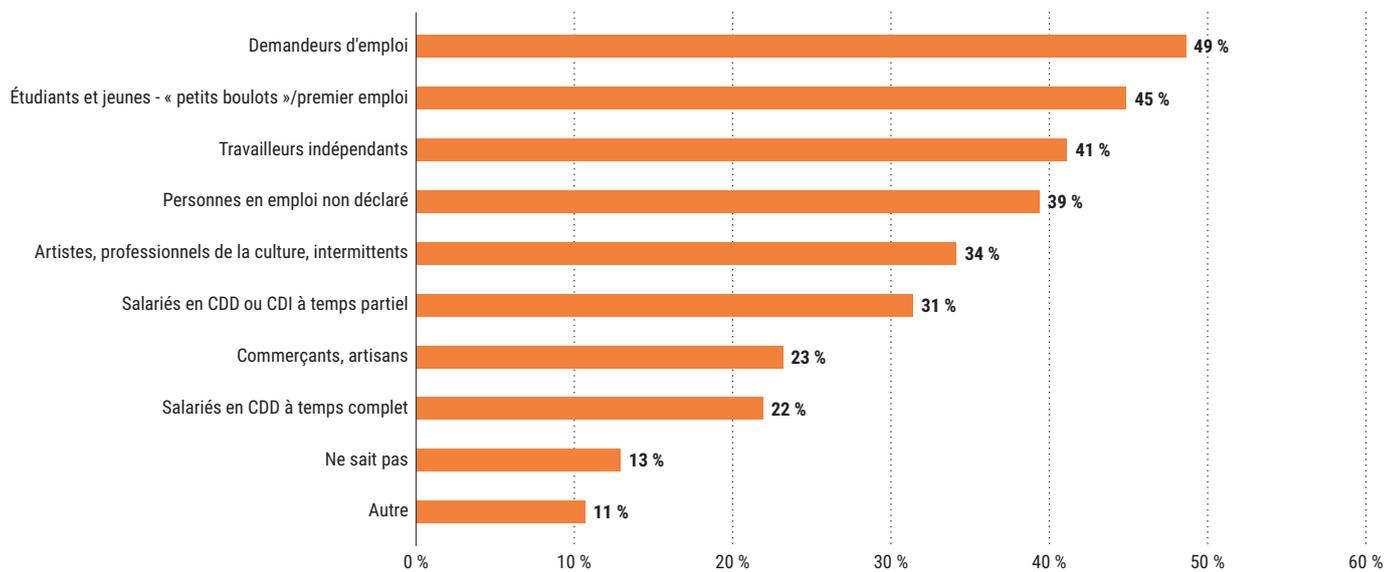


Source : Questionnaire « Impacts sociaux de la crise », juin-juillet 2021, traitement Apur

### PARMI VOS PUBLICS, QUELLES SONT LES SITUATIONS PROFESSIONNELLES DES MÉNAGES/PERSONNES QUI VOUS SEMBLERENT LES PLUS IMPACTÉS PAR LA CRISE ACTUELLE ?

(plusieurs réponses possibles) (les proportions sont calculées sur le nombre de répondants)

Nombre de réponses : 1237 / Nombre de répondants : 401



Source : Questionnaire « Impacts sociaux de la crise », juin-juillet 2021, traitement Apur

# Des profils qui évoluent de façon encore incertaine

L'une des incertitudes qui traversent le contexte de crise est la question des « nouveaux publics ». Les répondants pouvaient répondre à deux questions : une première portant sur les changements dans les profils des personnes accompagnées depuis mars 2020 ; une seconde portant sur la période la plus récente, couvrant les six derniers mois (de janvier à juin 2021).

**Un tiers des répondants (34 %) n'a pas observé de période où les profils des personnes accompagnées ont évolué depuis mars 2020.**

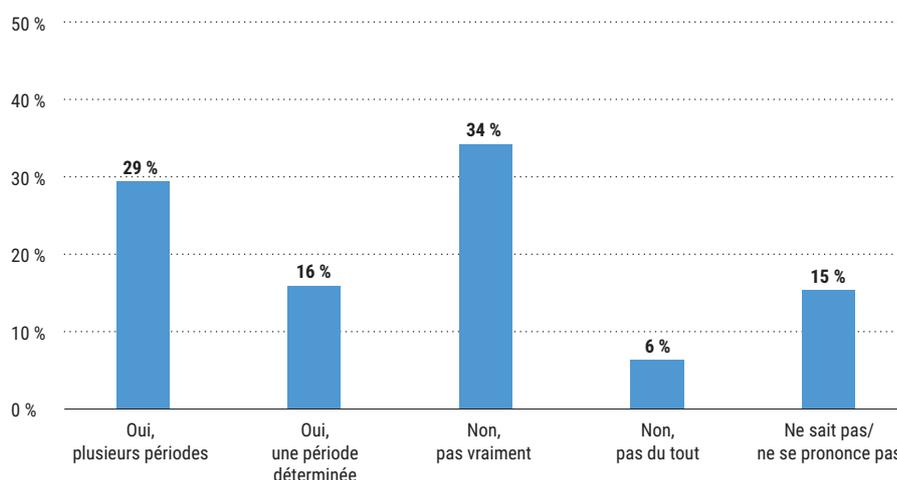
**45 % soulignent au contraire que la période écoulée depuis mars 2020 a entraîné un changement dans les profils des personnes accompagnées**, soit sur une période déterminée (16 %) et on pense alors au premier confinement, soit sur plusieurs périodes (29%), ce qui peut faire référence aux périodes de confinement / déconfinement. On note également que les intervenants en quartiers prioritaires de la politique de la ville indiquent plus souvent observer un changement dans les besoins des personnes accompagnées.

