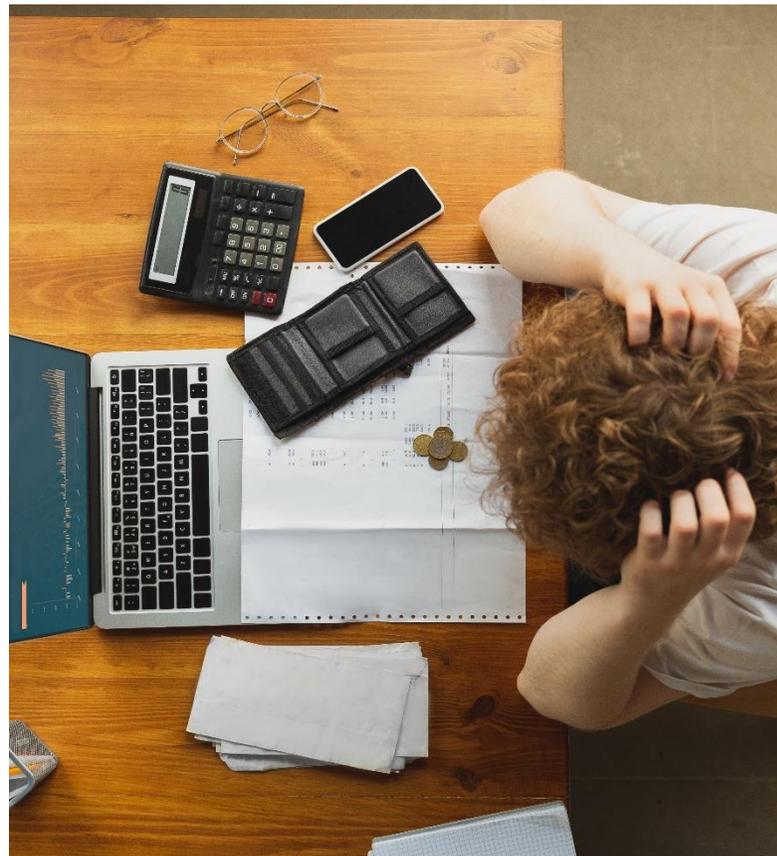


# Étude sur le vécu des personnes en précarité au Luxembourg et le recours aux aides

---



Anne Franziskus & Anne-Catherine Guio

21/02/24

*Étude commanditée par la Chambre des salariés*

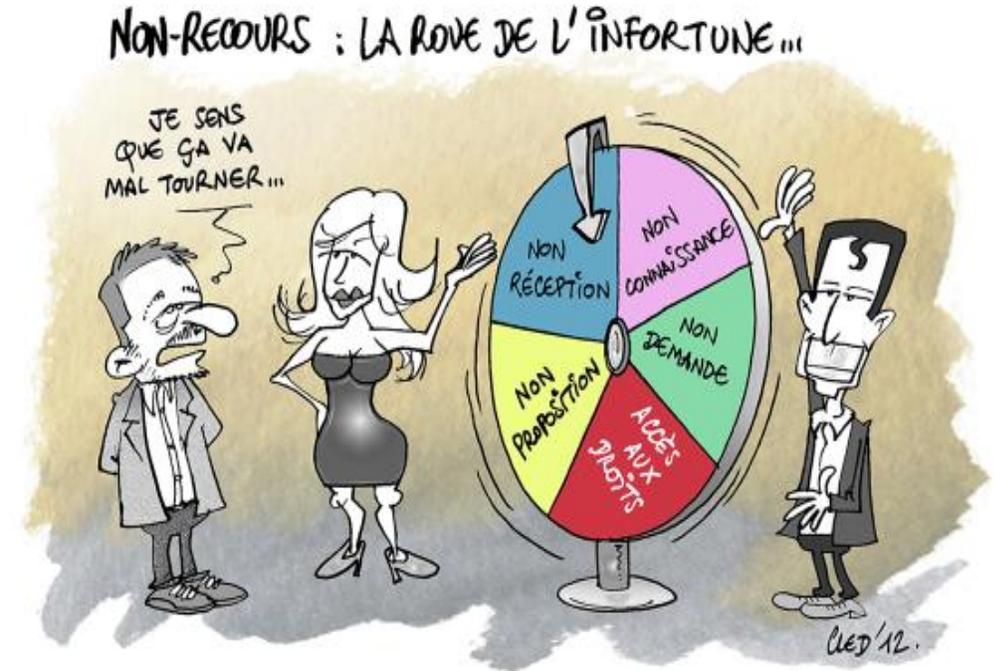


## LE CADRE DE LA RECHERCHE

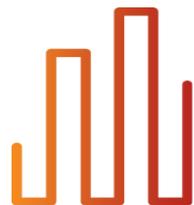
**Étude qualitative** financée par la Chambre des salaires (CSL)

### Questions de recherche :

- Quel est le **vécu** des personnes touchées par la précarité au Luxembourg ?
- Pourquoi une partie des bénéficiaires potentiels ne fait-elle **pas usage des aides financières** de lutte contre la pauvreté ? Quels obstacles au recours ?
