

Commission vie sociale :

étude sur les « conséquences sociales de la crise sanitaire »

Synthèse des entretiens réalisés avec les Associations d'Entraide du territoire

9 des 12 principales associations d'Entraide du territoire ont pu être interrogées par la commission vie sociale du Conseil de Développement en mars-avril 2021 :

- 1 a été reçue dans une réunion de la commission vie sociale (en visio-conférence) pour un échange avec l'ensemble des membres
- 4 (rattachées à la même organisation) ont été reçues simultanément par un petit groupe de membres
- 4 ont été rencontrés par des binômes de membres
- Quelques éléments hors entretien ont pu être obtenus par un membre auprès d'une 10^e association (Secours Populaire d'Ancenis)

Voici une liste et quelques éléments rapides de présentation des associations interrogées :

| Association/localisation | Principales actions |
|--|---|
| Restos du Cœur Ancenis | Aide alimentaire (sous forme de distribution) Don de produits pour bébés Don de vêtements |
| Secours catholiques (4 entités géographiques sont en place : Riaillé-Vallons de l'Erdre, Oudon, Ancenis-St-Géréon-Loireauxence, Ligné) | Aides financières Pause convivialité (sur Ancenis et Teillé uniquement) |
| Croix Rouge Ancenis | Secourisme et formations Action sociale (notamment : distribution de tickets services utilisables en grande surface pour des achats de nourriture ou produits d'hygiène) Apprentissage du français Langue étrangère (FLE) |
| Croix Rouge St Mars | Apprentissage du français (FLE) |
| Epicerie sociale Varades "Petit chariot de Galerne" | Aide alimentaire (sous forme de distribution) |
| Restos du Cœur St Mars la Jaille | Aide alimentaire (sous forme de distribution) |

Modalités de fonctionnement pendant les confinements

Plusieurs des associations rencontrées ont dû **fermer physiquement** pendant une partie de la période (notamment pendant le 1^{er} confinement, parfois également aux 2^e et 3^e confinement) même si quelques liens ont pu être conservés avec les bénéficiaires par d'autres biais (cf plus loin) : il s'agit notamment des structures n'assurant pas de distributions en nature de produits alimentaires, à savoir la Croix Rouge d'Ancenis qui n'a rouvert qu'en septembre (distribuant des tickets-services pour acheter des biens de 1^{ère} nécessité en supermarché mais ne distribuant pas directement de nourriture) et la Croix Rouge de St Mars (qui accompagne essentiellement des personnes nationalités étrangères pour l'apprentissage du français et diverses démarches).

Les autres associations d'entraide interrogées n'ont **pas totalement fermé mais elles se sont recentrées** sur la distribution alimentaire et ont arrêté d'autres activités (vestiaire aux Restos du Cœur d'Ancenis, vente de produits

d'hygiène et d'entretien à tarif avantageux au Petit Chariot de Galerne à Varades assuré par la Croix Rouge d'Ancenis, rendez-vous d'accompagnement dans les démarches administratives au Secours populaire d'Ancenis, ...).

Enfin **des activités** permettant un lien direct avec les bénéficiaires et/ou de la convivialité (entre bénéficiaires et avec les bénévoles) **n'ont pas pu avoir lieu** (évaluation à domicile des demandeurs » du Secours catholique, réveillon solidaire du Petit Chariot de Galerne à Varades) ou bien uniquement en extérieur pendant l'été quand la météo était clémente (« Espace accueil » par le Petit Chariot de Galerne à Varades et ses partenaires). Cela a pu provoquer un plus grand isolement des bénéficiaires.

Les **raisons des fermetures** totales ou partielles des associations d'entraide rencontrées n'ont pas forcément été explicitées lors des entretiens. Quelques facteurs semblent toutefois apparaître :

- Fermeture des salles communales prêtées ponctuellement aux associations pour diverses activités (les structures disposant d'un local propre, même s'il s'agit d'un local loué/mis à disposition par la commune de manière permanente, ont généralement pu décider de leurs propres règles)
- Complications pour se réorganiser « physiquement » afin de respecter les consignes sanitaires (modalités d'organisation dans les locaux à revoir)
- Difficultés à se réorganiser en déployant des alternatives « non physiques » (ex : la Croix Rouge de St Mars n'a pas pu proposer ses cours de français en visio-conférence par manque de maîtrise des outils numériques par ses bénévoles ; ses quelques bénévoles moins âgés et plus à l'aise avec le numérique étaient accaparés par ailleurs du fait de la crise sanitaire)