À la question portant sur le dernier semestre, **52 % des répondants déclarent que les profils des personnes accompagnées ont changé, soit de façon limitée (30 %), soit de façon marquée (22 %)**. On note aussi qu'une proportion importante de répondants (37 %) juge que les profils n'ont pas vraiment ou pas du tout changé par rapport à leurs publics habituels.

**Ces résultats témoignent de la perception des acteurs et ne préjugent pas de la réalité des tendances estimées.** Ils montrent finalement que les effets de la crise ne sont pas uniques et attestent du besoin d'objectivation de la réalité des impacts observés et des publics touchés.

## DEPUIS LE DÉBUT DE LA CRISE EN MARS 2020, AVEZ-VOUS CONNU DES PÉRIODES AVEC UN CHANGEMENT DANS LES PROFILS DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES ?

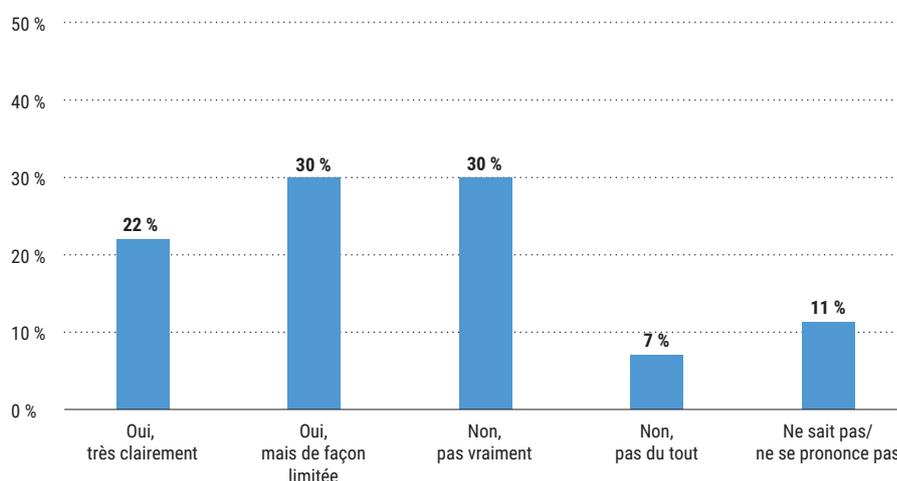
Nombre de répondants : 353



Source : Questionnaire « Impacts sociaux de la crise », juin-juillet 2021, traitement Apur

## AU COURS DES SIX DERNIERS MOIS, AVEZ-VOUS RESENTI UN CHANGEMENT DANS LES PROFILS DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES ?

Nombre de répondants : 351



Source : Questionnaire « Impacts sociaux de la crise », juin-juillet 2021, traitement Apur

## Des besoins accrus et de nouveaux besoins

Interrogés sur les besoins des personnes qu'ils accompagnent, **40 % des répondants estiment que les besoins des publics ont très clairement changé. 32 % remarquent qu'ils ont changé de façon limitée. Seuls 14 % ont le sentiment qu'ils n'ont pas réellement changé.**

Le « changement » dans les besoins peut signifier deux choses : **soit, l'émergence de nouveaux besoins ; soit, l'accroissement de besoins existants.** L'analyse des réponses aux questions montre que ces deux interprétations se complètent.

**78 % des répondants mentionnent des besoins sanitaires et liés aux fragilités psychiques et psychologiques des personnes dans le contexte d'isolement et d'incertitudes engendrés par la crise sanitaire.**

En second rang des besoins en augmentation, les répondants évoquent **le besoin d'un renforcement des démarches de facilitation pour l'accès aux droits** (56 % des répondants), **ainsi qu'une vigilance à avoir sur les budgets des familles** (difficultés à payer ses charges de logement pour 56 % des répondants; difficultés à payer ses courses alimentaires pour 48 %). **Près d'un répondant sur deux (48 %) note également des risques de tensions familiales ou conjugales.**

D'autres besoins sont soulignés de façon moindre par les répondants liés à l'hébergement, aux charges d'énergie et à la perte d'autonomie. **Les risques de perdre son logement sont aussi mis en avant, mais par seulement 21 % des répondants, dans un contexte où la trêve hivernale a pris fin le 1<sup>er</sup> juin 2021.**

