« Témoigner du rSa :

échanges, besoins et améliorations »

Rapport intégral

Conseil Départemental de Gironde

Avril 2018

UNION EUROPEENNE

Ce projet est cofinancé par le Fonds social européen dans le cadre du programme opérationnel national « Emploi et Inclusion » 2014 - 2020

SOMMAIRE

RAPPEL DES OBJECTIFS ET DE LA METHODE 3

1. Le contexte et les objectifs de l'étude 3
- Le contexte 3
- Les objectifs de l'étude 3

2. La méthodologie de l'étude 5

PARTIE 1 : ELEMENTS DE PROFILS CONCERNANT LES PERSONNES RENCONTREES 10

1. Les grands profils de personnes allocataires du rSa rencontrées 10

2. Difficultés rencontrées et aides mobilisées 12
- La fréquence des difficultés évoquées 13
- Les principales difficultés évoquées 15

PARTIE 2. L'INTEGRATION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE 21

1. Le rapport au territoire 21
- La perception par les personnes allocataires du rSa de la « potentialité » de leur territoire 22
- Des difficultés de mobilité qui persistent malgré l'existence de nombreux dispositifs 27

2. L'isolement social, une des difficultés majeures rencontrées 31
- Une situation d'isolement, généralement renforcée par l'entrée dans le dispositif 32

3. Les dynamiques observées vis-à-vis de l'emploi et la formation 35
- Des expériences et des rapports différenciés à l'emploi...qui peuvent impacter le projet de retour à l'emploi 36
- La considération des « coûts de transaction » liés à la sortie du dispositif 37
- Le constat d'une forte appétence pour les actions de formation 40

4. Les conditions de l'inscription dans des dynamiques de retour à l'emploi ou à la formation. 43

PARTIE 3 : LE VECU DE L'ACCOMPAGNEMENT PROPOSE DANS LE CADRE DU RSA 46

1. Le rapport à l'administration des personnes rencontrées 46
- Le non-recours 47
- Des incompréhensions concernant le fonctionnement même de l'allocation 48
- Un sentiment de lassitude dans le rapport aux administrations 50
- Un sentiment de stigmatisation 51
- Une multiplication des « conditionnalités » 54

2. Le rapport à la structure accompagnatrice 56
- L'accompagnement de Pôle Emploi 56
- L'accompagnement par la MDSI et les CCAS 58
- L'accompagnement global, la solution alternative ? 58
- Le choix de leur référent par les allocataires 59

3. La difficulté des réorientations successives et ruptures d'accompagnement 62
- Des orientations ou réorientations incomprises par les personnes rencontrées 62
- Un manque de coordination entre les différents acteurs 64
- Des ruptures d'accompagnement parfois liées à des effets de dispositifs 67

4. Les évolutions souhaitées par les allocataires 70
- Des souhaits d'accompagnement très variables en fonction des parcours et des difficultés rencontrées ... 70

PARTIE 4 : TYPOLOGIE DU VECU DE LA PERIODE AU RSA 74

Annexes 86

RAPPEL DES OBJECTIFS ET DE LA METHODE

1. Le contexte et les objectifs de l'étude

Le contexte

Dans la perspective de la révision de son Pacte Territorial d'Insertion (PTI) en janvier 2018, **le Département de la Gironde a souhaité identifier les évolutions à envisager dans les réponses à apporter** aux personnes allocataires du Revenu de Solidarité Active (rSa).

La loi du 1er décembre 2008 généralisant le revenu de solidarité active renforce en effet l'obligation pour les personnes sans activité d'entreprendre les actions nécessaires à une meilleure insertion sociale ou professionnelle. Elle pose le principe d'un droit à l'accompagnement social et professionnel, organisé par le Département.
L'appréciation des difficultés est déjà opérée par celui-ci à deux niveaux : à un niveau macro lorsqu'il s'agit de définir ses programmes en matière de politique d'insertion (à partir de diagnostics territoriaux socioéconomiques), ou à un niveau micro dans la relation directe à l'usager.
Les différentes études menées sur les besoins des personnes engagées dans des dynamiques de retour à l'emploi mettent communément l'accent sur les difficultés personnelles telles que celles liées au logement, à la santé, à la mobilité, à la parentalité … ou d'un cumul de plusieurs d'entre elles. C'est donc à partir de ces différentes analyses que des mesures ou actions sont développées et proposées aux personnes afin de favoriser « la levée de leurs freins » à l'emploi dans le cadre des différents documents programmatiques relatifs à l'insertion. Mais **les personnes accompagnées témoignent souvent des écarts entre les besoins qu'elles identifient elles-mêmes et l'appréciation qui en est faite par les professionnels, avec pour conséquence l'inadéquation entre leurs attentes et les réponses qui leurs sont apportées**.

