apur

ÉTUDE

MESURE DE LA SITUATION SOCIALE À PARIS

BILAN 2023

JUILLET 2024

Remerciements aux membres du comité de suivi partenarial,
à l'ensemble des répondants au questionnaire et aux personnes interrogées en entretien.

Directeur et directrice de la publication : **Alexandre LABASSE**
Patricia PELLOUX

Étude réalisée par : **Clément BOISSEUIL**

Sous la direction de : **Émilie MOREAU**

Avec le concours de : **Flore CAPELIER, Paul HENRY et Caroline MAGNIEZ (Direction des Solidarités, Ville de Paris), Caroline DOUAY et Amandine LEBUGLE (Samusocial de Paris), Suzie ANDRIATSARAFARA et Priscillia DECOUFLED (Caf de Paris)**

Cartographie et traitement statistique : **Anne SERVAIS**

Photos et illustrations : **Apur sauf mention contraire**

Mise en page : **Apur**

Photo de couverture : **© Apur – David Boureau**

www.apur.org

24P030150

Sommaire

INTRODUCTION 4
Répondants au questionnaire 5

1. Des indicateurs économiques et sociaux montrant des signes de fragilisation 6
Après une baisse des demandeurs d'emploi depuis fin 2020, une hausse fin 2023 6
Une augmentation du nombre de jeunes accompagnés par la Mission Locale de Paris 10
Une légère baisse du nombre d'allocataires du revenu de solidarité active 11
Une dégradation de la situation sociale selon les répondants au questionnaire 13

2. Des priorités sociales relativement stables, exception faite de la grande exclusion 16
Des priorités très proches de celles des précédentes éditions, avec une alerte forte sur l'hébergement et la réponse aux besoins essentiels 16
Des publics prioritaires identifiés pour des raisons différentes : les familles (monoparentales), les seniors, les migrants et les jeunes 22
La santé, une priorité protéiforme récurrente 25
Grande exclusion, une situation qui s'aggrave 28
Prévention des expulsions, une apparente stabilité qui tranche avec les tendances nationales 31
Budget : des ménages prudents en 2023 ? 34

3. Des défis pour le travail social et l'accès aux droits qui perdurent 38
Une activité des services sociaux ambivalente : hausse de la fréquentation des services sur un an, baisse des nouveaux dossiers ouverts par les travailleurs sociaux 38
Des changements dans les pratiques issues de la crise sanitaire qui semblent être devenus la norme 42
Des difficultés dans l'accès aux droits et dans l'accompagnement qui perdurent avec quelques signes d'amélioration 43
Un manque d'attractivité du travail social et des vacances de postes 46
Une saturation de certains services mettant en difficulté les professionnels et pesant sur les publics 47
« Accueil inconditionnel », « accompagnement global » et « aller vers » plébiscités 48

CONCLUSION 50

INTRODUCTION

Début 2021, dans un contexte d'incertitudes autour des effets sociaux potentiellement engendrés par la crise sanitaire liée à la Covid-19, une démarche partenariale d'observation de la situation sociale parisienne a été mise en place pour agir en prévention et répondre aux urgences.

Accompagnée par l'Atelier parisien d'urbanisme (Apur) en lien étroit avec la Ville de Paris, la Caf de Paris et le Samusocial de Paris, et mobilisant de nombreux partenaires (structures publiques ou associatives) des champs du social à Paris, cette démarche a donné lieu à la publication de trois études en 2021, 2022 et 2023[1].

La première édition de l'étude portant sur l'année 2020 soulignait le fait que les services publics avaient tenu face à une crise sanitaire majeure, ayant eu des conséquences importantes, notamment sur l'emploi. Les mesures exceptionnelles mises en place au cours de la période semblaient avoir limité les effets sociaux constatés.
Se centrant sur l'année 2021, la deuxième édition notait un certain épuisement des acteurs du social face à une crise qui durait. Les effets sociaux engendrés par la crise sanitaire demeuraient circonscrits.
Analysant l'année 2022 dans un contexte de forte reprise économique sur le territoire parisien, la troisième édition mettait en évidence un lent retour à la normale à la sortie de la crise sanitaire. Des points de vigilance émergeaient concernant la lutte contre le non-recours, les questions de santé (dans une acception large) et le maintien de certains ménages dans leur logement.

Fin 2023, les partenaires ont souhaité poursuivre la démarche d'observation en dehors de la période singulière liée à la pandémie, inscrivant une étude dédiée au programme de travail 2024 de l'Apur, en lien avec le Pacte parisien de lutte contre l'exclusion. La méthodologie mixte mise en place début 2021 a été reconduite, croisant des données statistiques et d'activité (une centaine d'indicateurs), des retours qualitatifs obtenus en entretiens et au travers d'un questionnaire auprès d'acteurs de terrain.

Cette étude rend compte des résultats obtenus au premier semestre 2024. Elle examine les données statistiques et d'activité disponibles pour l'ensemble de l'année 2023 et les retours de terrain des professionnels du social interrogés au premier semestre 2024 dans une logique de rétrospective sur l'année 2023. Une douzaine d'entretiens ont été réalisés, dont quatre entretiens collectifs[2] associant pour chacun d'entre eux une douzaine de personnes issues d'organismes différents[3]. Les thèmes de ces entretiens ont été définis à partir de l'analyse des données statistiques et des résultats issus du questionnaire diffusé du 15 janvier au 1er mars 2024 auprès des acteurs sociaux en lien direct avec les publics.

L'étude s'organise en trois parties. La première présente l'actualisation des indicateurs économiques et sociaux montrant des signes de fragilisation de la situation à l'entrée dans l'année 2024.

La deuxième partie se centre sur les besoins sociaux qui apparaissent prioritaires selon les personnes interrogées. Dans l'ensemble, les priorités semblent stables en 2023 par rapport aux années antérieures, mais certaines thématiques et publics ressortent de façon plus singulière au début d'année 2024.

Parmi les principaux sujets de préoccupation des acteurs de terrain, la santé, l'accès aux droits et les enjeux liés à la grande exclusion (hébergement, accès au logement, réponse aux besoins essentiels, accueil et intégration des populations migrantes et en exil) arrivent en tête des priorités.

D'autres sujets déjà mis en avant dans les études précédentes ressortent également : les questions relatives au logement et celles liées à l'accompagnement des familles et des personnes isolées (jeunes comme âgées) vivant dans la précarité.

La troisième partie rend compte des données liées à l'activité des services sociaux parisiens. Les constats s'inscrivent dans la continuité de ceux établis les années précédentes : certains points concernent les publics avec notamment un accès aux droits difficile pour une partie d'entre-eux, mais aussi des changements dans certaines pratiques depuis la crise sanitaire. L'étude fait part de modes d'action et réponses privilégiés par les acteurs. Ces derniers plébiscitent l'accueil inconditionnel (ouvert à tous sans critère d'éligibilité), l'accompagnement global et les démarches d'« aller vers ».

1 — https://www.apur.org/fr/nos-travaux/observatoire-situation-sociale-paris
2 — Entretiens collectifs : 1/Hébergement, sans-abrisme, grande exclusion, accueil - intégration des publics migrants ; 2/Logement et prévention des expulsions ; 3/Santé, droits et littératie en santé, lien social ; 4/Budget, inflation, endettement, alimentation et dépenses d'énergie.
3 — Participants : Ville de Paris (Direction des Solidarités, Direction de l'Habitat et du Logement, Direction de la Santé Publique), Caf de Paris, Samusocial de Paris, bailleurs sociaux (Paris Habitat, 3F, Elogie-Siemp, CDC habitat, Toit et Joie, ICF La Sablière, Batigère), Drihl, Aorif, Affil, Banque de France, Crédit municipal de Paris, Engie, Secours populaire, Cpam de Paris, Agence régionale de Santé.
4 — Le premier questionnaire ayant des formulations légèrement différentes des suivants.
5 — Les autres ont été écartés, car ils ne comportaient pas de réponses autres que le statut du répondant.

Répondants au questionnaire

Le dispositif d'observation comprend un questionnaire qui a fait l'objet de quatre passations mi-2021, début 2022, fin 2022 et début 2024. Les résultats présentés dans cette étude concernent la quatrième salve d'administration du questionnaire du 15 janvier au 1er mars 2024. Les réponses sont mises en regard de celles obtenues début et fin 2022[4].

Pour cette quatrième phase d'administration, 883 questionnaires ont été collectés et parmi eux, 650 étaient exploitables[5], les autres ayant simplement été ouverts sans apporter de réelles réponses autres que l'organisme du répondant (première question)[6]. Une analyse en évolution est proposée dans cette étude, pour comparer les résultats obtenus sur les différentes éditions. Toutefois, le questionnaire ayant été modifié entre-temps, il n'est pas possible de comparer les résultats de façon systématique, mais uniquement pour les questions pour lesquelles les formulations sont restées stables. Une prudence est de mise dans l'interprétation des comparaisons d'une année sur l'autre, car les échantillons ne sont, par définition, pas représentatifs de l'ensemble des institutions prenant part à l'étude, mais constituent une position, à un temps donné, par les professionnels ayant répondu à l'enquête.

Huit répondants sur dix au questionnaire 2024 (79 %) exercent quotidiennement au contact du public, ce qui correspond à la cible de répondants souhaitée[7]. Une très large majorité des répondants, près de neuf sur dix, n'avaient pas répondu aux questionnaires précédents. Pour autant, le profil des répondants demeure proche des éditions précédentes.

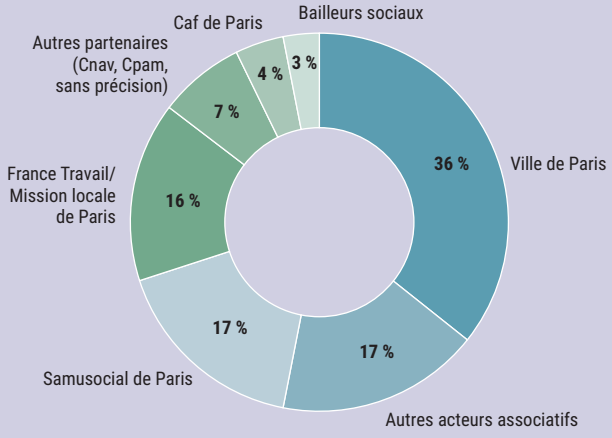
Le panel est diversifié en termes d'organismes et de profils de répondants. La moitié intervient auprès de tous les publics (49 %), l'autre moitié de publics spécifiques (49 %[8]), que ce soit des jeunes, des personnes étrangères ou migrantes, des personnes sans-abri ou hébergées, des allocataires du Revenu de Solidarité Active et demandeurs d'emploi, des personnes malades, des seniors, des familles ou des enfants. Une majorité intervient dans le cadre d'un accueil et/ou d'un accompagnement global, généraliste (71 %), un quart spécialisé (25 %)[9], que ce soit lié à l'accès aux droits, à l'habitat ou l'hébergement, à l'enfance, à l'insertion socioprofessionnelle, à l'accompagnement social éducatif et/ou budgétaire…

Un peu plus d'un tiers des répondants (36 %) travaillent dans les services de la Ville de Paris[10], 17 % au Samusocial de Paris, 17 % appartiennent à une association[11], 16 % à France Travail ou à la Mission locale de Paris, 4 % à la Caf de Paris, 3 % auprès de bailleurs sociaux et 7 % dans d'autres structures à Paris (Cnav, Cpam…).

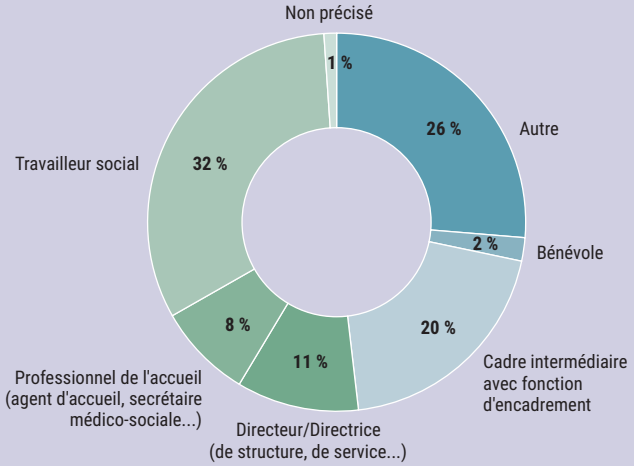
Quatre répondants sur dix exercent dans plusieurs arrondissements ou sur l'ensemble du territoire parisien (41 %), un tiers dans un seul arrondissement parisien (32 %), 14 % dans un quartier de la politique de la Ville ou un quartier populaire parisien et 13 % à une autre échelle (Région, Métropole, voire le territoire national).

Près d'un tiers des répondants sont des travailleurs sociaux (32 %), ce qui marque une légère baisse en proportion par rapport à fin 2022 où la moitié des répondants étaient des travailleurs sociaux (53 %) et un retour à un niveau équivalent à celui de début 2022 (34 %). Un quart n'a pas précisé sa fonction (27 %), un sur cinq sont des cadres intermédiaires avec une fonction d'encadrement (20 %), 11 % des directeurs / directrices, 8 % des professionnels de l'accueil et 2 % des bénévoles.

POUVEZ-VOUS PRÉCISER VOTRE INSTITUTION/ORGANISME/ STRUCTURE/ASSOCIATION D'APPARTENANCE ?



POURRIEZ-VOUS PRÉCISER VOTRE FONCTION ?



Source : Questionnaire Mesure de la situation sociale à Paris, Apur 2024 — Nombre de répondants = 650 — © Apur

6 — 864 questionnaires avaient été collectés mi-2021, 693 début 2022 et 252 fin 2022.
7 — 16 % parfois et 5 % jamais.
8 — 2 % n'ont pas précisé.
9 — 4 % n'ont pas précisé.
10 — Parmi ceux travaillant à la Ville de Paris, une écrasante majorité appartient à la Direction des Solidarités (97 %). Selon la Direction, le questionnaire a été particulièrement diffusé au sein des sous-directions de l'autonomie et de l'insertion et de la lutte contre l'exclusion. Les professionnels de la sous-direction de la prévention et de la protection de l'enfance ont été moins mobilisés, ce qui impacte les résultats qui ne sauraient être jugés représentatifs de l'ensemble des services sociaux parisiens.
11 — Ont répondu : Casp, L'un et l'autre, Les Restos du Cœur, Le Pari's des Faubourgs, Art & Food, Emmaüs Solidarité, La Chorba, La Mie de Pain, Louise et Rosalie, Aurore, Palais de la femme, Les enfants du canal, L'Epoc, Voliges, Armée du Salut, Tonus Emploi, Antigel, Entourage, SNL, Habitat et Humanisme, La Grande Plage, Diocèse de Paris, Au bagage du canal, Paris les aînés d'abord, CLLAJ, Croix rouge, Solidarité Roquette, EDVO, Solidarité Jean Merlin, La Cloche.

1. Des indicateurs économiques et sociaux montrant des signes de fragilisation

La fin de l'année de 2023 est une période de transition marquée par des signaux contradictoires. L'étude précédente portant sur l'année 2022[1] relevait déjà une ambivalence entre des données statistiques et d'activité globalement stables et des retours plus pessimistes des acteurs de terrain. En 2023, certaines données montrent des signes de fragilisation.

Après une baisse des demandeurs d'emploi depuis fin 2020, une hausse fin 2023

Après des mois de forte reprise de l'activité économique à Paris ayant entraîné une forte diminution du nombre de demandeurs d'emploi à Paris et dans le Grand Paris, le nombre de demandeurs d'emploi des catégories A/B/C est en hausse dans l'ensemble des territoires du Grand Paris.

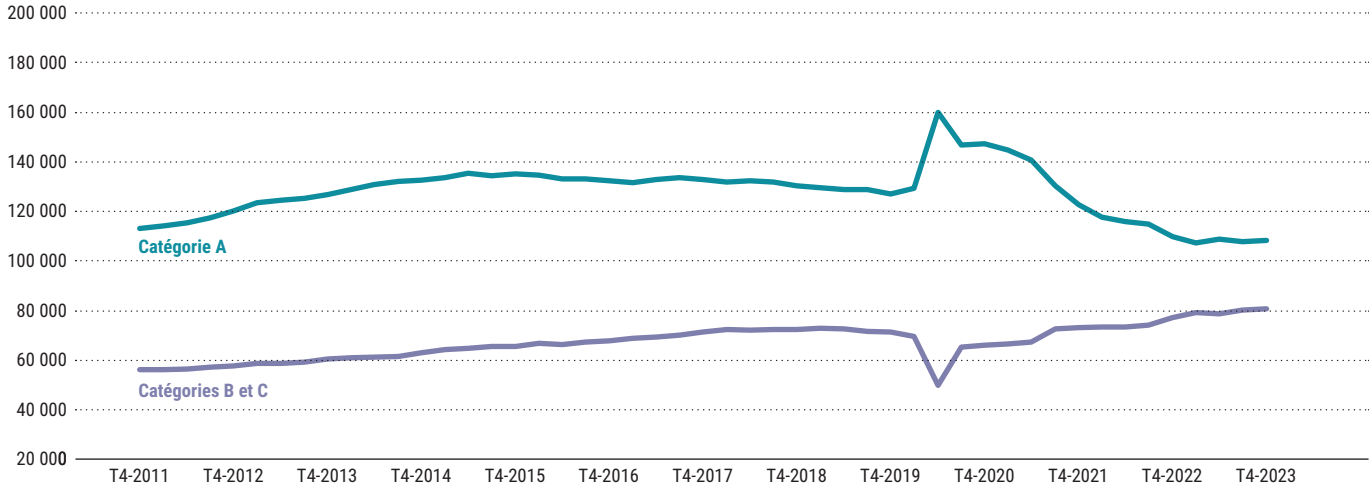
Paris compte près de 190 700 demandeurs d'emploi des catégories A/B/C au dernier trimestre 2023, ce qui marque une hausse de +1,2 % sur un an à Paris (+ 2 150 personnes)[2]. Cette progression s'explique par une augmentation continue du nombre de personnes exerçant une activité réduite (catégories B et C : +4,5 % sur un an, +3 550 personnes). Le nombre de demandeurs d'emploi de catégorie A recule légèrement sur un an (-1,3 %, -1 400 personnes), mais cette tendance n'apparaît plus vraie dans les toutes dernières semaines de 2023. Le nombre de demandeurs d'emploi de catégorie A réaugmente.

Augmentant de +1,2 % sur un an à Paris, le nombre de demandeurs d'emploi de catégories A/B/C progresse de +1,7 % dans la Métropole, de +1,6 % en Ile-de-France et de +0,4 % en France métropolitaine.

La hausse du chômage est à relier au ralentissement de la progression de l'activité économique à Paris en 2023, ayant entraîné un recul de l'emploi salarié dans le secteur tertiaire marchand (alors qu'il portait l'essentiel de la croissance ces deux dernières années) et de l'emploi dans l'intérim.

1 — Mesure de la situation sociale à Paris – 3e note de conjoncture, Apur 2023.
2 — Données brutes France Travail T4 2023.

NOMBRE DE DEMANDEURS D'EMPLOI À PARIS



Source : France Travail - Dares, STMT, données CVS-CJO — Traitement/© : Apur
Catégorie A : demandeurs d'emploi sans activité / Catégorie B : demandeurs d'emploi ayant exercé une activité réduite courte (de 78 heures ou moins au cours du mois) / Catégorie C : demandeurs d'emploi ayant exercé une activité réduite longue (plus de 78 heures au cours du mois).

DEMANDEURS D'EMPLOI DE CATÉGORIE A/B/C, DANS LA MÉTROPOLE DU GRAND PARIS

Évolution du nombre de demandeurs d'emploi de catégorie A/B/C, entre le 4e trimestre 2022 et le 4e trimestre 2023, dans la Métropole du Grand Paris

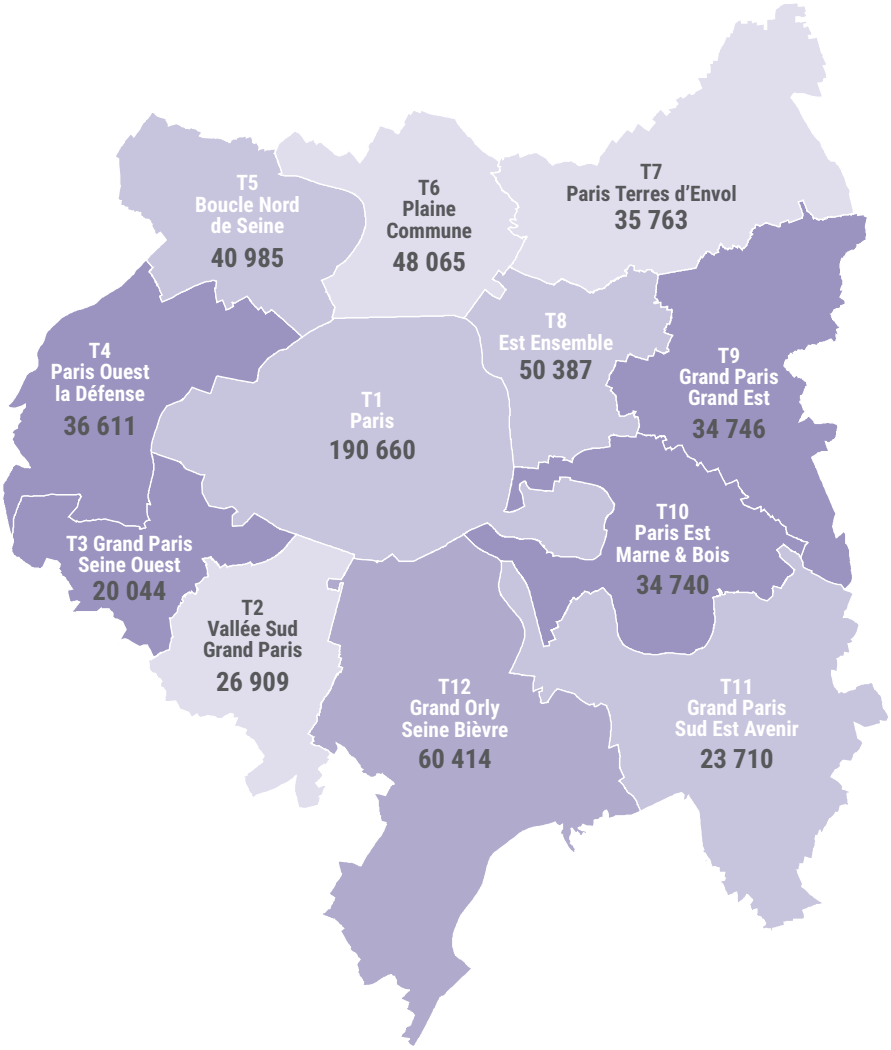
HAUSSE

- Plus de 3 %
- De 2 à 3 %
- De 1 à 2 %
- Moins de 1 %

XX XXX Nombre de demandeurs d'emploi de catégorie A/B/C

Source : France Travail (données brutes) — Traitement : Apur

apur

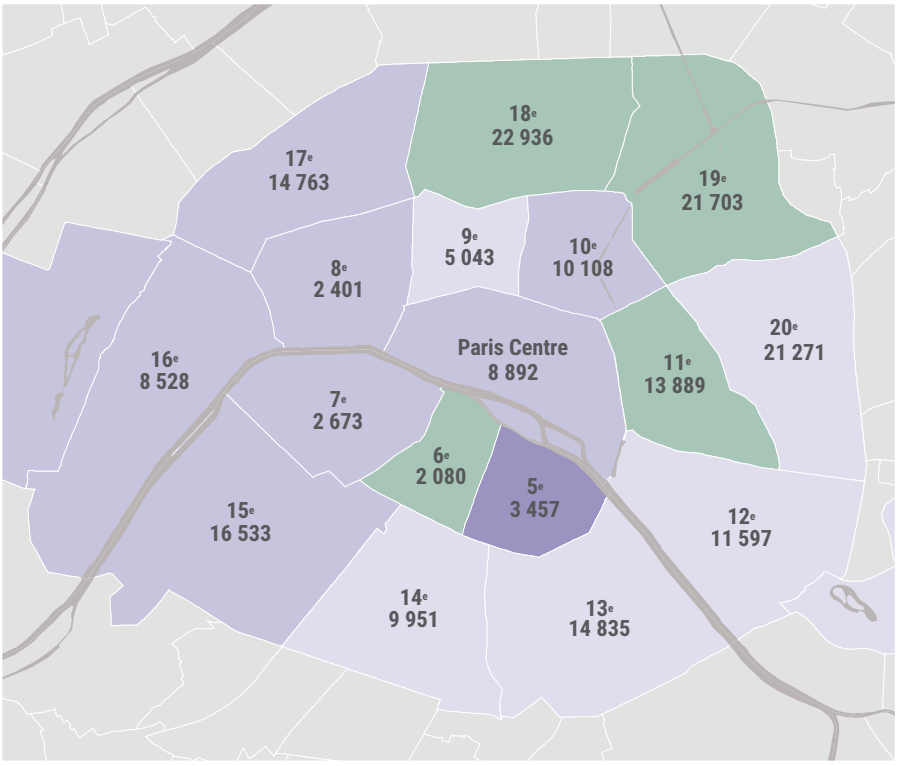


En proportion, les arrondissements de l'Ouest et du centre sont les plus impactés par cette hausse du chômage (+3,7 % de demandeurs d'emploi de catégories A/B/C dans le 15e par exemple, +5 % dans le 5e), bien que le nombre de demandeurs d'emploi y reste largement moindre qu'à l'Est. Le nombre de demandeurs d'emploi de catégories A/B/C apparaît stable dans les arrondissements de l'Est (+/- 0,5 % de demandeurs d'emploi de catégories A/B/C dans les 18e, 19e et 20e).

Les jeunes et dans une certaine mesure les plus diplômés sont les plus concernés par la hausse du chômage à Paris. Le nombre de jeunes Parisiens de moins de 26 ans sans emploi de catégories A/B/C augmente de +16 % (+2 936 personnes) et dépasse le niveau mesuré fin 2019 (+18 % sur quatre ans). Le nombre de demandeurs d'emploi de catégories A/B/C disposant d'un diplôme bac +3 ou plus progresse de +9 % sur un an (+5 260 personnes).

Cette hausse du nombre de jeunes en demande d'emploi s'observe également, mais à un niveau moindre, dans la Métropole du Grand Paris (+13 % sur un an, entre les quatrièmes trimestres 2022 et 2023) et en Ile-de-France (+11 % sur un an).