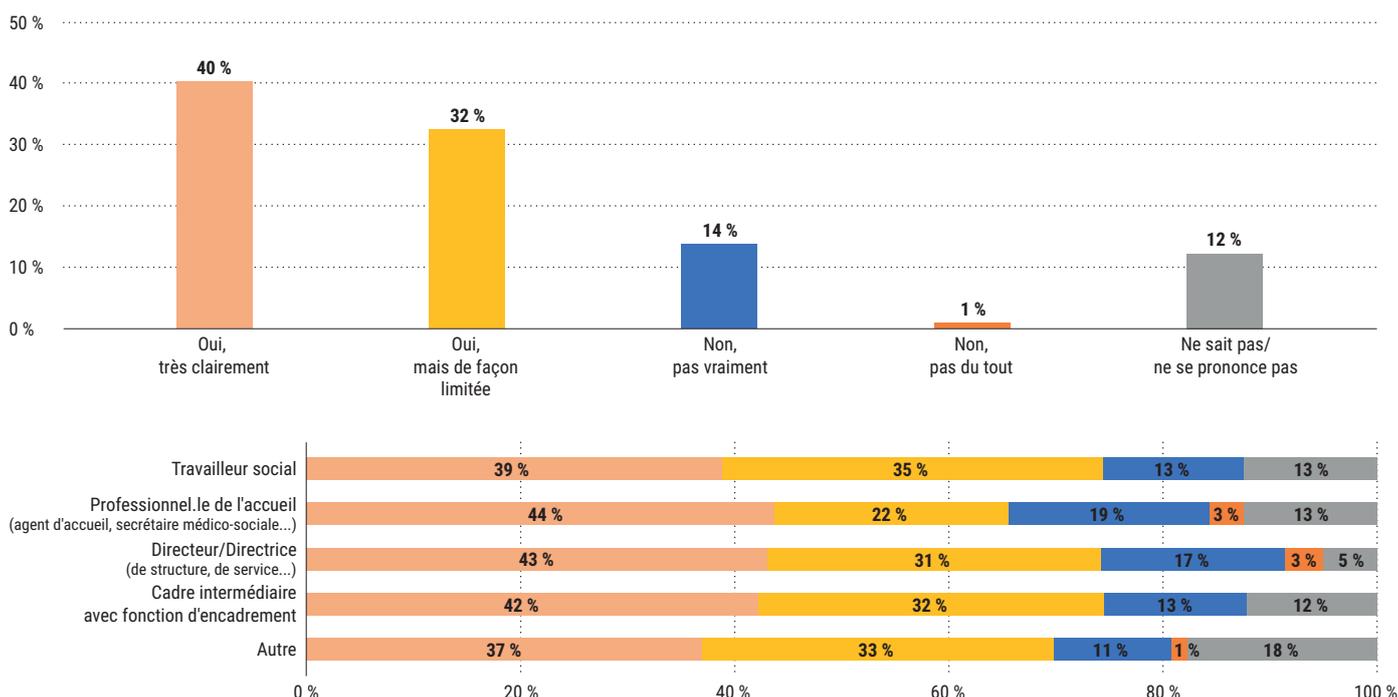
Enfin, parmi les « autres » réponses citées, on note : les difficultés de régularisation des situations administratives, l'accès à Internet, l'indignité du logement, les difficultés à conserver les emplois non déclarés ou à trouver un emploi en tant que senior, le lien social, les difficultés de gestion budgétaire.

**Afin de contribuer à orienter les réponses publiques pouvant être apportées, il était demandé aux répondants de prioriser sur une échelle de 1 à 5 le niveau d'urgence à agir dans différents champs.**

Conformément aux réponses précédentes, **c'est l'accès aux soins et la santé, et en particulier la santé mentale qui ressort comme le champ d'intervention le plus urgent selon les répondants.** Dans leurs réponses textuelles plus détaillées, des répondants

### OBSERVEZ-VOUS OU RESSENTEZ-VOUS UN CHANGEMENT DANS LES BESOINS DES PERSONNES QUE VOUS ACCOMPAGNEZ ?

Nombre de répondants : 459



Source : Questionnaire « Impacts sociaux de la crise », juin-juillet 2021, traitement Apur

font état de décompensations, des ruptures de soins, des troubles du comportement ou des troubles addictifs, des syndromes dépressifs et de façon globale, un sentiment exacerbé d'isolement et de détresse lié aux incertitudes entraînant des conséquences psychiques.

**Viennent ensuite les besoins en aides financières**, ce qui est cohérent avec le fait que les répondants observent une fragilisation du budget des ménages. **En troisième rang de priorité, les répondants soulignent des besoins autour de la lutte contre l'isolement**, qui est aussi à mettre en lien avec les enjeux de santé psychique et de bien-être social.

Les écarts entre les champs d'intervention prioritaires évoqués par les répondants demeurent toutefois limités, ce qui témoigne du fait que les répondants jugent finalement que de nombreux champs du social sont à renforcer. Les retours textuels font ainsi état de besoins humains importants pour répondre de façon globale aux besoins des personnes en situation de fragilité et/ou de précarité.

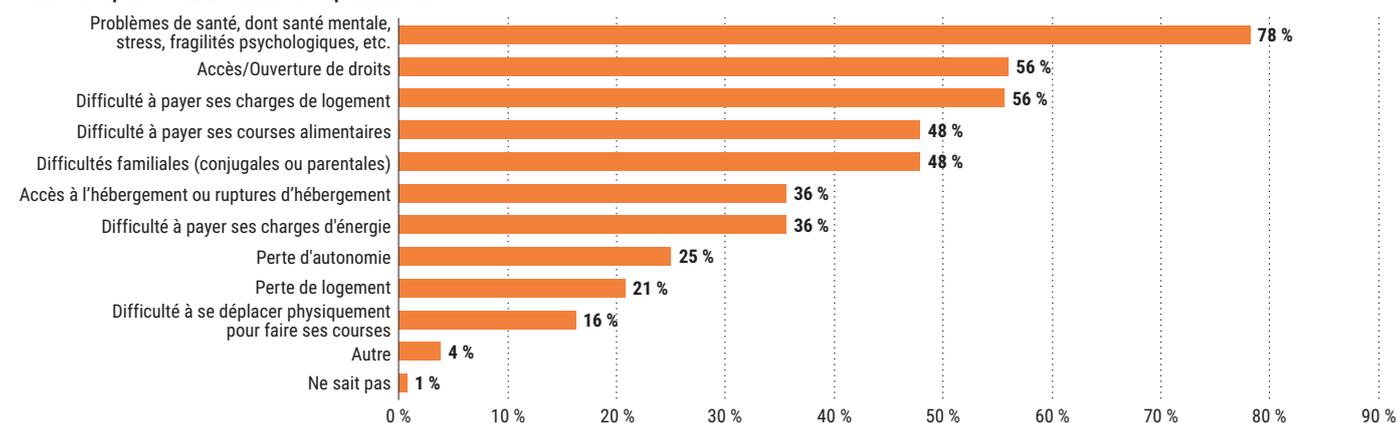
Le champ de l'insertion professionnelle est moins souvent cité, ce qui peut surprendre au regard des autres réponses précédemment analysées.