Un des objectifs forts du Pacte 2014/2017 de la Gironde est d'intégrer la parole des usagers. **Afin de renforcer encore la participation citoyenne dans la mise en œuvre de sa politique, le Département a donc souhaité confier au cabinet ASDO la réalisation d'une étude très qualitative s'appuyant directement sur le témoignage du vécu des personnes allocataires du rSa.**

Les objectifs de l'étude

Associer pleinement les personnes allocataires du rSa à l'ensemble de la démarche

La méthode mise en place a permis de garantir une réelle démarche participative : outre le panel des personnes enquêtées, il s'agit d'associer des allocataires **à l'ensemble de la démarche. Pour ce faire une**, une **instance de suivi dédiée** composée d'allocataires a été créé. Elle a eu pour objectif de :

- Co-construire la méthodologie de l'étude avec le comité de pilotage et le cabinet ASDO
- Valider la composition de l'échantillon et des critères de sélection
- Amender le guide d'entretien à destination des enquêtés
- Être associée à l'analyse, à l'issue des entretiens et participer à l'élaboration de propositions

La co-construction et la validation des outils de recueil d'information auprès des personnes allocataires s'est en effet révélée essentielle ; la définition du questionnement constituant un paramètre clé de la réussite de l'opération. Son

périmètre devait être particulièrement ouvert afin de pouvoir saisir la logique des besoins et des souhaits des allocataires.
Les allocataires ont également été associés à l'analyse du matériau collecté, ainsi qu'à la production de recommandations dans le cadre de la définition de la future offre en matière d'accompagnement des personnes allocataires du rSa du Département et de ses partenaires. Enfin, ils ont participé à l'enrichissement et la déclinaison des résultats par territoire.

- **Recueillir les besoins des allocataires du rSa que cela soit sur le plan social, professionnel, citoyen ou l'ensemble des registres de la vie quotidienne ; ainsi que leur avis sur l'accompagnement proposé**

Les entretiens qualitatifs ont permis de donner la parole aux usagers sur leur vécu du dispositif. La méthode de recueil des informations devait donc instaurer « une relation de confiance » et autoriser l'expression des personnes, lors d'entretiens menés de façon très libre. Elles ont notamment été interrogées sur :

- Leur parcours antérieur à la perception du RSA
- Les différents aspects de leur vie quotidienne et les difficultés rencontrées
- Leur rapport à l'emploi
- Leur avis sur l'accompagnement qui leur était proposé
- Les pistes d'amélioration du dispositif d'insertion identifiées.

- **Produire des recommandations en lien avec les acteurs pour remédier aux difficultés, aux lacunes constatées**

L'objectif de l'étude était **d'impulser une démarche partagée d'élaboration de recommandations, qui viendront alimenter le Pacte Territorial d'Insertion**. Ces recommandations s'appuient sur la parole recueillie des enquêtés afin d'adapter les réponses aux besoins repérés, ainsi qu'à travers la participation des membres de l'instance de suivi. Les objectifs ont été de procéder à des restitutions/actions pour permettre d'enrichir les résultats au plan territorial dans une perspective opérationnelle de rapprochement de l'offre et des besoins et d'identifier s'il existe des besoins spécifiques par territoire.

Cette étude, programmée dans le Pacte Territorial d'Insertion de la Gironde 2014 - 2017, s'inscrit dans la démarche de participation des personnes allocataires du RSA ;
Elle est financée à hauteur de 50% par le Fonds Social Européen dans le programme opérationnel « Emploi et inclusion en Métropole 2014-2020 ».

2. La méthodologie de l'étude

Cette étude se fonde principalement sur **les entretiens réalisés auprès de 52 personnes allocataires du rSa**. Le choix a été fait de ne pas rencontrer les référents et professionnels les accompagnant, mais de donner de l'importance à la parole directe et au vécu des personnes. De plus, afin de valider la pertinence des outils de recueil et des principaux points d'analyse à développer, nous nous sommes appuyés sur le **« Collectif de réflexion »**, nom choisi par l'instance de suivi. Celui-ci est composé de 11 personnes allocataires du rSa bénévoles tout au long de l'étude.

L'ensemble des étapes a également été discuté et validé lors des réunions du comité de pilotage de l'étude composé de représentants du Département (élues, Directrice de la Direction des Politiques d'Inclusion et d'Insertion, Directeur de Pôle territorial de Solidarité, Responsable territorial d'Insertion, Responsable de circonscription, Mission Agenda 21 et Service Europe) et des représentants des référents rSa (Pôle emploi, Plie, CCAS).
En amont de l'étude et afin de prendre connaissance des enjeux de la politique d'insertion développée sur le territoire girondin, des entretiens de cadrage ont également été réalisés auprès de 8 personnes du Département (élus, responsables de l'insertion, responsables territoriaux).

LES ENTRETIENS AUPRES DES PERSONNES ALLOCATAIRES DU RSA

La constitution de l'échantillon des personnes allocataires rencontrées

Il s'agissait de définir un **échantillon illustratif de la diversité de la population et de ses besoins**. L'échantillon retenu devait être rigoureux pour bien prendre en compte l'étendue des besoins, et permettre de produire une analyse qualitative fine des besoins. Cet **échantillon ne visait cependant pas à une représentativité statistique**, mais bien à **l'identification d'une pluralité de profils et de parcours** afin de mettre au jour des cas de figure les plus variés possible dans une approche compréhensive.

Afin de le constituer, nous nous sommes efforcés de faire varier **3 grands critères : le sexe, l'âge et l'ancienneté de la personne depuis son entrée dans le dispositif**. **52 entretiens ont au total été réalisés**. Les personnes ont majoritairement été recrutées directement par le cabinet ASDO via une prise de contact téléphonique, soit se sont portées volontaires après que leur référent les ait informées de l'étude.