Dans ce contexte, le nombre d'allocataires de la prime d'activité est en légère baisse à Paris sur un an (-0,6 %) pour atteindre 103 220 allocataires en décembre 2023, mais reste supérieur à fin 2019 (+4 %). Après avoir légèrement augmenté au cours de l'année, ce nombre baisse fin 2023, confirmant un changement de dynamique après des mois de reprise d'activité forte à Paris. **Il recule à l'échelle francilienne (-1 % sur un an) et nationale (-2 %).**



DEMANDEURS D'EMPLOI DE CATÉGORIES A/B/C À PARIS

Évolution du nombre de demandeurs d'emploi de catégorie A/B/C, entre le 4e trimestre 2022 et le 4e trimestre 2023, à Paris

HAUSSE

- Plus de 4 %
- De 2 à 4 %
- Moins de 2 %

BAISSE

- Moins de 2 %

X XXX Nombre de demandeurs d'emploi de catégories A/B/C

Source : France Travail (données brutes) — Traitement : Apur

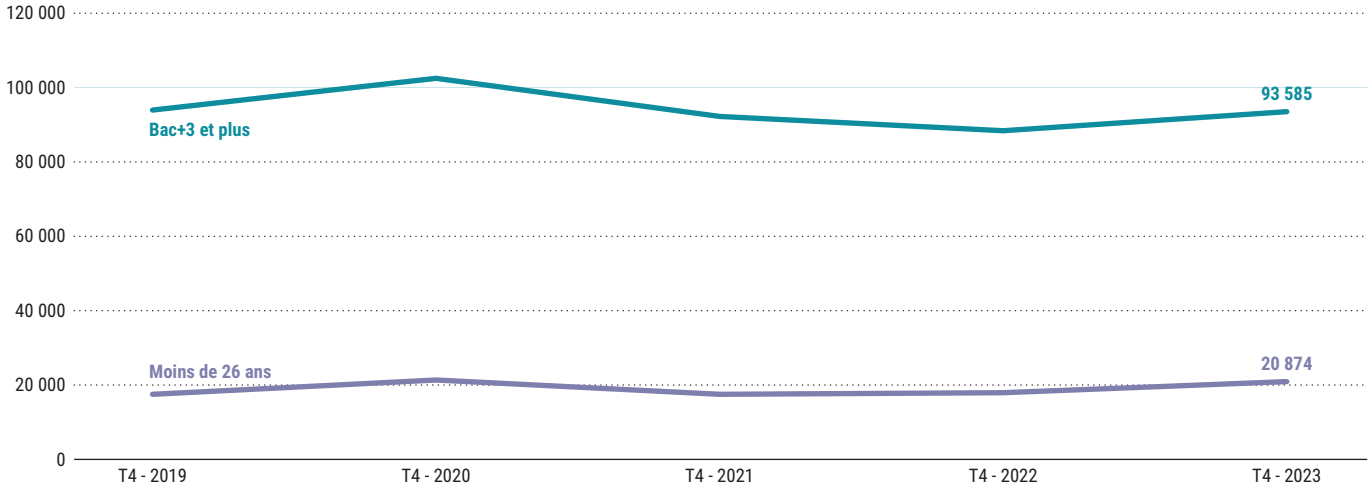
apur

DEMANDEURS D'EMPLOI DE CATÉGORIES A/B/C À PARIS

	4e trimestre 2019	4e trimestre 2020	4e trimestre 2021	4e trimestre 2022	4e trimestre 2023	Évolution sur un an	Évolution 2019-2023
Moins de 26 ans	17 626	21 504	17 595	17 938	20 874	+16 %	+18 %
26 à 49 ans	124 480	132 285	119 811	112 853	113 632	+1 %	-9 %
Plus de 49 ans	57 845	60 836	59 853	57 714	56 172	-3 %	-3 %

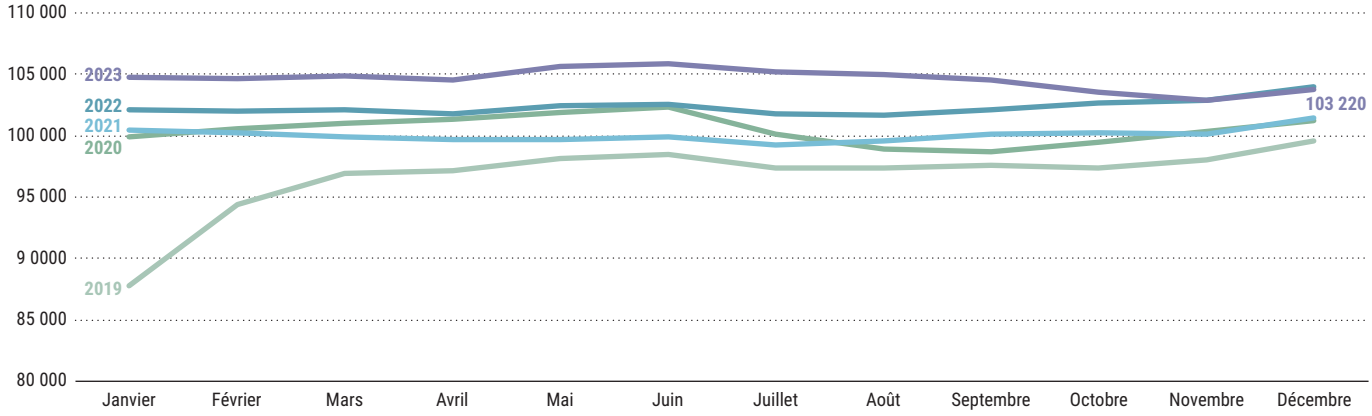
Source : France Travail (données brutes) — Traitement/© : Apur

DEMANDEURS D'EMPLOI DE CATÉGORIES A/B/C À PARIS



Source : France Travail (données brutes) — Traitement/© : Apur

NOMBRE D'ALLOCATAIRES DE LA PRIME D'ACTIVITÉ À PARIS



Source : Caf de Paris, FR6 — Traitement/© : Apur

Une augmentation du nombre de jeunes accompagnés par la Mission Locale de Paris

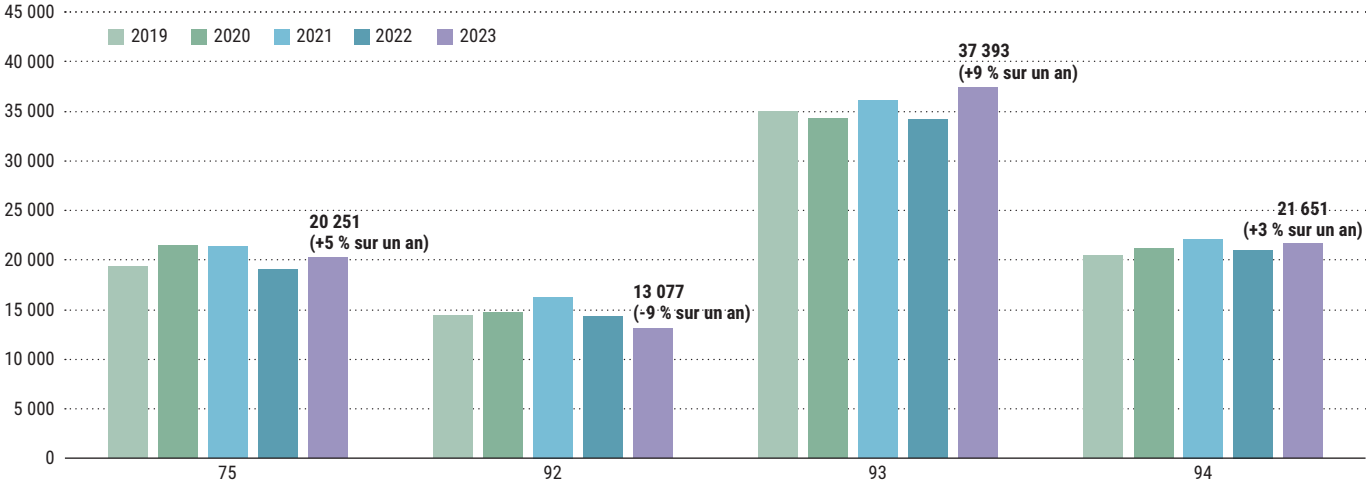
En cohérence avec l'augmentation des jeunes demandeurs d'emploi, le nombre de jeunes accompagnés par la Mission locale de Paris est en hausse sur un an (+6 %), notamment du fait d'une entrée sur le marché du travail difficile pour certains et de sorties d'accompagnement parfois complexes. Cette progression est plus marquée à Paris que dans les Hauts-de-Seine (où le nombre de jeunes accompagnés diminue, -9 % sur un an) et dans le Val-de-Marne (+3 %), mais moindre qu'en Seine-Saint-Denis (+9 %).

Les profils des jeunes accompagnés par la Mission Locale de Paris demeurent relativement stables, avec des signes de vulnérabilité qui tendent à croître. Six jeunes sur dix sont des hommes (61 %, +2 points par rapport à 2022). Un jeune sur deux est sans diplôme ou dispose d'un diplôme inférieur au CAP/BEP (52 %, +2 points par rapport à 2022), 8 % sont titulaires de CAP/BEP (-1 point par rapport à 2022), 28 % sont titulaires d'un baccalauréat (+1 point par rapport à 2022) et 12 % ont un niveau bac +2 ou plus (comme en 2022).

Dans un contexte d'augmentation du nombre de jeunes inscrits et suivis par la Mission Locale de Paris en 2023, les « sorties positives » d'accompagnement sont en baisse :

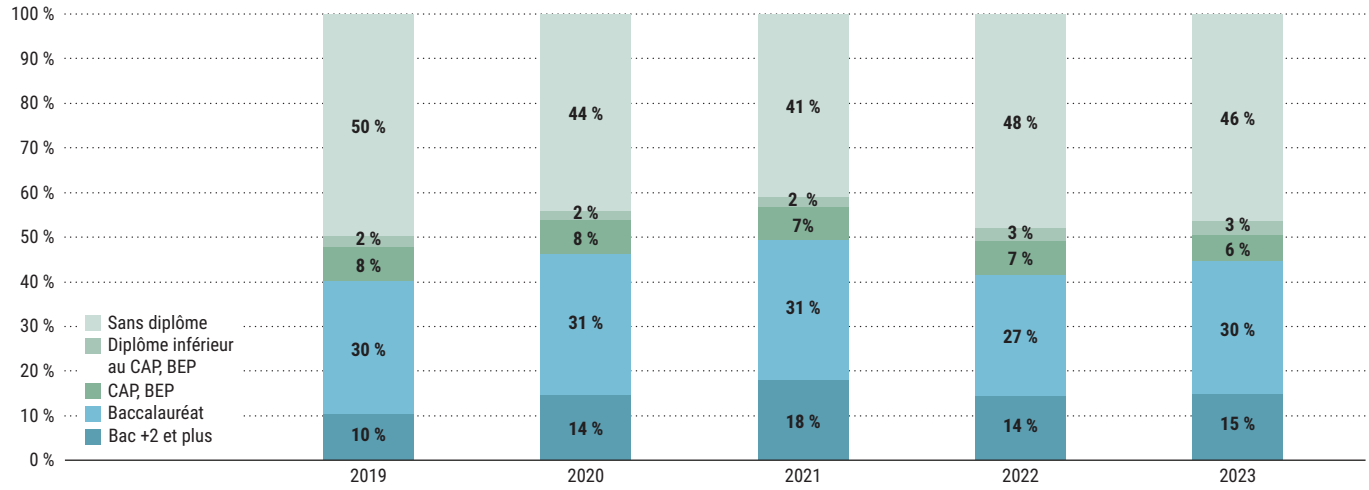
- 3 282 jeunes ont commencé un contrat d'engagement jeune (CEJ) en 2023 (hors renouvellement, suite à l'établissement du CEJ en remplacement de la garantie jeunes début 2022) ;
- 2 490 jeunes sont entrés en emploi durable (CDI, CDD de 6 mois ou plus, création d'activité), contre 2 942 en 2022 ;
- 2 224 jeunes sont entrés en CDD de moins de 6 mois, contre 2 548 en 2022.
- 849 jeunes sont entrés en alternance ou ont obtenu contrat de professionnalisation en 2023, contre 1 067 en 2022 ;
- 3 990 jeunes sont entrés en formation en 2023, contre 4 195 en 2022 ;
- 129 jeunes sont entrés en service civique, contre 144 en 2022.

NOMBRE DE JEUNES ACCOMPAGNÉS DANS L'ANNÉE PAR LES MISSIONS LOCALES DE PARIS ET DE PETITE COURONNE



Source : ARML, Mission Locale de Paris — Traitement/© : Apur

NIVEAU DE DIPLÔME DES JEUNES NOUVELLEMENT INSCRITS À LA MISSION LOCALE DE PARIS



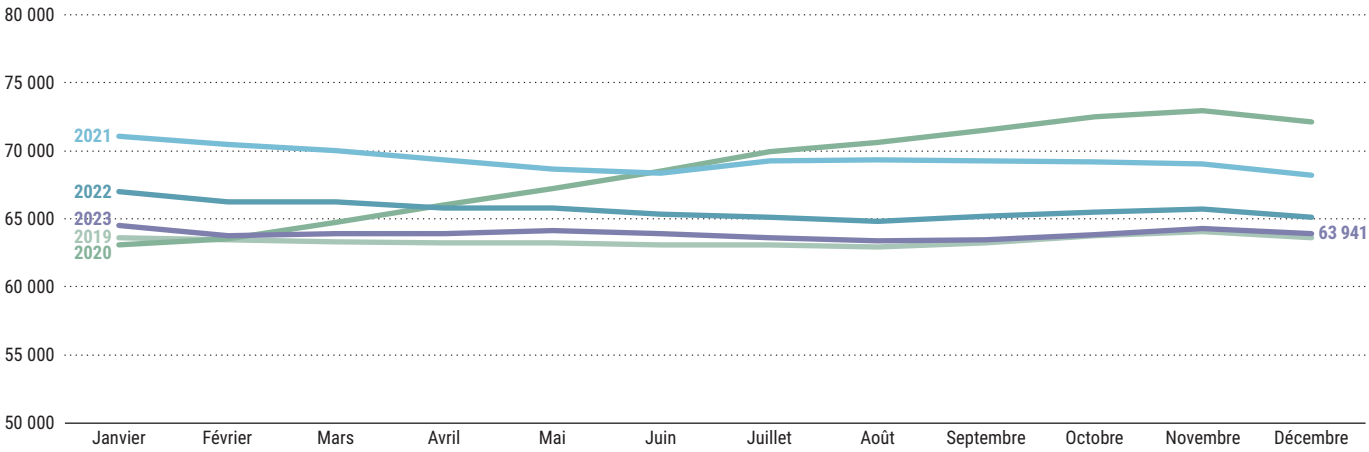
Source : ARML, Mission Locale de Paris — Traitement/© : Apur

Une légère baisse du nombre d'allocataires du revenu de solidarité active

Amorcée en novembre 2020, la baisse du nombre d'allocataires du revenu de solidarité active (RSA) se poursuit à Paris en 2023 (-2 % sur un an). Ce nombre demeure supérieur à 2019 avec près de 64 000 allocataires à Paris fin 2023 (+1 % entre fin 2019 et fin 2023). Ce recul au cours de l'année s'observe dans l'ensemble des arrondissements parisiens. **Il est équivalent à ce qui est constaté en Ile-de-France (baisse de -2 % des allocataires du RSA) et au niveau national au cours de la même période (-2 %).**

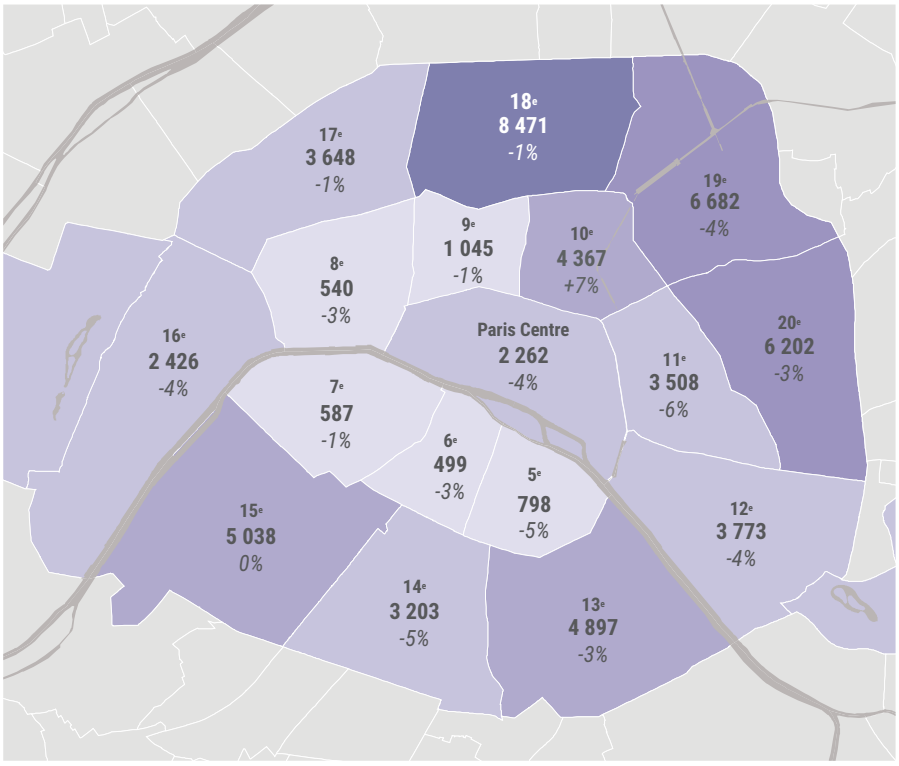
Les profils des allocataires du RSA n'évoluent pas en structure. Plus de la moitié (56 %) sont des hommes[3]. Près d'un sur deux ont entre 25 et 39 ans (46 %), un tiers (34 %) ont plus de 50 ans, un sur cinq (19 %) entre 40 et 49 ans et 1 % moins de 25 ans, cette aide étant principalement ouverte aux

NOMBRE D'ALLOCATAIRES DU REVENU DE SOLIDARITÉ ACTIVE (RSA) À PARIS



Source : Caf de Paris, FR6 — Traitement/© : Apur

ALLOCATAIRES DU REVENU DE SOLIDARITÉ ACTIVE (RSA) HORS DOMICILIÉS À PARIS



Source : Caf de Paris, FR6 — Traitement : Apur, décembre 2023

apur

3 — Source : Caf de Paris, décembre 2023, FR6.

25 ans et plus, sauf cas exceptionnels. Trois quarts sont des personnes isolées (75 %), un sur cinq (18 %) des familles monoparentales, 5 % des couples avec enfants, 2 % des couples sans personne à charge. Trois quarts vivent dans le parc social (77 %), un quart dans le parc privé (23 %). Neuf sur dix sont locataires (92,5 %), 7 % vivent en foyer, 0,5 % sont propriétaires.

Le fait que le nombre de demandeurs d'emploi augmente fin 2023 peut laisser entrevoir une hausse possible du nombre d'allocataires du RSA au cours de l'année 2024. Cette augmentation s'inscrit dans un contexte d'incertitudes quant aux contours et effets des réformes nationales sur l'emploi et l'insertion, et notamment la loi de décembre 2023 pour le Plein-emploi, selon les acteurs interrogés.

Courant 2024, la montée en charge de France Travail et la précision, par voie réglementaire et par contractualisation entre l'État et les Départements, des conditions de versement du RSA sont attendues. À ce titre, les acteurs de l'emploi et de l'insertion font part de leurs inquiétudes sur les décisions nationales qui comportent selon eux le risque de faire basculer certaines personnes dans des situations de précarité plus marquées.

Une des dispositions légales visant à conditionner à 15 heures d'activité par semaine le versement des allocations suscite des craintes. Plusieurs professionnels reviennent en entretien ou au travers du questionnaire sur le contenu de cette réforme qu'ils perçoivent comme injuste et particulièrement difficile, voire impossible, à mettre en œuvre à moyens constants, rendant nécessaire un contrôle renforcé des versements d'une part, et un accompagnement plus significatif à la recherche d'activité de l'autre.

« On doit mettre en place la réforme du RSA avant janvier 2025, mais les décrets ne vont pas paraître avant le début d'été 2024. De toute façon, les partenaires de l'État nous disent qu'ils n'ont pas le temps de travailler sur le sujet avec les Jeux Olympiques et Paralympiques. Il y aura du retard et on essaie d'anticiper. Mais on ne sait pas ce qu'il y aura dans les 15h d'activités. A priori, il y aura beaucoup d'exceptions liées à divers freins : mode de garde, trouble mental… Au final, ça va concerner peu de monde et on ne sait pas ce qui sera vraiment mis en place. Le fait de passer d'un contrat RSA signé aujourd'hui par 40 ou 50 % des allocataires à un contrat d'engagement réciproque unique avec France Travail ne va pas changer grand-chose je pense. »

(professionnelle de l'insertion en entretien individuel)

« On accueille de plus en plus de bénéficiaires du RSA jeunes n'ayant jamais intégré le monde de l'emploi. De bénéficiaires du RSA en situation d'aidants familiaux. De personnes en situation de détresse psychique et de difficultés locatives (dette locative, expulsion…). »

(répondant au questionnaire)

Des incertitudes existent pour les personnes bénéficiant de l'allocation de solidarité spécifique amenée à disparaître et dont le nombre de bénéficiaires est en baisse continue depuis début 2022 dans un contexte de dynamisme économique. En décembre 2023, 8 640 personnes bénéficient à Paris de cette prestation versée aux personnes ayant épuisé leurs droits d'assurance chômage.

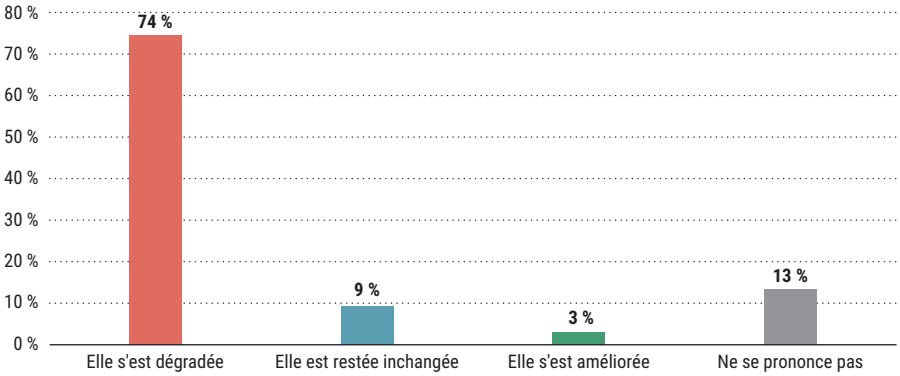
Une dégradation de la situation sociale selon les répondants au questionnaire

À la question *« comment qualifieriez-vous la situation sociale actuelle à Paris ? »*, trois quarts des répondants estiment qu'elle s'est dégradée (74 %). Seuls 3 % jugent qu'elle s'est améliorée et 9 % qu'elle est inchangée. 13 % ne se prononcent pas.

À la question *« au cours de l'année écoulée, avez-vous observé ou ressenti une augmentation du nombre de personnes accueillies par votre service / organisme ? »*, une majorité de répondants répondent par l'affirmative, indiquant une hausse importante pour plus d'un tiers d'entre eux (36 %) ou limitée pour un quart (25 %). Leur part est en augmentation par rapport aux salves de questionnaires réalisés début et fin 2022 : la stabilité prévalait fin 2022 notamment.

À la question *« au cours de l'année écoulée, avez-vous ressenti un changement dans les profils des personnes accompagnées ? »*, deux répondants sur trois (65 %) indiquent que cela apparaît clairement (30 %) ou de façon plus limitée (35 %) ; des niveaux légèrement supérieurs aux précédentes éditions.

COMMENT QUALIFIERIEZ-VOUS LA SITUATION SOCIALE ACTUELLE À PARIS ?

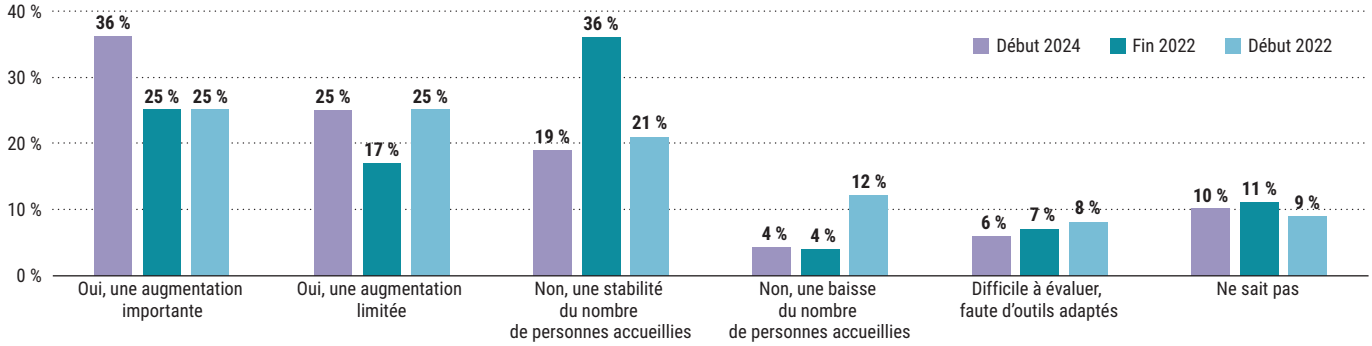


Source : Questionnaire Mesure de la situation sociale à Paris, Apur 2024 — Nombre de répondants = 591 — © : Apur

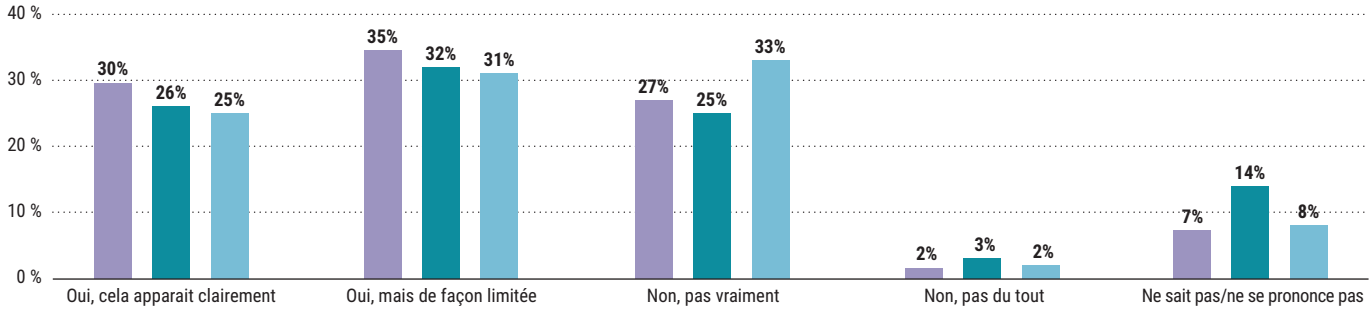
POURRIEZ-VOUS PRÉCISER LES ÉVOLUTIONS CONSTATÉES AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE ? (QUESTION OUVERTE)

Source : Questionnaire Mesure de la Situation Sociale à Paris, Apur 2024

AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE*, AVEZ-VOUS OBSERVÉ OU RESSENTI UNE AUGMENTATION DU NOMBRE DE PERSONNES ACCUEILLIES PAR VOTRE SERVICE/ORGANISME ?

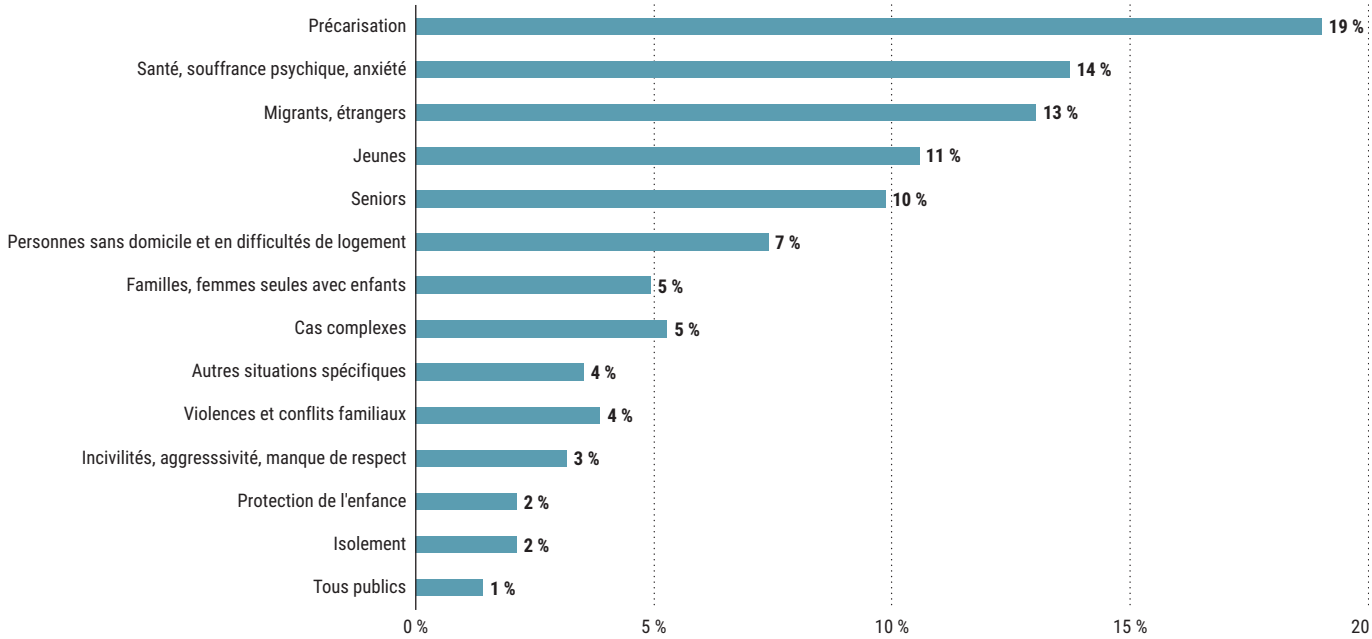


AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE*, AVEZ-VOUS RESSENTI UN CHANGEMENT DANS LES PROFILS DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES ?



Source : Questionnaire Mesure de la situation sociale à Paris, Apur 2024 – Nombre de répondants = 457 — Traitement/© : Apur
*Pour les questionnaires de 2022, la période considérée était : «Au cours des six derniers mois...».