- Réalisation terrain & analyse : Anne-Catherine Guio (LISER) & Anne Franziskus (STATEC)
- Pistes de réflexion politiques : Anne-Catherine Guio (LISER)



Source: <https://www.precarite-energie.org/des-dessins-humoristiques-sur-le-non-recours/>



## APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

Une **quarantaine d'entretiens qualitatifs** menés en 2023

**Focus group** avec acteurs du secteur social

Échanges avec administrations en charge des aides

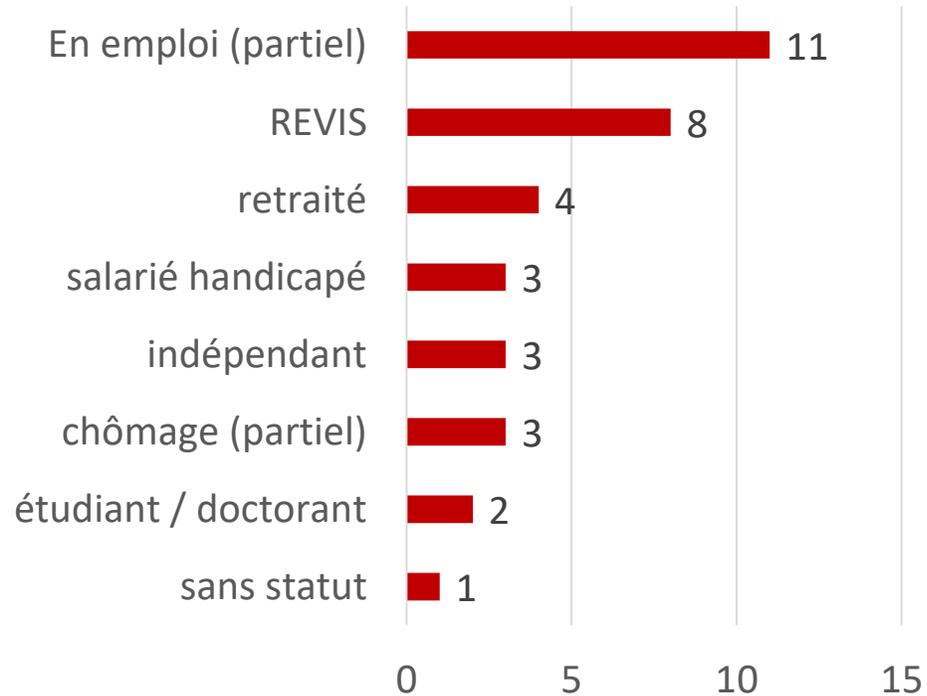
**Recrutement** via réseau associatif, annonces presse, flyer et pool  
« quali EU-SILC »

Ne pas se focaliser sur les personnes qui sont déjà bénéficiaires des aides mais atteindre les bénéficiaires potentiels et « invisibles »