La réalisation des entretiens

Concernant les entretiens, le choix a été fait de privilégier de **longs entretiens individuels** (environ 2 heures), afin de véritablement « libérer la parole » des allocataires et non pas de « remplir un questionnaire ». Un guide d'entretien[1] a servi de support afin de couvrir les différentes thématiques décidées en accord avec le Collectif de Réflexion.
Parmi les entretiens réalisés, **32 se sont déroulés au sein d'une Maison Départementale de la Solidarité et de l'Insertion[2] et 12 au domicile de la personne**, lorsque cette dernière rencontrait des problématiques de mobilité et ne pouvait pas se déplacer. Si le choix a été fait de toujours privilégier une rencontre en face à face, **8 entretiens se sont déroulés par téléphone** à la suite du nombre important de rendez-vous annulés par des personnes[3]. Deux entretiens complémentaires ont été réalisés (sur les 50 initialement prévus) de manière à s'assurer de la qualité des entretiens téléphoniques obtenus, portant ainsi à 52 le nombre d'entretiens total réalisés.

---

[1] *Voir le guide d'entretien présenté en Annexe*
[2] *Plus précisément les MDSI du Teich, de Lanton, de Bordeaux St-Michel et de Bordeaux St-Jean, de Saint-Médard-en-Jalles, de Saint André de Cubzac, de Blaye, de Castelnau, de Pauillac, de Blaye , de Sainte-Foy-la-Grande, de Cadillac, de La Réole, de Mérignac, d'Ambarès – Saint Loubès, , de Lesparre Médoc.*
[3] *Au total, 16 rendez-vous pris ont été annulés le jour même.*

Tableau – Les personnes rencontrées

Sexe		Age				Ancienneté			
Femme	Homme	Moins de 25 ans	25-39 ans	De 40 à 49 ans	50 ans et plus	Inférieure à 1 an	De 1 à 3 ans	Plus de 3 ans	Total
27	25	3	19	21	9	13	20	19	**52**
52%	*48%*	*6%*	*37%*	*40%*	*17%*	*25%*	*38%*	*37%*	

Le panel a également tenu compte du type de référent (Pôle emploi, Département via les MDSI, CCAS, acteurs associatifs).

Enfin, des personnes résidant sur chacun des 9 territoires d'insertion du département ont été rencontrées. Initialement, entre 5 et 6 entretiens devaient être réalisés par territoires d'insertion. L'annulation tardive de certains rendez-vous et le manque de contacts à disposition n'ont pas permis de recruter à temps d'autres personnes sur les territoires de Haute-Gironde et des Portes du Médoc, expliquant des effectifs de personnes interrogées moins élevés.

Le caractère qualitatif de l'étude et le nombre d'entretiens réalisés par Pôles Territoriaux de Solidarité, ne permettent pas de tirer des conclusions par territoire d'insertion, comme initialement envisagé par le Département. Néanmoins, la répartition territoriale variée des personnes interrogées a permis de dégager de grandes tendances par types de commune : communes appartenant à une grande zone d'emplois ou communes appartenant à zone d'emploi de petite ou moyenne taille.

Plus qu'une lecture en termes de territoire administratif (les 9 territoires représentants les pôles territoriaux d'insertion), nous proposons donc une lecture en termes de zonages d'emploi :

- Communes appartenant à une zone d'emploi importante (10 000 emplois ou plus)
- Commune appartenant à une zone d'emploi de taille moyenne (5 000 à moins de 10 000 emplois)
- Communes appartenant à une petite zone d'emploi (de 1 500 à moins de 5 000 emplois) ou communes isolées hors influence des zones

Les entretiens réalisés par territoire :

Les entretiens réalisés par territoire et types d'accompagnement :

	NOMBRE ENTRETIENS	MDSI	POLE EMPLOI	TRAVAILLEURS INDEPENDANTS	CCAS	PLIE
BASSIN	**8**	4	1		3	
BORDEAUX	**8**		5	3		
GRAVES	**5**	2			2	1
HAUTE- GIRONDE	**3**	2	1			
HAUTS-DE-GARONNE	**5**			1	2	2
LIBOURNAIS	**5**	5				
MEDOC	**9**	4	3			2
PORTE DU MEDOC	**3**		2	1		
SUD GIRONDE	**6**	3	3			
TOTAL	**52**	20	15	5	7	5

LE COLLECTIF DE RELEXION AUTOUR DE L'ETUDE

Dès le début de l'étude, chacun des comités de pilotage a été précédé par un « Collectif de Réflexion », constitué de 11 personnes allocataires du rSa s'étant mobilisées de manière continue et bénévole tout au long de l'étude.

Il s'est réuni trois fois pour réfléchir collectivement à la méthodologie, aux outils de recueil de l'information et pour participer à l'analyse des résultats. Le 4ème « collectif de réflexion » a permis la rencontre avec un groupe de professionnels pour participer à une séance de travail autour de préconisations. Il a également participé au Séminaire Départemental visant à la restitution des résultats qui s'est déroulé le 19 mars 2018.

Le premier Collectif de Réflexion a notamment permis de retravailler le guide d'entretien. Les membres ont préconisé le renforcement des questions relatives à la relation aux administrations et à la connaissance de l'offre. Ils ont également permis d'améliorer la présentation de l'étude destinée aux personnes interrogées. A ce propos, les membres du Collectif ont souligné la nécessité de mettre en valeur la finalité de l'étude : améliorer l'action du Département.
Dans le prolongement de cette réflexion, le nom de l'étude a été modifié. Le nom initial : « Etude relative aux difficultés rencontrées par les bénéficiaires du rSa dans leurs parcours d'insertion » semblait particulièrement négatif au Collectif et ne pas valoriser ce que permettraient les entretiens qualitatifs.