PRÉCISIONS SPONTANÉES DES RÉPONDANTS AYANT, AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE, RESSENTI UN CHANGEMENT DANS LES PROFILS DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES (réponses qualitatives recodées, % de réponses)



Source : Questionnaire Mesure de la situation sociale à Paris, Apur — Nombre de répondants début 2024 = 221 — Traitement/© : Apur

Les personnes ayant répondu ressentir un changement dans les profils au cours de l'année ont pu préciser leurs réponses de façon qualitative. Celles-ci ont été recodées et catégorisées.

Un répondant sur cinq ayant ressenti un changement dans les profils au cours de l'année (19 %) évoque avoir le sentiment d'une précarisation globale des publics, en particulier de ceux vivant déjà dans la précarité, mais aussi de profils moins habituels, issus des classes moyennes (travailleurs pauvres en particulier).

Les répondants notent également des problèmes de santé qui seraient plus marqués, insistant très fortement sur les situations de santé mentale, des souffrances psychiques et un accroissement de l'anxiété en lien avec des difficultés sociales.

Viennent ensuite, par ordre d'occurrence, les tendances suivantes, qui correspondent aux ressentis des répondants, ces ressentis pouvant être légèrement différents des données d'activité :

- **les difficultés spécifiques dans la prise en charge des personnes migrantes ou étrangères** (réfugiés, demandeurs d'asile, sans papiers, déboutés…) ;
- **l'impression d'une progression du nombre (plutôt que du profil) des jeunes accompagnés** dans leurs parcours d'insertion sociale et professionnelle, et faisant face à des décohabitations tardives, une précarité accentuée, une insertion contrainte… ;
- **le constat d'une hausse du nombre de seniors accompagnés** (des bénéficiaires de petites retraites ou du minimum vieillesse qui n'arrivent pas à faire face à la hausse des prix, des personnes âgées en perte d'autonomie, d'autres ayant des besoins d'accompagnement dans les démarches…) ;
- **le ressenti d'une accentuation du nombre et d'un élargissement des profils des personnes sans domicile au sens large** (sans solution, hébergées en structures ou chez des tiers…) **et de celles faisant face à des difficultés de logement** (jeunes, ménages précaires, personnes seules comme familles…).

Sont par ailleurs cités (de façon légèrement moindre) des publics dont les besoins s'accentueraient :

- les familles et les femmes seules avec enfants ;
- les « cas complexes » où de multiples problématiques sociales s'entremêlent et pour qui l'accès aux droits et les démarches sont compliqués ;
- les victimes de violences (conjugales, intrafamiliales, conflits liés aux séparations) ;
- des personnes demandant un accompagnement spécifique (d'une part des personnes en transition ou transgenres ; de l'autre, des personnes dont la reconnaissance de handicap est en cours).

D'autres précisions sont apportées par les répondants. Une partie d'entre eux notent une recrudescence de l'agressivité des usagers (incivilités, insistance pour obtenir des aides, manque de respect). D'autres indiquent observer une hausse des dossiers en lien avec la protection de l'enfance. D'autres insistent sur les effets délétères liés à l'isolement, tandis qu'une poignée a le sentiment d'une hausse des personnes accompagnées touchant l'ensemble des publics.

« Davantage de problèmes psychologiques, plus de précarité (difficulté à subvenir à ses besoins financièrement, payer ses charges et son logement). »

« Davantage d'usagers de « classe moyenne ». »

« De plus en plus de familles avec des problématiques davantage difficiles étant donné l'état de l'hébergement d'urgence et des évolutions futures quant aux politiques asile/immigration. »

« Nous avons accueilli beaucoup de jeunes migrants. »

« Accroissement des demandeurs d'asile. »

« Un nombre plus important de personnes en situation de parcours migratoire. »

« Davantage de personnes qui se retrouvent en rupture de droits et toujours plus de personnes en situation de souffrance psychique. »

« De plus en plus d'usagers qui n'ont jamais eu besoin d'aides (financières, d'accompagnement, d'information pour ouverture des droits) et qui nous confient « ne plus s'en sortir » ; des gens qui ont eu toute leur vie une « bonne situation » et qui n'ont jamais eu besoin de nous jusqu'alors. »

« Les personnes accompagnées ont une baisse significative de leur pouvoir d'achat, de fait cela se ressent sur les choix alimentaires, les soins qui ne sont pas réalisés (type kiné) car il y a des dépassements d'honoraires. Une peur pour demain. »

« Un public plus fragilisé, avec des troubles psycho-sociaux, difficile à accompagner sans avoir les compétences adaptées. »

« Les personnes sont de plus en plus dépendantes pour ce qui concerne l'ouverture des droits. »

« De plus en plus de personnes âgées, retraitées, sans retraite, sans ressources, perdues dans leurs démarches. »

« Personnes vieillissantes. Travailleurs pauvres. »

(répondants au questionnaire)

2. Des priorités sociales relativement stables, exception faite de la grande exclusion

Cette deuxième partie met en avant les priorités soulignées par les acteurs du social à Paris. Santé, hébergement/accès à un logement et accès aux droits figurent en tête des priorités des répondants. Des inquiétudes sont relayées autour de l'accompagnement des publics précaires, en particulier en matière budgétaire et pour leur maintien dans le logement.

Des priorités très proches de celles des précédentes éditions, avec une alerte forte sur l'hébergement et la réponse aux besoins essentiels

À la question *« quels sont selon vous les trois besoins prioritaires pour les ménages que vous avez accueillis ou suivis dans l'année ? »* (question fermée), les répondants mettent en avant les problèmes de santé, les questions d'accès à l'hébergement ou ruptures d'hébergement et les enjeux d'accès / ouverture des droits. Ces trois priorités sont retenues par plus de la moitié des répondants et même sept répondants sur dix concernant les enjeux de santé. Le profil et les spécialités des répondants peuvent influencer cet ordre de priorité.

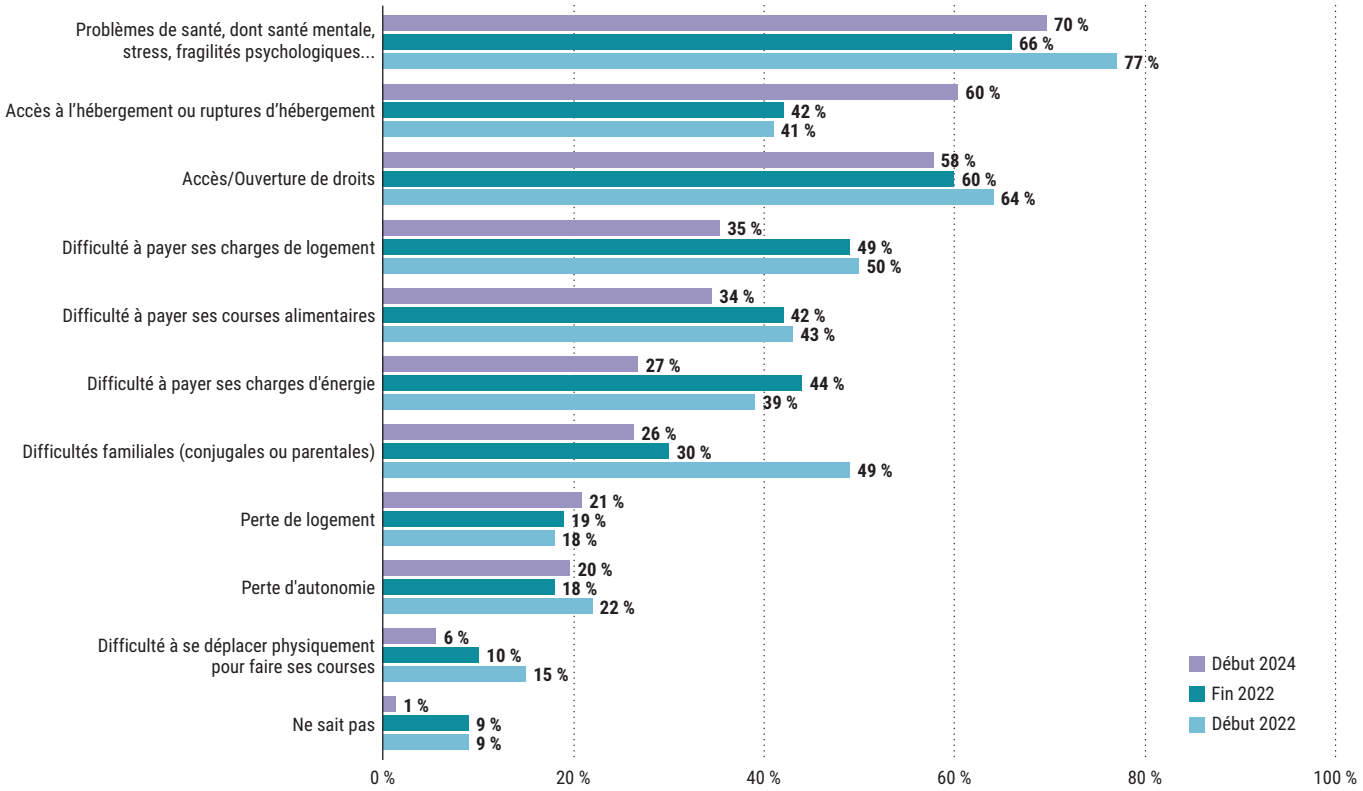
Entre un quart et un tiers des répondants évoquent également des difficultés à payer les charges de logement, les courses alimentaires, les charges d'énergie. Les difficultés familiales arrivent en septième position. Les pertes de logement et les pertes d'autonomie sont mentionnées par un répondant sur cinq.

Cet ordre des priorités montre des permanences par rapport aux précédentes éditions et des nouveautés. Les questions de santé et les défis liés à l'accès/ouverture des droits constituent des priorités récurrentes : elles figuraient parmi celles retenues en 2022 et le demeurent plus d'un an plus tard.

Parmi les changements, une très forte hausse de la part des répondants remontant des difficultés dans l'accès à l'hébergement et les ruptures d'hébergement est notable. Moins de la moitié des répondants début et fin 2022 évoquaient cette priorité : ils sont six sur dix début 2024.

En miroir de cette progression, une baisse de la part des répondants soulignant des besoins liés aux difficultés

QUELS SONT, SELON VOUS, LES TROIS BESOINS PRIORITAIRES POUR LES MÉNAGES QUE VOUS AVEZ ACCUEILLIS OU SUIVIS DANS L'ANNÉE ?*



Source : Questionnaire Mesure de la situation sociale à Paris, Apur 2024 – Nombre de répondants = 464 — Traitement/© : Apur
*En 2022, la question précise était : «Quels sont selon vous les besoins saillants pour les ménages que vous rencontrez sur ces six derniers mois ?». Les modalités de réponses étaient identiques.

budgétaires (charges de logement, de courses alimentaires, d'énergie) est marquante dans un contexte d'inflation, de hausse des prix alimentaires et d'énergie. De même, le recul de la part de répondants relevant des besoins en lien avec des difficultés familiales peut être remarqué.

Interrogés sur le niveau de priorité accordé à certaines thématiques au regard de leurs observations de terrain, les répondants étaient invités à répondre à la question suivante : ***« sur une échelle de 1 (moins prioritaire) à 5 (prioritaire et urgent), 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 ? »***.

Comme cela était constaté lors des précédentes éditions de l'étude, l'ensemble des modalités remontent comme prioritaires et urgentes pour une majorité des personnes interrogées : aucune modalité n'obtient moins de 50 % de priorités 4 ou 5 parmi celles proposées.

« Tous les besoins sont importants en fonction des situations, le cumul de problématiques renforce la précarité. »
(répondant au questionnaire)

L'ordre des priorités suit l'ordre des besoins précédemment évoqués et les mêmes évolutions par rapport aux résultats antérieurs sont constatées.

L'accès aux soins et la prévention – santé (dont santé mentale) arrive très haut en tête des priorités : huit répondants sur dix accordent une note de priorités de 4 ou 5 (prioritaire et urgent – 82 %), un niveau proche de ce qui était constaté début (78 %) et fin 2022 (79 %).

L'accompagnement vers et dans le logement et les réponses aux besoins essentiels (alimentaire, hygiène, hébergement…) connaissent une forte hausse dans leur niveau de priorisation. Déjà évoqués par environ six répondants sur dix au cours de l'année 2022, ces deux besoins arrivent en deuxième et troisième positions des priorités rapportées début 2024, évoqués par environ trois quarts des répondants à un niveau 4 ou 5 (prioritaire et urgent).

En quatrième position ex-aequo, l'aide **dans la réalisation des démarches et l'accès à un accompagnement social arrivent toujours à un niveau haut**, quoique légèrement en-deçà de celui de fin 2022.

Une certaine stabilité ressort des autres propositions avec une légère baisse dans les niveaux de priorisation concernant la lutte contre l'isolement et le lien social, la prévention des violences, l'accès à l'information et l'orientation des publics. Les tendances sont proches pour l'accompagnement à l'insertion professionnelle et l'accès à des aides financières[1].

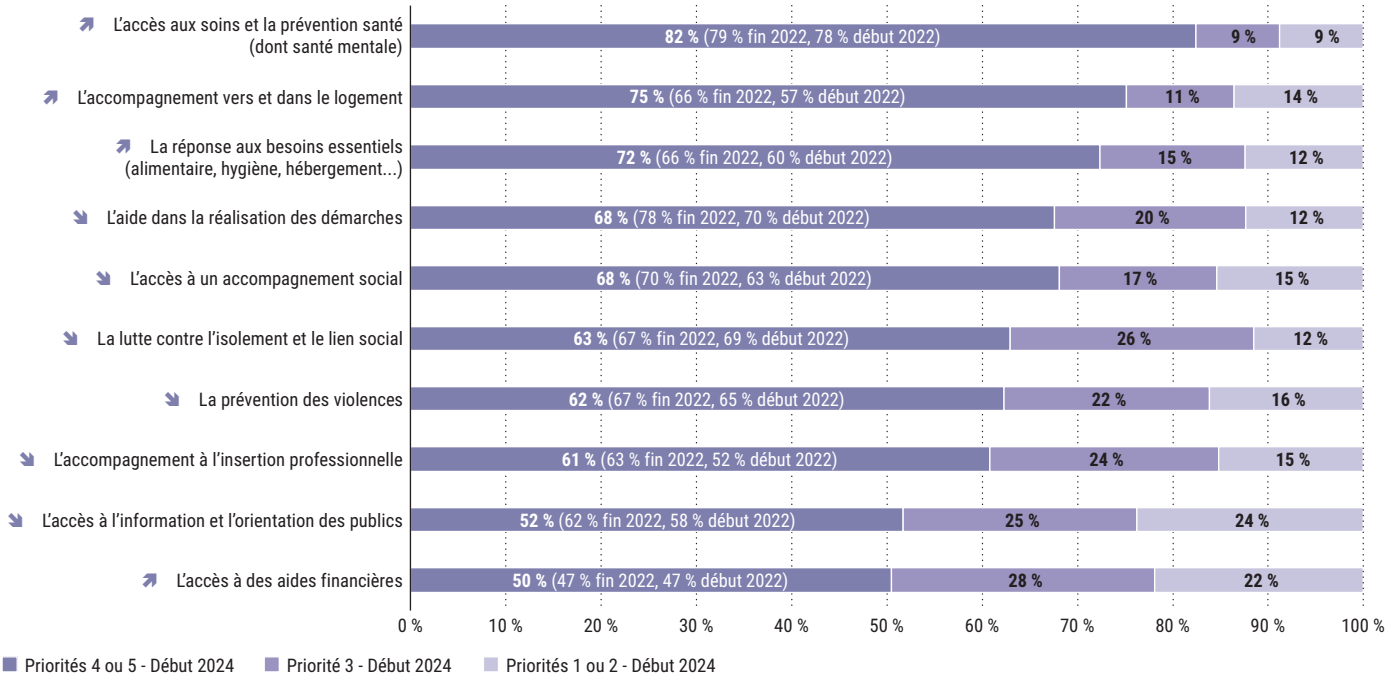
Une hypothèse avancée par les partenaires serait que l'ordre des priorités mises en avant par les répondants refléterait à la fois des besoins sociaux marqués, mais aussi les thématiques et les profils de publics pour lesquels les professionnels se sentent parfois démunis (faute de solution, de formation dans le champ, face à la complexité des situations…).

Les répondants pouvaient compléter leurs réponses de façon qualitative en énonçant d'autres besoins urgents non mentionnés dans la question précédente. L'analyse et le recodage de leurs réponses font entrevoir que certaines des thématiques rapportées étaient déjà présentes dans la question précédente.

Les répondants évoquent de nouveau des enjeux autour de la santé, de l'accès et du maintien dans le logement, de l'accès aux droits (et plus précisément d'autonomie des usagers, de lutte contre le non-recours, de simplification des démarches et de réduction des délais[2]) et de l'accompagnement social des ménages au sens large. Ils précisent certaines réponses en insistant pour certains sur des enjeux autour de la

1 — Cet ordre des priorités n'est qu'indicatif et est à rapporter à la structure des répondants.
2 — Les délais liés aux démarches en Préfecture et auprès de la Maison Départementale des Personnes Handicapées sont les plus cités.

SUR UNE ÉCHELLE DE 1 (MOINS PRIORITAIRE) À 5 (PRIORITAIRE ET URGENT), 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 ?



Source : Questionnaire Mesure de la situation sociale à Paris, Apur 2024 – Nombre de répondants = 464 — Traitement/© : Apur

parentalité, des modes de garde, de la protection de l'enfance et d'accompagnement à l'éducation.

« Logement, problèmes psychologiques, alimentation saine, transports. »

« L'accès au logement semble prioritaire tout comme l'accès aux soins psychiatriques. »

« Besoins extrêmement importants en prise en charge médicale et en santé mentale. »

« La compréhension des documents administratifs. »

« La gestion des dossiers par les différentes administrations (Caf, Cpam, France Travail, Cnav, Préfecture…) génère de nombreux retards de paiement et c'est la raison majoritaire de mon intervention auprès des usagers. »

« Difficulté à trouver un mode de garde pour les enfants. »

« Besoin numérique, la fracture numérique devient de plus en plus impactante dans l'accompagnement. »

(répondants au questionnaire)

D'autres sujets plus précis sont évoqués comme l'accès à l'alimentation, à des bagageries, à des aides financières et à l'ameublement, ou encore l'accès à des cours de langue, à la culture et aux loisirs. De meilleures conditions d'hébergement, préservant l'intimité des personnes hébergées et protégeant les plus vulnérables (femmes, enfants) sont souhaitées. Des sujets autour de l'isolement et du lien social sont évoqués dans une poignée de réponses.

« Liens sociaux, réseaux pour trouver du travail. »

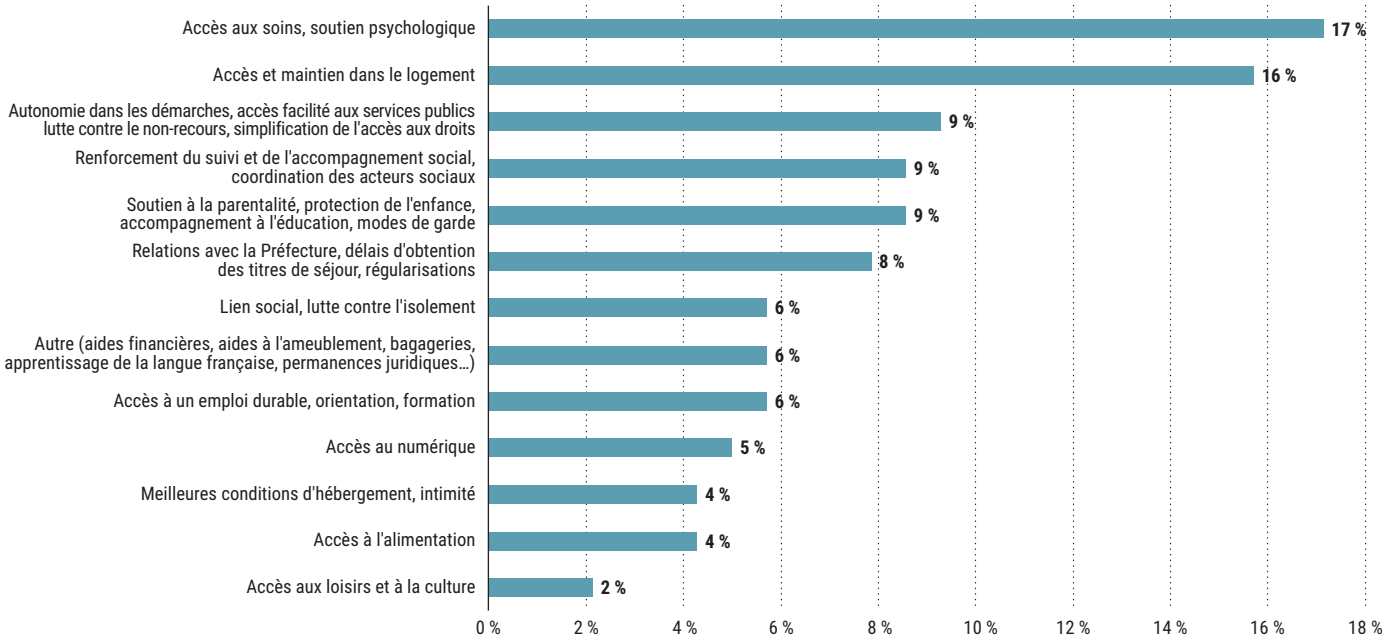
« Lutte contre l'isolement des personnes en situation de handicap ou de dépendance. »

« Les personnes seules sans enfant ressentent l'isolement social de façon plus importante. Elles bénéficient moins de l'entraide qui existe dans les familles. »

« Une précarité et un isolement plus importants causant des problématiques diverses. »

(répondants au questionnaire)

D'AUTRES BESOINS URGENTS NON ÉVOQUÉS DANS LA QUESTION PRÉCÉDENTE VOUS APPARAISSENT-ILS PRIORITAIRES ?
(réponses qualitatives recodées, % de réponses)



Source : Questionnaire Mesure de la situation sociale à Paris, Apur 2024 — Nombre de réponses = 140 — Traitement/© : Apur

À la question ouverte, « *quels sont vos principaux sujets de préoccupations pour les prochains mois en termes de besoins sociaux à Paris ?* », les réponses qualitatives spontanément données ont été recodées et catégorisées.

Près d'un tiers des sujets de préoccupation évoqués concerne des questions liées à l'hébergement et à l'accès/maintien dans le logement. La santé, dans une définition large (souffrance sociale, santé mentale, accès aux soins...), arrive en deuxième rang des occurrences.

« Accompagnement des enfants dans les centres d'hébergement. »

« La situation d'hébergement à l'hôtel, les familles à la rue sans prise en charge, les ruptures d'hospitalisation sans mise en place des aides à domicile… »

« L'accès au logement et à l'hébergement. La simplification des démarches préfectorales. L'accès aux soins. »

« Le manque de logements pour les personnes à petits revenus et pour les familles. »

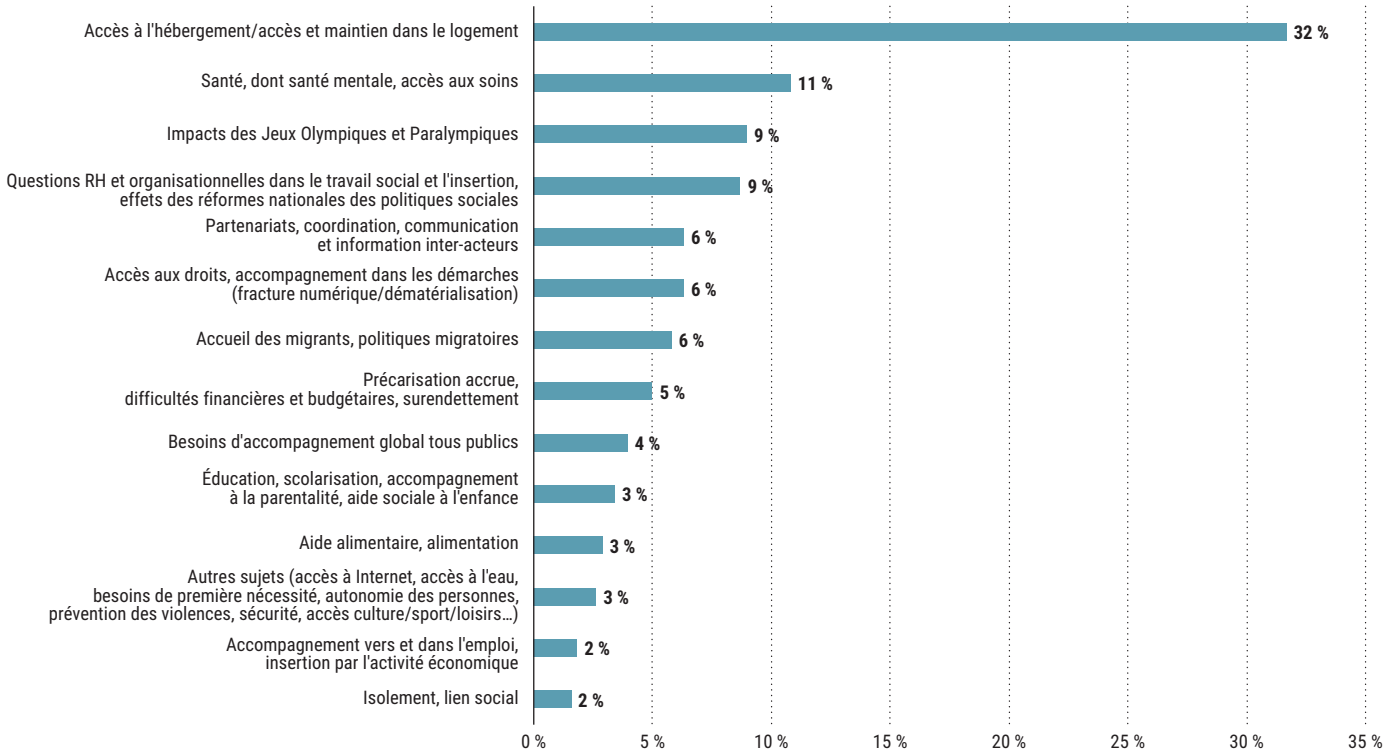
« Logement, accueil des primo-arrivants et santé mentale. »

« Renforcement de l'accès à des places d'hébergement d'urgence pour les personnes en rue, notamment les familles avec des enfants en bas âge. Accès aux logements sociaux et dans le parc privé. »

(répondants au questionnaire)

Les effets des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 font l'objet de plusieurs mentions, recouvrant différents sujets : les suites données aux emplois temporaires proposés dans le cadre des Jeux, l'hébergement des publics les plus précaires en prévision et au cours de l'évènement, l'impact des Jeux sur les mobilités et sur l'accès aux services publics, et les effets sur les personnes sans-abri.

QUELS SONT VOS PRINCIPAUX SUJETS DE PRÉOCCUPATION POUR LES PROCHAINS MOIS EN TERMES DE BESOINS SOCIAUX À PARIS ? (réponses qualitatives recodées en grandes thématiques, % d'occurrences)



Source : Questionnaire Mesure de la situation sociale à Paris, Apur 2024 — Nombre de répondants = 263, réponses qualitatives spontanées recodées par l'Apur — Traitement/© : Apur

« L'approche des Jeux Olympiques risque d'accentuer les inégalités. »

« La crise de logement et de l'hébergement semble s'accentuer à l'approche des JOP. »

« Quelles suites données aux CDD proposés pendant les JO ? Retour à la précarité ? »

« L'accompagnement et l'hébergement d'urgence avec l'arrivée des Jeux Olympiques restent le principal sujet de préoccupation avec des méthodes et moyens effectués par l'État qui ne sont pas adaptés. »

« L'impact des JO sur le coût de la vie, ainsi que la loi immigration. »

« L'influence des JO sur les plus précaires (personnes sans-abri, hébergées à l'hôtel par le 115). »

(répondants au questionnaire)

Ce même sujet des Jeux revient en entretiens où des inquiétudes sont partagées. Les personnes évoquant ce sujet regrettent que l'intervention de nombreux services publics s'oriente trop fortement vers cet évènement, ce qui se ferait au détriment d'autres types d'interventions, par exemple auprès des jeunes à qui sont proposées des formations sécurité privée pour le temps de l'évènement.