En outre, les répondants avaient l'occasion de remonter des besoins non proposés dans la question précédente. Leurs réponses qualitatives portent sur différents champs. Ils notent en très grande majorité et à de très nombreuses reprises des **besoins renforcés liés à la dématérialisation des services publics et aux besoins d'inclusion numérique**. Ils soulignent des besoins pour **les enfants scolarisés avec de possibles retards d'apprentissage ou des troubles psychiques ou du comportement**. Ils insistent sur **le besoin d'écoute et de lien social, au-delà de l'accompagnement social** à proprement parler.

### QUELS SONT SELON VOUS LES BESOINS EN AUGMENTATION POUR LES MÉNAGES QUE VOUS RENCONTREZ ?

(plusieurs réponses possibles) (les proportions sont calculées sur le nombre de répondants)

Nombre de réponses : 1202 / Nombre de répondants : 284

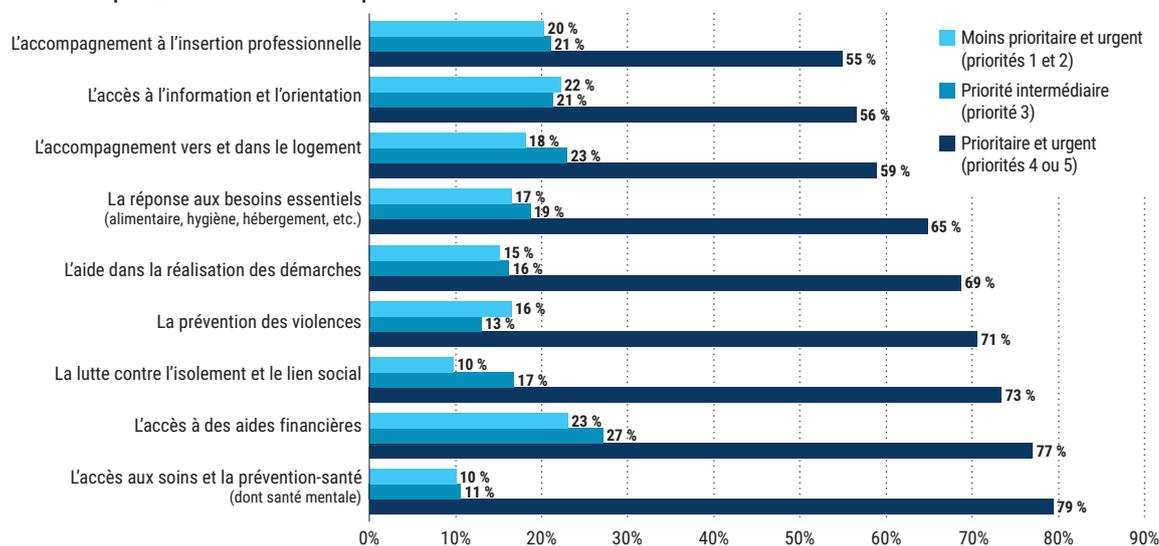


Source : Questionnaire « Impacts sociaux de la crise », juin-juillet 2021, traitement Apur

### AU REGARD DE CE QUE VOUS OBSERVEZ DANS VOS FONCTIONS, QUELLES SERAIENT LES INTERVENTIONS À RENFORCER EN PRIORITÉ POUR RÉPONDRE AUX BESOINS SOCIAUX DES PUBLICS DANS CE CONTEXTE DE CRISE ?

Sur une échelle de 1 (moins prioritaire) à 5 (prioritaire et urgent)

Nombre de répondants : 369 ou 370 selon les questions



Source : Questionnaire « Impacts sociaux de la crise », juin-juillet 2021, traitement Apur

## Des effets sur les organisations

Le questionnaire comportait des questions relatives aux modalités d'accueil et d'accompagnement des publics. Une de ces questions visait d'abord à connaître la perception des acteurs quant à l'évolution en nombre des publics. **Un peu plus d'un quart des répondants (28 %) déclare observer ou ressentir une augmentation importante du nombre des personnes accueillies.** Un peu moins d'un sur cinq (19 %) estime cette hausse réelle, mais limitée. Un quart observe une certaine stabilité et 10 % indiquent observer une baisse.