Composition du « Collectif de Réflexion » :

Une attention a été portée à la diversité du groupe en termes de sexe, d'âge, de territoire de résidence et de composition des ménages.

Le Collectif de Réflexion est composé de 6 femmes et 5 hommes dont :

- 8 personnes habitant Bordeaux Métropole (6 personnes de Bordeaux, 1 personne de Talence, 1 personne de Villenave d'Ornon)
- 1 personne de Braud-et-Saint Louis
- 1 personne de Savignac-de-L'Isle
- 1 personne de Vendays-Montalivet

La composition des ménages est également variée puis qu'étaient présents à la fois des parents, des personnes célibataires et des personnes en couple.

La réflexion collective a permis d'adopter un nouveau titre : **« Témoigner du rSa : échanges, besoins et améliorations ». Cette nouvelle appellation de l'étude** clarifie les attentes par rapport aux entretiens et valorise son objectif : l'amélioration de la prise en compte et de la réponse apportée aux difficultés rencontrées par les personnes allocataires du rSa.

De manière pertinente, le Collectif de réflexion a rappelé que les personnes seraient davantage ouvertes à la participation s'il était indiqué qu'au-delà de l'identification des difficultés, l'entretien permettrait une réelle réflexion sur l'amélioration de l'accompagnement des personnes allocataires du rSa.
Ce nouveau titre permet ainsi de positionner les personnes interviewées en tant que réels acteurs des changements à venir.

En sus d'avoir permis la co-construction et la validation des outils de recueil d'information ainsi que la définition du questionnement, le collectif a participé à la réflexion portant sur les principales conclusions de l'étude. Il a été mobilisé pour l'élaboration des recommandations stratégiques. Enfin, il a été associé aux modalités de restitution finale de l'étude.

Les remarques et apports du Collectif de Réflexion ont été intégrés au rapport et sont indiqués par cette icône :

Ce document s'articule autour de quatre grands axes.

Le premier axe permet de réaliser un état des lieux des différents profils sociodémographiques des personnes rencontrées et des principales difficultés énoncées. Il questionne également la notion de « frein », centrale dans le discours, dans l'accompagnement et dans les propositions faites aux personnes.

Le deuxième axe rend compte des différents niveaux d'inscription dans des « dynamiques positives » à la fois au niveau social et professionnel. Dans un premier temps, est considéré comment le rapport au territoire des personnes allocataires du rSa peut avoir un impact sur leur inscription dans des démarches spécifiques à la fois sociales et professionnelles (inscription dans des associations, démarches de recherche d'emploi et/ou de formation, démarches au niveau social, développement de projet…). L'isolement social en tant que résultante de phénomènes de précarisation est également questionné. Nous considérons en quoi un travail sur celui-ci peut s'avérer primordial pour accompagner les évolutions de trajectoire.
Enfin, sont interrogés les rapports à l'emploi et à la formation et ce qu'ils induisent en termes d'implication dans des démarches de retour à l'emploi ou à la formation.

⇨ *Ce deuxième axe de recherche nous permettra de nous demander en quoi le rapport des personnes à leur territoire, leurs expériences professionnelles passées et leur rapport à la formation peuvent nous éclairer sur leur positionnement actuel en termes de recherche d'emploi et de formation.*

Le troisième axe porte sur les différentes modalités d'accompagnement proposées aux personnes et sur la manière dont elles sont perçues. La réflexion tend à faire ressortir des niveaux de satisfaction, des attentes et des besoins relatifs aux différents profils des personnes interrogées. Cette partie vise également à identifier l'impact des démarches administratives et des modes d'accompagnement sur le quotidien des personnes allocataires ainsi que sur leurs dispositions à s'engager dans des démarches sociales et/ou professionnelles.

Enfin, le dernier axe, qui s'appuie sur les différentes réflexions précédemment menées, **propose « une typologie des « vécus de la période au rSa »**. Au-delà de rendre compte des différentes manières de vivre la période au RSA, cette typologie permet notamment de positionner les différents profils au niveau des dynamiques engagées et d'identifier les attentes des personnes vis-à-vis de l'accompagnement.
Cette typologie vise ainsi à faciliter la compréhension des stratégies développées par les personnes interrogées ainsi que leurs difficultés et besoins en termes d'accompagnement.

Le parti pris de ce rapport est de comprendre en quoi l'inscription dans des démarches tant sociales que professionnelles et l'éventuelle sortie du dispositif du rSa reposent sur de multiples dimensions qui dépassent les simples « freins » sociaux généralement décrits comme principales entraves au parcours.

C'est en considérant l'ensemble des trajectoires, l'inscription des personnes sur leur territoire, leurs expériences passées en termes d'emploi et de formation, leur rapport aux institutions et administrations, leur niveau d'affiliation au sein de réseaux sociaux qu'il est envisageable de comprendre leur degré d'inscription dans des démarches et d'identifier des leviers à activer.
Enfin, ces différentes réflexions nous permettront de considérer l'impact des modes d'accompagnement sur ces trajectoires.