Des questions liées aux ressources humaines et à l'organisation du travail social sont évoquées (coordination entre professionnels, charge de travail, rotation des équipes, vacances de postes...), que ce soit pour dénoncer un manque de moyens, pour alerter sur les conséquences des réformes nationales en cours (loi Travail, loi Immigration, loi Logement) ou pour souligner la difficile coordination des acteurs du social.

« Il faut que les travailleurs sociaux aient plus de temps pour mener à bien leurs accompagnements, car la part administrative prend de plus en plus le pas sur le reste. »

« On doit créer une vraie interaction entre les acteurs sociaux, des espaces d'échanges et des parcours simplifiés pour les usagers. »

« Manque de moyens : comment faire si même le personnel est insuffisant ? »

« Renforcer les accompagnements entre les travailleurs sociaux et les conseillers en insertion professionnelle. »

« Les services sont surchargés, le turn-over peut être important, difficile de contacter les interlocuteurs, le partage de l'information n'est pas toujours accepté (secret professionnel). »

« Les conséquences de la loi immigration et de la loi France Travail sur l'accès aux droits (ruptures de RSA, accès inconditionnel à l'hébergement, accès aux APL/Dalo), la fermeture de places d'hébergement, l'accueil des personnes en souffrance psy, le délai de traitement à la Préfecture… »

(répondants au questionnaire)

« La loi pour « contrôler l'immigration, améliorer l'intégration » supprime les protections contre l'éloignement et élargit les cas de refus de séjour et de retrait de titre de séjour pour les personnes considérées comme représentant une menace à l'ordre public par les services préfectoraux. Or, les personnes précaires et vivant en rue sont, de fait, régulièrement contrôlées par les forces de police ce qui ne sera pas sans incidence sur leur droit au séjour. »

(juriste spécialiste en droit des étrangers du Samusocial de Paris, en entretien collectif)

Des publics prioritaires identifiés pour des raisons différentes : les familles (monoparentales), les seniors, les migrants et les jeunes

À la question *« parmi vos publics, identifiez-vous des ménages ou personnes pour qui les besoins sociaux vous semblent plus importants par rapport aux années précédentes ? Si oui, quel(s) type(s) de ménages ou personnes ? »* [3], les répondants indiquent en premier lieu les familles, devant les seniors (personnes âgées, retraitées), puis les migrants au sens large (demandeurs d'asile, réfugiés).

Arrivent ensuite, dans l'ordre : les jeunes, les personnes isolées, les personnes sans-abri ou sans domicile, les personnes avec des problèmes de santé, les ménages précaires dont la situation s'aggrave, les personnes en situation irrégulière, les bénéficiaires de minima sociaux... Quelques répondants estiment que les besoins sont prioritaires pour « tous les publics ». En entretiens, les victimes de violence sont également évoquées à plusieurs reprises[4].

Familles

« Des situations familiales complexes / conflits de couple dans le domaine de la protection de l'enfance. »

« Augmentation des familles monoparentales qui sollicitent l'accès à un logement social ou à des structures d'hébergement. Augmentation des demandes de mode de garde chez les familles monoparentales. »

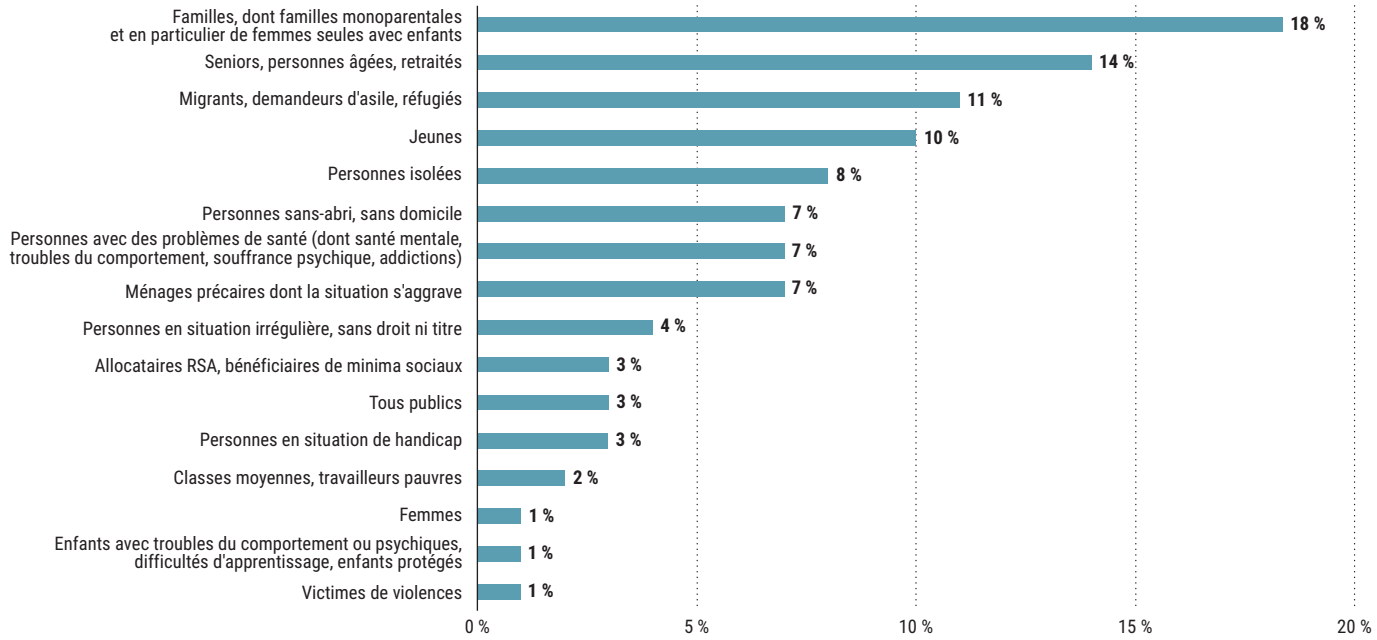
« Familles monoparentales, personnes en situation de séparation, seniors, étudiants, jeunes en insertion, personnes handicapées. »

« Multiplication des familles en rue ayant besoin d'un accompagnement pour une mise à l'abri. »

(répondants au questionnaire)

3 — La mention des familles recoupe à la fois les familles au sens large (11 % des réponses) et les familles monoparentales plus spécifiquement (7 %).
4 — Ces résultats sont influencés par le profil des répondants. Le questionnaire était libre d'accès. La Direction des Solidarités de la Ville de Paris note ainsi que la question de la protection de l'enfance n'est pas ressortie des réponses, car le questionnaire a moins été diffusé dans ces réseaux de professionnels. Une autre hypothèse est que les profils mis en avant correspondent également aux publics pour qui le recours aux droits et la sollicitation des services sociaux est plus importante.

PARMI VOS PUBLICS, IDENTIFIEZ-VOUS DES MÉNAGES OU PERSONNES POUR QUI LES BESOINS SOCIAUX VOUS SEMBLENT PLUS IMPORTANTS PAR RAPPORT AUX ANNÉES PRÉCÉDENTES ? SI OUI, QUEL(S) TYPE(S) DE MÉNAGES OU PERSONNES ? (réponses qualitatives recodées, % de réponses)



Source : Questionnaire Mesure de la situation sociale à Paris, Apur 2024 — Nombre de réponses = 452 (exprimés par 416 répondants) — Traitement/© : Apur

Seniors

« Beaucoup plus de personnes âgées seules demandent des aides financières, à être accompagnées dans leur quotidien pour des sorties, des démarches administratives et/ou des améliorations dans leur habitat. »

« Les personnes âgées isolées avec problématiques de santé mentale et / ou physique. »

« Personnes âgées avec des troubles cognitifs et des difficultés à gérer leur quotidien. »

(répondants au questionnaire)

Migrants et personnes sans domicile

« Étrangers isolés arrivant à Paris « sans aucun point de chute », sans ami, famille, connaissance. »

« De plus en plus de familles à la rue, de sans-papiers, de réfugiés, de titulaires d'une carte de séjour. »

« Des demandeurs d'asile ne bénéficiant plus de l'aide aux demandeurs d'asile, sans aucun hébergement. »

(répondants au questionnaire)

Jeunes et personnes seules

« Jeunes avec des troubles psychiques. »

« Les personnes seules : célibataires sans enfant, sans aucune aide et de plus en plus dans la précarité. Et les personnes âgées isolées : elles nécessitent des visites à domicile qui ne se font pas et le résultat c'est une situation catastrophique et tous les services se rejettent la faute. »

(répondants au questionnaire)

« On a des jeunes en rue à l'interstice entre minorité et majorité qui n'entrent donc pas dans les dispositifs et pour qui il n'y a pas de solution. »

(représentante de la Ville de Paris en entretien collectif)

Les entretiens individuels comme collectifs organisés autour des résultats du questionnaire et de thématiques spécifiques ont permis d'aborder cet ordre des publics pour lesquels les besoins sociaux auraient augmenté au cours de l'année. Les résultats n'ont pas surpris les professionnels interrogés. Ils refléteraient les profils des publics qu'ils rencontrent quotidiennement.

Plusieurs acteurs interrogés notent en particulier des difficultés liées à des violences, notamment au sein de familles : violences conjugales, mais également familiales.

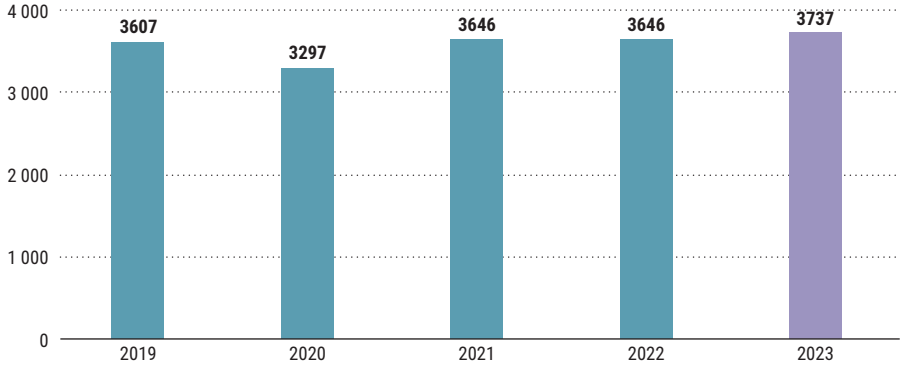
Les violences intrafamiliales décrites par les professionnels se retrouvent dans les motifs des informations préoccupantes reçues par la Ville de Paris : **le nombre d'informations préoccupantes progresse pour la première fois depuis plusieurs années** (+2 % sur un an, +4 % par rapport à 2019), alors qu'il était stable ou en baisse (en raison de la crise sanitaire) ces dernières années.

En 2023, 3 737 informations ont été qualifiées de préoccupantes par la Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes (CRIP), concernant 6 270 enfants.

« On partage le sentiment d'une aggravation des situations des familles. (…) On voit une augmentation nette des violences conjugales et infra-familiales. (…) On constate une dégradation de la santé mentale des familles accompagnées et il y a un gros point d'alerte sur les jeunes. »

(représentante de la Caf de Paris en entretien collectif)

NOMBRE D'INFORMATIONS PRÉOCCUPANTES QUALIFIÉES PAR LA CRIP À PARIS



Source : CRIP — Traitement/© : Apur

Concernant les seniors, des représentantes des services compétents de la Ville de Paris corroborent les inquiétudes remontées par les professionnels sur la situation des personnes âgées. Selon elles, la part des personnes âgées augmente dans les files actives des travailleurs sociaux de la Ville dans un contexte de vieillissement de la population à Paris.

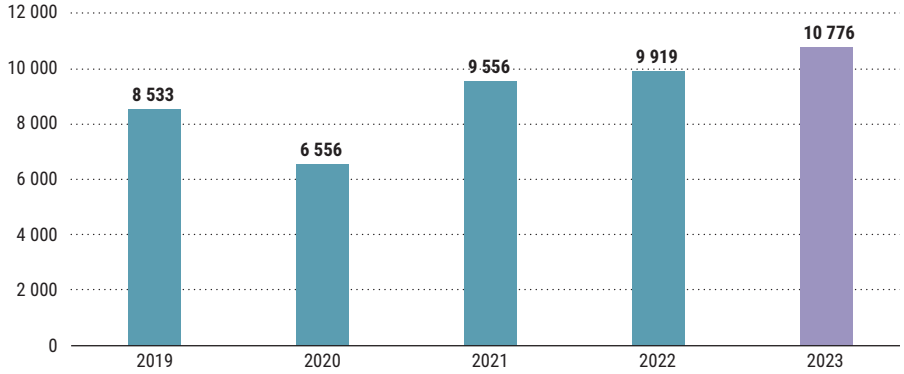
« On a un sujet sur les personnes très précaires qui vieillissent davantage qu'elles ne vieillissaient avant donc on a un sujet sur la prise en charge des personnes très précaires âgées. (…) Nos professionnels sont souvent assez démunis et moins formés devant ces situations. Et on a un sujet d'identification des situations qui n'est pas simple. »

(représentante de la Ville de Paris en entretien individuel)

Or, certaines équipes seraient moins formées à l'accompagnement de ce public, moins habituel dans les services sociaux jusqu'alors. Elles associent également cette mise en avant des seniors par les professionnels à la difficulté de trouver des solutions adaptées pour ceux en perte d'autonomie ou bien souffrant de troubles psychiques, mais aussi pour les seniors en situation de précarité (petites retraites, bénéficiaires de l'Allocation de solidarité aux personnes âgées - Aspa…)[5]. Elles évoquent enfin l'isolement des seniors qui perdure malgré des actions entreprises pour limiter le phénomène.

Ces retours qualitatifs se retrouvent dans le nombre de premières demandes d'aide financière émises par les seniors à Paris (dispositif Paris Solidarité) qui augmente de façon continue ces dernières années (+9 % sur un an ; +26 % entre 2019 et 2023).
Ils concordent par ailleurs avec les résultats d'une étude portant sur l'évolution de la pauvreté dans le Grand Paris publiée par l'Apur à l'automne 2024 en lien avec l'Insee Ile-de-France. Celle-ci met en évidence l'augmentation de la précarité en lien avec le vieillissement de la population sur le territoire métropolitain.

NOMBRE DE PREMIÈRES DEMANDES POUR UNE AIDE « PARIS SOLIDARITÉ » (PSOL - Ville de Paris)



Source : Ville de Paris DSOL — © : Apur

5 — Un travail est en cours entre les services sociaux de la Ville de Paris et le Samusocial de Paris sur les retraités précaires.
6 — Ces cinq sujets issus des réponses au questionnaire et des entretiens ont été présentés à un panel de professionnels de l'action sociale et de la santé lors d'un entretien collectif dédié en avril 2024. Réunissant des partenaires tels que l'AP-HP, la Cpam de Paris, la Ville de Paris (Direction des Solidarités ; Direction de la Santé Publique), le Samusocial de Paris et l'association L'EPOC, cet entretien a permis de confirmer les analyses et de les approfondir.
7 — https://www.apur.org/fr/nos-travaux/inegalites-sociales-territoriales-sante-grand-paris

La santé, une priorité protéiforme récurrente

La santé arrive en tête des priorités mises en avant par les partenaires du social à Paris. Ce résultat est cohérent avec ce qui était constaté lors des précédentes éditions. Afin de mieux appréhender ce que recouvre cette priorité, un temps d'échanges collectif a été organisé entre les partenaires du social et ceux de la santé. Tous soulignent le fait que **social et santé se croisent**.

La « santé » recouvre plusieurs types de questionnements qui concernent des difficultés davantage structurelles que conjoncturelles. Cinq sujets différents ressortent des réponses au questionnaire et des échanges avec les professionnels[6] : les manques dans l'offre de soins, les enjeux liés aux droits en santé, les besoins en orientations médico-sociales et la complexe articulation entre secteurs sociaux et sanitaires, la santé mentale, et les questions de « bien-être »/lien social.

La première acception se rapporte à l'accès aux soins dans un contexte où les difficultés liées à l'offre de soins sont connues et ont été documentées[7]. Le nombre de médecins généralistes a en effet baissé de 11 % en 10 ans à Paris, alors que la population n'a baissé que de 6 % au cours de la même période et que Paris se distingue par un nombre de présents en journée qui double, voire triple dans certains quartiers (accueil de travailleurs, étudiants, touristes...). Le nombre de spécialistes est quant à lui stable ces dernières années, mais insuffisants au regard des besoins, comme en témoignent les délais d'attente qui ne sont pas propres au territoire parisien. Paris se distingue également par la part de professionnels exerçant en secteur 2 plus élevée qu'ailleurs sur le territoire national (31 % des médecins généralistes à Paris, 8 % en France métropolitaine). Le territoire réunit par ailleurs des praticiens âgés : l'âge moyen des médecins généralistes est de 57 ans au 1er janvier 2024, 40 % d'entre eux ont 65 ans ou plus (contre 17 % en France métropolitaine). L'âge moyen des spécialistes est de 59 ans à Paris, 42 % ont 65 ans ou plus (contre 21 % en France métropolitaine). La situation de la médecine de ville, déjà inquiétante, pourrait s'aggraver et ce, malgré le développement rapide des centres de santé à Paris accueillant des praticiens salariés.

« Problème d'accès aux soins car de moins en moins de médecins traitants disponibles. »

« Manque de lieux de soins (soutien psychologique, santé mentale, orthophonie). »

« Difficultés d'accès aux soins de santé pour les enfants (orthophonie, accompagnement psychologique). »

« Difficultés d'être pris en charge au niveau médical, notamment psychique ou psychiatrique : saturation des lieux d'accueil. »

(répondants au questionnaire)

Deuxième sujet, les questions de littératie en santé et d'obtention d'une couverture maladie sont évoquées à de nombreuses reprises, soulignant une méconnaissance du système de santé et des difficultés récurrentes pour s'orienter et ouvrir des droits à certains publics auprès de l'Assurance maladie. Plus globalement, le retour des professionnels dépasse l'unique prisme de la santé pour rendre compte de contraintes dans l'accès aux droits de ces publics. Des difficultés spécifiques associées à l'ouverture des droits à compensation du handicap auprès de la Maison départementale des personnes handicapées, ou encore aux liens avec les Caisses de retraite sont également citées.

Le troisième enjeu se relie aux difficultés rencontrées pour proposer des orientations adaptées dans le secteur sanitaire et médico-social. Plusieurs facteurs peuvent expliquer ces difficultés. Sans être exhaustif, il peut s'agir du manque de places disponibles au regard du profil de l'usager et de ses besoins multiples, de la difficulté d'avoir une visibilité sur l'ensemble de l'offre, ou encore de la difficulté d'évaluer la situation individuelle et d'établir des orientations adaptées à court, moyen et long terme en raison de la complexité ou gravité des situations rencontrées. Plusieurs exemples sont cités par les répondants au questionnaire pour illustrer leurs difficultés : des enfants connaissant des troubles du comportement, des seniors ne trouvant pas de place en EHPAD ou structures adaptées, des publics souffrant d'addictions et ne bénéficiant d'aucun traitement (particulièrement difficiles à accompagner et à prendre en charge), des personnes en situation de handicap ne percevant pas leurs droits ou n'étant pas orientées vers les structures et services qui seraient adaptés... Enfin, les professionnels décrivent des problématiques plurielles, et des situations dans lesquels les usagers font face à des vulnérabilités multiples qui compliquent l'évaluation, l'orientation et la prise en charge.

« On a une diversité de publics : des personnes françaises, d'autres arrivées en France récemment ou depuis longtemps… malgré cette diversité, les besoins sont proches en matière de santé psychique, somatique et psychiatrique. Les équipes mobiles psychiatries sont dépassées. (…) Et on a du mal à trouver des places en Lits Haltes Soins Santé et Lits d'Accueil Médicalisés, c'est une vraie problématique, car les besoins sont là. Ils vont à l'hôpital, y restent bloquer un moment, puis ressortent sans solution. »

(représentante associative en entretien collectif)

« Les enfants présentent un cumul de difficultés et il est de plus en plus compliqué de trouver des partenaires, de finaliser des orientations adaptées aux besoins des familles. »

« Le problème des addictions et de l'accompagnement vers l'abstinence pour stabiliser le parcours de réinsertion sociale. »

(répondants au questionnaire)

Quatrième défi, les questions de santé mentale sont celles qui recueillent le plus de retours. Le sujet revient quelle que soit la thématique préalablement abordée : les bailleurs sociaux parlent spontanément de ce sujet multiforme en entretien, les travailleurs sociaux expriment leur désarroi face à des situations de souffrance, les équipes d'accueil relatent des expériences difficiles face à des personnes souffrant de ce qu'ils désignent comme étant des troubles mentaux sans poser de diagnostic clair…

« La psychiatrie s'est vraiment dégradée en 10 ans. Avant, on trouvait tant bien que mal des solutions, aujourd'hui, les structures sociales deviennent des succursales de la psychiatrie, ce qui met en difficulté les professionnels. »

(représentante de la Ville de Paris en entretien collectif)

« Besoins en pédo-psychiatrie. »

« L'accès à un soutien psychologique rapide pose problème, car les centres médico-psychologiques et mon parcours psy sont engorgés et créent du renoncement aux soins plus que nécessaires. »

« Problème de prise en charge des personnes en souffrance psychique. »

« Je constate que le public accueilli me semble avoir plus de problème d'ordre psychologique, voire psychiatrique et qu'il n'y a pas de mesures appropriées. »

« Nous accueillons un nombre de plus en plus important de personnes atteintes de troubles psychiatriques, traités ou non et de tous âges. »

« Il me semble que l'accompagnement psychologique est une nécessité de plus en plus courante, la précarité augmentant. Cette difficulté me paraît réelle pour tous les types de publics rencontrés : personnes seules, parents isolés, enfants. »

(répondants au questionnaire)

Appréhender l'évolution des besoins en matière de santé mentale et les caractériser précisément constituent un défi méthodologique. Les données à une échelle territoriale fine sont en effet rares. Le dernier bulletin épidémiologique de Santé publique France concernant la santé mentale en Ile-de-France date du 21 août 2023[8]. Il souligne une certaine stabilité, voire amélioration de la situation en matière de la santé mentale des adultes au regard des indicateurs retenus (passages aux urgences pour troubles psychiques chez l'adulte, part de ces passages dans le total des passages aux urgences). Au contraire, il est observé une stabilité, voire une dégradation de la santé mentale des enfants en 2023 par rapport à 2022 au regard de passages urgences pour troubles psychiques, pour idées suicidaires ou pour tentatives de suicides. Une étude de la Drees publiée en mai 2024 témoigne d'une crise majeure dans la santé mentale des enfants à l'échelle nationale à la sortie de la crise sanitaire[9].

Les consommations de médicaments informent sur certaines tendances. Cet indicateur ne concerne que les personnes y ayant recours, acceptant d'être aidées, ayant été diagnostiquées et ayant réussi à obtenir un rendez-vous avec un spécialiste. **Le nombre de boîtes de psycholeptiques remboursées par l'Assurance Maladie à Paris augmente sur un an (+2 %), marquant une progression de +7 % entre 2019 et 2023 et s'expliquant par une forte hausse des prescriptions d'antidépresseurs (+5 % de boîtes remboursées en un an, +20 % entre 2019 et 2023).** Le nombre de consommateurs de psychotropes augmente légèrement sur un an (+1 %) et sur la période 2019-2023 (+0,4 %). Cette légère hausse masque une baisse des consommateurs d'anxiolytiques (stable sur un an, 0 % et en léger recul entre 2019 et 2023, -2 %) et d'hypnotiques et sédatifs (-2 % sur un an, -11 %

8 — Santé Publique France, « Santé mentale en Ile-de-France. Point au 21 août 2023. » https://www.santepubliquefrance.fr/regions/ile-de-france/documents/bulletin-regional/2023/sante-mentale-en-ile-de-france.-point-au-21-aout-2023

9 — Drees, « Hospitalisations pour geste auto-infligé : une progression inédite chez les adolescentes et les jeunes femmes en 2021 et 2022 », mai 2024, note n°1300

entre 2019 et 2023), et une hausse des consommateurs d'antipsychotiques (+2 % sur un an, +6 % entre 2019 et 2023) et des antidépresseurs (+2 % sur un an, +8 % entre 2019 et 2023).

Enfin, les répondants au questionnaire et en entretien parlent de problématiques sanitaires liées à des souffrances sociales, adoptant une définition large de la santé comme un « état de bien-être » au sens de l'Organisation Mondiale de la Santé. Les maux qui sont rapportés ont davantage à voir avec des enjeux sociaux, d'inégalités, de précarité, plutôt que de problèmes sanitaires. Cette souffrance sociale peut néanmoins engendrer des troubles psychiques réels (anxiété, dépression...) qui désarment les professionnels du social, se disant non ou insuffisamment formés pour accompagner ce type de problématiques.

« Une partie des seniors qu'on accompagne n'ont pas accès à un médecin traitant et l'ouverture des droits en santé est compliquée. L'orientation vers des structures adaptées est complexe car on a un public poly-problématiques : issus de la rue pour une partie, avec des difficultés d'accès aux droits, des problèmes de santé, des troubles psy… »

(directrice de résidence autonomie à Paris en entretien collectif)

« Tout se recoupe, ces différents facteurs influent les uns sur les autres. »

(représentante de l'EPOC en entretien collectif)

« Tout est lié… on a des gens qui viennent nous voir pour des ouvertures de droits et qui nous parlent de la Caf, d'hébergement… La grande difficulté sociale impacte la santé. »

(représentant de la Cpam de Paris en entretien collectif)

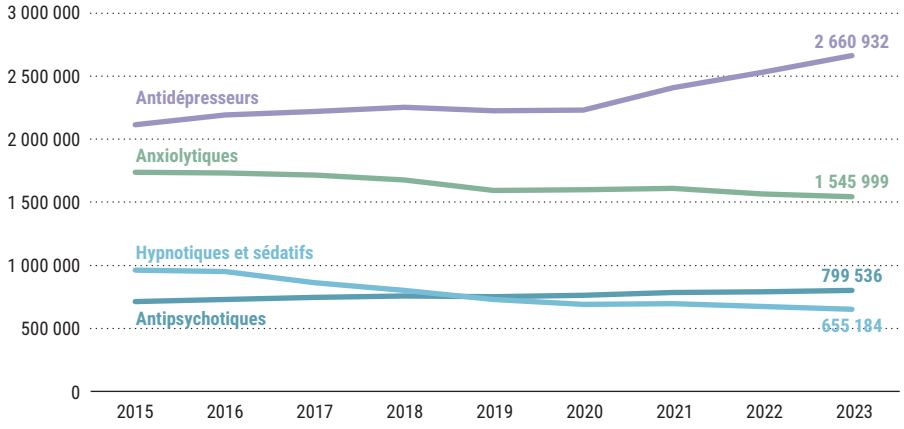
« Avant, on avait des catégories et des profils avec des parcours complexes qu'on savait orienter. On avait nos patients SDF, nos patients âgés, nos profils psy etc. et aujourd'hui on a l'impression d'avoir des patients qui croisent toutes les problématiques. On a par exemple des patients âgés avec syndrome de Diogène, isolés, sans titre de séjour, dans des mauvaises conditions de logement, qui auraient besoin d'une mise sous protection… On se retrouve face à des situations inextricables qui mettent en difficulté les professionnels. Et les patients restent à l'hôpital quand on peut attendre une orientation, ou sont sortis sans orientation, faute de places. »

(représentante de l'AP-HP en entretien collectif)

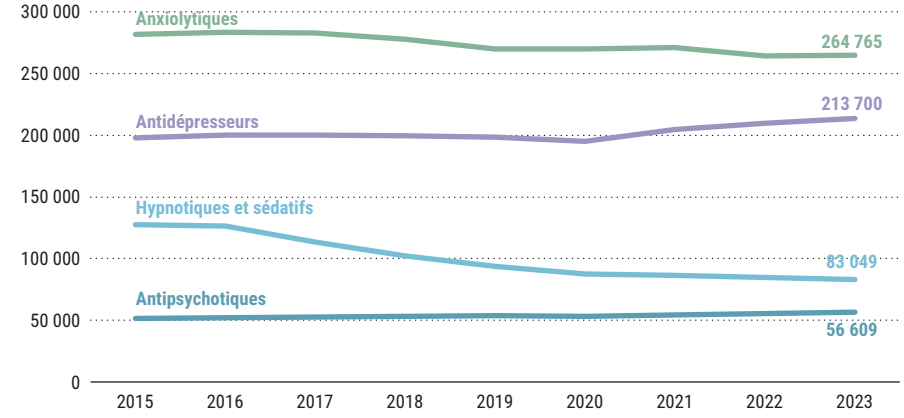
« Le fait d'être à la rue, en parcours migratoire, en difficulté pour se maintenir sur le territoire, mène forcément à des problèmes de santé mentale qui s'aggravent. »

(psychologue à la Ville de Paris en entretien collectif)

NOMBRE DE BOITES DE PSYCHOTROPES REMBOURSÉES PAR L'ASSURANCE MALADIE À PARIS



NOMBRE DE CONSOMMATEURS DE PSYCHOTROPES À PARIS



Sources : SNDS/DCIR, Cpam de Paris — Traitement/© : Apur
Délivrés en officine de ville, tous prescripteurs et officines France entière, à des assurés du Régime Général affiliés à la CPAM de Paris (y compris Sections Locales Mutualistes) et des assurés du RSI).