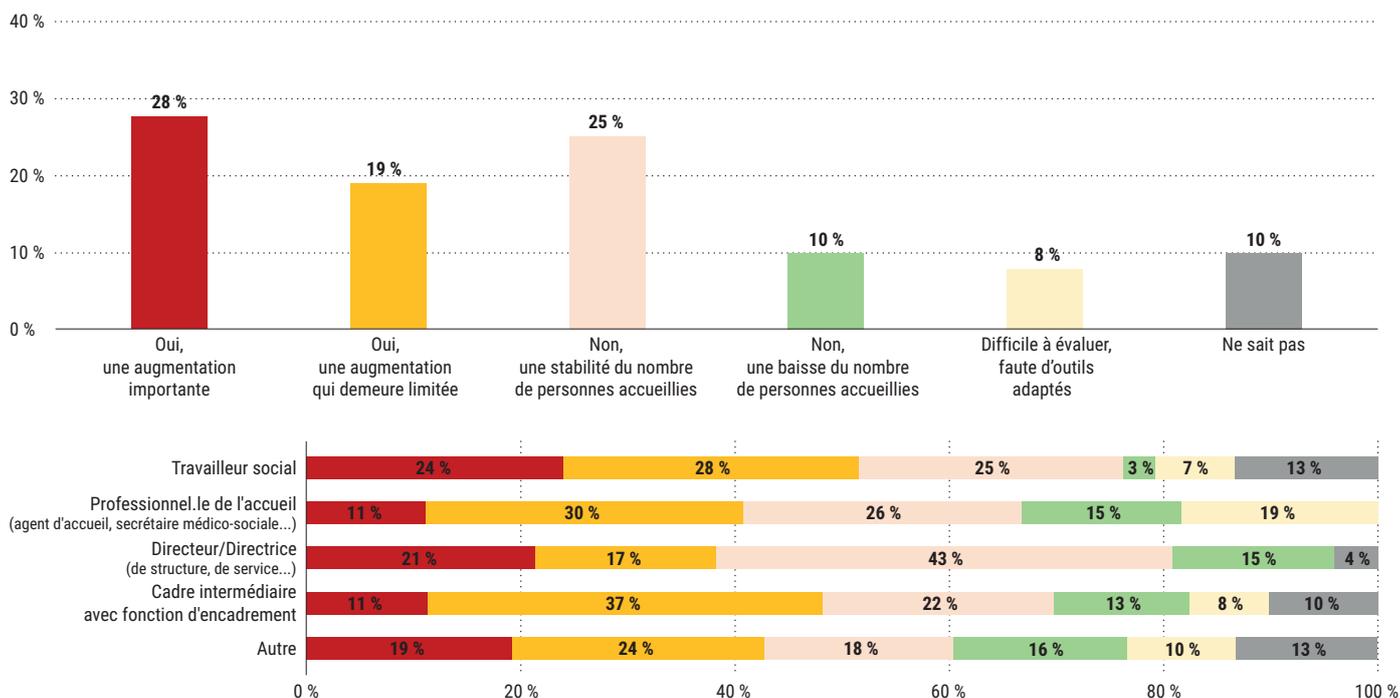
**Ces réponses concernent des perceptions subjectives, et non de réelles données de fréquentation.** Elles informent sur la façon dont les répondants ressentent le contexte dans lequel ils interviennent. Il en ressort finalement des expériences différentes selon les acteurs.

Le croisement des réponses obtenues avec les profils de répondants permet d'approfondir l'analyse. On observe que c'est moins l'institution d'appartenance que la fonction exercée qui modifie leur perception de l'évolution du nombre de personnes accueillies et accompagnées.

En effet, un croisement par partenaire montre certaines variations dans les réponses, mais ces variations demeurent mesurées. Ces différences sont davantage visibles si l'on s'intéresse à la fonction exercée par les répondants. Les professionnels de direction indiquent observer une hausse du nombre de personnes accueillies, mais de façon limitée, alors que les intervenants sociaux (accueil ; travailleurs sociaux ; cadres intermédiaires) notent une augmentation plus sensible.

### OBSERVEZ-VOUS OU RESSENTEZ-VOUS UNE AUGMENTATION DU NOMBRE DE PERSONNES ACCUEILLIES PAR VOTRE SERVICE/ORGANISME PAR RAPPORT À LA PÉRIODE ANTÉRIEURE À LA CRISE SANITAIRE ?

Nombre de répondants : 355



Source : Questionnaire « Impacts sociaux de la crise », juin-juillet 2021, traitement Apur

En complément, les trois-quarts des répondants (75 %) observent des évolutions dans les modalités d'accueil des publics. Seuls 19 % soulignent que ces modalités n'ont pas été modifiées. Ces réponses témoignent des adaptations rendues obligatoires par les confinements et les restrictions sanitaires : jauges restreintes, travail à distance, dématérialisation renforcée des services, réduction des horaires d'ouverture...

**Le contexte de crise a obligé à repenser tout ou partie des modalités d'accueil et d'accompagnement.** Les retours qualitatifs font surtout état de l'augmentation très sensible des échanges téléphoniques et des courriels.

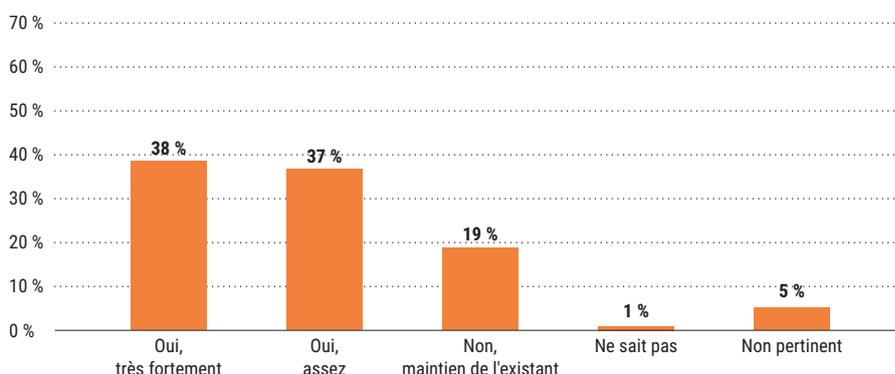
**Les restrictions sanitaires ont aussi encouragé le déploiement de nouveaux services et aides.** 62 % des répondants indiquent ainsi que leurs organismes ont mis en place de nouvelles modalités, aides ou services.