En revanche, si certaines associations d'entraide interrogées ont dû « réduire la voilure » pendant les confinements cela n'a généralement **pas été dû à un manque de bénévoles** :

- Dans beaucoup d'associations tout ou partie des bénévoles les plus âgés/les plus fragiles se sont mis en retrait (pour la Croix Rouge cela a même été exigé par le siège national par précaution)
- Mais soit les activités de l'association étaient réduites et le nombre de bénévoles restant a suffi pendant cette période
- Soit de nouveaux bénévoles se sont manifestés et ont permis de pallier à la mise en retrait d'une partie des bénévoles. Ainsi, le Petit Chariot de Galerne à Varades a notamment reçu l'aide d'actifs qui avaient été mis au chômage partiel par leur employeur ainsi que de nouveaux élus municipaux pas encore installés.
- Une structure (les Restos du Cœur d'Ancenis) dit à l'inverse avoir dû freiner des bonnes volontés. Parmi ses bénévoles habituels qui ne s'étaient pas mis en retrait beaucoup étaient prêts à consacrer plus de temps à l'association car leurs autres activités (clubs des aînés par exemple) étaient à l'arrêt. A côté de cela il y a eu un afflux de nouveaux bénévoles (15 bénévoles ont été acceptés pour remplacer ceux mis en retrait, les autres ont dû être refusés, d'autant que les formations proposées par le siège de l'association en Loire Atlantique pour former les nouveaux bénévoles étaient à l'arrêt du fait de la crise sanitaire).

Pour les associations rencontrées, l'impact sur le bénévolat n'a donc pas été un souci pendant la crise (ou des solutions ont été trouvées) mais est davantage problématique pour les mois à venir / le long terme (cf plus loin).

Pour les associations étant restées ouvertes/ les activités ayant été maintenues, des **adaptations au contexte** ont dû être faites notamment pour faire que les bénéficiaires viennent moins nombreux et restent moins longtemps afin de respecter les nouvelles jauges/la distanciation sociale. Il en résulte un **service « a minima », avec moins de convivialité** que d'habitude :

- Mise en place d'un « drive » au 1^{er} confinement (les bénévoles préparaient des sacs comportant divers produits alimentaires, les bénéficiaires n'en choisissaient pas le contenu) pour les Restos du Cœur d'Ancenis
- Pas de vérification des critères d'éligibilité (leur local de bureau étant fermé faute de protocole sanitaire défini) durant tout l'été pour les Restos du Cœur d'Ancenis

- Accès sur rdv (Petit Chariot de Galerne à Varades)
- Consigne de laisser les enfants à la maison ou dans la voiture (Petit Chariot de Galerne à Varades)
- Elargissement des horaires de distribution pour que les bénéficiaires soient moins nombreux en même temps (Restos du Cœur de St Mars la Jaille)

En cas de fermeture de l'association/arrêt de certaines activités, des **alternatives ont parfois été trouvées** pour y palier en partie :

- Maintien du lien de manière non physique : la Croix Rouge de St Mars évoque par exemple des échanges de SMS entre bénévoles et familles accompagnées pour prendre de leurs nouvelles
- Fonctionnement grâce à des intermédiaires (mais le lien direct avec les bénéficiaires a alors été perdu) : la Croix Rouge d'Ancenis a distribué des tickets-services via les CCAS et a remis à Noël des sacs-cadeaux (5 tickets-services + produits d'hygiène) à 80 personnes via une autre association

Une seule des associations rencontrées (Petit Chariot de Galerne à Varades) semble avoir mis en place des **actions nouvelles/supplémentaires** pour faire face aux réalités du confinement (il s'agit toutefois d'actions modestes et d'autres activités ont été mises en pause en parallèle) :

- fabrication de masques (par les bénévoles ou leurs proches) qui ont été donnés aux bénévoles et aux bénéficiaires
- récupération de quelques ordinateurs mis à disposition de familles pour la scolarité.