PARTIE 1 : ELEMENTS DE PROFILS CONCERNANT LES PERSONNES RENCONTREES

De juin à octobre 2017, 52 entretiens qualitatifs ont été menés auprès de personnes habitant le département de la Gironde et percevant le Revenu de Solidarité Active ou, pour une minorité d'entre elles, la prime d'activité. **Ces entretiens ont fait apparaitre une grande variabilité de situations au niveau des parcours professionnels, de l'ancrage géographique ou encore des difficultés qui caractérisent les parcours.**

Cette première partie vise à retracer de façon descriptive les grands profils des personnes rencontrées - différentes thématiques seront ensuite approfondies tout au long du rapport. **Ces profils ne correspondent pas à un échantillon statistique représentatif des personnes allocataires du rSa**. Elles rendent compte de manière générale des trajectoires des personnes rencontrées.

Cette partie présentera par ailleurs un **regard sur les différentes difficultés repérées selon les types de profils, et leur fréquence.**

1. Les grands profils de personnes allocataires du rSa rencontrées

La réalisation des 52 entretiens nous a amené à identifier de nombreux profils qui viennent affiner mais également réinterroger les catégories souvent structurantes de l'action publique comme celles « des ménages monoparentaux », « des seniors » ou « du public rural ».

→ Les grandes catégories détaillées en sous profils permettent de mieux considérer la diversité de situations qui sont caractérisées par des besoins, des ressources et des difficultés différents.

- **Les personnes en situation de monoparentalité** (14 personnes rencontrées)

Sont présentées dans ce profil presque exclusivement des femmes (1 seul homme étant concerné), dont **la situation de monoparentalité a un impact direct sur le parcours et le quotidien**. Si ces personnes ont en commun des contraintes liées à la monoparentalité (difficultés financières liées à une faible prise en charge financière des frais éducatifs par l'ex-conjoint, difficultés de garde d'enfants et de combinaison de la vie professionnelle et familiale etc.), ce profil se subdivise néanmoins en différentes catégories qui correspondent à un niveau d'insertion professionnelle variable.

- *Les monoparents « éloignés de l'emploi » (6 personnes concernées)*

Ces femmes n'ont en général eu qu'une très faible expérience professionnelle (parfois, le seul emploi occupé a été un emploi aidé de quelques mois ou un emploi obtenu via une SIAE). C'est notamment la séparation d'avec leur conjoint qui a pu provoquer leur entrée dans le dispositif. Ces personnes sont donc très éloignées de l'emploi.

- *Les monoparents « proches de l'emploi » ou bénéficiant de la prime d'activité (5 personnes concernées)*

Ces personnes ont alterné des périodes de rSa et d'emploi, généralement sur des postes peu qualifiés - il s'agit notamment d'emplois saisonniers. Les entrées et sorties consécutives du dispositif posent notamment des problèmes en termes de variation de revenus et d'accès à l'offre sociale.

- *Les monoparents en reconversion professionnelle (3 personnes concernées)*

Ces personnes envisagent, à la suite de déceptions professionnelles, de se reconvertir. Pour ces profils, le rSa est une période positive de redéfinition du projet professionnel, voire de formation.

- **Les personnes peu qualifiées de communes de milieu rural[4] ou de petits pôles urbains[5]** (9 personnes rencontrées)

Environ 20% des personnes rencontrées sont issues de milieu rural ou semi-urbain. Elles se caractérisent par un faible niveau de formation et des parcours emploi précaires ou sur des métiers éreintants et peu valorisants. Elles présentent de **très importantes difficultés de mobilité ainsi que de fortes problématiques d'isolement**, parfois associées à des problématiques de logement insalubre ou énergivore. Elles se subdivisent toutefois en différents profils.

- *Les jeunes isolés issus du milieu rural/semi-rural (3 personnes concernées)*

Ce sont des jeunes qui ont entre 22 et 30 ans avec de très fortes problématiques liées à l'emploi et à la mobilité.

- *Les ménages isolés en milieu rural (3 personnes concernées)*

Il s'agit le plus souvent de jeunes parents qui font le choix de l'implantation dans le milieu rural pour accéder à un logement du parc privé dont le loyer est peu élevé - sans anticiper les problématiques énergétiques notamment et de mobilité - ou pour opérer un rapprochement familial. Généralement peu qualifiés et peu mobiles, ils peinent à trouver un emploi.

- *Les hommes isolés en milieu rural (3 personnes concernées)*

Ce profil concerne des hommes isolés, sans moyens de mobilité et que l'absence de réseaux, à la fois professionnels et sociaux, ont découragé dans leurs démarches de recherche d'emploi et de formation.

- **Les personnes ayant eu un « accident de la vie »** (8 personnes rencontrées)

Il s'agit majoritairement d'hommes célibataires, disposant d'un niveau de qualification et d'expérience non négligeables. Suite à un « accident de la vie » (dépression, problème de santé physique, soucis financiers ...), ils ont **perdu leur emploi et ont pu rester un temps important dans le dispositif**, avant d'entrer à nouveau dans une dynamique positive au niveau social (ils rencontrent fréquemment du monde, sont inscrits dans des associations…)

- **Les personnes souhaitant développer leur propre activité** (8 personnes rencontrées)

Il s'agit notamment de personnes qui ont, ou ont eu, une activité professionnelle indépendante, soit en tant qu'artisan, soit en tant que gérant d'une entreprise. Ils sont nombreux à avoir rencontré des difficultés lors de la liquidation de leur entreprise et ont pu avoir des problématiques en lien avec les prêts contractés lors de la création de leur activité.

