

Résultats de la consultation des personnes impliquées dans le système de l'action sociale du Canton de Neuchâtel : Analyses des réponses du questionnaire

Assises de la cohésion sociale - Département de l'emploi et de la cohésion sociale – République et Canton de Neuchâtel

Au cours de l'été 2022, un questionnaire a été distribué aux personnes engagées, professionnellement ou bénévolement, ainsi qu'aux bénéficiaires de l'action sociale du canton de Neuchâtel. Ce questionnaire a été élaboré par l'équipe de projet des assises de la cohésion sociale. Il a permis de mettre en consultation des thématiques prioritaires en matière d'action sociale et de lutte contre les différentes formes de précarité sociale et économique, ainsi que de récolter des expériences et préoccupations en lien avec ces dernières. Un rapport statistique a été mandaté par le Département de l'emploi et la cohésion sociale afin d'analyser quantitativement les 1088 questionnaires qui ont été remplis. Ce mandat a été confié à Dr. Salomon Bennour en charge de l'analyse des données et de la rédaction du rapport statistique en collaboration avec les scientifiques de l'équipe de projet, Emmanuel Charmillot et Prof. Janine Dahinden.

Ce résumé synthétise les principaux résultats de cette enquête. Tout d'abord, il met en avant les caractéristiques démographiques des personnes ayant répondu au questionnaire. Ensuite, ce rapport décrit l'évaluation des professionnel-le-s et des bénéficiaires des axes identifiés comme prioritaire par le DECS. Enfin, ce résumé décrit les expériences et difficultés rencontrées par les personnes sondées et/ou leurs proches en lien avec l'action sociale.

Les statistiques présentées dans ce rapport représentent des tendances qui permettent d'orienter les réflexions et d'identifier les pistes d'amélioration du système de l'action sociale. Pour des raisons méthodologiques (en lien notamment avec un manque de contrôle de l'échantillonnage et du taux de réponse), les résultats présentés ne peuvent toutefois pas être considérés comme statistiquement significatifs. Néanmoins, les statistiques présentées sont suffisamment robustes pour présenter le climat général au regard de l'action sociale du canton de Neuchâtel.

Description démographique du questionnaire :

Tout d'abord, l'analyse statistique des questionnaires révèle que le profil moyen des personnes ayant répondu est une femme entre 46 et 55 ans qui est professionnelle ou bénévole dans une association ou une fondation (organismes non-étatiques). Dans les détails, 58.6% des personnes interrogées sont des femmes et les hommes représentent 39.2%. Les 2.2% restant de l'échantillon ont choisi de ne s'identifier avec aucune de ces deux catégories. Quant à l'âge, l'échantillon varie entre 19 et 81 ans avec plus de 50% ayant entre 36 et 55 ans.

En ce qui concerne les statuts des individus sondés, 46.2% de la population sous étude est bénéficiaire de l'action sociale et 48.3% est professionnelle ou bénévole. Une petite partie des personnes interrogées est concernée par les deux statuts (5.4%). Les individus professionnels ou bénévoles le sont en premier lieu dans des association/fondations (52.5%) puis dans les services de l'Etat au niveau cantonal et communal (respectivement 28.4% et 9.9%). Quant aux bénéficiaires, une majorité est inscrite au chômage (59%). Un cinquième de l'échantillon reçoit des prestations de l'assistance sociale (21%) et un dixième perçoit l'assurance invalidité (10%).

Axes prioritaires de l'action sociale :

Une partie du questionnaire s'est révélée particulièrement instructive concernant les thèmes prioritaires en matière d'action sociale et de lutte contre les précarités sociales et économiques du canton de Neuchâtel. Cinq de ces axes ont été évalués par plus de 75% de l'échantillon comme devant être améliorés de manière « urgente » ou « prioritaire ». Même si ces résultats ont une certaine marge d'erreur – et qu'il est donc difficile de hiérarchiser précisément les différentes thématiques – les taux élevés exprimés ci-après démontrent un avis relativement clair des personnes interrogées au regard de ces axes prioritaires.

L'amélioration de l'accès à l'emploi est perçue comme « urgente ou prioritaire » par 87% de l'échantillon. Ce constat est soutenu par le fait que seulement 7% de l'échantillon considère la situation actuelle comme convenable.