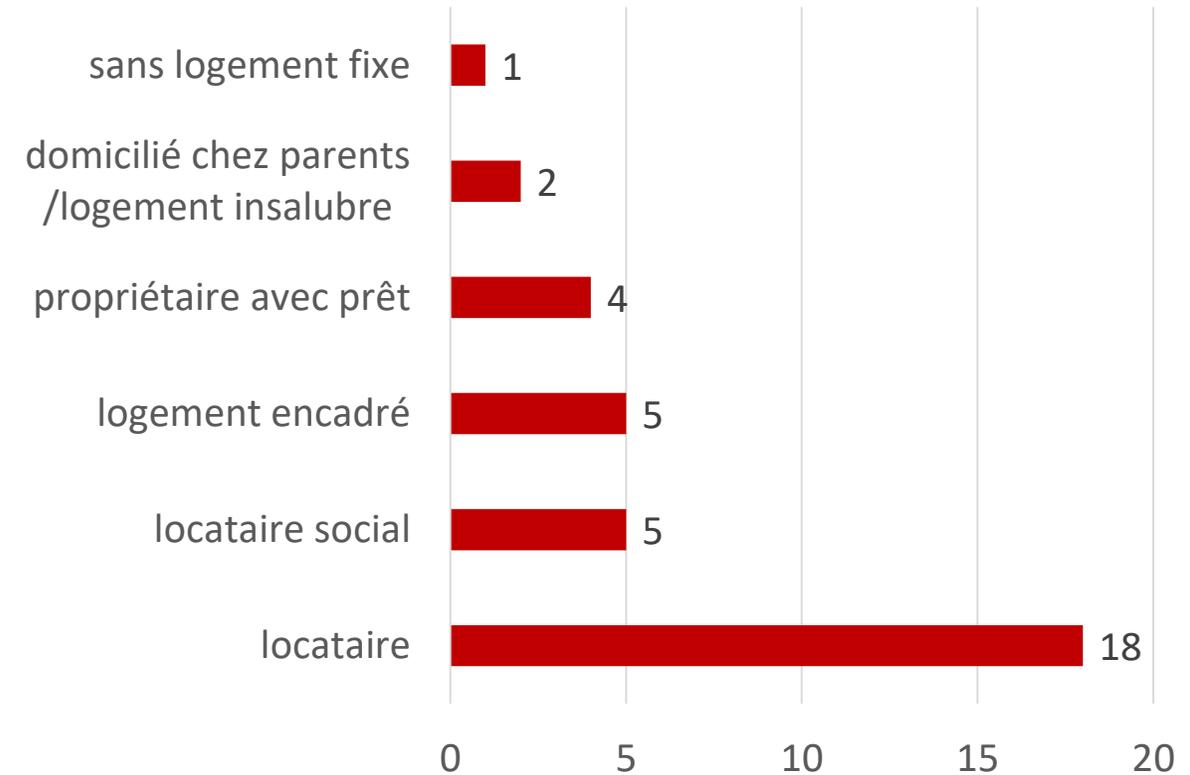


## LES PARTICIPANTS EN BREF

### Statut sur le marché du travail



### Statut logement



---

# Les trajectoires et le vécu des personnes en précarité



## LE VÉCU DES PERSONNES EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

La précarité peut **toucher n'importe qui** et être déclenchée par un ou plusieurs **événements**

- Séparation
- Maladie
- Perte de l'emploi
- Parcours migratoire
- Revenus structurellement trop bas devenant complètement insuffisants quand crise (inflation) ou évènement imprévu

**Le logement** constitue un souci énorme pour toutes les personnes

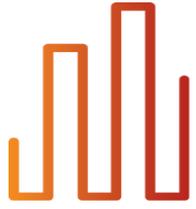
- Coût démesuré
- Mal-logement
- Impossibilité d'accéder à un logement de qualité
- Rareté du logement social



## LES CONSÉQUENCES DE LA PRÉCARITÉ

Vivre avec un budget insuffisant de manière prolongée engendre **des conséquences multiples**

- Les **conséquences matérielles** : privations de loisirs, de soins de santé, en énergie, de nourriture
- Les **conséquences psychologiques** : stress délétère, surcharge, sentiment d'impuissance
- Les **conséquences sociales** : la honte, l'isolement



## LA MALADIE (ET LA PERTE DU TRAVAIL)

P1 : J'étais employée administrative [...] et je travaillais à mi-temps suite à un cancer du sein et j'ai repris le travail mais à mon avis, trop rapidement. Parce que c'était soit je reprenais mon travail, soit je perdais mon travail. Pour 1 jour. Donc, la pression, la pression et donc j'étais en reclassement interne chez mon employeur.