---

[4] *Communes isolées hors influence des pôles urbains*
[5] *Communes de 1 500 à moins de 5 000 emplois*

- **Les « seniors »** (5 personnes rencontrées)

Cette catégorie présente les personnes qualifiées de « seniors » - elles ont toutes plus de 50 ans -, et qui, à la suite d'un licenciement ou à la fin de leur activité, se retrouvent sans emploi. Bien que les difficultés à retrouver un emploi et la perte d'espoir de retrouver à nouveau une activité professionnelle soient comparables, deux sous-catégories sont cependant identifiables chez les « seniors » rencontrés :

  - *Les seniors qualifiés (2 personnes concernées)*
  - *Les seniors peu qualifiés (3 personnes concernées)*

- **Les personnes en situation de handicap ou ayant de lourdes problématiques de santé** (6 personnes)

Ces personnes ont perdu leur emploi ou arrêté leur activité indépendante à la suite d'importants problèmes de santé. Elles oscillent généralement entre l'AAH et le rSa, avec un accompagnement par la MDPH et la MDSI, mais les ruptures d'accompagnement sont fréquentes.

Deux personnes rencontrées ne s'inscrivent pas dans un des profils détaillés ci-dessus, lié à la spécificité de leur profil[6].

CONSTAT N°1

Aller au-delà-des grandes catégories de publics définies par l'action institutionnelle pour mieux comprendre les besoins et cibler les réponses

Les différentes sous-catégories détaillées ci-dessus prennent en considération une multiplicité d'éléments contextuels (comme l'âge, le niveau de qualification, l'inscription géographique…). Elles permettent de mettre en lumière le fait qu'au-delà de grandes catégories sur la base desquelles se fonde en partie l'action institutionnelle (« ménages monoparentaux », « seniors », « publics ruraux »), les situations se déclinent en sous-profils. Ces derniers présentent des difficultés et des besoins en termes d'accompagnement différents.

2. Difficultés rencontrées et aides mobilisées

Nous détaillons ci-dessous la fréquence des difficultés rencontrées et les types de profils principalement concernés. Ceux-ci sont présentés sous forme de tableau, de façon synthétique. Certaines difficultés spécifiques seront par ailleurs développées de façon plus analytique dans la partie II. Selon la nature des difficultés, sont identifiées, les aides mobilisées par les personnes ainsi que les difficultés rencontrées lors de cette mobilisation.

[6] *Ils concernent une jeune femme qui occupe son premier emploi à temps plein dont le contrat se termine bientôt et qui pense se retrouver à nouveau en position de toucher le RSA et une personne issue de la communauté des gens du voyage*

La fréquence des difficultés évoquées

Nature des difficultés évoquées	Fréquence	Type de profils principalement concernés	Aides mobilisées	Difficultés à la mobilisation énoncées
Difficultés « périphériques »				
Logement - Difficultés à trouver un logement, - Hébergement chez un tiers - Difficultés à la décohabitation - Absence de solution d'hébergement - Logement inadapté (sur-occupation), insalubre… - Impayés de loyer	10	- Les jeunes isolés issus du milieu rural - Les urbains	- Dossier FSL pour les frais d'honoraires de l'agence - Travailleur social pour la demande de logement social - Hébergement chez parents/amis - Domiciliation au CCAS - Mobilisation du CIAO (SAIO)	- Dossiers administratifs chronophages pour le FSL - Manque d'informations sur la demande de logement social (L.S) - Longue attente pour obtention d'un L.S - Difficultés à renouveler les demandes de L.S - Suppression des allocations logement lorsque non-paiement du loyer
Mobilité - Difficultés à financer le permis / l'achat d'une voiture - Difficultés à entretenir la voiture/payer l'assurance - Absence de transport en commun - Difficultés à payer les transports en commun - Entraves psychologiques	18	- Tous profils	- Sollicitation du réseau perso pour déplacements - Plateforme Wimoov - Aide au permis du CD / de la Mission Locale - Aides Caf pour l'achat d'une voiture - Micro-crédits pour financer achat voiture - Carte Sésame	- Manque d'informations sur les offres disponibles - Conditions complexes à remplir pour obtenir aides (être au rSa et ne pas percevoir de prime d'activité, avoir trouvé un emploi, avoir un garant…) - Difficultés à aller jusqu'au bout du permis lorsqu'il est financé par le CD du fait de problématiques annexes
Santé - Problèmes de santé touchant les personnes interrogées ou leurs enfants - Difficultés d'accès à la CMU - Difficultés à avancer les soins - à payer les frais de déplacement à l'hôpital - Manque de suivi psychologique	14	- Tous profils	- CMU - Aides Agefiph pour la création d'activité pour les travailleurs handicapés - CMP, Psychomotriciens, pédopsychiatres, kiné, etc. pour enfants	- Démarches longues et complexes (notamment pour les dossiers MDPH) - Problématiques santé qui peuvent passer « au second plan » - Multiplication des rendez-vous liés à la santé - Manque d'offres de suivi psy pour les adultes
Finances - Difficultés à se nourrir convenablement - Difficultés à payer le loyer ou les factures	10	- Toutes les personnes sont concernées, 10 sont dans des situations	- Demande d'aides financières auprès de proches - Aides financières du CCAS / de la MDSI - Micro-crédits	- Nécessité d'avoir un garant et de ne pas être en situation de surendettement pour bénéficier de micro-crédits ou de financements spécifiques pour entrepreneurs