Grande exclusion, une situation qui s'aggrave

Après une baisse du nombre de personnes sans-abri décomptées au cours de la crise sanitaire du fait d'ouvertures de places d'hébergement à Paris, leur nombre augmente à nouveau depuis 2023. **Dans la nuit du 25 au 26 janvier 2024, 3 491 personnes sans-abri ont été décomptées lors de la 7e édition de la Nuit de la Solidarité, soit une hausse de 476 personnes par rapport à la 6e édition de janvier 2023 (+16 %). Ce nombre élevé de personnes sans-abri décomptées est à mettre en regard du nombre de places d'hébergement et de mise à l'abri ouvertes à la même date**[10].

La Nuit de la Solidarité porte uniquement sur les personnes sans-abri (en rue ou campements ou autres installations considérées comme impropres au sommeil), et non sur les personnes sans domicile qui intègrent également les personnes en habitat précaire ou en hébergement. Le nombre obtenu est un décompte *a minima*. Certaines personnes sans solution particulièrement peu visibles ou développant des stratégies d'invisibilisation peuvent « échapper » aux équipes. De plus, l'opération ne porte que sur l'espace public, à l'exception de quelques adresses ou espaces privatifs ciblés.

L'augmentation du nombre de personnes sans-abri rencontrées en 2024 était anticipée par les acteurs de terrain qui alertent depuis plusieurs mois sur **une recrudescence des personnes sans solution d'hébergement, notamment de jeunes installés dans des tentes le long des quais de Seine et des personnes en parcours migratoires**.

Parmi les publics rencontrés, certains jeunes ayant fait l'objet d'une décision de non-admission à l'aide sociale à l'enfance, après évaluation par les services compétents, forment un recours contre cette décision. Ils se revendiquent mineurs, alors que les services publics les considèrent comme majeurs. Refusant d'entrer dans les dispositifs dédiés aux personnes adultes, ils se retrouvent dans une situation d'entre-deux et sont souvent dans une extrême précarité.

À titre d'illustration, le nombre important de jeunes présents dans des tentes le long des quais de Seine a conduit à plusieurs opérations d'évacuation organisées par la Préfecture de Police, parfois sans proposition de mise à l'abri. Ces évacuations ont pu aboutir à des occupations de lieux appartenant à la Ville de Paris, puis à des mises à l'abri, notamment dans des gymnases.

« Le nombre d'évaluations de minorité réalisées est de 10 500 en 2023, alors qu'on était à 7 500 en 2022, donc on fait vraiment face à une explosion. »

(représentante de la Ville de Paris en entretien individuel)

« Il faut exfiltrer les jeunes très vite de la rue, car plus la durée d'accompagnement est importante, plus c'est compliqué. »

(représentante de la Ville de Paris en entretien collectif)

L'augmentation du nombre de personnes sans solution d'hébergement est une préoccupation pour de nombreux travailleurs sociaux qui se retrouvent dans **l'impossibilité d'orienter les publics**.

La hausse du nombre de personnes en situation de grande exclusion se retrouve dans les données d'activité des accueils de jour : **la fréquentation des 16 espaces de solidarité insertion (ESI) augmente de manière significative au cours de l'année**. En moyenne, 41 347 visites par mois étaient dénombrées en 2023, contre 34 469 en 2022. Ce mouvement continue de progresser début 2024.

Dans ce contexte, le 115 de Paris fait face à un nombre de demandes non pourvues très élevé depuis plusieurs mois. En moyenne, le nombre de demandes non pourvues s'établit à 927 chaque mois en 2023, contre 916 en 2022. Ce nombre a fortement augmenté à partir de l'été 2022 et demeure très élevé depuis.

Ces tendances sont à relier à la reprise des parcours migratoires en 2023, après un arrêt au cours de la crise sanitaire. Des inquiétudes sont relayées par les répondants au questionnaire concernant le manque de solutions pour faciliter l'accueil et l'intégration des publics migrants. Les répondants s'inquiètent par ailleurs des décisions liées à la Loi Asile et Immigration. Ils dénoncent le fait que des réfugiés statutaires soient bloqués dans le parc d'hébergement généraliste, ou se retrouvent sans solution. Ils alertent également sur les délais de traitement des dossiers en préfecture et notamment en ce qui concerne la délivrance de titres de séjour, ou le récépissé attestant du dépôt de la demande.

« La plupart des publics que l'on accueille sont en séjour régulier, mais la situation se complique lorsque le titre de séjour n'est pas renouvelé à temps. Il arrive que certains n'aient plus de revenu, parce qu'ils n'ont pas obtenu un renouvellement de titre. »

« Les jeunes hommes seuls en errance résidentielle sont plus en difficulté qu'avant : difficultés d'accès au 115, accueil de jour ou à des logements temporaires. »

« Nous observons des situations très enkystées pour les jeunes hommes migrants qui n'ont pas ou peu de perspectives de régularisation et d'évolution de leur situation. »

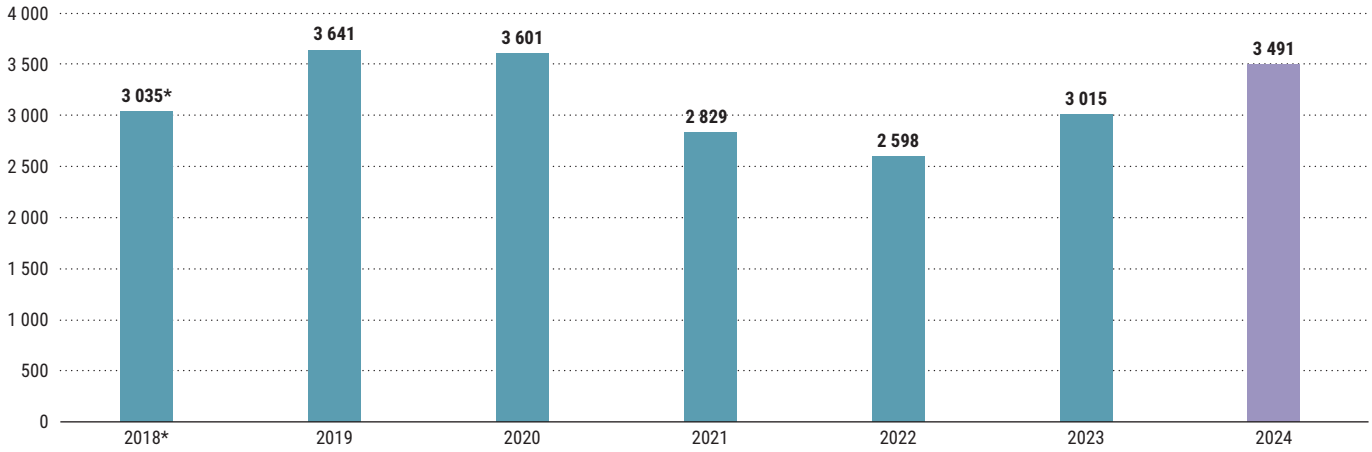
« Pour les femmes que nous accueillons, on voit un manque d'hébergement très important, ainsi qu'un manque de prise en charge pour les femmes enceintes et les familles. »

« Beaucoup de jeunes sans domicile fixe. »

(répondants au questionnaire)

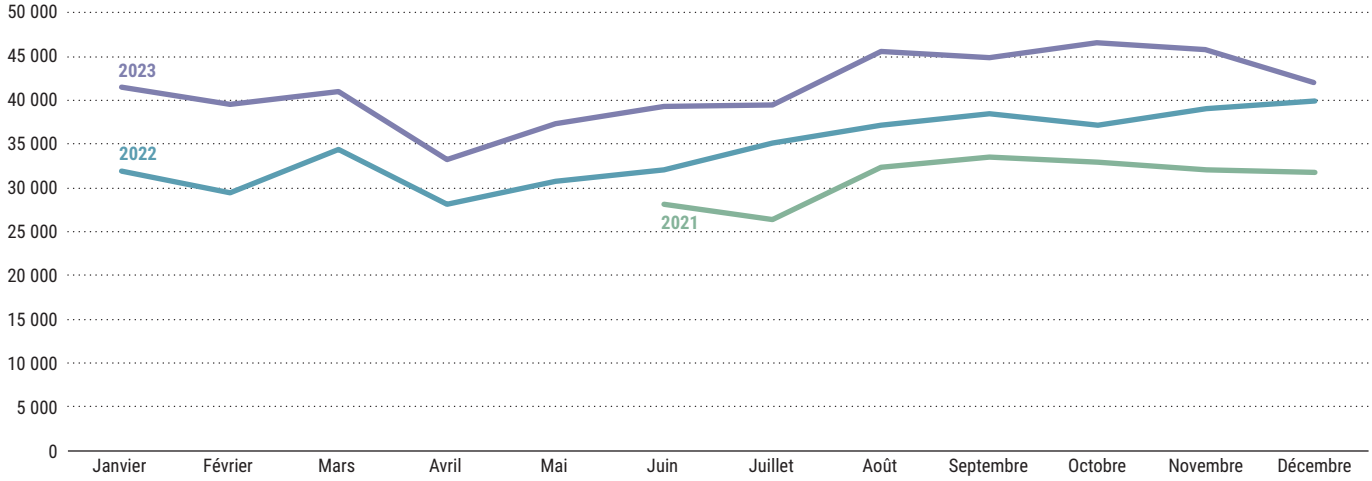
10 — Voir les études de la Nuit de la Solidarité : https://www.apur.org/fr/nos-travaux/nuit-solidarite-paris-metropole-grand-paris

NOMBRE DE PERSONNES SANS-ABRI DÉCOMPTÉES LORS DE LA NUIT DE LA SOLIDARITÉ À PARIS



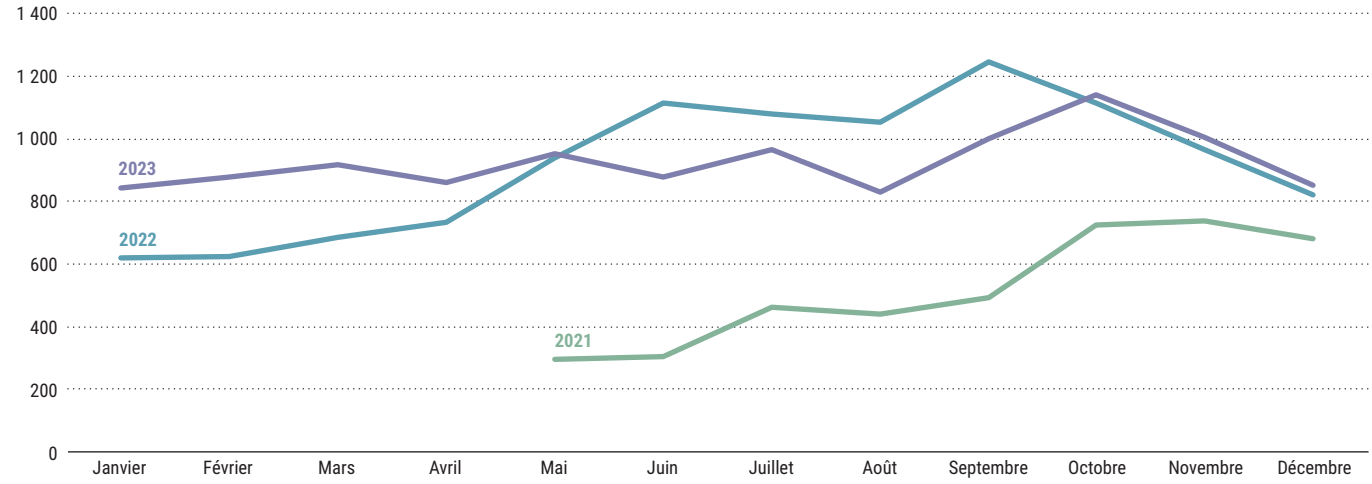
Source : Nuit de la Solidarité, Ville de Paris — Traitement/© : Apur
*Le premier décompte de 2018 avait un périmètre géographique plus restreint que les éditions suivantes avec l'ajout de secteurs spécifiques (berges de Seine, talus du périphérique, ...) et de partenaires (Paris Habitat, parkings Saemes).

FRÉQUENTATION MENSUELLE DES 16 ESPACES SOLIDARITÉ INSERTION À PARIS (Nombre de passages)



Sources : Ville de Paris DSOL-SDILE-SLE, Observatoire social, Apur — © : Apur

DEMANDES NON POURVUES AU 115 À PARIS



Source : Samusocial de Paris — Traitement/© : Apur

En entretien collectif, une responsable de permanence sociale d'accueil (PSA) indique observer un changement dans les profils des personnes migrantes accompagnées. Elle remonte des difficultés en lien avec l'emploi des personnes en exil, leurs conditions de travail très difficiles et des délais de renouvellement des récépissés de titres de séjour. Selon elle, les problèmes sont cumulatifs et entraînent des souffrances psychiques :

« Une majorité des migrants accompagnés travaillent, mais les horaires de travail sont compliqués, les conditions de travail difficiles. On fait face à des situations pas acceptables. (…) Ils travaillent 70h et ne sont payés que 35. Leurs contrats sont arrêtés comme ça et ils n'ont aucun document pour ouvrir des droits au chômage. (…) Car les récépissés ne se font pas tout de suite, certains perdent leur travail et ça augmente leurs difficultés psy et on a donc plus de violences. »

(représentante de la Ville de Paris en entretien collectif)

Autre indicateur témoignant de besoins en hausse : l'aide alimentaire demeure sujette à une pression très importante en termes de demande. Le nombre d'équivalents repas augmente de façon continue depuis plusieurs années. À champ comparable, leur nombre a augmenté de 12 % en un an, après une hausse de 5 % entre 2021 et 2022. Ces données sont a minima. À champ constant, les évolutions n'intègrent pas les dispositifs saisonniers et les distributions organisées par des citoyens ou les paroisses, faute de données comparables dans le temps et alors que ces dispositifs représentent une part importante de l'offre.

Ces données intègrent à la fois les repas (entrée/plat/dessert) correspondant à environ un quart de l'offre et les colis/épiceries sociales (avec pour convention de considérer une portion à 500 grammes de denrées brutes). L'augmentation de 12 % concerne autant les repas chauds que les colis et l'accès à des denrées en épiceries sociales et solidaires[11]. Au sein de cette augmentation, les colis font l'objet d'une hausse particulièrement importante.

L'augmentation du recours à l'aide alimentaire serait à relier à plusieurs tendances conjointes : d'une part, une augmentation des publics en très grande exclusion (personnes sans-abri ou sans domicile), d'autre part, une aggravation de la situation de certains ménages qui trouveraient dans l'aide alimentaire un moyen de compenser une baisse de leurs budgets, l'augmentation des dépenses contraintes dans un contexte d'inflation. Les profils de bénéficiaires sont en effet variés (jeunes précaires, personnes sans ressource ou prestation sociale, familles et personnes seules vivant des minima sociaux, seniors avec de petites retraites…).

« Il y a une augmentation de la demande d'aide alimentaire, car les gens ont les minima sociaux et ne s'en sortent plus. »

(représentante de la Ville de Paris en entretien collectif)

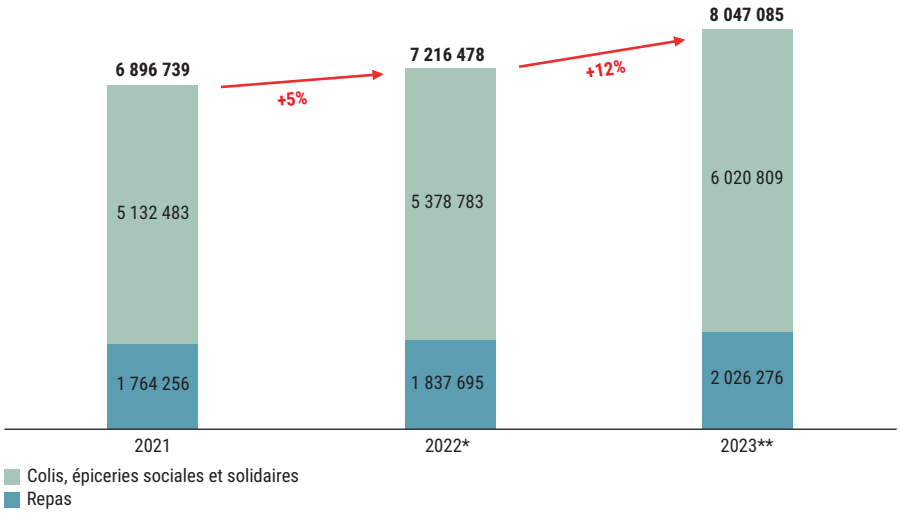
« Il y aurait plus de seniors à l'aide alimentaire ces derniers mois. »

(représentante de la Ville de Paris en entretien individuel)

« On a des ménages qui ont des stratégies très différentes. Certains vont aller ponctuellement à l'aide alimentaire : prendre un repas chaud de temps en temps, aller chercher un colis pour ceux qui peuvent cuisiner… En début de mois, ça baisse en lien avec les prestations sociales… D'autres vont aller sur plusieurs sites, vont y aller tous les jours… Depuis quelque temps, on voit une augmentation des personnes en centres d'hébergement qui viennent quand même à l'aide alimentaire. »

(représentante de la Ville de Paris en entretien collectif)

AIDE ALIMENTAIRE À PARIS : NOMBRE D'ÉQUIVALENTS REPAS EN 2021, 2022 ET 2023 (hors dispositifs étudiants, saisonniers, paroisses et distributions citoyennes)



Source : Direction des Solidarités de la Ville de Paris – Traitement/© : Apur
*Ouverture du restaurant solidaire Pauline Roland.
**Nouveau dispositif "Art and Food" (La Chorba).
NB : En 2023, les dispositifs à destination des étudiants représentent environ 1 574 000 équivalents repas.
Ce suivi n'est pas disponible pour les années antérieures.

11 — Les dispositifs de distribution de repas intègrent les 14 restaurants solidaires (dont Pauline Roland ouvert en 2022), la soupe de nuit de la Fondation de l'Armée du Salut, les distributions de la Villette, celles de rue des Restos du Cœur et le dispositif « Art And Food » pérennisée en 2023 (première campagne en 2021). Les colis/denrées brutes regroupent les associations en charge de la distribution de colis alimentaires en lien avec le FEAD (93 % de l'offre) et les épiceries sociales et solidaires (7 % de l'offre en 2023).

Prévention des expulsions, une apparente stabilité qui tranche avec les tendances nationales

Paris ne suit en effet pas les tendances observées à l'échelle nationale en matière d'expulsions. Selon les données rendues publiques en avril 2024, les expulsions ont augmenté de 23 % en un an en France, cette tendance s'expliquant notamment par un rattrapage d'expulsions n'ayant pas eu lieu pendant et à la suite de la crise sanitaire[12].

Des tendances inverses sont observées à Paris avec **une baisse du nombre d'expulsions impliquant le concours de la force publique (-12 % en un an).** Les données qui sont ici présentées sont issues d'une démarche d'observation partenariale qui a été mise en place par la Ville de Paris, l'État (Drihl), l'Agence Départementale d'Information sur le Logement (Adil), l'Aorif (Union sociale pour l'habitat d'Ile-de-France), la Caisse d'Allocations Familiales et les principaux bailleurs sociaux parisiens.

Les indicateurs relatifs au maintien dans le logement demeurent relativement stables, avec néanmoins une forte hausse des consultations auprès de l'Adil, une légère hausse des signalements de ménages en impayés précoces et une hausse des commandements de payer signalés par les commissaires de justice à l'État (et en partie transmis à l'Adil)[13].

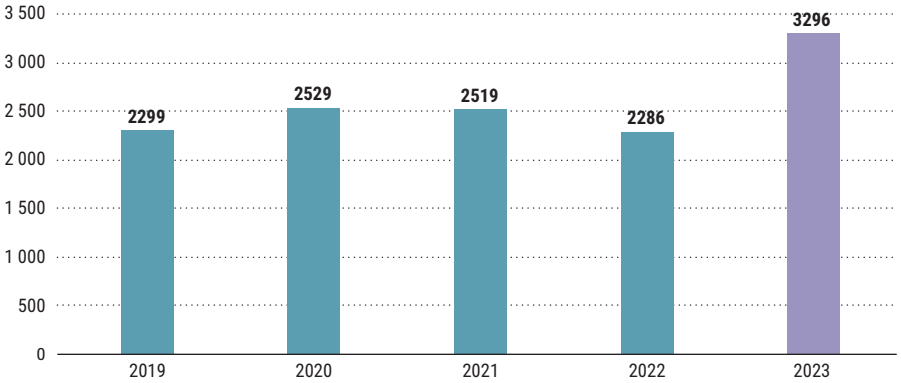
Le nombre de consultations réalisées par l'Adil de Paris en matière d'impayés de loyers et d'expulsions locatives est également en forte hausse, progressant de 44 % en un an. En 2023, les trois quarts des consultations ont pour motif les impayés (74 %) et un quart les expulsions pour autres causes (24 %).

La proportion de ménages en impayés de loyer est en baisse dans le parc social, s'établissant à 12 % des ménages dans le parc social des bailleurs ayant partagé leurs données de gestion. Ces derniers notent toutefois une augmentation des dettes : moins de ménages seraient concernés, mais les situations s'aggraveraient[14].

« Le taux d'impayés reste plutôt stable néanmoins, les montants peuvent être plus importants liés à des difficultés économiques structurelles suite à la crise sanitaire, mais aussi aux différentes crises successives : sociale, de l'énergie, l'inflation… Les locataires font face à des difficultés multifactorielles : économiques, de santé, de situation administrative, psycho-sociales, d'isolement qui rendent plus complexe l'adhésion à l'accompagnement social. »

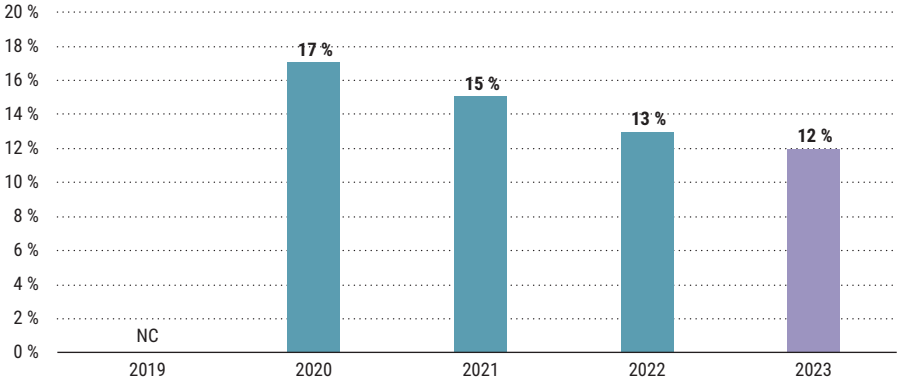
(représentant d'un bailleur social parisien en entretien collectif)

NOMBRE DE CONSULTATIONS À L'ADIL DE PARIS



Source : Adil de Paris — Traitement/© : Apur

MÉNAGES EN IMPAYÉS DE LOYER DANS LE PARC SOCIAL À PARIS



Source : Aorif — © : Apur

12 — https://www.lemonde.fr/societe/article/2024/03/30/les-expulsions-locatives-ont-atteint-un-nouveau-record-en-2023_6225108_3224.html
13 — Les motifs de consultations ont été modifiés en 2023, ne permettant pas d'analyse en évolution.
14 — Ces indicateurs au sujet des impayés portent uniquement sur le parc social de huit principaux bailleurs parisiens. Les autres indicateurs concernent l'ensemble du parc parisien, sans qu'on ne puisse distinguer parc social et parc privé.

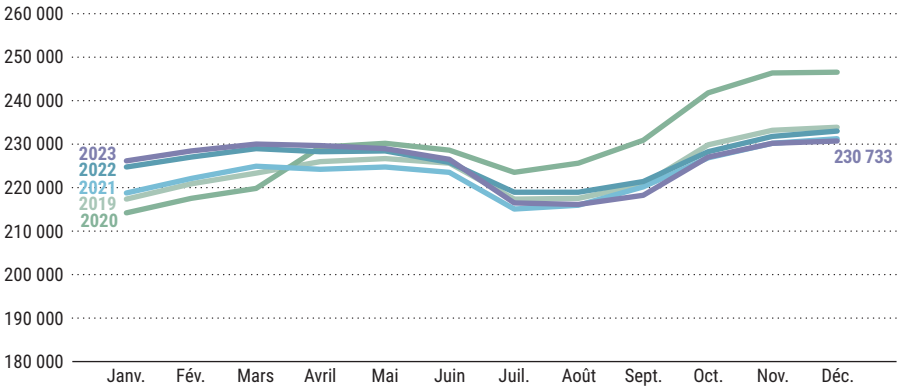
Le nombre d'allocataires d'une aide au logement est en recul sur un an (-1 %), s'établissant à 230 733 allocataires fin 2023. Il est stable au niveau francilien (+0,2 % sur un an), et en baisse à l'échelle nationale (-1 % au cours de la même période).

Une légère hausse des signalements pour impayés précoces adressés par la Caf de Paris s'observe en 2023 par rapport à 2022 qui constituait une année exceptionnelle avec un nombre particulièrement faible de signalements en comparaison des années antérieures. Plus de 3 900 signalements ont été effectués en 2023, contre 3 366 en 2022, mais plus de 4 100 en 2021. **Sur un an, l'augmentation s'établit à +17 %. Par rapport à 2019, une baisse de -41 % est constatée.**

Concernant le reste de la **chaîne de prévention des expulsions** :

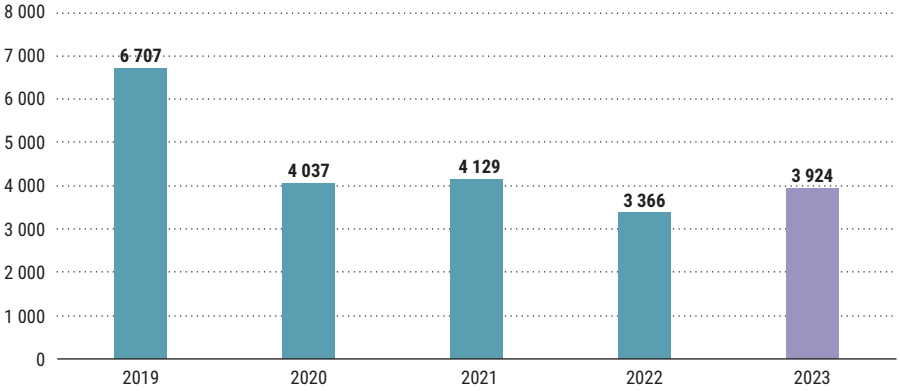
- **le nombre de commandements de payer traités par la Drihl s'établit à plus de 9 600 en 2023, poursuivant une hausse continue depuis 2020** : +12 % en un an ; +60 % par rapport à 2019 ;

NOMBRE D'ALLOCATAIRES D'UNE AIDE AU LOGEMENT À PARIS



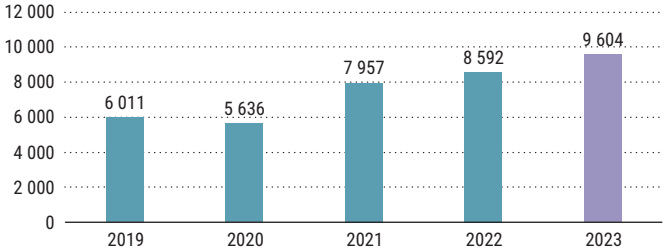
Source : Caf de Paris, FR6 — Traitement/© : Apur

NOMBRE DE SIGNALEMENTS DE MÉNAGES EN IMPAYÉS PRÉCOCES À PARIS



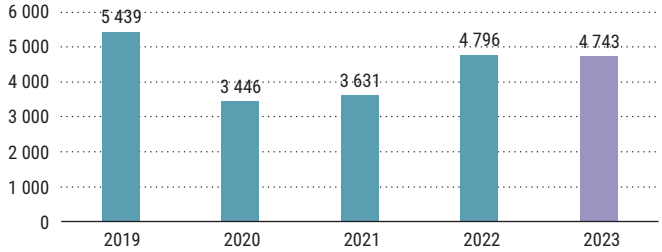
Source : Caf de Paris — © : Apur

NOMBRE DE COMMANDEMENTS DE PAYER TRAITÉS PAR LA DRIHL À PARIS



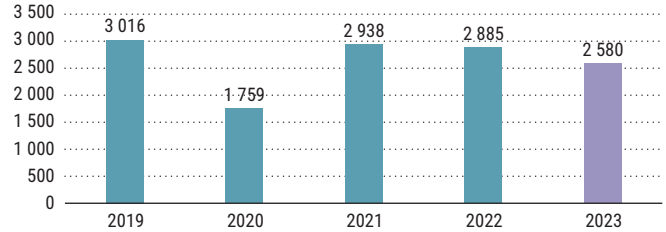
Source : Drihl — © : Apur

NOMBRE D'ASSIGNATIONS REÇUES À PARIS



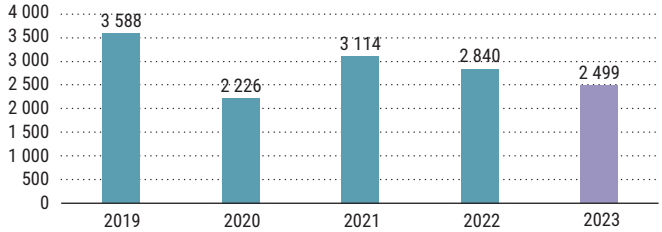
Source : Drihl — © : Apur

NOMBRE DE COMMANDEMENTS DE QUITTER LES LIEUX À PARIS



Source : Drihl — © : Apur

NOMBRE DE RÉQUISITIONS DU CONCOURS DE LA FORCE PUBLIQUE À PARIS



Source : Préfecture de police — © : Apur

- **le nombre d'assignations reçues est stable sur un an**, autour de 4 740 dossiers (-1 % en un an), en baisse par rapport à la période précédant la crise sanitaire (-13 %) ;
- **le nombre de commandements de quitter les lieux marque une forte baisse sur un an** (-11 %) et par rapport à 2019 (-14 %), s'établissant à 2 580 en 2023 ;
- **le nombre de réquisitions du concours de la force publique baisse également**, pour atteindre 2 499 en 2023, contre 2 840 en 2022, soit une baisse de -12 % en un an (-30 % par rapport à 2019).