Femme, 45-50 ans, monoparentale avec 1 enfant, reclassement suite à une grave maladie puis chômage, locataire, origine non-EU, a grandi au Luxembourg.



## LES SALAIRES STRUCTURELLEMENT TROP BAS

Int : Parce que vous êtes toujours au Salaire Minimum social ?

P35 : Oui.

Int : Et y'a pas de grade que vous pourriez monter ?

P35 : Ben, **dans le nettoyage**, par rapport à notre convention collective, chaque personne qui a une **ancienneté de 10 ans elle a 1 % de salaire en plus** ; 15 ans, c'est encore 1 % ; et 20 ans, encore 1 %. Donc ça bouge pas grand-chose, si c'est pas les... index qui\_ voilà, alors on on n'aurait rien du tout, parce que les patrons ils disent qu'ils ont pas d'argent.

Femme, 50-55 ans, en couple, origine portugaise, salariée, propriétaire, au Luxembourg depuis 40 ans.

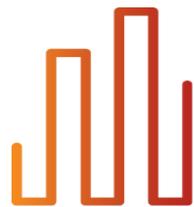


## LE COÛT DÉMESURÉ DU LOGEMENT

Int: Et le loyer, il est très cher ?

P26: Oui, **vu que ça me prend 47% de mon salaire**, c'est cher. [...] Et même quand j'ai commencé à travailler, pour avoir mon propre logement, c'était un peu compliqué, du fait qu'il fallait déjà terminer la période d'essai qui était de 6 mois, et surtout avoir cette force d'épargne-là, parce qu'en fait faut avoir entre 2 et 3 mois de caution de loyer [...] et puis après encore payer les frais d'agence, et ça c'est encore 1 mois de loyer, taxé de 17%.

Homme, 30-35 ans, seul, origine non-EU, salarié, locataire, au Luxembourg depuis 2018 et avant cela études universitaires à Paris.



## LES CONSÉQUENCES PSYCHOLOGIQUES

P1 : ça fait **5 ans que je me sens comme une souris**, vous voyez qui tourne en rond. Prise au piège.

Femme, 45-50 ans, monoparentale avec 1 enfant, reclassement suite à une grave maladie puis chômage, locataire, origine non-EU, a grandi au Luxembourg.

P8 : Mais... oui, c'est-à-dire que même dans la dépense positive, **c'est toujours synonyme de stress**. [...] j'ai pas besoin d'être richissime, je m'en fiche complètement [acquiescement]. Mais juste ne plus avoir le stress financier de devoir réfléchir.

Femme, 40-50 ans, monoparentale avec 2 enfants, indépendante, origine française, nationalité luxembourgeoise, locataire, au Luxembourg depuis 2017.

---

# Le non-recours et le recours problématique



## LES AIDES COUVERTES PAR L'ÉTUDE

Nom de l'aide	Administration en charge	Périodicité
Allocation de vie chère (AVC)	Fonds national de solidarité	Annuelle
Prime énergie	Fonds national de solidarité	Annuelle
Subvention de loyer (SL)	Ministère du Logement et de l'amén. du territoire	Mensuelle
Crédit d'impôt monoparental (CIM)	Ministère des Finances	Annuelle
Subvention pour ménage à faible revenu (SMFR)	Ministère de l'Éducation nationale	Annuelle
Avance et recouvrement de pensions alimentaires (PALIM)	Fonds national de solidarité	Mensuelle (?)
Épicerie sociale	Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil	Mensuelle pour une période déterminée
Aides communales	Communes (mais pas toutes)	Annuelle



## LES AUTRES AIDES ABORDÉES

Tiers payant social

Chèque-service accueil

Garantie locative

Logement social

**REVIS** également abordé mais pas le focus principal

- **Évaluation parallèle** du REVIS par le LISER (Girardi et al. 2023)
- Les personnes qui sont dans le REVIS ont un suivi social, donc recours aux aides plus probable



## QUATRE PROBLÉMATIQUES LIÉES AU (NON)-RECOURS AUX AIDES

Les problèmes liés à la **recherche d'information**

Les problèmes liés à la **demande de l'aide** et à son **suivi**

Les aspects **psychologiques** liés à la demande d'une aide

Les problèmes liés aux **conditions d'éligibilité**

**NB :** Nous ne relayons pas ici les cas de recours facile qui nous ont été rapportés car il nous semble important d'identifier ici les difficultés de recours qui ont été identifiées par plusieurs participants afin d'améliorer les dispositifs en place.