- Surendettements liés à des prêts à la consommation ou liés à des prêts contractés lors de la création d'entreprise		particulièrement critiques - Les entrepreneurs qui ont contracté des prêts - Les personnes seules ou les monoparentaux	- Dossiers de surendettement - Associations caritatives - Organismes spécialisés dans le financement d'entreprise - Négociations auprès des banques	- Conditions pour accéder aux assos caritatives (reste à vivre, inscription MDSI) / refus de recourir aux assos caritatives
Administratif / Juridique / Judiciaire - Problématiques liées au divorce - à la création /cessation d'activité - à des dossiers MDPH (reconnaissance du statut TH – demande d'AAH)	6	- Les personnes en instance de divorce - Les entrepreneurs - Les personnes faisant une demande d'AAH	- Aide juridictionnelle - Maison de la Justice - Mission Initiative Entreprenariat (création d'entreprise) - Négociations auprès des banques	- Avocats qui n'apprécient pas toujours l'aide juridictionnelle - Difficultés à comprendre les démarches administratives / juridiques
Garde d'enfant - Besoins ponctuels ou plus quotidiens de garde d'enfant non satisfaits	8	- Les jeunes parents - Les monoparentaux	- Réseau personnel - Aides de la CAF - Assistantes maternelles - Multi-accueils	- Difficulté à amener l'enfant chez les grands-parents
Age **-** Difficultés à accéder à des formations et à un emploi	4	- Les seniors	- Création ou entretien du réseau professionnel	
Isolement social / manque d'estime de soi	14	- Les jeunes de milieu rural - Les « seniors »	- Centres sociaux - Ateliers collectifs - Association de remobilisation sociale	- Absence de centres sociaux / espaces de liens sociaux sur certains territoires
Difficultés professionnelles				
Expérience / qualification insuffisante - Manque de qualification ou d'expérience - Difficultés à accéder à la formation souhaitée	18	- Tous profils - Jeunes de milieu rural - Personnes en reconversion professionnelle	- Pôle emploi - Associations intermédiaires - Organismes de formation - Université - Ateliers CV et lettres de motivation	- Des personnes au rSa qui se sentent « mises à l'écart » lorsqu'elles demandent des formations - Moins de formations accessibles en territoire rural - Impossibilité de toucher le rSa en suivant une formation à l'Université

Les principales difficultés évoquées

Les obstacles récurrents et présentés comme étant les plus pénalisants dans les dynamiques de recherche d'emploi et de formation sont le manque de qualification ou d'expérience professionnelle, les problématiques de mobilité et de santé ainsi que l'isolement social.

Ils recouvrent différents types de réalités et seront détaillés dans les parties suivantes du rapport.

Les principales difficultés évoquées par les personnes interrogées :

***Note de lecture** : 18 personnes ont cité le manque de qualification comme étant l'une des trois principales difficultés à leurs parcours, (Certaines personnes ont pu citer plusieurs difficultés à la fois, expliquant que le total du graphique excède le total des 52 entretiens réalisés).*

En parallèle des difficultés identifiées lors des entretiens, le Collectif de Réflexion a souligné l'existence d'entraves complémentaires (de la même manière ces différentes problématiques seront développées tout au long du rapport).

- **Des propositions d'emploi « sans humanité »**, avec des orientations sur des métiers peu qualifiés et peu valorisants (notamment des métiers de l'entretien) ou des métiers du secteur de l'aide à la personne, *« que l'on ne peut plus pratiquer avec humanité ».*
  Dans le secteur de l'aide à la personne, les allocataires sondés font part de conditions de travail qui ne permettent de respecter ni la dignité du professionnel ni celle de la personne accompagnée. Ces conditions (rythmes soutenus, déplacements importants entre les différents domiciles, manque de matériel adapté), empêchent des temps d'échanges et de partage entre professionnels et personnes accompagnées. Elles soulignent également les effets provoqués comme par exemple : du désinvestissement, des arrêts de travail ou encore des démissions.
- **Le travail sur le projet professionnel et la connaissance de la réalité des métiers : les personnes enquêtées ont fait part, dans le cadre des actions qu'elles ont pu suivre, d'une approche trop théorique de la découverte des métiers. Cette approche ne leur a permis ni d'évaluer leur capacité à exercer le métier, ni de mesurer leur appétence pour ledit métier.**
- **Un sentiment de discrimination**
  - Relatif à l'âge (concernant l'accès à l'emploi, aux formations etc.)
  - Au « statut » d'allocataire du rSa (accès aux offres de santé, juridiques…)
- **La difficulté à soigner son « aspect physique »,** sa présentation notamment du fait du manque de moyens financiers
- **Des traitements administratifs trop longs qui compliquent les parcours** (un exemple récurrent étant celui de la MDPH)

CONSTAT N°2

Des publics avec des difficultés spécifiques qui demandent des réflexes d'attention renforcés

Au-delà des catégories généralement identifiées par les institutions (« ménages monoparentaux », « seniors », …) qui présentent, comme souligné en introduction, des sous profils variés, certains publics inscrits dans des contextes territoriaux et/ou sociaux particuliers invitent à une vigilance accrue.