Pour les associations réalisant des distributions de denrées alimentaires ou produits divers, l'impact des périodes de confinement sur les **approvisionnements** a été :

- Soit nul : c'est le cas des Restos du Cœur (pas d'élan de générosité des particuliers, collectes suspendues, mais pas de difficultés d'approvisionnement auprès des sources habituelles)
- Soit important mais surmonté : c'est le cas du Petit Chariot de Galerne à Varades qui a subi les difficultés de fonctionnement rencontrées par la Banque alimentaire de Loire Atlantique (bénévoles âgés, salariés en insertion fragiles, collecte d'avril supprimée) mais qui a pu mettre en place un nouveau partenariat avec la Halte du Cœur de Beaupréau. Cette structure leur a donné gratuitement pendant le 1^{er} confinement des surplus d'entreprise agroalimentaire (ayant perdu des débouchés dans la restauration). La Halte du Cœur est devenue depuis un fournisseur régulier de l'épicerie sociale (au prix de 15 cts/kg).
- Soit inverse : c'est le cas de la Croix Rouge d'Ancenis qui n'a pas pu réaliser ses distributions habituelles et se retrouve donc avec un stock important de produits d'hygiène et d'entretien

2 associations (Croix Rouge d'Ancenis et Secours Catholique, qui font notamment de l'aide administrative) nous ont fait part de **relations partenariales** ralenties par la crise, à savoir :

- Une mise à l'arrêt du travail de réseau entamé par le Conseil Départemental (rencontres/formations afin que les acteurs sociaux du territoire se connaissent mieux et sachent vers qui orienter les usagers)
- Des acteurs sociaux tels que les assistantes sociales du Conseil Départemental plus difficilement joignables (notamment pendant le 1^{er} confinement) ce qui a potentiellement occasionné du retard dans la recherche de solutions face aux difficultés rencontrées par les bénéficiaires

Les autres associations (a priori moins portées sur l'aide aux démarches administratives) n'ont pas fait de remarques sur le sujet et n'ont pas, semble-t-il, pas rencontré de difficultés majeures à ce sujet. A noter que si certaines associations comme le Petit Chariot de Galerne à Varades semblent être de manière générale (hors période covid)

en lien avec de multiples partenaires (collectivités locales, autres associations de solidarité), d'autres comme les Restos du Cœur d'Ancenis mènent leurs actions quasiment « en solo ».

Conséquences de la crise sanitaire sur le public des associations d'entraide (pendant le confinement, maintenant et à venir)

La plupart des associations d'entraide rencontrées ont constaté depuis le début de la crise sanitaire une **hausse (légère ou notable)** du nombre de personnes accompagnées et/ou de l'importance des aides demandées par ces personnes :

- La Croix Rouge d'Ancenis constate ainsi une forte hausse de la demande pour son volet d'action « action sociale » : du fait de la crise sanitaire, 146 familles ont bénéficié en 2020 de 1 570 tickets-services pour des achats de 1ère nécessité en supermarché (contre 59 familles et 1 000 tickets en 2019). 132 familles ont été soutenues en produits d'hygiène en 2020 (contre 121 en 2019).
- Le Petit Chariot de Galerne à Varades fait part d'une hausse de 25% du nombre de personnes bénéficiant de l'aide alimentaire en 2020 par rapport à 2019. L'association note aussi « nous n'avons pas vu les creux habituels, par exemple après l'arrivée des aides CAF pour la rentrée ou à Noël »
- Les Restos du Cœur de Saint Mars font état d'une hausse de 20 % depuis le début de la crise sanitaire de certaines catégories de public.
- Les différents centres du Secours Catholique en Pays d'Ancenis constatent aussi une hausse (pour les demandes d'aide financières surtout), ainsi que le Secours Populaire d'Ancenis qui parle de « demandes d'aides en hausse, légère encore, à ce jour »

Le son de cloche diffère seulement dans 2 associations :

- La Croix Rouge de St Mars du fait qu'ils ne proposent pas une aide financière/alimentaire : pour eux la demande de cours de français reste importante mais stable
- Les Restos du Cœur d'Ancenis qui ont constaté uniquement une hausse du nombre de bénéficiaires cet été (du fait que les critères d'éligibilités n'étaient plus vérifiés mais aussi en lien avec des difficultés réelles par exemple dues à la fermeture des cantines scolaires qui ont augmenté les besoins des familles en nourriture). Depuis, ils ont 120 familles qui passent chaque semaine contre 130 l'an passé à la même période (peut-être du fait de départ du territoire de populations Roms). Une même stabilité du nombre de bénéficiaires est constatée par la plupart des centres « ruraux » des Restos du Cœur en Loire Atlantique.