Autre indicateur témoignant d'une situation ambivalente sur le front de la prévention des expulsions à Paris, **le nombre de dossiers reçus par le Fonds de Solidarité Logement en 2023 est légèrement supérieur à celui de 2019 (+1 %) et nettement supérieur à 2020 (+28 %), année singulière, mais est en nette baisse par rapport aux deux années ayant suivi la crise sanitaire (-11 % par rapport à 2021 et -8 % par rapport à 2022)**. Le nombre de situations examinées en commission en 2023 est également en baisse par rapport à 2022 (6 975 demandes examinées, -13 %) et 2021 (-8 %).

Après une augmentation conséquente en 2022 (+6,3 points par rapport à 2021), la part des demandes d'aides à l'accès au logement se stabilise en 2023 à 48 %. La part des aides au maintien demeure donc toujours majoritaire (52 %), mais à un niveau moindre que les années précédentes (56 % - part la plus élevée, en 2021).

Après quatre années d'augmentation consécutive (2019 à 2022), le montant moyen d'aide versée au titre de la prise en charge de dettes locatives diminue légèrement, s'établissant à un peu moins de 4 100 € en 2023 (-1,5 % par rapport à 2022), contre 2 900 € en 2019.

Ces tendances en matière de prévention des expulsions ont été confirmées lors d'un entretien réunissant plusieurs bailleurs, l'Aorif, la Drihl, l'Adil, le service de l'insertion par le logement de la Ville de la Paris et l'Association Francilienne pour Favoriser l'Insertion par le Logement (Affil).

Une vigilance serait de mise en 2024. De plus, les indicateurs précédents ne rendraient pas compte des dossiers pré-contentieux, notamment des solutions à l'amiable qui peuvent être entreprises, des plans budgétaires et d'apurement mis en place. Les bailleurs notent un besoin d'identifier les situations le plus en amont possible. Or, cette identification est complexe, ce qui peut expliquer un nombre élevé de commandements de payer (première phase contentieuse) qui se résout avec l'ouverture de la phase contentieuse.

« On n'a pas vraiment l'impression d'avoir plus de commandements de payer en ce début 2024, sinon on aurait une alerte. »

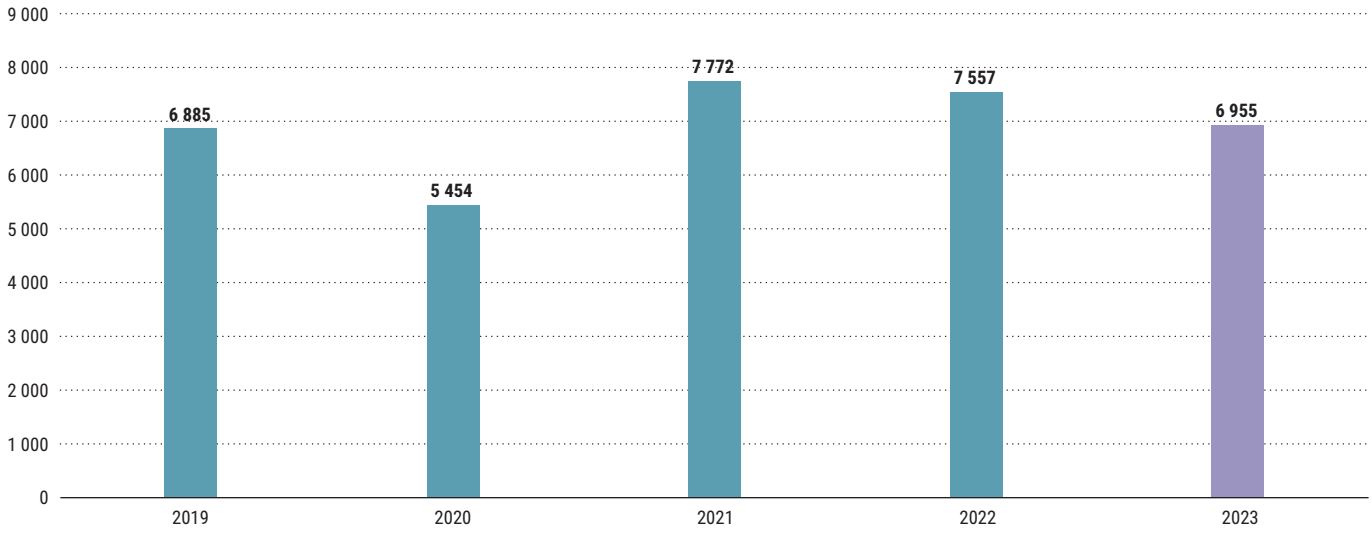
« On fait beaucoup plus de commandements de payer que les autres actes de procédure, car les gens se manifestent au contentieux plutôt qu'à l'amiable. »

« L'accompagnement budgétaire peut suffire pour solvabiliser les familles. »

« Il y a un sujet d'éducation budgétaire. On le voit avec les locataires en contentieux. Étonnamment, ils travaillent et ont des revenus, mais quand on fait le budget avec eux, c'est là qu'ils se rendent compte : « Ah ! j'ai autant de charges que ça ! » On est dans une démarche éducative pour caractériser et sélectionner les postes de dépenses avec eux : loyer, tabac, téléphone… »

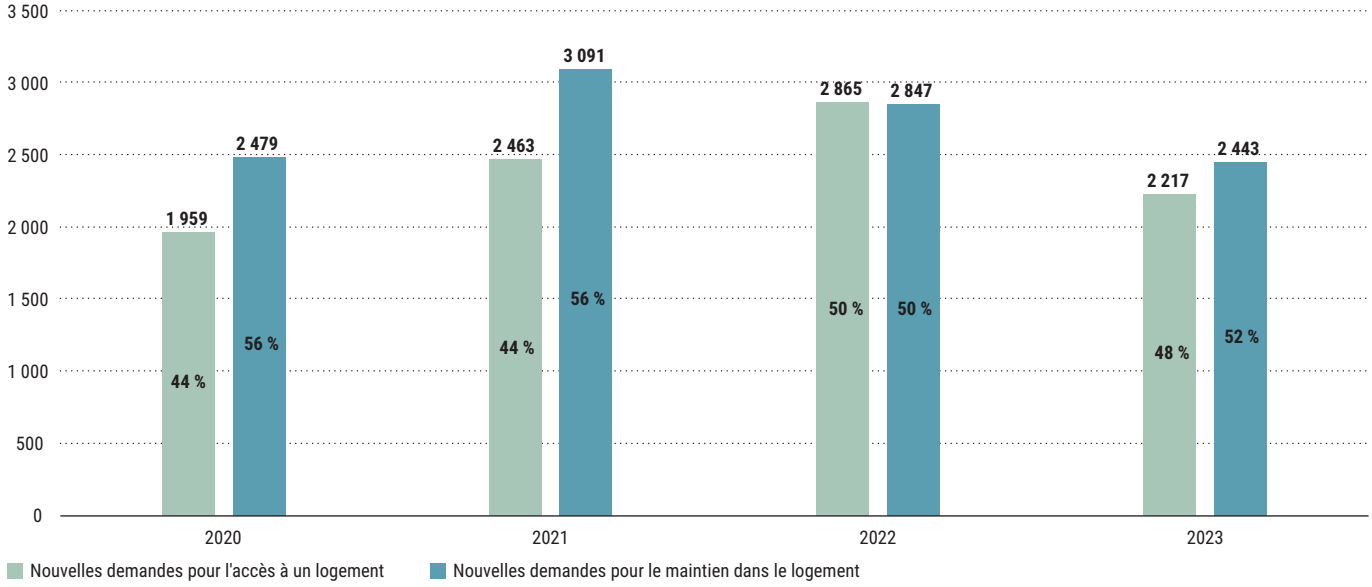
(représentants de bailleurs sociaux parisiens en entretien collectif)

NOMBRE DE DOSSIERS REÇUS PAR LE FONDS DE SOLIDARITÉ LOGEMENT À PARIS



Source : Ville de Paris DSOL — Traitement/© : Apur

NOUVELLES DEMANDES AU FONDS DE SOLIDARITÉ POUR LE LOGEMENT POUR L'ACCÈS OU LE MAINTIEN DANS LE LOGEMENT À PARIS

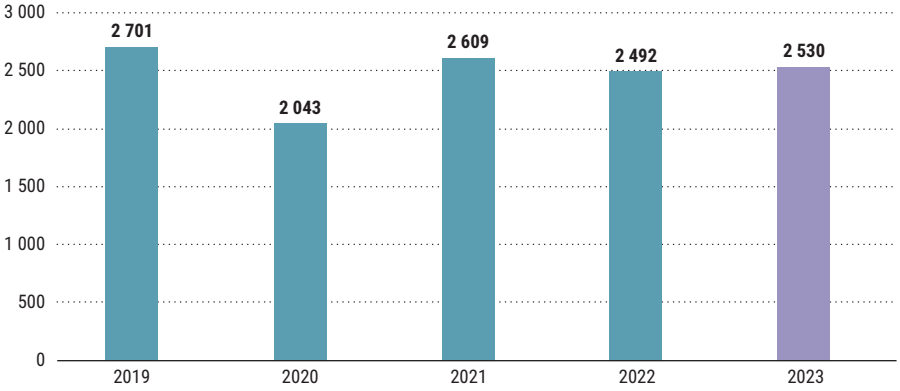


Source : Ville de Paris DSOL — © : Apur

Budget : des ménages prudents en 2023 ?

Interrogés sur les priorités en termes de besoins sociaux à Paris, les répondants au questionnaire ne mettent pas en tête des priorités les questions budgétaires. Ce résultat peut étonner compte tenu de l'inflation qui a traversé l'année 2023 et des prix de l'énergie ayant été bloqués un temps, puis de nouveau indexés au prix du marché. Début 2024, ce résultat recoupe néanmoins les indicateurs statistiques compilés.

NOMBRE DE DOSSIERS DE SURENDETTEMENT DÉPOSÉS À LA BANQUE DE FRANCE À PARIS



Source : Banque de France — © : Apur

Le nombre de dossiers de surendettement est relativement stable à Paris, marquant une légère hausse (+38 dossiers en 2023 par rapport à 2022 pour un total de 2 530 dossiers en 2023, +1,5 % en un an ; -6 % par rapport à 2019).

Le profil des ménages surendettés à Paris n'évolue pas selon une étude interne de la Banque de France. Ce sont majoritairement des femmes (53 % des personnes surendettées à Paris, 54 % en France métropolitaine), des personnes seules avec ou sans enfant (81 % à Paris, contre 72 % en France métropolitaine), quasiment tous locataires ou hébergées gratuitement (98 % des ménages pour Paris, 91 % en France métropolitaine).

Les structures des dettes à Paris suivent ces spécificités, avec moins de dettes liées à des crédits immobiliers en lien avec une part très faible de propriétaires (2 % à Paris, 9 % en France métropolitaine).

Les dettes de loyer correspondent à la majorité des dettes (59 % à Paris, 53 % en France métropolitaine), suivies des dettes fiscales (30 % à Paris, 22 % en

France métropolitaine) et des dettes dites « alimentaires » (énergie, communication, transport, santé, éducation, cantine, garderie, assurance/ mutuelle…; 11 % à Paris, 25 % en France métropolitaine).

Cette stabilité parisienne ne suit pas celle observée à l'échelle nationale où le nombre de dossiers de surendettement déposés est en hausse de +7,5 % sur un an, ni celle à l'échelle de l'Ile-de-France (+4 %). La Banque de France observe toutefois une forte hausse du nombre de dépôts à l'échelle nationale début 2024 : cette hausse n'atteint néanmoins pas les niveaux observés avant la crise sanitaire.

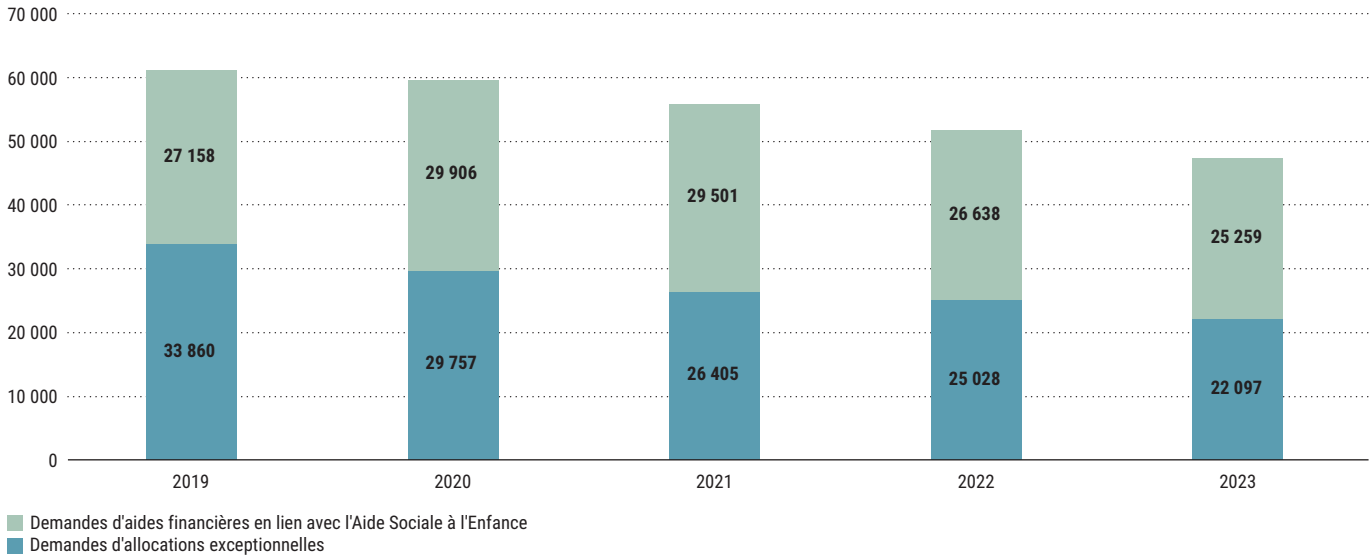
Une des questions qui se pose est de savoir si on observera un rattrapage à Paris en 2024 par rapport aux tendances nationales.

En entretien, le Crédit Municipal de Paris note également une certaine stabilité concernant l'année 2023, avec environ 3 600 personnes reçues (62 % de femmes ; 45 % de salariés). Une majorité d'entre elles sont en situation de mal-endettement plutôt que de surendettement : leur situation financière est instable. Face à cela, l'offre de micro-crédits pour les personnes fichées est en baisse, les situations seraient trop dégradées pour prétendre à cette offre.

« Pour l'instant, la situation se maintient, même si depuis début 2024, on voit plus de demandes de dossiers de surendettement. »
(représentante du Crédit Municipal de Paris en entretien collectif)

La prudence serait ainsi de mise dans l'analyse du budget des ménages parisiens. **Dans le contexte d'inflation de 2023, une hausse des demandes d'aides financières était anticipable pour des Parisiens faisant face à des difficultés financières temporaires et imprévues. Ce n'est pourtant pas ce qui est observé** si l'on s'intéresse aux aides facultatives proposées par la Ville de Paris. Le nombre de demandes d'aides financières à la Direction des Solidarités (allocations exceptionnelles, aides financières liées à l'Aide Sociale à l'Enfance) est en baisse de -8 % sur un an, et a décliné de -22 % entre 2019 et 2023. Ces tendances doivent être interprétées avec précaution. Cette baisse de recours s'expliquerait par les barèmes et les seuils d'éligibilités qui constitueraient un obstacle à leur accès. La Ville de Paris travaille actuellement à la révision du règlement municipal, intégrant cette question.

DEMANDES D'AIDES FINANCIÈRES À LA DIRECTION DES SOLIDARITÉS DE LA VILLE DE PARIS (allocations exceptionnelles et aides financières liées à l'Aide Sociale à l'Enfance)



Source : Ville de Paris DSOL — © : Apur

Une même tendance à la baisse des aides accordées et payées par le service d'action sociale de la Caf de Paris est observée en 2023, à l'exception des aides pour l'équipement du logement qui sont en forte hausse sur un an (+26 %). **Une représentante de la Caf de Paris souligne en particulier la baisse des aides relatives aux départs en vacances. Selon elle, les ménages ont restreint leurs budgets aux dépenses incompressibles, écartant de fait les postes de dépenses liés aux loisirs et aux vacances.**

« Un indicateur qui me fait penser qu'on a une dégradation du budget ce sont les départs en vacances. On voit une baisse des aides aux vacances qui montrent que ce n'est plus leur priorité. »

(représentante de la Caf de Paris en entretien collectif)

« On voit une augmentation des ménages très précaires qui n'ont plus d'accès à la culture et aux activités de loisirs et sportives. »

(répondant au questionnaire)

Dernier indicateur d'activité en lien avec le budget, le **Fonds de Solidarité Logement - Énergie** apporte une aide aux personnes en situation de précarité qui rencontrent des difficultés pour honorer leurs factures d'énergie (électricité ou gaz), sous conditions de ressources.

Le volet préventif (FSLEP) est un versement forfaitaire auprès du fournisseur d'énergie destiné à favoriser la prévention d'impayés. Le volet curatif (FSLEC) prend en charge tout ou partie d'une dette afin d'éviter une coupure d'énergie dans les cas où aucun accord amiable n'est pas trouvé entre l'abonné et son fournisseur d'énergie.

L'année 2023 est marquée par un changement dans les critères d'éligibilité et d'attribution du volet curatif (FSLEC). Ce changement, décidé par la Ville de Paris, a été motivé par le constat d'une hausse importante des besoins de la population parisienne en situation de grande précarité et la volonté de couvrir un nombre plus important de foyers. Cette modification a entraîné **une très forte hausse du nombre de premières demandes enregistrées (+35 % en un an), en lien avec l'évolution des barèmes de ces aides**.

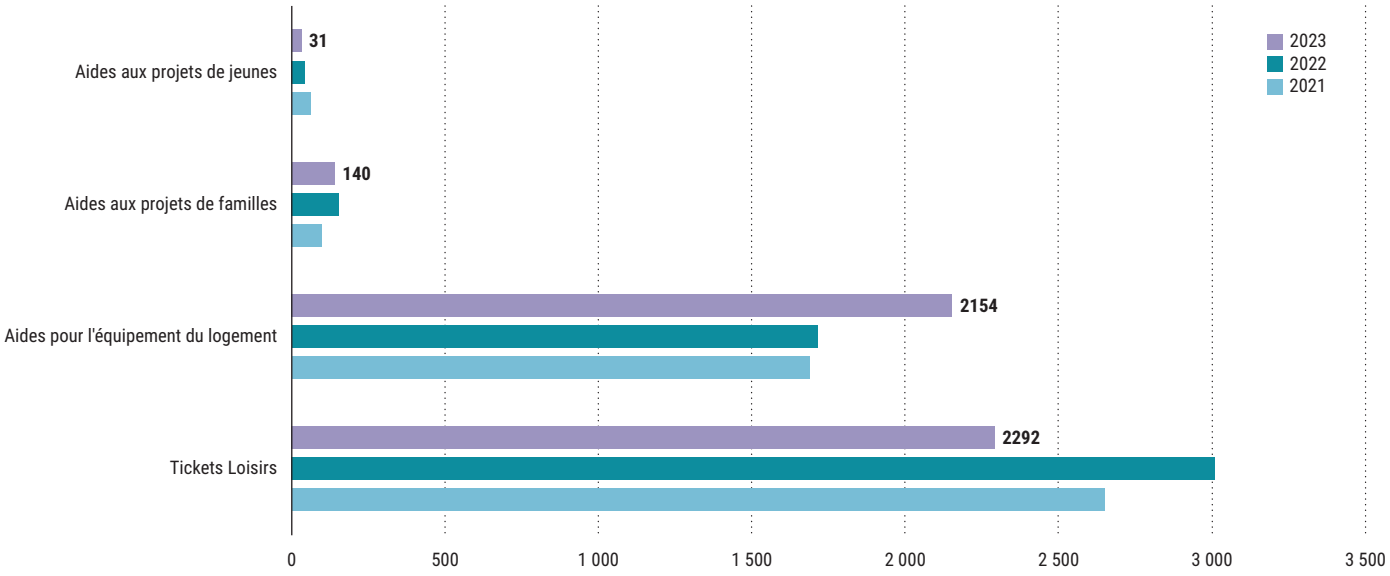
Des aides spécifiques ont également été mises en avant concernant l'énergie : à l'échelle nationale avec le bouclier tarifaire jusqu'au début d'année 2024, et du côté des opérateurs en complément. C'est ce dont témoigne une représentante d'Engie en entretien collectif. L'entreprise abonde le Fonds de Solidarité Logement parisien et a pu distribuer des chèques énergie. À Paris, une action de médiation est mise en œuvre en lien avec les points d'information médiation multi-services (Pimms) pour prévenir et traiter les impayés d'énergie. Un nouveau système de suivi et de pilotage des consommations « mon élec en direct » a été mis en place.

En somme, si l'année 2023 a été une année marquée par l'inflation, elle constitue une année ambivalente du point de vue des postes de dépenses des ménages parisiens.

Les décisions nationales ont contenu la hausse des prix dans certains domaines pour les particuliers, notamment pour l'énergie. Les consommations semblent avoir également évolué, avec une baisse nationale des consommations d'énergie par exemple, mais également un report des départs en vacances pour certains ménages qui ont adapté leurs budgets au contexte.

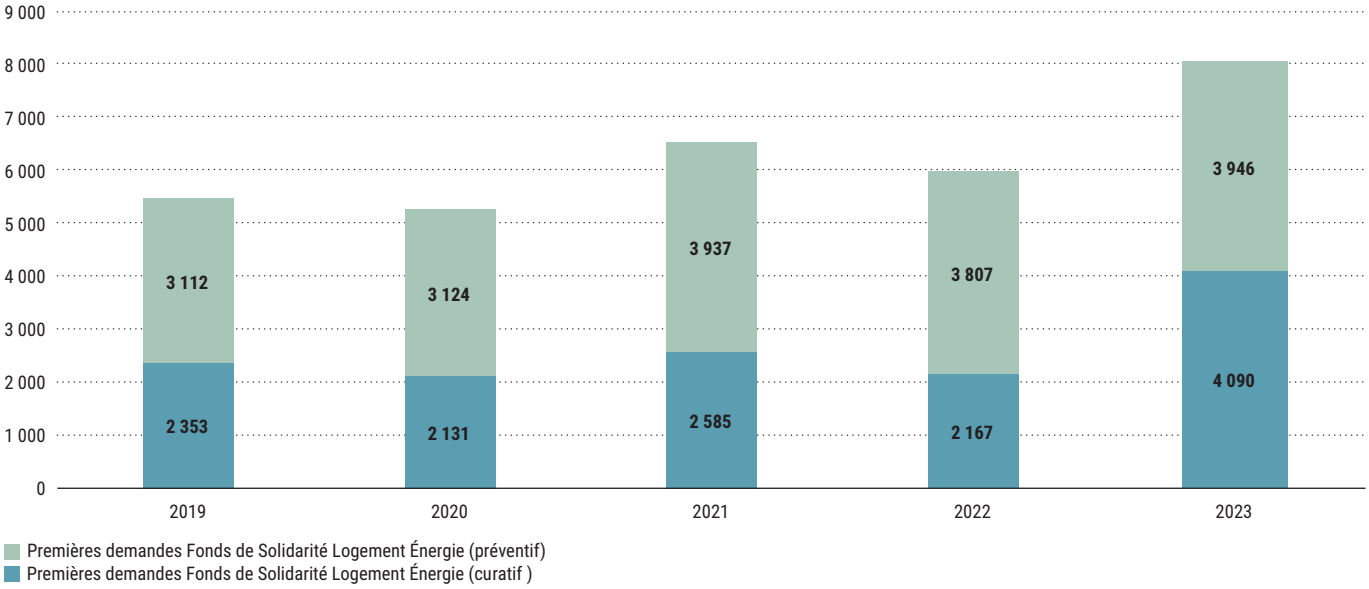
En 2024, il conviendra de suivre ces données, alors que la désinflation semble s'amorcer, mais que les boucliers tarifaires en place sont parallèlement levés.

AIDES ACCORDÉES/PAYÉES PAR LA CAF DE PARIS



Source : Caf de Paris — Traitement/© : Apur

FONDS DE SOLIDARITÉ LOGEMENT ÉNERGIE, VILLE DE PARIS



Source : Ville de Paris DSOL — © : Apur

3. Des défis pour le travail social et l'accès aux droits qui perdurent

Cette dernière partie rend compte d'enjeux associés au travail social et à l'accès aux droits à Paris s'inscrivant dans la continuité des constats exprimés dans les études précédentes. Ces défis apparaissent davantage structurels que conjoncturels.

Une activité des services sociaux ambivalente : hausse de la fréquentation des services sur un an, baisse des nouveaux dossiers ouverts par les travailleurs sociaux

Depuis la crise sanitaire, le nombre de passages en Espaces Parisiens des Solidarités (EPS) a diminué. Les EPS (ex-CASVP d'arrondissements) avaient reçu en moyenne 88 500 visites par mois en 2019. Le nombre de passages est un tiers moins élevé en 2023 (-32 % de passages) par rapport à la période précédant la crise sanitaire, avec 60 577 visites en moyenne chaque mois au cours de l'année. Une des hypothèses remontées par les professionnels est que la baisse de ces accueils est à mettre en lien avec une évolution des publics et de leurs besoins, avec des profils décrits par une partie des professionnels comme « plus complexes ». Par ailleurs, la mise en place du renouvellement automatique au cours de l'année 2020 des Pass Paris Seniors et Paris Access', délivrés par les Espaces Parisiens des Solidarités, explique une grande partie de la baisse de fréquentation observée (représentant, en moyenne, environ 12 000 demandes par mois en 2023).

Cette baisse des accueils physiques est également remarquée au niveau national. Plusieurs recherches[1] expliquent ce constat par la dématérialisation des services, puis plus récemment par les effets de la crise sanitaire et des confinements successifs, avec un usage des outils numériques et du travail à distance plus important.