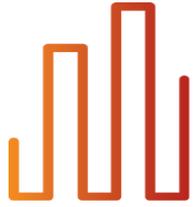
## L'ACCÈS À L'INFORMATION

Il faut savoir **quelles aides existent** et si on y a droit

L'accès aux informations peut passer via différents canaux

- Les **canaux « formels »** : myguichet.lu, annonces radio, télé, vidéos youtube
  - Décalage entre différents groupes de participants
  - FNS : Effort renforcé de rendre accessible en langage facile
  - Diffusion d'informations non ciblées « toute-boîtes » (Aides communales, subvention pour ménages à faible revenu)
- Les **canaux « informels »** : personnes proches ou lointaines de l'entourage (collègues de travail, voisine, éducatrice, etc.)
- Accès via les **offices sociaux**

Les informations doivent être **compréhensibles**



## MULTIPLICATION DES CANAUX D'INFORMATION / INFORMATION NON CIBLÉE

Int: D'accord, vous avez trouvé ça facile de trouver les informations sur les différentes aides ?

P19: Oui, en plus là que vous mentionnez, les 2 autres... aides vie chère et je sais pas quoi\_

Int: Prime énergie.

P19: **Ça passe même sur YouTube** alors que... **t'as même pas à chercher**, ça passe sur YouTube quand je regarde un truc, hop entre les 2 vidéos, il y a des vidéos promotionnelles de... ces aides.

Femme, 25-30 ans, doctorante, origine EU, locataire, au Luxembourg depuis 2020.



## LES CANAUX INFORMELS

Int : Vous avez essayé une fois ou\_ ?

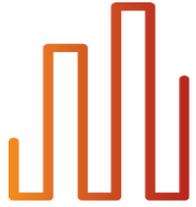
P31 : J'ai essayé... une seule fois, il dit : c'est pas possible.

Int : C'est les copains qui vous ont dit ça, les collègues de travail qui vont... qui vous ont dit de la vie chère ou c'est qui ?

P31 : Ouais... ouais.

Int : Les collègues, oui.

Homme, 45-50 ans, seul, origine non-EU, salarié, locataire, au Luxembourg depuis 2019 et avant cela Paris.



## LES COÛTS DE LA DEMANDE ET DE SON SUIVI

Deux **reproches principaux** formulés par les participants

- **Longs délais d'attente** pour de « petites » aides, surtout allocation vie chère et subvention loyer
- **Renouvellement annuel** des aides



## LE RENOUVELLEMENT

P1 : Et, ben, je sais pas comment ils sont organisés mais après c'est démotivant parce que **toutes les années il faut refaire une demande comme si c'était la première fois** qu'on faisait une demande. Et moi je vois pas ça comme aide. C'est une aide mais qui nous aide pas vraiment.

Femme, 45-50 ans, monoparentale avec 1 enfant, reclassement suite à une grave maladie puis chômage, locataire, origine non-EU, a grandi au Luxembourg.



## LES DÉLAIS D'ATTENTE

P4 : [J'ai demandé la **subvention loyer**] donc quand je suis arrivée ici en janvier 2021, **j'en ai bénéficié tout de suite y a eu aucun souci dans le dossier**. Ce qui s'est passé par la suite, donc j'ai renouvelé mon dossier comme on me l'avait demandé, j'ai fourni toutes les pièces, et **en 2022 j'ai pas été payée, jusqu'en septembre**. Donc de janvier à septembre, je n'ai rien reçu, [acquiescement] j'ai appelé régulièrement, on disait ben non il y a beaucoup de travail, ce que je peux comprendre, y a eu beaucoup de demandes de personnes pour bénéficier de ces aides, à un moment donné j'ai fait un courrier recommandé et ça a débloqué la situation.