En revanche toutes ces associations rencontrées **craignent une hausse de la demande dans les mois/l'année à venir**. Cela provoque des inquiétudes dans plusieurs structures, une d'entre elles (Croix Rouge d'Ancenis) dit même craindre de ne pas pouvoir y faire face du fait de ressources financières en baisse. Quelques structures identifient des **types de publics** susceptibles de venir frapper à leur porte :

- bénéficiaires d'autres associations fermées ou fonctionnant sous forme d'une « campagne d'hiver et d'une campagne d'été »
- les gens ayant perdu leur emploi pendant la crise à partir du moment où ils n'auront plus le droit au chômage
- des personnes qui ne retrouveront pas d'emploi malgré la reprise de l'intérim car éloignées de l'emploi depuis trop longtemps ou en situation d'inaptitude
- ainsi que de nouvelles populations récemment arrivées sur le territoire ayant des revenus très modestes.

Plusieurs structures soulignent que la hausse déjà connue et la hausse à venir seront probablement **en deçà des besoins réels** : en effet il est difficile pour des populations se retrouvant en difficulté et n'ayant jamais eu affaire aux associations d'entraide de pousser la porte de ces associations. Le Petit Chariot de Galerne à Varades signale que

cela a déjà été le cas au 1^{er} confinement : des personnes qui avaient été signalées à l'association par les CCAS ou d'autres associations ne se sont pas présentées.

Quel est le **profil de ces nouvelles personnes** accompagnées et/ou déjà accompagnées mais nécessitant un accompagnement renforcé ?

- Statut relatif à l'emploi : la Croix Rouge d'Ancenis fait état de l'arrivée de personnes ayant leur emploi, tandis que le Petit Chariot de Galerne estime qu'un quart de son public est composé de demandeurs d'emplois mal indemnisés (saisonniers, travailleurs occasionnels de la restauration, jeunes ou autres n'ayant pas accumulé assez d'heures de travail pour être bien indemnisés). Le Petit Chariot de Galerne pointe également le cas de personnes inaptées au travail ayant été mises dans la difficulté par le retard pris dans le traitement de leurs dossiers par des administrations (dossiers de reconnaissance de handicap ou de longue maladie notamment). Les Restos du Cœur de St Mars la Jaille signalent compter des artisans auto-entrepreneurs parmi son public.
- Statut familial : La Croix Rouge d'Ancenis indique avoir été davantage sollicité par des familles monoparentales ; le Petit Chariot de Galerne pointe que des familles se sont retrouvées en difficultés du fait de besoins supplémentaires avec la fermeture des cantines au 1^{er} confinement (problématique aussi soulevée par les Restos du Cœur) et de retards de versements dans les allocations familiales ; les Restos du Cœur de St Mars la Jaille font état d'une hausse d'un nombre de jeunes femmes seules avec enfants parmi son public
- Classe d'âge : Les jeunes ne viennent pas selon les centres du Secours Catholique du Pays d'Ancenis, en revanche la Croix Rouge d'Ancenis a eu affaire à quelques jeunes adultes et à des jeunes en rupture familiale et le Petit Chariot de Galerne à Varades fait état de jeunes n'ayant pas assez d'heures acquises pour l'ouverture de droits. Les Restos du Cœur de St Mars signalent une hausse du nombre de jeunes (moins de 40 ans) parmi son public
- Nationalité : Les Restos du Cœur de St Mars a été sollicité par quelques familles supplémentaires d'origine étrangère pendant le 1^{er} confinement.

Quelles sont les **difficultés rencontrées par le public** accueilli pendant la crise sanitaire ?

Il s'agit avant tout de **difficultés financières**. Par exemple, les différents centres du Secours Catholique font état d'une hausse des aides financières mises en œuvre pour la prise en charge de factures liées à la vie courante (charges immobilières et loyers, énergie, essence, frais de transport). Les difficultés croissantes à payer les factures d'énergie sont une tendance de fond de ces dernières années.

Mais un grand nombre d'associations rencontrées font aussi part des **conséquences psychologiques** de la crise :

- Grande inquiétude pour l'avenir (pour tous, mais le Petit Chariot de Galerne pointe le cas des jeunes qui s'interrogent sur leur scolarité, le mode de passage de leurs examens, la reconnaissance à venir de leurs diplômes, ou sont inquiets de trouver des petits boulots pour financer leurs études ou leur permis de conduire ; la Croix Rouge de St Mars cite le cas des migrants qui par peur pour leur avenir professionnel réduisent leur ambition au profit d'un seul « gagne-pain »)
- « Grande fatigue morale », « détresse », « renoncement »
- Isolement (la Croix Rouge de St Mars cite le cas des migrants qu'elle accompagne qui se retrouvent replongés dans leur communauté d'origine et ne consolident pas voire perdent leurs acquis en français)

En revanche aucune des associations d'entraide rencontrées n'a fait part d'une éventuelle hausse des violences familiales ou conjugales. Une structure (Croix Rouge d'Ancenis) fait toutefois part de l'apparition récente dans son public de « jeunes en rupture familiale ».