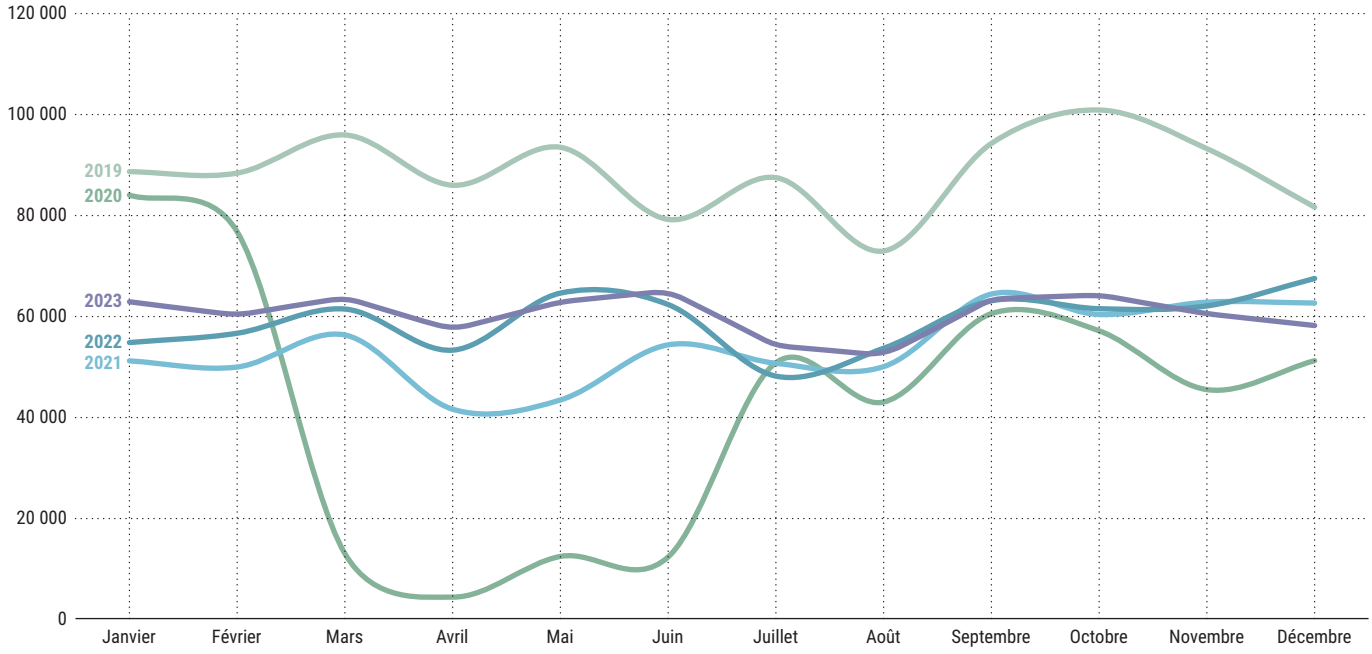
Cette diminution des visites a pu être compensée par des échanges en distanciel plus nombreux (emails, appels téléphoniques, visioconférences…) sans qu'il ne soit possible de le mesurer finement. La numérisation et la dématérialisation des services sont à accompagner selon de nombreux professionnels. Elles desserviraient les publics souffrant d'illectronisme, ou peu à l'aise avec l'informatique, ou allophones. Ces nouvelles modalités d'accompagnement conviendraient néanmoins à une partie des publics à l'aise avec les outils numériques[2].

Après une forte baisse en lien avec la crise sanitaire, la fréquentation des EPS est en légère hausse en 2023 (+2 % sur un an ; 59 139 passages mensuels étaient comptés en 2022). Cette progression peut être le signe de besoins sociaux po-

1 — Voir notamment Nadia Okbani, Laure Camaji, et Claire Magord. « Dématérialisation des services publics et accès aux droits », *Revue des politiques sociales et familiales*, vol. 145, no. 4, 2022 ; *Le Travail Social au défi de la crise sanitaire Impact de la crise sanitaire de la COVID-19 sur les organisations et les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux.* Rapport coordonné par Marie-Paule Cols (25 janvier 2021).

2 — Voir Steve Jacob et Seima Souissi. « Les intervenants sociaux face à la transformation numérique. Synthèse de littérature internationale sur l'évolution de la mission et des compétences professionnelles », *Revue des politiques sociales et familiales*, vol. 145, no. 4, 2022, pp. 83-93.

FRÉQUENTATION DES ESPACES PARISIENS DES SOLIDARITÉS (EPS) - VILLE DE PARIS - PAR MOIS DEPUIS 2019 (NOMBRE DE PASSAGES)



Source : Ville de Paris-SDT-MQPRU, Observatoire social, 2024

VISITES DES ESPACES PARISIENS DES SOLIDARITÉS - VILLE DE PARIS

Évolution du nombre de visites* entre 2022 et 2023

HAUSSE
- Plus de 50 %
- De 10 à 50 %

STABILITÉ
- De -10 à +10 %

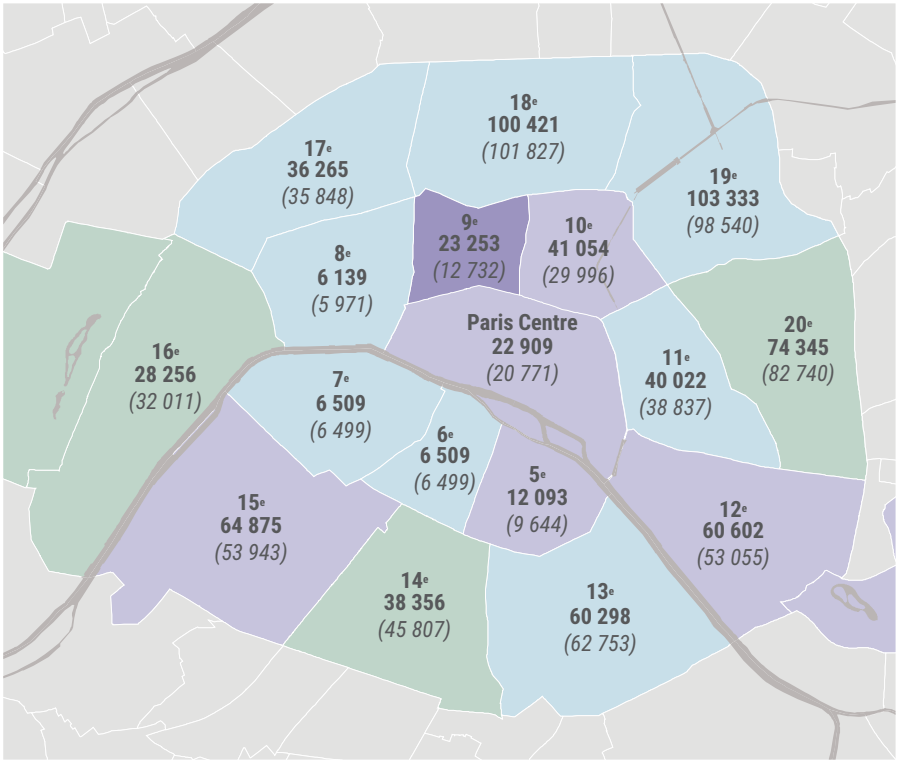
BAISSE
- Plus de 10 %

XX XXX Nombre de visites en 2023
(xx xxx) Nombre de visites en 2022

* Le nombre de visites ne correspond pas au nombre de personnes reçues, une personne pouvant se rendre plusieurs fois dans un Espace Parisien des Solidarités

Source : Ville de Paris — Traitement : Observatoire social DSOL, Apur

apur



tentiellement plus élevés ou d'évolution dans l'activité des EPS. Toutefois, ces données d'activité dépendent des professionnels en présence et fluctuent au gré des vacances de postes plus ou moins longues (congés maternité non remplacés, arrêts maladie courts ou prolongés, difficultés de recrutement…). Leur interprétation doit donc être mesurée.

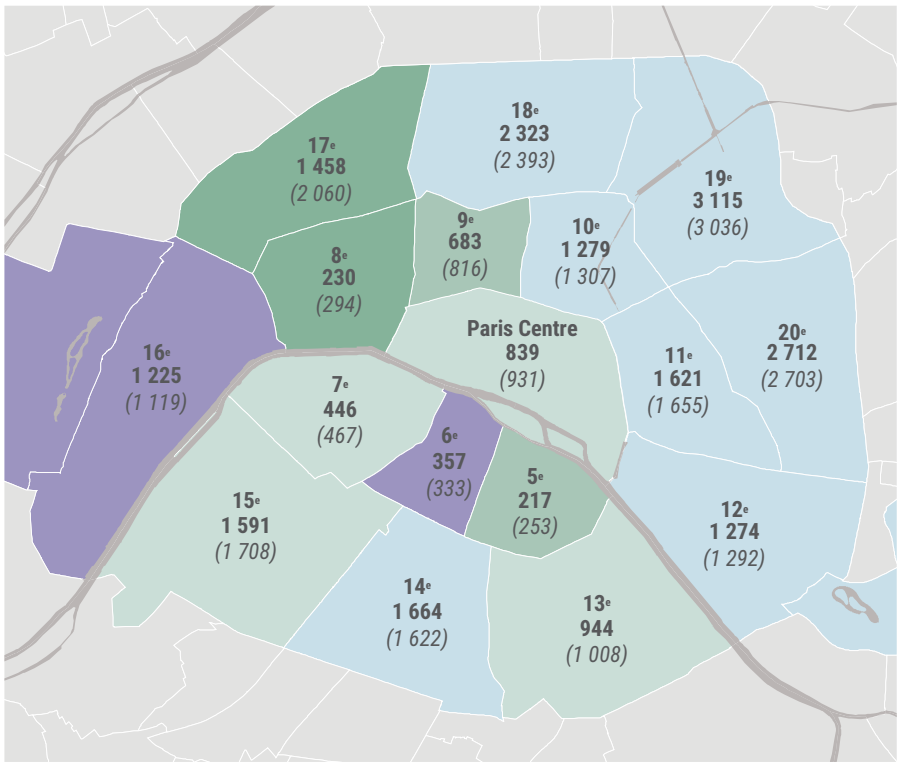
L'analyse de la fréquentation des Espaces Parisiens des Solidarités masque des disparités en fonction des arrondissements. Des variations sont constatées d'un EPS à l'autre et d'une année sur l'autre. Comme l'indiquent en entretien collectif des professionnels de l'EPS du 15e arrondissement, la situation de ce territoire ne suit pas la tendance globale : une forte augmentation des visites dans l'EPS du 15e est constatée sur un an (+20 % de passages entre 2022 et 2023), sans que des éléments d'explication définitifs ne soient apportés pour interpréter cette évolution.

Si les fréquentations des EPS sont en légère hausse en moyenne sur un an, une tendance inverse est observée concernant le nombre moyen de dossiers (ménages) ouverts chaque mois par les équipes de travailleurs sociaux d'accueil et d'accompagnement, en baisse continue depuis 2020 à l'échelle de Paris (12 %

ESPACES PARISIENS DE SOLIDARITÉS - VILLE DE PARIS - NOUVEAUX DOSSIERS OUVERTS PAR LES TRAVAILLEURS SOCIAUX D'ACCUEIL

	2020	2021	2022	2023	Évolution 2022/2023 (en nombre)	Évolution 2022/2023 (en %)	Évolution 2020/2023 (en nombre)	Évolution 2020/2023 (en %)
Nombre moyen de nouveaux dossiers (ménages) ouverts chaque mois par les équipes de travailleurs sociaux d'accueil	2 124	2 115	1 916	1 849	-67	-3 %	-275	-13 %

Source : Ville de Paris-SDT-BSS, Observatoire social, Apur — ©: Apur



NOUVEAUX DOSSIERS OUVERTS PAR LES ÉQUIPES DES TRAVAILLEURS SOCIAUX D'ACCUEIL

Évolution du nombre de nouveaux dossiers (ménages) ouverts par les équipes des travailleurs sociaux d'accueil entre 2022 et 2023

HAUSSE
Plus de 3 %

STABILITÉ
De -3 à +3 %

BAISSE
Plus de 20 %
De 10 à 20 %
De 3 à 10 %

X XXX Nombre de nouveaux dossiers en 2023
(x xxx) Nombre de nouveaux dossiers en 2022

Source : Ville de Paris — Traitement : Observatoire social DSOL, Apur

apur

de nouveaux dossiers ouverts par les équipes d'accompagnement, -13 % par les équipes d'accueil), malgré quelques variations selon les arrondissements.

Ces résultats peuvent s'expliquer par plusieurs raisons, non exclusives :

- l'indicateur du nombre de passages en EPS ne permet pas de connaître l'évolution du nombre de personnes accompagnées en EPS ou encore d'identifier des visites récurrentes ;
- un mouvement national montre une baisse de fréquentation des services publics en lien avec le mouvement de dématérialisation des procédures et des échanges ;
- une difficulté de recrutement dans le secteur social à un niveau national, comme à Paris, entraîne des vacances de postes qui conduisent à un ralentissement de l'activité et donc du nombre de dossiers ouverts sur une année avec des moyens humains réduits ;
- certains passages en EPS ne conduisent pas à l'ouverture d'un dossier comptabilisé dans l'indicateur présenté, car la personne est réorientée au regard de ses besoins vers un autre service plus compétent (ces personnes sont alors seulement comptabilisées dans l'indicateur « visite »).

ESPACES PARISIENS DE SOLIDARITÉS - VILLE DE PARIS - NOUVEAUX DOSSIERS OUVERTS PAR LES TRAVAILLEURS SOCIAUX D'ACCOMPAGNEMENT

	2020	2021	2022	2023	Évolution 2022/2023 (en nombre)	Évolution 2022/2023 (en %)	Évolution 2020/2023 (en nombre)	Évolution 2020/2023 (en %)
Nombre moyen de nouveaux dossiers (ménages) ouverts chaque mois par les équipes de travailleurs sociaux d'accompagnement	2 492	2 420	2 332	2 203	-129	-6 %	-289	-12 %

Source : Ville de Paris-SDT-BSS, Observatoire social, Apur — ©: Apur

NOUVEAUX DOSSIERS OUVERTS PAR LES ÉQUIPES DES TRAVAILLEURS SOCIAUX D'ACCOMPAGNEMENT

Évolution du nombre de nouveaux dossiers (ménages) ouverts par les équipes des travailleurs sociaux d'accompagnement (travail de suite, moyen et long terme) entre 2022 et 2023

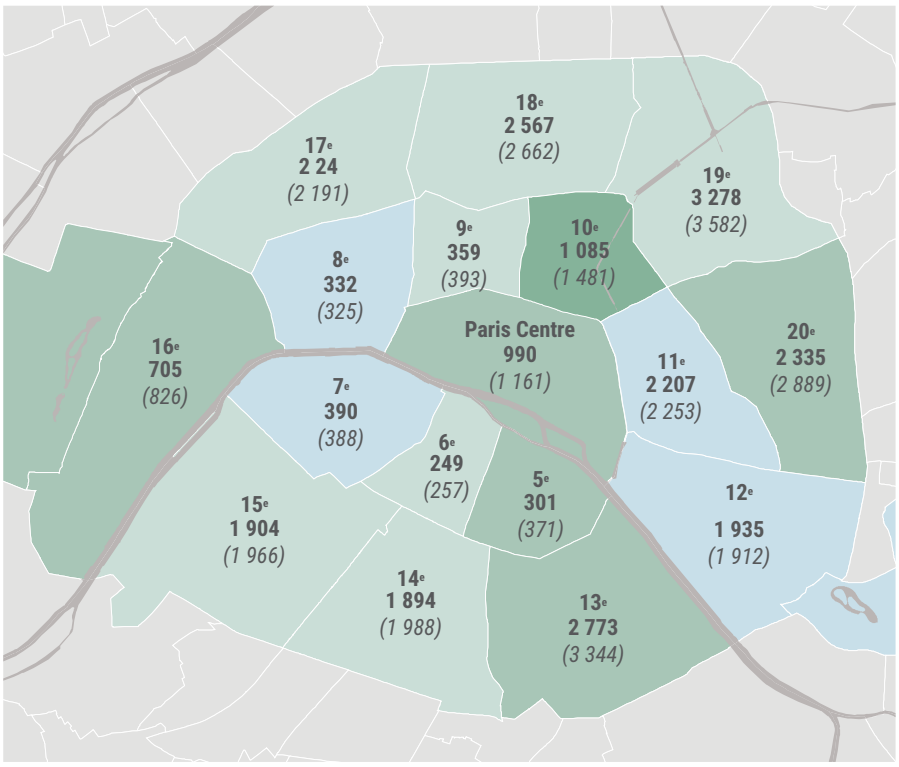
STABILITÉ
De -3 à +3 %

BAISSE
Plus de 20 %
De 10 à 20 %
De 3 à 10 %

X XXX Nombre de nouveaux dossiers en 2023
(x xxx) Nombre de nouveaux dossiers en 2022

Source : Ville de Paris — Traitement : Observatoire social DSOL, Apur

apur



Des changements dans les pratiques issues de la crise sanitaire qui semblent être devenus la norme

À la question *« des adaptations ont-elles été entreprises concernant les modalités d'accueil des publics dans votre service / organisme ? »*, un tiers des personnes interrogées répondent par la négative (36 %), une part en nette augmentation par rapport au sortir de la crise sanitaire où de nouvelles organisations se mettaient en place. Les modalités d'accueil ont été modifiées ou renforcées selon quatre répondants sur dix (41 %).

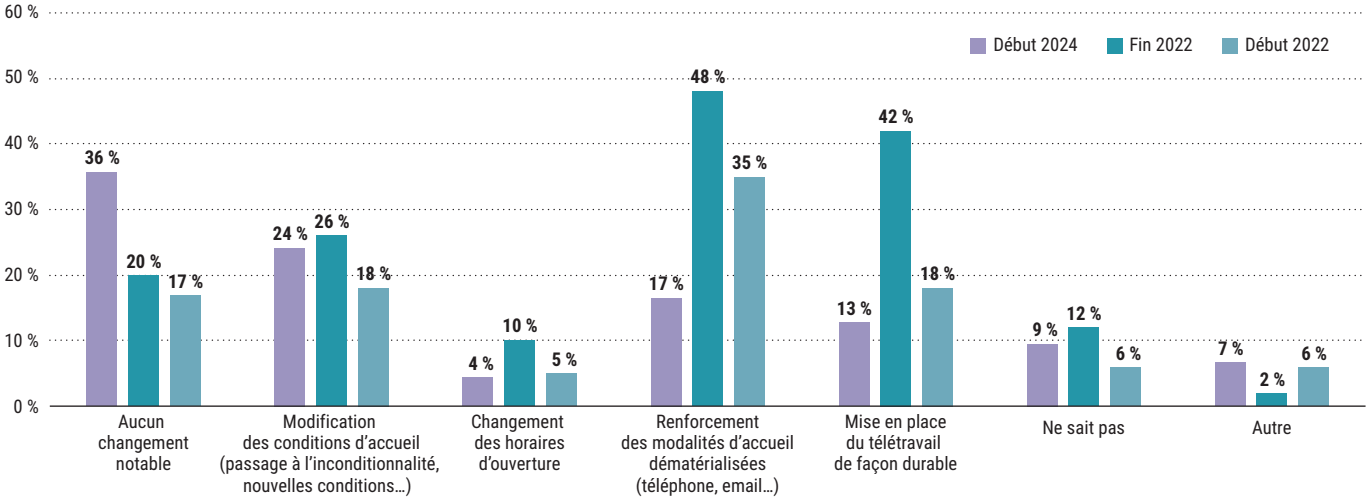
Les changements dans les pratiques issues de la crise sanitaire semblent s'être normalisés, que ce soit la dématérialisation renforcée, le recours au télétravail, l'accueil inconditionnel…

« Mise en place du télétravail de façon durable afin de permettre aux professionnels de réaliser leurs tâches administratives en toute quiétude. »

« Nous avons repensé l'accueil et l'accompagnement. »

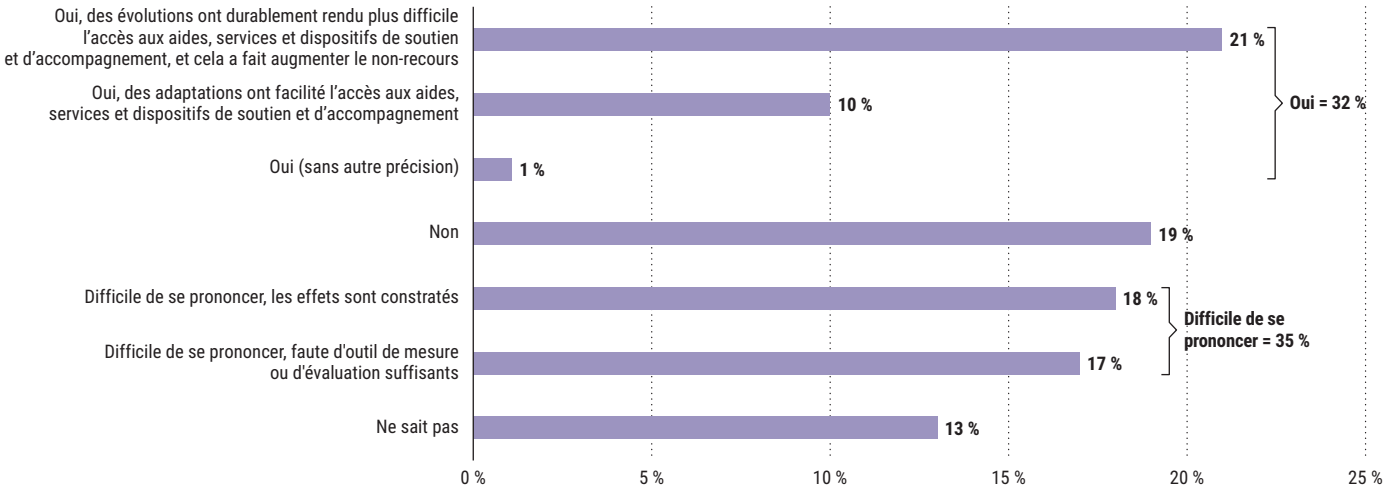
(répondants au questionnaire)

DES ADAPTATIONS ONT-ELLES ÉTÉ ENTREPRISES CONCERNANT LES MODALITÉS D'ACCUEIL DES PUBLICS DANS VOTRE SERVICE/ORGANISME ?*



Source : Questionnaire Mesure de la situation sociale à Paris, Apur — Nombre de répondants début 2024 = 456 — Traitement/© : Apur
*Pour les questionnaires de 2022, il était demandé : « Quelles adaptations ont été entreprises concernant les modalités d'accueil (physique) des publics dans votre service/organisme en lien avec la crise sanitaire ? ».

AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE, L'ACCÈS ET LE RECOURS AUX AIDES, SERVICES ET DISPOSITIFS D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉS PAR VOTRE SERVICE/ORGANISME VOUS SEMBLE-T-IL AVOIR CHANGÉ ?



Source : Questionnaire Mesure de la situation sociale à Paris, Apur 2024 – Nombre de répondants = 522 — Traitement/© : Apur

À la question *« au cours de l'année écoulée, l'accès et le recours aux aides, services et dispositifs d'aide et d'accompagnement proposés par votre service / organisme vous semble-t-il avoir changé ? »*, un tiers des personnes interrogées répondent positivement (32 %). Une majorité note des évolutions ayant durablement rendu plus difficile cet accès, les autres indiquant l'inverse. Un répondant sur cinq estime que l'accès et le recours aux aides, services et dispositifs n'ont pas changé (19 %), une proportion équivalente (18 %) qu'il est difficile de se prononcer, car les effets sont contrastés et une part proche (17 %), car il manque d'outils de mesure ou d'évaluation suffisants.

Les résultats à cette question ne peuvent être directement comparés avec les réponses aux questionnaires administrés début et fin 2022 en raison d'un changement dans la formulation de la question. Les modalités de réponses sont, elles, restées identiques. Sans comparaison directe, il peut néanmoins être souligné que la répartition des réponses demeure globalement similaire.

Une série de retours qualitatifs en lien avec cette question soulignent des améliorations dans l'accueil des publics et certains nouveaux dispositifs mis en place : aide à la traduction, nouveau dispositif d'« aller vers », nouvelle organisation des rendez-vous... Ces changements semblent être appréciés par les répondants.

« Accueil inconditionnel élargi et renforcé. »

« Nouveaux jours et horaires d'ouverture de l'aide alimentaire compte tenu du nombre de personnes. »

« Des modalités d'accueil qui permettent d'accompagner des personnes sur les démarches en ligne propres à notre service afin de lutter contre le non-recours. »

« On emploie une personne aidant à la traduction. »

« Les usagers inconnus du service social seront reçus avec un rendez-vous, sauf urgence, où ils sont reçus dans l'immédiat. »

« Notre démarche d'aller ver a été renforcée. »
(répondants au questionnaire)

Des difficultés dans l'accès aux droits et dans l'accompagnement qui perdurent avec quelques signes d'amélioration

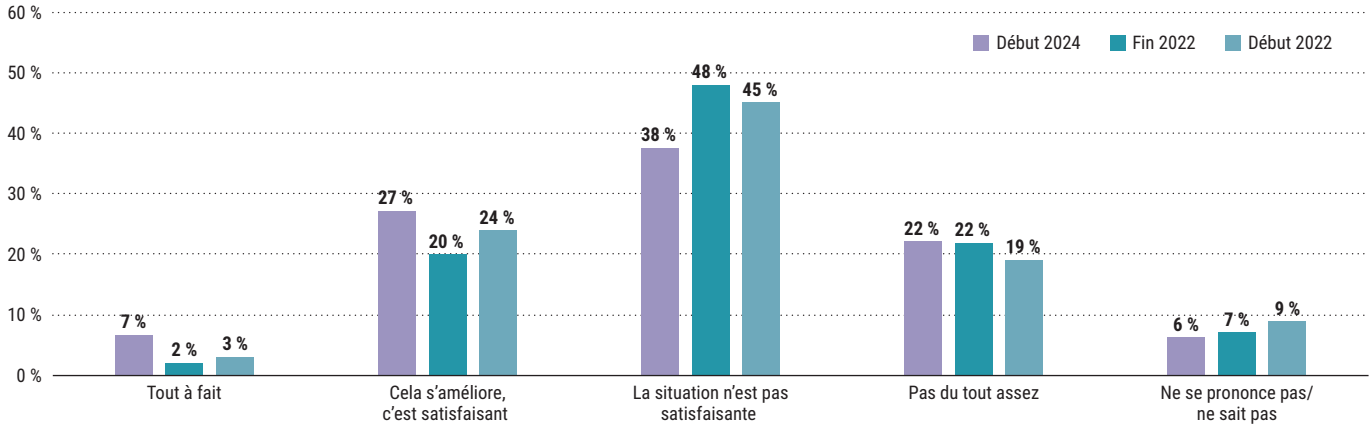
L'accès aux droits constitue une priorité mise en avant de façon récurrente dans les diagnostics et études traitant des enjeux sociaux à Paris comme ailleurs. Ce sujet arrive une nouvelle fois en tête des priorités issues du questionnaire.

À la question, *« les publics vous paraissent-ils suffisamment informés sur leurs droits en termes d'aides sociales et d'accompagnement ? »*, les retours des répondants de début 2024 sont plus positifs que ceux des deux salves de questionnaire au cours de l'année 2022. Un tiers d'entre eux (34 %) pensent que les publics sont suffisamment informés (7 % « tout à fait », 27 % estiment que « cela s'améliore, c'est satisfaisant »). Malgré cette apparente amélioration, six sur dix indiquent que la situation n'est pas, voire pas du tout, satisfaisante (38 % « pas satisfaisante », 22 % « pas du tout satisfaisante »).

À la question *« selon vous, la coordination actuelle entre les partenaires de l'action sociale vous paraît-elle suffisante ? »*, plus de la moitié des répondants (53 %) indiquent *« non, pas vraiment »* ou *« non, pas du tout »*. Seuls 4 % estiment que la coordination est tout à fait suffisante, 29 % plutôt suffisante. Ces proportions sont inférieures à celles constatées début et fin 2022. La coordination serait donc plus difficile en 2023 que les années précédentes.