Femme, 30-35 ans, monoparentale avec 2 enfants (dont un de 2 mois), employée, locataire, origine française, au Luxembourg depuis 2009.

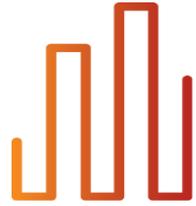




## DEVOIR PASSER À L'OFFICE SOCIAL

P2 : **J'avais peur**, je n'arrivais pas [à **aller à l'office social**]. J'avais mon amie, **ma meilleure amie** qui m'a toujours... qui était là : « Pas de problème. Moi, je vais pour toi et puis c'est tout ». Et bien non. On lui a dit au Biergeramt, il faut qu'elle vienne elle-même ». Alors **bon elle m'a aidée** mais **c'était le stress absolu**. Encore pire pour redescendre les marches avec les béquilles. Et là j'ai vraiment... là, j'avais honte quand même... enfin... honte et j'étais révoltée parce qu'en plus **la tête non aimable de la dame**, on avait vraiment l'impression de... de mendier quoi.

Femme, 65-70 ans, vivant seule, pas de pension de retraite, pension alimentaire, locataire.



## SE METTRE À NU AU NIVEAU BUDGÉTAIRE

P1 : Et le RMG, si je l'ai vraiment mal vécu, c'est parce **qu'on nous demande les relevés bancaires et c'est quelque chose j'ai jamais compris**. Euh... pourquoi je dois imprimer les 3 derniers relevés bancaires où y a écrit tout, où est-ce que je vais manger, où est-ce que je vais acheter bla bla bla bla, est-ce que c'est vraiment nécessaire parce qu'on le vit déjà comme **une humiliation et moi j'ai vraiment vécu ça comme une humiliation**. Ce serait bien plus facile de dire « Donnez-moi le solde de votre compte bancaire » et basta. Pourquoi **ces gens se permettent le droit de\_** et après de dire « Oui mais pourquoi vous n'allez pas faire vos courses au LIDL au lieu de Cactus » ou parfois les prix ils sont pareils, madame.

Femme, 45-50 ans, monoparentale avec 1 enfant, reclassement suite à une grave maladie puis chômage, locataire, origine non-EU, a grandi au Luxembourg.



## L'IMPACT DE L'ACCUEIL PAR LES ADMINISTRATIONS

P9 : Lorsque **j'ai appelé l'assistant social de la commune**, juste pour avoir des aides concernant les nourritures ou avoir un bon...tout ça. Elle m'a...elle m'a refusé directement. Au téléphone. Je voulais prendre un rendez-vous mais elle, elle était très méchante. (...) J'ai...j'ai dû lui expliquer mon cas, ma situation. Elle ne voulait même pas écouter. **Elle a dit** : Monsieur, est-ce que vous avez terminé l'école ? J'ai dit oui. Est-ce que vous avez fait votre... **Vous avez un Bachelor** ? J'ai dit oui. **Allez travailler, ne continuez pas vos études** ! (...) Et parfois, on se...on se sent vraiment...dévalorisé et...le comportement que je vois... Déjà, je suis une personne, qui ne veut déranger personne. Mais lorsque j'ai demandé, que j'ai...j'ai eu des réactions de telle manière,... j'étais très déçu.

Homme, 20-25 ans, étudiant en master, origine non-EU, locataire, au Luxembourg depuis 2009.



## UN PREMIER REFUS PEUT MENER À UN NON-RECOURS DE MANIÈRE DURABLE

P23 : Je sais pas, honnêtement **j'ai essayé une fois**, la réponse que j'ai reçu c'était comme ça, j'essaye plus.

INT : Vous êtes découragé ?

P23 : **J'ai été déçu**, là j'ai déjà commencé à remonter [la pente], maintenant je suis moralement bien, par rapport au travail, j'ai mon CDI, je ne gagne pas assez mais je suis content parce que j'ai un salaire à la fin du mois, je préfère rester comme ça. [courir] derrière des aides comme ça de l'État. Pourquoi ? **Je sais que la réponse ça peut être non, donc je préfère ne même pas essayer.** Je préfère travailler, c'est pour ça que je suis venu au Luxembourg. Pour travailler, pour faire ma vie personnelle, je suis là, c'est comme ça, je vais continuer.