**Une partie des acteurs sociaux ont de plus noué de nouveaux partenariats à l'occasion et en réponse à la crise :** 34 % des répondants soulignent que de nouveaux partenariats ont été mis en œuvre dans leurs structures. Parmi ces partenariats, les répondants évoquent deux champs en particulier lorsqu'il leur a été demandé d'en donner une illustration. **Le premier secteur est celui de l'alimentaire**, où de nombreux répondants prennent l'exemple de Lulu dans ma rue pour la livraison de courses à domicile ou bien le déploiement de nouveaux espaces de distributions alimentaires. **Le second secteur est celui de l'accès aux droits** et un exemple cité plusieurs fois est celui du PIMMS qui met à disposition des médiateurs au domicile des personnes.

Les derniers mois ont ainsi été marqués par la mise en œuvre de nouveaux modes de faire et de nouvelles aides. **Interrogés sur leur connaissance des dispositifs et aides exceptionnelles de la**

### LES MODALITÉS D'ACCUEIL (PHYSIQUE) DES PUBLICS DANS VOTRE SERVICE/ORGANISME ONT-ELLES ÉVOLUÉ AVEC LA CRISE SANITAIRE ?

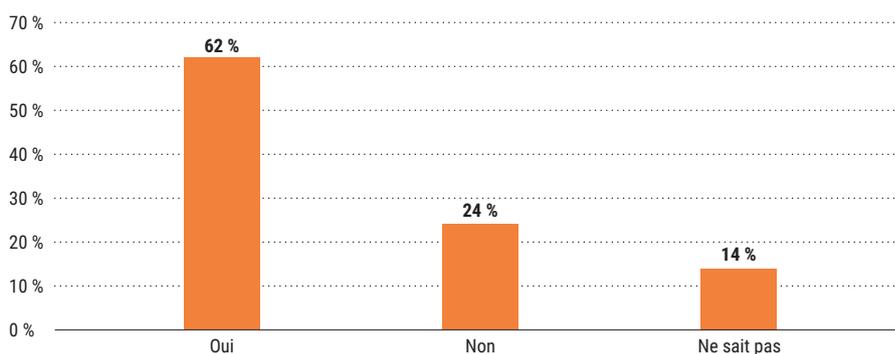
Nombre de répondants : 349



Source : Questionnaire « Impacts sociaux de la crise », juin-juillet 2021, traitement Apur

### VOTRE SERVICE/ORGANISME A-T-IL MIS EN PLACE DES AIDES, DISPOSITIFS OU MODALITÉS D'ORGANISATION EXCEPTIONNELS EN LIEN AVEC LA CRISE ÉCONOMIQUE, SANITAIRE ET SOCIALE ?

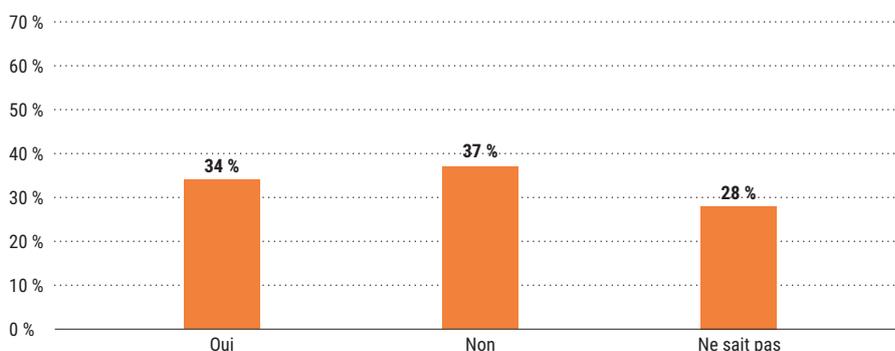
Nombre de répondants : 345



Source : Questionnaire « Impacts sociaux de la crise », juin-juillet 2021, traitement Apur

### VOTRE SERVICE/ORGANISME A-T-IL ENTREPRIS DE NOUVEAUX PARTENARIATS EN RAISON DE LA CRISE ÉCONOMIQUE, SANITAIRE ET SOCIALE ?

Nombre de répondants : 348



Source : Questionnaire « Impacts sociaux de la crise », juin-juillet 2021, traitement Apur

Ville et de la CAF de Paris, 56 % des répondants se disent tout à fait ou plutôt informés. 34 % disent ne pas les connaître, estimant ne pas du tout ou pas assez être informés. Ce résultat, en apparence positif, pourrait toutefois être plus élevé compte tenu du profil des répondants, spécialistes des politiques sociales.