Le renforcement de la collaboration entre les différents établissements, institutions et organisations de l'action sociale est aussi fortement souhaité par 81% des personnes interrogées. 9% seulement des individus évaluent la situation actuelle comme satisfaisante. Ce souhait de renforcer la collaboration est confirmé par le fait que 48% des personnes sondées pensent que la collaboration entre les établissements, institutions, et organisations qui fournissent des aides est insuffisante.

Le troisième axe prioritaire concerne le bénévolat et le travail du care. 80% de l'échantillon soutient qu'il est urgent ou prioritaire de reconnaître ces deux types d'engagement et de travail comme des contributions à la société. Ce fort souhait de reconnaissance est aussi confirmé par le fait que 90% de la population sous étude considère que le bénévolat et le travail de care sont essentiels ou importants.

Parmi les personnes sondées, un désir d'inclure davantage les usager-ères de l'action sociale dans le processus décisionnel est aussi exprimé (76%). Enfin, l'amélioration de l'accès aux prestations sociales est également considérée comme un axe prioritaire (75%).

Des analyses de ces thématiques en fonction des sous-catégories (sexe, âge et statut) ont aussi été effectuées et aucune différence majeure ne semble apparaître entre elles. Ce résultat démontre que les différents groupes démographiques considèrent tous ces cinq axes comme prioritaires dans le domaine de l'action sociale.

Enfin, cette première partie du questionnaire s'est terminée par une question ouverte facultative sur d'autres éventuelles thématiques prioritaires. Même si cette question n'a pas fait l'objet d'analyses statistiques, elle a permis de récolter des pistes supplémentaires de réflexion, telles que celles liées au surendettement, aux travailleurs-euses pauvres, à la stigmatisation, au sentiment de honte ressenti par les usager-ères de prestations sociales, à la méconnaissance des droits, à l'intrication entre contrôle migratoire et politique sociale ou encore aux reconversions professionnelles.

Expériences et difficultés personnelles :

Ce questionnaire a aussi permis de mettre en évidence des expériences et difficultés vécues par les personnes interrogées et/ou leur entourage. Ces questions plus personnelles sont utiles afin de mettre en perspective et d'approfondir les axes prioritaires définis plus haut.

La thématique de l'accès au marché de l'emploi est à nouveau grandement appuyée par les individus sondés. 80% des personnes interrogées affirment qu'elles-mêmes et/ou leur entourage ont connu des difficultés en lien avec l'accès au marché de l'emploi. Ce taux élevé tend à confirmer l'axe prioritaire concernant l'amélioration de l'accès à l'emploi. Pour près de 49% des personnes sondées, l'accès au

marché de l'emploi est limité par des raisons liées à la formation ou au manque d'offres d'emploi. Certaines formes de discrimination semblent aussi toucher un tiers (36%) des personnes interrogées et/ou leur entourage. Parmi les discriminations ou les désavantages liés à des caractéristiques personnelles, l'âge, le parcours migratoire et le recours à l'aide sociale sont les plus cités. En lien avec l'emploi, 56% de la population sous étude ou des personnes de leur entourage vivent dans la précarité avec pourtant des compétences qui ne sont pas ou peu reconnues sur le marché du travail.

En ce qui concerne les prestations sociales, 55% des personnes interrogées ont répondu qu'elles avaient eu des difficultés ou qu'elles avaient rencontré des personnes qui ont eu des difficultés pour y accéder. 52% des personnes sondées ont affirmé avoir droit à des prestations sociales sans les demander ou qu'elles ont rencontré des personnes dans la même situation. Dans les deux cas, les complexités administratives semblent jouer un rôle central dans ce non-accès et ce non-recours aux prestations sociales et concernent, respectivement, 41% et 35% de l'échantillon. Des aspects légaux (notamment pour des personnes étrangères) et la méconnaissance des droits semblent aussi jouer un rôle important pour expliquer les difficultés d'accès. Un autre élément structurel semble influencer sur ce non-accès aux prestations sociales et concerne le sentiment de honte ainsi que la crainte de perdre le permis de séjour.