Homme, 40-45 ans, seul, origine portugaise, salarié, locataire, au Luxembourg depuis 2010.



## LES CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ

- Des plafonds jugés **trop bas**
- Le **décalage** entre la **réalité administrative** et la **situation réelle** de la personne
- Le **cumul des revenus** avec d'autres personnes à la même adresse
- Des **conditions** qui semblent **impossibles** à remplir
- **L'application stricte** des conditions sans tenir compte des cas « limites »
- La non-éligibilité des **étudiants** à certaines aides



## LES PLAFONDS (JUGÉS) TROP BAS

P23 : Oui **j'ai essayé tout**. Même **avec ma sœur** pour me donner un coup de main, c'est parce qu'elle a réussi à avoir les aides sociales, elle a des enfants et sa petite maison, donc elle a réussi à avoir ça, elle ne peut pas travailler. Mais moi j'ai essayé aussi mais la réponse que j'ai reçue, c'est que « **votre salaire est bien pour vous, vous êtes célibataire, vous avez pas des enfants, c'est très bien** ».

Homme, 40-45 ans, seul, origine portugaise, salarié, locataire, au Luxembourg depuis 2010.



## LE DÉCALAGE ENTRE LA RÉALITÉ ADMINISTRATIVE ET LA SITUATION RÉELLE DE LA PERSONNE

P1 : dès qu'on a un salaire minimum qualifié et parfois c'est pour 20 centimes, 20 euros, on n'a plus droit [à la subvention pour ménages à faible revenu]. Et donc la première année, comme j'**ai 2 employeurs, j'ai 2 fois les fiches de salaire et tout était en décalage** (...) Mais comme, moi j'étais CNS pour payer, après l'ADEM me payait, mon employeur me payait euh... je crois **qu'ils s'en sont pas sorti du tout, je gagne trop**. J'étais morte de rire, j'ai dit à ma fille. « J'ai pas droit parce que je gagne trop » Pourquoi, parce que tout était faux dans les indemnisations. [...] **La 2<sup>ème</sup> année**, je l'ai reçue et cette année, **je l'ai même pas remplie**. Je l'ai même pas remplie parce que j'ai calculé a+b et je dépassais.

Femme, 45-50 ans, monoparentale avec 1 enfant, reclassement suite à une grave maladie puis chômage, locataire, origine non-EU, a grandi au Luxembourg.



## LE CUMUL DES REVENUS DANS LA COMMUNAUTÉ DOMESTIQUE

INT : Est-ce que vous bénéficiez aussi de **l'allocation de vie chère** ?

P12 : Non, parce que **j'habite [chez mes parents] et on doit prendre le salaire de tous**... les participants de la maison, même que je ne vis pas\_ je ne dépends pas d'eux, mais l'assistant social a dit : « On doit prendre tous les salaires de la maison ». C'est pour **ça que ça me bloque de partout**, quoi. Là j'ai fait la demande pour le REVIS, mais l'assistant social m'a dit : « Je suis sûr à 95 % que ça sera refusé » quoi.

Femme, 45-50 ans, monoparentale avec 3 enfants, sans travail, en litige pour une pension d'invalidité, vit chez ses parents.



## DES CONDITIONS IMPOSSIBLES À REMPLIR

P6: en 2016 j'ai quand-même **demandé le recouvrement de la pension alimentaire par le FNS**, mais **ils m'ont demandé une preuve de vie du père des enfants**, et **je sais pas comment on prouve que quelqu'un est en vie**. Je trouve que c'est plus facile de prouver qu'il est mort, mais un certificat de vie ça n'existe pas quand la personne ne vous donne pas de nouvelles et donc j'ai même pas cherché en fait, j'ai même pas appelé, j'ai juste laissé tomber en fait...

Femme, 45-50 ans, monoparentale avec 3 enfants, indépendante, origine française, en attente de la nationalité luxembourgeoise, locataire, au Luxembourg depuis 2000.