Par ailleurs, on peut aussi s'interroger sur les réponses obtenues à la question portant sur la coordination des partenaires favorables à une prise en charge globale mettant au centre les personnes. Seuls 39 % des répondants estiment

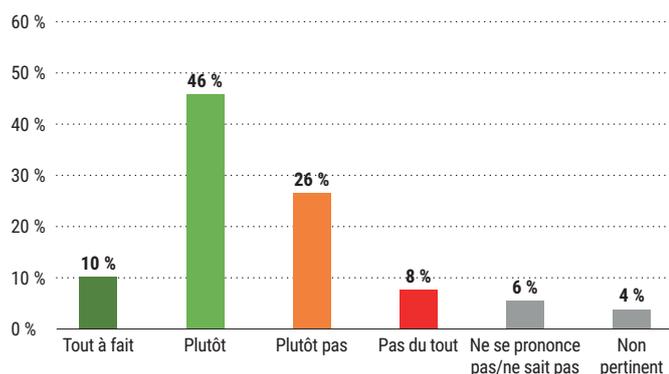
que la coordination des partenaires de l'action sociale est suffisante ou plutôt suffisante. Près de la moitié (48 %) estime qu'elle est insuffisante, ce qui témoigne de marges de progression possible dans la connaissance et mise en complémentarité des intervenants sociaux. Ce constat n'est toutefois pas nouveau. Il est ici difficile d'isoler ce qui est de l'ordre de l'impact de crise de ce qui n'est que de la continuité de constats précédemment établis.

Enfin, les acteurs sociaux étaient interrogés sur le niveau d'information des publics sur leurs droits en termes

d'aides sociales et d'accompagnement. Les répondants estiment que ce niveau d'information est faible ou insuffisant. 63 % déclarent que les publics ne sont pas assez ou pas du tout assez informés sur leurs droits. Les travailleurs sociaux sont ceux qui jugent le niveau d'information le plus insuffisant. Là encore, ce résultat n'est pas nouveau et préexistait à la crise. Il sera intéressant d'en suivre l'évolution au gré des différentes phases de passation du questionnaire.

#### AVEZ-VOUS LE SENTIMENT D'ÊTRE SUFFISAMMENT INFORMÉ.E SUR LES DISPOSITIFS ET AIDES EXCEPTIONNELLES MIS EN PLACE PAR LA VILLE ET LA CAF DE PARIS POUR VOS PUBLICS ?

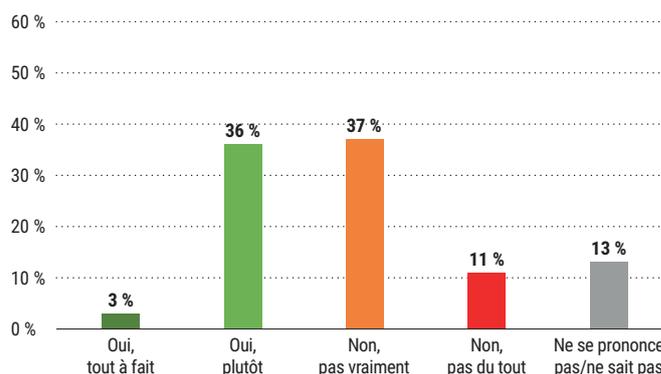
Nombre de répondants : 344



Source : Questionnaire « Impacts sociaux de la crise », juin-juillet 2021, traitement Apur

#### LA COORDINATION ENTRE LES PARTENAIRES DE L'ACTION SOCIALE EST-ELLE SUFFISANTE SELON VOUS DANS LE CONTEXTE DE CRISE ?

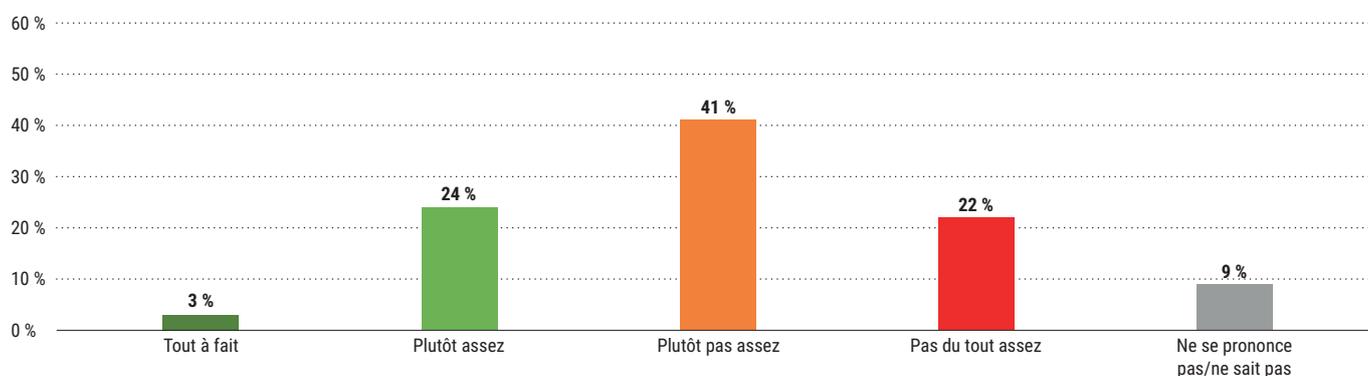
Nombre de répondants : 341



Source : Questionnaire « Impacts sociaux de la crise », juin-juillet 2021, traitement Apur

#### SELON VOUS, DANS LE CONTEXTE DE CRISE, LES PUBLICS SONT-ILS SUFFISAMMENT INFORMÉS SUR LEURS DROITS EN TERMES D'AIDES SOCIALES ET D'ACCOMPAGNEMENT ?