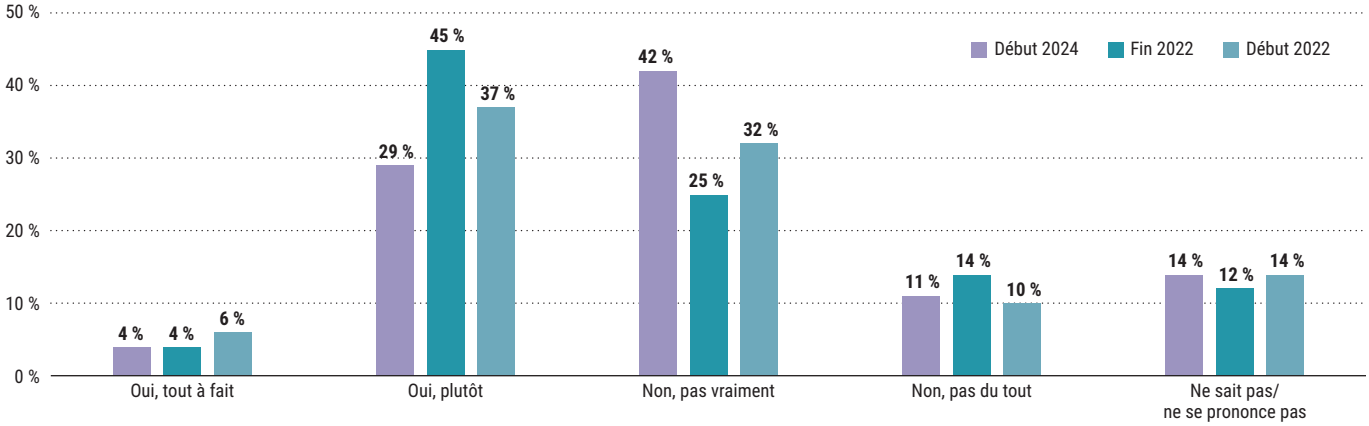
Précisant leurs réponses, les répondants soulignent des besoins de coordination plus forts entre acteurs sociaux et acteurs du logement et de la santé, mais aussi de dialogue et de coordination

SELON VOUS, LES PUBLICS VOUS PARAISSENT-ILS SUFFISAMMENT INFORMÉS SUR LEURS DROITS EN TERMES D'AIDES SOCIALES ET D'ACCOMPAGNEMENT ?



Source : Questionnaire Mesure de la situation sociale à Paris, Apur 2024 – Nombre de répondants = 442 — Traitement/© : Apur
*Pour les questionnaires de 2022, il était demandé : « Selon vous, dans le contexte de crise, les publics sont-ils suffisamment informés sur leurs droits en termes d'aides sociales et d'accompagnement ? ».

SELON VOUS, LA COORDINATION ACTUELLE* ENTRE LES PARTENAIRES DE L'ACTION SOCIALE VOUS PARAIT-ELLE SUFFISANTE ?



Source : Questionnaire Mesure de la situation sociale à Paris, Apur 2024 – Nombre de répondants = 436 — Traitement/© : Apur
*Pour les questionnaires de 2022, la période considérée était « au cours des six derniers mois ».

renforcés entre les partenaires publics au sens large : services sociaux et scolaires, Caf, Cramif, Cnav, Préfecture… Ces retours de terrain mitigés concernant la coordination contrastent avec les relations partenariales établies et affichées entre les directions de ces différentes institutions.

« Une meilleure coordination entre le social et le médical (dont la psychiatrie). »

« Il faut renforcer le dialogue avec les acteurs du logement. »

« La coordination entre les différents acteurs intervenant sur une même situation est à renforcer. Rares sont les professionnels qui engagent une prise de contact. Pourtant, cela permet d'éviter la multiplication des interventions. »

« Plus de liens avec la Caf, la Cramif, la Cnav, les structures de soins, la Préfecture… »

« Les liens entre les structures médico-sociales et le scolaire devraient être renforcés. »

(répondants au questionnaire)

Des difficultés persistent selon les répondants en matière d'accès aux droits dans un contexte de dématérialisation. C'est ce qui transparaît des réponses qualitatives données en complément à cette question. **Cet enjeu s'accompagne de délais d'attente qui s'allongeraient pour l'ouverture ou le renouvellement de certains droits**, notamment ceux liés au handicap, à la retraite et aux récépissés de titres de séjour par exemple.

« Augmentation des non-recours d'accès aux aides, méconnaissance des dispositifs et des services. Politiques d'injonctions contradictoires, illisibilité des politiques publiques et des invisibilités des dispositifs. Services et structures saturés. »

« Arrêter ou diminuer le tout numérique : certaines personnes ont besoin d'avoir un interlocuteur ; d'autres ne peuvent accéder au tout numérique. »

« Besoin d'accompagnement dans les démarches spécifiques (aide à la constitution de dossiers MDPH, APA, Cnav) car le public n'a plus d'interlocuteur privilégié sur ces dossiers. »

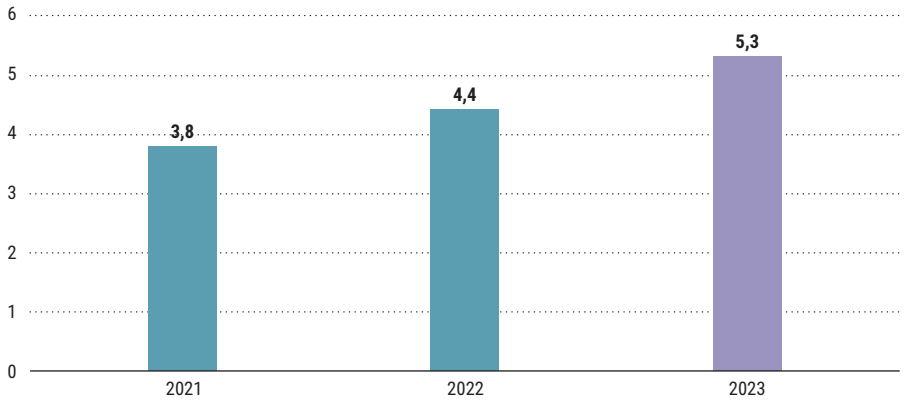
« Le traitement des dossiers est de plus en plus long (pour une demande MDPH par exemple) »

(répondants au questionnaire)

« Ceux qui doivent renouveler leur AAH ou leurs titres de séjour n'arrivent pas à avoir de rendez-vous, ce qui bloque tout le reste. Pendant des mois, tout est coupé. »

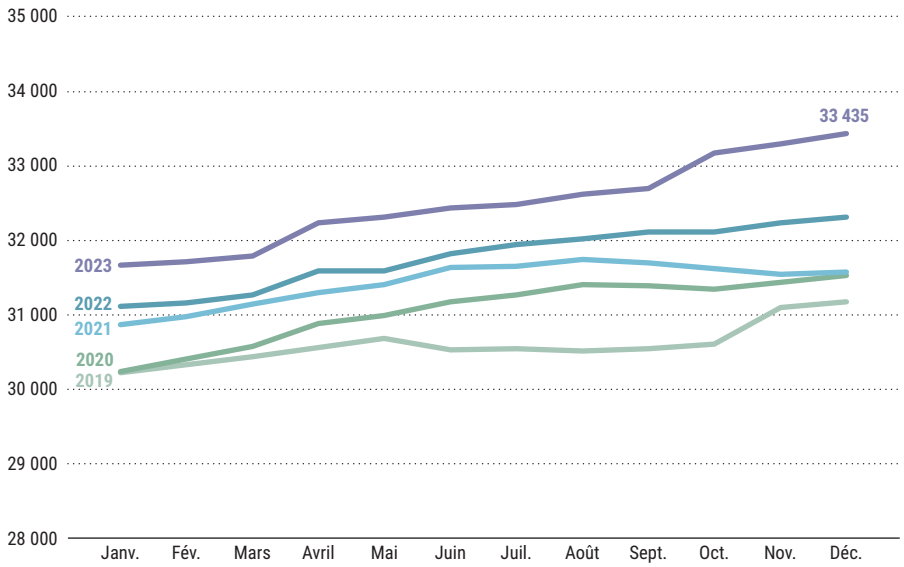
(représentante de la Ville de Paris en entretien collectif)

DÉLAI MOYEN ENTRE LE DÉPÔT D'UNE DEMANDE À LA MDPH ET LA REMISE D'UNE DÉCISION (EN NOMBRE DE MOIS)



Source : MDPH, Ville de Paris DSOL

NOMBRE D'ALLOCATAIRES DE L'ALLOCATION ADULTE HANDICAPÉ À PARIS



Source : Caf de Paris, FR6 — Traitement/© : Apur

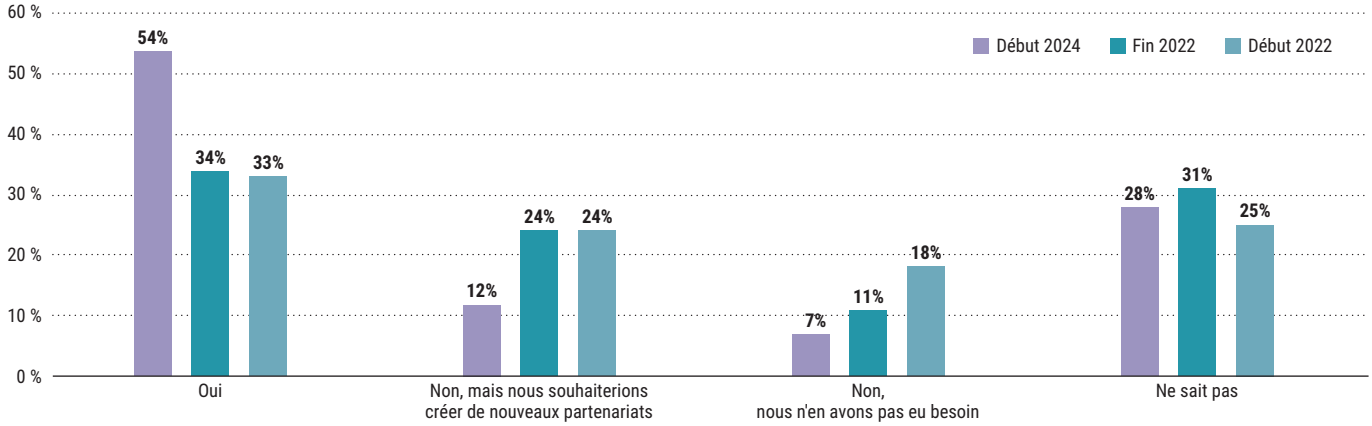
En matière de handicap, les ressentis des répondants au questionnaire se retrouvent dans les données transmises par la Maison Départementale des Personnes en situation de Handicap de Paris (MDPH) : les délais moyens entre le dépôt d'une demande et la remise d'une décision ont augmenté entre 2021 et 2023, passant de 3,8 mois en 2021 à 5,3 mois en 2023, et ce dans un contexte d'augmentation continue des ouvertures de droits. **Paris compte 33435 allocataires de l'Allocation Adulte Handicapé fin 2023**, ce qui marque une hausse de +3,5 % par rapport à fin 2022 et de +7 % par rapport à fin 2019. Cette augmentation sur un an est légèrement moins marquée à Paris qu'en Ile-de-France (+4 % sur un an) et en France (+4 %).

Dans ce contexte, à la question *« de nouveaux partenariats ont-ils été entrepris ou sont-ils à envisager pour votre service / organisme ? »*, plus de la moitié des répondants (54 %) répondent que oui. Un peu plus d'un sur dix souhaitent en créer (12 %). Moins d'un sur dix indique qu'ils n'en ont pas eu besoin (7 %).

« De nombreux services se sont développés et une organisation s'est mise en place pour mieux répondre aux besoins, même chez les partenaires relais du territoire. Mais face à la dégradation des situations, on a des délais de plus en plus longs au sein de certains services. »

(répondant au questionnaire)

DE NOUVEAUX PARTENARIATS ONT-ILS ÉTÉ ENTREPRIS OU SONT-ILS À ENVISAGER POUR VOTRE SERVICE/ORGANISME ?



Source : Questionnaire Mesure de la situation sociale à Paris, Apur 2024 – Nombre de répondants = 445 — Traitement/© : Apur
*Pour les questionnaires de 2022, il était demandé : « Votre service/organisme a-t-il entrepris de nouveaux partenariats en raison de la crise économique, sanitaire et sociale ? ».

Un manque d'attractivité du travail social et des vacances de postes

En entretiens et dans les réponses qualitatives au questionnaire, **le sujet des moyens et de la perte d'attractivité des métiers du social constitue un sujet récurrent**. Cela avait été noté dans les précédentes études comme dans de nombreux autres travaux traitant des politiques sociales.

En 2023, selon les données partagées par les partenaires de la démarche, 15 % des postes proposés par la Direction des Solidarités de la Ville de Paris étaient vacants (toutes catégories confondues). Cette situation est à relier à une perte d'attractivité du secteur social constatée par de nombreux acteurs, en particulier pour les postes de travailleurs sociaux. **Elle se retrouve chez des partenaires comme la Caf de Paris** (15 % de postes vacants ; 10 postes de travailleurs sociaux sur 67 au total), **le Samusocial de Paris** (30 % de postes de travailleurs sociaux vacants, soit une trentaine de postes) **ou l'AP-HP** (avec entre 30 et 40 % des postes de travailleurs sociaux vacants). Plus qu'une crise de vocation, ce serait la dureté du métier et les salaires bas qui n'attireraient pas les jeunes professionnels selon les personnes interrogées.

« On a une priorité sur les minima sociaux pour éviter toute rupture de droits. (…) on a beaucoup moins de dossiers en attente et on observe un traitement des situations qui s'améliore. (…). Mais on a des vacances de postes importantes, avec des départs de nos équipes vers la Ville de Paris notamment car nos travailleurs sociaux n'ont pas eu la prime Ségur et que ça a été mal vécu. »

(représentante de la Caf de Paris en entretien collectif)

« En 2023, on a réussi à l'AP-HP à recruter des infirmiers, mais on a des tensions sur les postes de travailleurs sociaux. On a un problème structurel de recrutement dans la fonction publique hospitalière, et ça croise une crise de vocation dans le travail social. »

(représentante de l'AP-HP en entretien collectif)

Malgré les primes Ségur, les vacances de postes perdurent. Par ailleurs, des tensions entre professionnels du social sont rapportées puisque les primes n'ont pas été reversées à l'ensemble des équipes. Pour ne donner que quelques exemples, le Ségur n'a pas concerné les travailleurs sociaux de la Caf de Paris, les conseillers d'insertion, ou encore les agents d'accueil…

« Malgré le Ségur, on a un gros problème d'attractivité et ça devient compliqué d'assurer les missions. On doit parfois décider de ne pas accompagner certaines personnes pour gérer les priorités que sont par exemple les informations préoccupantes. Et certains bénéficiaires du RSA par exemple, pendant ce temps-là, on les met de côté car on n'a pas les moyens de les accompagner. »

(représentante de la Ville de Paris en entretien collectif)

« La charge du travail et le manque d'effectifs. »

« On manque de moyens en termes de personnels, absentéisme et des collègues qui n'en peuvent plus. »

(répondants au questionnaire)

« La prime Ségur n'a été donnée qu'aux travailleurs sociaux et ça a fait grincer les dents. Le climat social est assez dégradé pour cette raison mais pas que. Ce n'est pas la fête dans les services, il y a un épuisement moral. »

(représentante de la Ville de Paris en entretien individuel)

Une saturation de certains services mettant en difficulté les professionnels et pesant sur les publics

Les professionnels interrogés remontent une saturation des services et dispositifs dans plusieurs domaines, jugeant l'offre insuffisante au regard des besoins.

Les sous-secteurs de l'action sociale et médico-sociale sont soumis à une forte pression depuis de nombreuses années. Au regard des réponses au questionnaire, il ressort néanmoins que **deux secteurs sont particulièrement en souffrance** en plus des champs connexes de la santé et du logement.

D'une part, comme précédemment évoqué, l'offre en matière d'hébergement et de logement adapté est jugée insuffisante en nombre et inadaptée pour certains publics, avec des professionnels qui indiquent être en difficulté par le manque de solutions disponibles.

« Les professionnels sont à bout, ils n'en peuvent plus de ne pas avoir de solution. Ce sont eux qui prennent les situations en pleine face et n'ont aucune marge de manœuvre. »

(représentante de la Ville de Paris en entretien collectif)

D'autre part, le secteur médico-social du handicap et de l'autonomie fait face à un manque de solutions, en particulier pour les enfants en situation de handicap et les personnes âgées dépendantes, isolées et vivant la précarité.

« Faute de solution, on laisse des gens dans des dispositifs inadaptés, alors qu'on sait que leur handicap demande des prises en charge spécifiques. »

(représentant de la Ville de Paris en entretien individuel)

Une professionnelle de la Ville de Paris partage en entretien collectif son expérience et note une aggravation des problèmes de santé psychique parmi les personnes sans domicile. Elle souhaite rappeler que cette souffrance provient du manque de places d'hébergement et des difficultés de logement touchant l'ensemble de la population à Paris. Elle remarque par ailleurs que pour ceux disposant d'un hébergement, le maintien dans des solutions temporaires et précaires impacte leur bien-être et leur santé :

« L'un des facteurs aggravants est la durée du parcours en rue ou en hébergement chez des tiers, souvent chez des marchands de sommeil. Ça mène à des problèmes de confiance, de sous-estimation de soi, de santé… Faute d'hébergement stable, on a des états de santé somatique, psychique ou psychiatrique. (…). On demande au secteur de l'hébergement de compenser pour des manques en termes de dispositifs médico-sociaux. Et le problème premier c'est l'accès au logement, car c'est là qu'on pourra faire du soin à domicile et c'est la première demande. »

(représentante de la Ville de Paris en entretien collectif)

À ces deux secteurs, la Direction des Solidarités de la Ville de Paris ajoute le secteur de la protection de l'enfance qui fait face à des difficultés structurelles importantes.

« Accueil inconditionnel », « accompagnement global » et « aller vers » plébiscités

Les répondants au questionnaire étaient invités à préciser certaines de leurs réponses et à partager leurs idées ou pistes de réflexion. Dans différents entretiens, les personnes interrogées ont également partagé des propositions.

Face au caractère cumulatif des problématiques sociales et sanitaires rencontrées par les publics, **l'accompagnement global (pluridisciplinaire) est fortement encouragé par les professionnels**. Les instances de coordination entre acteurs de champs et d'expertises différents font l'objet de retours très positifs.

Les difficultés d'orientation vers des structures sociales, médico-sociales et sanitaires constituent un phénomène connu et pour lesquelles des instances pluridisciplinaires existent, facilitant l'interconnaissance des professionnels et acteurs du social, voire du médico-social, autour de situations spécifiques et améliorant la connaissance des dispositifs en place.

« On fait face à un cumul de problématiques qui impose une approche pluridisciplinaire autour des personnes. »

(représentante de la Ville de Paris en entretien collectif)

À titre d'exemples, **les conseils locaux de santé mentale**, qui ont été renouvelés à Paris en 2024 pour se centrer sur les quartiers politiques de la ville, permettent de réunir les professionnels autour de situations complexes. **Les coordinations sociales à l'échelle des arrondissements tout comme les réunions d'évaluation des situations d'adultes en difficulté (RESAD)** portent un même objectif de coordination et de réponse conjointe. Il en est de même des **dispositifs d'appui à la coordination (DAC)** pour les publics seniors et les personnes cumulant des besoins de santé complexes, ou des **dispositifs plus spécifiques comme « un chez soi d'abord »** pour les personnes sans domicile atteintes de troubles psychiques ou mentaux.

« On a le sentiment de ne pas connaître toute l'offre, il y a un enjeu de connaissance de l'offre. »

(représentante de structure médico-sociale en entretien collectif)

« L'offre est éparse. (…) Pour les professionnels qui débarquent dans un nouveau territoire, ça prend un temps dingue de repérer les acteurs du territoire, et si on est sur plusieurs arrondissements, c'est encore pire. Or le turnover est important, donc on passe notre temps à faire des cartographies d'acteurs, ce qui est chronophage alors qu'on n'a déjà pas beaucoup de temps pour faire ce qu'on doit faire pour les publics. »

(représentante de la Ville de Paris en entretien collectif)

« On est souvent démunis sur la santé mentale. En entretien d'aide juridique, on revient sur leurs parcours et ça fait remonter des choses. On se retrouve alors démunis entre notre accompagnement de juriste très technique, et l'accompagnement psychologique dont ils auraient besoin. On a besoin d'un soutien global [de la personne]. »

(juriste au Samusocial de Paris en entretien collectif)

Si ces instances de coordination sont plébiscitées et auraient de réels effets bénéfiques en termes d'accompagnement global des publics, les acteurs interrogés notent que ces coordinations ne peuvent remédier à l'insuffisance des moyens qu'ils constatent de façon quotidienne. **La coordination ne peut selon eux pallier le manque de ressources dans certains domaines, au non-renouvellement de certains dispositifs déployés dans le cadre d'appels à projets temporaires et les vacances de postes dans le travail social.**

« L'accueil inconditionnel se met en place. Cependant et objectivement, la qualité et l'efficacité de cet accueil, si elle doit se faire en effectif constant, dépend d'agents avec un très bon niveau de connaissance des aides, un savoir-faire dans la réception. »

(répondant au questionnaire)

« Il y a une difficulté continue à trouver les bonnes instances et les bons dispositifs dans un contexte où on ne va pas trouver des leviers magiques à court terme. (…) Il faut renforcer le travail en transversal et l'identification des ressources que l'on peut saisir, malgré les contraintes macro qui s'imposent à nous. »

(représentante de la Ville de Paris en entretien collectif)

« Des dispositifs d'accompagnement et d'aides pour des publics spécifiques ont pris fin, car ils étaient liés à des appels à projet avec des financements limités dans le temps. Il faut à chaque fois se réadapter, chercher des nouveaux financements et reproposer une offre. »

(répondant au questionnaire)

Enfin, les dispositifs fondés sur **l'« aller vers »** sont fortement encouragés. Parmi eux, le déploiement des **Équipes de Liaison Intersectorielle d'Accompagnement entre Habitat et Soins (Eliahs)**, qui rapprochent les personnes en souffrance psychosociale des dispositifs de droit commun, est notamment très fortement soutenu par les bailleurs sociaux interrogés. Ces derniers appellent à l'élargissement du dispositif à l'ensemble des arrondissements. Ces mêmes équipes sont mentionnées lors de l'entretien collectif dédié à la santé. Une psychologue de la Ville de Paris souligne à cette occasion des difficultés à réellement entreprendre des actions d'« aller vers » pour construire une politique de prévention en santé publique. Les équipes Eliahs répondent à ce besoin.

De façon plus globale, l'« aller vers » serait un moyen d'identifier les situations de ménages en cours de précarisation avant que ces situations ne soient trop dégradées. De même, cela permettrait de potentiellement « ramener vers » les services publics et d'accompagnement certains publics isolés ou en grande précarité et/ou ne connaissant pas l'offre sociale disponible.

« On a du mal à trouver des partenaires pour aller à domicile. »

(psychologue de la Ville de Paris en entretien collectif)

« L'aller vers s'arrête aux pieds d'immeubles. Or, les personnes isolées, en souffrance psychique… ne se déplacent plus et n'ouvrent pas la porte facilement. On doit aller jusqu'à la porte pour les approcher. »

(représentante associative en entretien collectif)

« On parle aujourd'hui de « ramener vers » en plus de l'aller vers. Mais pour ramener vers, il faut de l'aller vers d'abord. Et pour ça, il faut des moyens. »

(représentante de la Ville de Paris en entretien collectif)

« Aller à la rencontre des publics (dans les centres d'hébergement, hôtels sociaux, rue, campements) pour les informer de leurs droits et leur proposer des lieux où se rendre pour avoir un réel suivi/accompagnement social. »

« Aller vers le public très ancré à la rue est le seul moyen de l'atteindre. Ne pas offrir uniquement des services administratifs « sociaux » mais réellement des actions de rencontre du public pour faciliter leur information. »

« Venir informer les publics sur les points de distribution alimentaire. »

(répondants au questionnaire)

CONCLUSION

L'année 2023 est marquée par des besoins et des difficultés sociales dans la continuité des années précédentes. Pour autant, certains indicateurs montrent des vulnérabilités accrues auprès de certains publics : hausse du nombre de demandeurs d'emploi fin 2023 (+1,2 % demandeurs d'emploi de catégories A/B/C), augmentation des personnes sans solution d'hébergement (3 491 personnes selon le dernier décompte de la Nuit de la Solidarité, +16 % en un an), progression des commandements de payer pour les ménages en logement (9 604, +12 % en un an), diversification des usagers de l'aide alimentaire (+12 % d'équivalents repas distribués en un an), recours en hausse aux aides financières destinées aux seniors (10 776 aides Paris Solidarité en 2023, +9 % en un an) ou en lien avec l'énergie (+35 % des premières demandes), inquiétudes croissantes sur la situation de la jeunesse (dégradation des conditions d'emploi ou encore de santé mentale et d'insertion).

La connaissance de ses droits par l'usager comme l'accès à ceux-ci dans un contexte de dématérialisation accrue de l'action publique à un niveau national comme local demeurent des enjeux forts, tout comme le besoin d'information, d'orientation et d'accompagnement des publics en situation de précarité. Des améliorations dans l'accueil inconditionnel des publics sont relevées par certains répondants. Le renforcement des démarches d'accompagnement global, de coordination sociale et d'« aller vers » est souhaité par de nombreuses personnes interrogées. Certaines déclarent ne pas pouvoir le faire à moyens constants, d'autres regrettent les freins liés aux vacances de postes. Des remontées concordantes notent une difficulté à appréhender les situations complexes entremêlant différentes difficultés sociales.

Comme cela était constaté dans les trois études précédentes, **la santé arrive en tête des priorités** mises en avant par les acteurs sociaux parisiens. Cette étude a permis de définir de façon plus précise ce que recouvre ce besoin jugé prioritaire. Il recouvre des questions d'accès aux soins, de droits / littératie en santé, d'orientations médico-sociales adaptées, de troubles en santé mentale et enfin de lien social et de « bien-être » au sens de l'Organisation Mondiale de la Santé.

L'hébergement et la réponse aux besoins essentiels constituent la deuxième priorité des répondants au questionnaire. Le nombre de personnes sans-abri augmente de nouveau en 2023, alors que le nombre de places d'hébergement et de logement adapté progresse depuis plusieurs années.

Enfin, **les points de vigilance concernant le maintien dans le logement et le soutien budgétaire des ménages parisiens** qui avaient été formulés lors de l'étude précédente peuvent être réitérés début 2024, tout comme la nécessité d'agir pour le renforcement de l'**attractivité des métiers du social**. Parmi les pistes d'amélioration, l'accueil inconditionnel, l'accompagnement global et l'« aller vers » sont plébiscités.

Mesure de la situation sociale à Paris

BILAN 2023

Accompagnée par l'Apur en lien étroit avec la Ville de Paris, la Caf de Paris et le Samusocial de Paris, et mobilisant de nombreux partenaires des champs du social à Paris, la démarche de mesure de la situation sociale à Paris a donné lieu à la publication de trois études portant sur les années 2020, 2021 et 2022.

Cette édition dresse un bilan de l'année 2023. Elle examine les données statistiques et d'activité disponibles et les croise avec des retours de terrain des acteurs du social interrogés au premier semestre 2024.

Une première partie présente l'actualisation des indicateurs économiques et sociaux montrant des signes de fragilisation de la situation à l'entrée dans l'année 2024.
La deuxième partie se centre sur les besoins sociaux qui apparaissent prioritaires selon les personnes interrogées. Parmi les principaux sujets de préoccupation selon les acteurs de terrain, la santé, l'accès aux droits et les enjeux liés à la grande exclusion (hébergement, accès au logement, réponse aux besoins essentiels, accueil et intégration des populations migrantes et en exil) arrivent en tête des priorités. D'autres sujets déjà mis en avant dans les études précédentes ressortent également : les questions relatives au logement et celles liées à l'accompagnement des familles, des seniors et des personnes isolées (jeunes comme âgées) vivant dans la précarité.
La troisième partie rend compte des données liées à l'activité des services sociaux parisiens. Les constats s'inscrivent dans la continuité de ceux établis les années précédentes, avec notamment un accès aux droits difficile pour une partie des publics, mais aussi des changements dans certaines pratiques depuis la crise sanitaire. Dans ce contexte, les acteurs du social plébiscitent l'accueil inconditionnel (ouvert à tous sans critère d'éligibilité), l'accompagnement global et les démarches d'« aller vers ».

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 :