# LA STIGMATISATION DES PAUVRES ET DES BÉNÉFICIAIRES D'AIDE SOCIALE

Les bénéficiaires d'aide sociale sont souvent **stigmatisés**

- *Othering* : les groupes dominants se définissent en relation à ceux qui ont moins de pouvoir en leur attribuant des propriétés négatives
- **Les pauvres sont différents de « nous »**

Le discours du **bénéficiaire méritant**

- Les sociétés opèrent des distinctions entre différents groupes sociaux selon **le degré de mérite** pour les aides sociales
  - 1) Les enfants, personnes âgées, handicapées et malades : des groupes « méritants »
  - 2) Vs. Ceux qui sont eux-mêmes responsables de leur situation : (Chômeurs, alcooliques, etc.)



# COMMENT LES PERSONNES RÉAGISSENT-ELLES À LA STIGMATISATION?

## **Intérioriser le stigma**

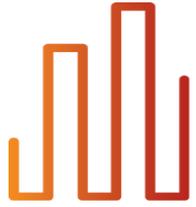
- « Je me sens comme une insuffisance sociale »

## **Rejeter le stigma**

- « Moi, j'ai encore de la chance, je ne suis pas vraiment pauvre »
- Renvoyer le stigma vers d'autres groupes : les bénéficiaires du REVIS, les toxicomanes, les étrangers

---

# Pistes de réflexion pour améliorer les dispositifs



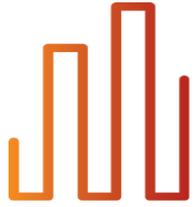
## PISTES DE RÉFLEXION POUR AMÉLIORER LES DISPOSITIFS

### L'accès aux informations est primordial

- Diversifier les canaux, les langages faciles, les toutes-boîtes pour permettre un accès des personnes qui ne cherchent pas spécifiquement l'information, les « autres » acteurs en contact avec les personnes

### La simplification des démarches encourage le recours

- **Cohérence** entre les aides : démarches communes, critères et définitions (revenu net/brut, mensuel/annuel etc.)
- Renouvellement **simplifié**
- Explorer l'**automatisation** de certaines aides
- **Guichet unique – simulateur unique** pour toutes les aides



## PISTES DE RÉFLEXION POUR AMÉLIORER LES DISPOSITIFS

### Prendre soin du courrier de **réponse**

- Langage utilisé
- Réclamation aisée en cas de refus jugé « erroné »

### Repenser les **conditions d'accès** à certaines aides

- Étudier la **population exclue** de l'aide, est-ce l'effet voulu ?
- Réflexion sur les **plafonds et la progressivité** de l'aide
- Identifier les **conditions d'accès « difficiles »** à remplir
- Rendre l'accès aux **épiceries sociales** plus souples

### Mener des **réflexions critiques** au moment de la **préparation des dispositifs** pour éviter des exclusions/stigmatisations involontaires

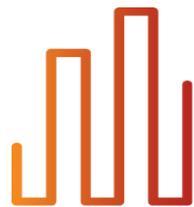
- Étudiants
- Surcharge des familles monoparentales



## PISTES DE RÉFLEXION POUR AMÉLIORER LES DISPOSITIFS

### **Contrôle interne** de l'octroi de l'aide

- Évaluation des processus
- **Aider le personnel avec des processus plus simples** et communs entre administrations, veiller à avoir un personnel assez nombreux
- « **Experts du vécu** » au sein des administrations
- **Tolérance zéro** par rapport aux **attitudes stigmatisantes**/ pauvrophobes/ discriminatoires. Quel recours pour les plaignants ?
- **Discrétion du travailleur social** : prise en compte du cas individuel versus équité



## PISTES DE RECHERCHE FUTURES

- Étude de **dossiers: raisons des refus**
- Estimation quantitative du non-recours (STATEC)
- Étude des **discours sur la pauvreté** dans la **presse** luxembourgeoise et dans les **textes législatifs**
- Étude sur le **recours à certains services publics** (chèques-service accueil, repas scolaires gratuits ou encore le tiers payant social)
- Études ciblées sur la pauvreté et les **besoins de politiques spécifiques pour quelques sous-populations particulières** (étudiants, familles monoparentales, personnes détenant un diplôme étranger...)