Les Restos du Cœur de St Mars soulignent que la plupart de ses bénéficiaires avaient des conditions de vie déjà difficiles avant la covid, et que la crise sanitaire n'est pas venue améliorer leur situation, et même l'a détériorée.

Impacts de la crise sur les associations d'entraide sur le long terme (impacts financiers, bénévolat, modalités de fonctionnement)

Plusieurs de celles rencontrées dépendent d'une structure régionale ou nationale et gèrent localement peu ou pas de budget. Mais, qu'elles soient dans ce cas ou plus autonomes financièrement, plusieurs associations (Croix Rouge d'Ancenis, Restos du Cœur d'Ancenis, Petit Chariot de Galerne) nous ont fait part de **difficultés financières**. En effet plusieurs structures ont des recettes en baisse (collectes de dons en nature repoussées ou annulées ayant dû être compensées par des achats, pas d'événements organisés pour récolter des recettes de types vides-greniers, pas de recettes liées à d'autres activités ainsi la Croix Rouge qui n'a pas pu faire de prestations de formation au secourisme. Ces structures ont parfois eu en parallèle une hausse de dépenses pour faire face à une hausse de la demande (plus de tickets services distribués par la Croix Rouge d'Ancenis, plus de produits alimentaires distribués par le Petit Chariot de Galerne). Pour pallier à cela des solutions temporaires ont été trouvées : siège national qui comble le déficit pour les Restos du Cœur/la Croix Rouge, subvention de la Direction Régionale de la Cohésion Sociale pour le Petit Chariot de Galerne de Varades. Mais l'équilibre budgétaire de ces structures se retrouve fragilisé, y compris sur le long terme notamment pour la Croix Rouge.

Comme indiqué plus haut, pour ces associations l'impact sur le bénévolat n'a pas été un souci pendant la crise (ou des solutions ont été trouvées) mais plusieurs structures font remonter une **problématique sur le bénévolat** pour les mois à venir / le long terme (cf plus loin) à des degrés divers :

- La Croix Rouge d'Ancenis est dans la situation la plus problématique : plusieurs démissions de bénévoles sont prévues, d'autres sont démotivés, le fonctionnement de l'antenne Croix-Rouge d'Ancenis « sera sans doute remis en cause, c'est l'inconnu, aura-t-on encore envie de faire du bénévolat ».
- Au niveau du Secours Catholique, la délégation de Ligné a de plus en plus de mal à fonctionner par manque de bénévoles (le souci datait d'avant la crise mais la crise l'a renforcé)
- Quant au Petit Chariot de Galerne de Varades il pointe que le renouvellement des bénévoles se fait bien, mais ne doit pas se ralentir car la charge reste lourde (grand nombre de bénévoles nécessaires et sur des amplitudes horaires importantes) et les postes plus spécialisés ne sont pas tous correctement doublés.

Les associations d'entraide rencontrées ont fait part de **peu de réflexions nées de la crise quant à leur mode de fonctionnement** (peut-être par un manque de recul) :

- L'enjeu de la formation de leurs bénévoles au numérique a toutefois été pointé par plusieurs structures : les différentes antennes du Secours Catholique font état que la nécessité d'utiliser le distanciel a créé un fossé avec certains bénévoles ; tandis que la Croix Rouge de St Mars regrette de ne pas avoir pu poursuivre ses cours de français en distanciel par manque de formation de ses bénévoles et identifie donc cela comme un enjeu pour l'avenir (les publics accompagnés, eux, maîtrisent très bien le numérique)
- La Croix Rouge de St Mars a quant à elle fait part de nombreuses réflexions :
 - o Sur son rôle qui devrait se concentrer sur la convivialité et l'intégration, tandis que la formation au français pourrait être pris en charge par l'éducation nationale et l'enseignement professionnel
 - o Sur la formation de ses bénévoles (au numérique mais pas seulement)
 - o Sur la nécessité de renforcer les échanges entre associations réalisant des actions analogues
 - o Sur l'utilité qu'il y aurait à faire un travail de sensibilisation grand public en Pays d'Ancenis au sujet des populations étrangères.
- Les Restos du Cœur notent également un besoin accru parmi ses bénéficiaires de formation en langue française, en écrit de manière générale et en informatique, mais l'association ne semble pas forcément en mesure d'assurer elle-même cette formation.