Nombre de répondants : 344



Source : Questionnaire « Impacts sociaux de la crise », juin-juillet 2021, traitement Apur

## En résumé

Ce questionnaire, qui sera reconduit à un rythme régulier, met en évidence le fait que **les effets sociaux de la crise sont d'ores et déjà visibles selon une majorité de répondants**. Une part importante d'entre eux souligne néanmoins que la crise n'a pas montré tous ses effets et que l'ampleur des impacts sociaux de la crise ne pourra être mesurée que dans quelque temps.

**Deux effets principaux sont relevés :** d'une part, **l'impact de la crise sur l'emploi**, particulièrement pour les personnes en recherche d'emploi ou avec des situations professionnelles précaires, et de l'autre, **l'isolement et des inquiétudes engendrées par la crise sanitaire et ses effets économiques et sociaux actuels ou anticipés**.

**Selon les répondants, les effets de la crise touchent toutes les catégories de publics à des niveaux différents.** Il faut rester prudent sur la hiérarchie des profils mis en avant qui sont aussi influencés par les types de ménages avec lesquels interviennent les répondants. Ce sont les personnes isolées, les chef.fes de famille monoparentale et les seniors qui arrivent en tête des réponses obtenues.

Le faible écart entre les réponses données par les répondants indique qu'ils aspirent à une approche globale des personnes et de leurs difficultés, plutôt qu'une segmentation des publics et des problématiques. La crise, par son caractère systémique, encourage une réponse systémique aux besoins multiples des publics bousculés dans leurs vies professionnelles, familiales et intimes.

Ce sont par ailleurs les publics déjà en recherche d'emploi qui seraient les plus affectés par la crise. Les profils des personnes accompagnées auraient par ailleurs évolué ces derniers mois, mais les contours des changements observés sont incertains et varient dans le temps.

**Parmi les besoins sociaux les plus fortement mis en avant**, deux ressortent clairement : **d'une part, la santé et tout particulièrement la santé mentale** et l'enjeu associé de lutte contre l'isolement ; **de l'autre, l'accès aux droits et notamment l'inclusion numérique, le maintien des liens directs avec les publics, le renforcement des démarches d'aller vers et la nécessaire simplification des démarches**.

En outre, si les répondants n'ont pas la même expérience et lecture de la crise et de ses effets, ils semblent s'accorder sur le fait que **la crise a été un temps de déstabilisation et de réorganisation** tant pour eux, dans l'exercice de leur fonction, que pour leurs institutions d'appartenance. Ils dressent un constat équivalent pour les publics qui ont été bousculés par ces réorganisations et adaptations forcées.

Parmi les besoins les plus évoqués, l'amélioration nécessaire de **la diffusion de l'information, le besoin de coordination** et le souhait d'une **adaptation de leurs conditions de travail** (en termes de charges mais aussi en termes d'assouplissement administratif et procédurier) ressortent des réponses.

En définitive, ce questionnaire a permis de dégager des **perceptions subjectives des effets sociaux de la crise**. Ces jugements subjectifs sont liés à la position de chacun et ils peuvent évoluer dans le temps. **Les réponses obtenues sont ainsi à mettre en perspective avec la note de conjoncture sur les effets sociaux de la crise, objet d'une autre publication**, qui s'appuie notamment sur l'exploitation de données statistiques objectivées. **Une nouvelle enquête par questionnaire sera lancée en fin d'année** afin d'approfondir et de suivre l'évolution de ces premières tendances fin 2021.



# Impacts sociaux de la crise à Paris

## RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE AUPRÈS DES ACTEURS SOCIAUX

Une démarche d'observation des impacts sociaux de la crise à Paris a été engagée début 2021 dans le but d'analyser, d'anticiper et de coordonner des réponses dans le champ du social sur le territoire parisien. Accompagnée par l'Apur, cette démarche doit permettre à la Ville de Paris et à ses partenaires de disposer d'informations en temps réel sur les effets sociaux de la crise pour orienter les actions et prendre des mesures adaptées. Elle repose sur plusieurs piliers méthodologiques, dont l'administration d'un questionnaire construit de façon partenariale.

Les résultats présentés dans cette note sont issus de l'exploitation des réponses obtenues lors de la première enquête réalisée au cours du mois de juin 2021.

Il ressort que les effets sociaux de la crise sont d'ores et déjà visibles selon une majorité de répondants. Une part importante d'entre eux souligne néanmoins que la crise n'a pas montré tous ses effets et que l'ampleur des impacts sociaux de la crise ne pourra être mesurée que dans quelque temps.

Les effets de la crise touchent toutes les catégories de publics à des niveaux différents. Deux effets principaux sont relevés : d'une part, l'impact de la crise sur l'emploi et de l'autre, l'isolement et l'inquiétude engendrés par la crise sanitaire et ses effets économiques et sociaux actuels ou anticipés.

Les répondants s'accordent sur le fait que la crise a été un temps de déstabilisation et de réorganisation. Ils notent des besoins en termes de diffusion de l'information, de coordination et d'adaptation de leurs conditions de travail. Ce questionnaire rend compte de perceptions subjectives. Les réponses obtenues sont ainsi à mettre en perspective avec la note de conjoncture sur les effets sociaux de la crise, objet d'une autre publication.

L'Apur, Atelier parisien d'urbanisme, est une association loi 1901 qui réunit autour de ses membres fondateurs, la Ville de Paris et l'État, les acteurs de la Métropole du Grand Paris. Ses partenaires sont :