- **Des jeunes de milieu rural qui font face à une combinaison de problématiques**

Les jeunes parents de milieu rural peu qualifiés rencontrés (4 couples sont concernés par les observations, invitant à une certaine mesure dans les interprétations), font face à de nombreuses problématiques. Leur habitation est souvent ancienne et énergivore ; bien qu'ils puissent être véhiculés, ils peinent à financer les frais liés à leur voiture ; ils rencontrent des difficultés pour trouver un emploi ou une formation à proximité ou encore un mode de garde approprié. Ils alternent, pour la plupart, emploi saisonnier ou en intérim et période de RSA. Les jeunes-femmes sont apparues davantage « moteurs » dans le couple et sollicitent des aides auprès des associations et de la MDSI. Les jeunes-hommes sont particulièrement en difficulté pour trouver des emplois pérennes tandis que leurs conjointes travaillent plus fréquemment dans le domaine des services à la personne (auxiliaire de vie / ménages, …), mais généralement à temps partiel. Si la situation de ces jeunes couples est particulièrement précaire, les jeunes hommes ont semblé d'autant plus en difficulté qu'ils paraissaient davantage isolés socialement que leur conjointe.

- **Des femmes plus vulnérables suite aux séparations et qui subissent plus durement l'effet de l'âge**

Si nous avons déjà détaillé le fait que les situations de monoparentalité touchaient davantage les femmes, d'autres difficultés peuvent être liés - ou du moins se renforcer – du fait du genre.

Nombre d'entre elles présentaient des situations de précarité importante suite à une séparation dans la mesure où leur conjoint était la principale source de revenu et seul détenteur du permis de conduire au sein du couple.

Suite au divorce/ à la séparation, elles ont vu leurs ressources financières largement diminuer et pour une part de ces femmes, elles n'ont plus été en mesure de se déplacer. 3 des femmes rencontrées mettaient en avant le fait d'avoir dû arrêter leur emploi après leur séparation du fait d'une impossible mobilité jusqu'à leur travail (elles travaillaient sur le lieu de travail ou à proximité du lieu de travail de leur ex-conjoint qui les conduisait quotidiennement jusqu'à leur emploi) ; une quatrième est dépendante de son conjoint pour se rendre aux domiciles où elle effectue les ménages.

Il semblerait que l'effet de l'âge soit également davantage ressenti par les femmes. Celles-ci, plus que les hommes, dès la quarantaine, ont mis en avant qu'elles étaient déjà trop âgées « pour tout recommencer ». Cela est d'autant plus fortement ressenti pour celles n'ayant jamais exercé d'activité professionnelle.

Elles font également un parallèle entre l'âge et l'absence de proposition ou le refus de formation qu'elles rencontrent.

Verbatim – Madame Sabine B :

« Pôle emploi m'a informée qu'à 45 ans, on entre dans la catégorie des seniors. Le problème de la catégorie des séniors c'est que les employeurs rechignent à recruter. Finalement, les femmes on n'est jamais à la bonne période : si on est trop jeune, on est considérées comme étant sans expérience, ensuite on veut faire des enfants et finalement on est seniors. » (Mme Sabine B.)

- **<u>Des hommes davantage sujets à l'isolement social et au non-recours au droit :</u>**

Des phénomènes de non recours plus importants ont été observés chez les hommes. Des hommes rencontrés ne souhaitaient pas être accompagnés - voire percevoir le rSa - souhaitant « s'en sortir seuls ».

Exemple de parcours - M. Clément J

C'est par exemple le cas de M. Clément J. Homme d'une trentaine d'années, il fait une dépression, ce qui le conduit à s'isoler complètement. **Il ne sollicite pas d'aide ni le rSa pendant près de deux ans, pensant que ce « n'est pas pour lui »** : il jugeait ne pas avoir besoin d'accompagnement pour s'en sortir. Il sera finalement accompagné après cette période par un travailleur social du CCAS de sa commune, accompagnement qu'il juge a posteriori comme essentiel à ses démarches en termes de recherche d'emploi. Il a néanmoins hâte de sortir du dispositif car il se considère comme un « imposteur », estimant que le rSa est davantage nécessaire aux familles en difficultés que pour lui, qui « devrait parvenir à gagner sa vie par ses propres moyens ».

Ce non recours au rSa s'ajoute au fait que les jeunes hommes rencontrés, notamment en milieu rural, connaissent un isolement plus important que celui de leur conjointe. Ils étaient de plus, moins prompts à entretenir les relations familiales.

Ce constat fait écho aux travaux menés par Isabelle Van Pevenage, de nombreuses études s'accordent sur le fait que ce sont les femmes qui entretiennent en premier lieu les réseaux familiaux.

« Toutes les études sur les solidarités familiales s'accordent pour affirmer que les femmes contribuent particulièrement aux divers échanges au sein des familles. Du fait de leur traditionnelle prédominance dans l'univers domestique, elles sont le « centre de gravité » du réseau familial et c'est à travers elles que transitent les demandes et les offres de soutiens ainsi que la communication entre les membres. Ce sont elles, par exemple, qui pensent aux anniversaires, téléphonent pour prendre et donner des nouvelles, anticipent les achats… Ce sont donc surtout les femmes qui tissent les relations sociales du réseau familial. »[7]

Lors de périodes de précarité économique, les processus d'isolement sont de fait encore renforcés pour ces derniers qui sollicitent moins un réseau duquel ils avaient pu s'éloigner, notamment pour se rapprocher de la famille de leur conjointe. Lors de l'étude, les personnes les plus isolées (sans aucun contact y compris familial) étaient des hommes qui ne bénéficiaient plus d'aucune inscription dans des réseaux familiaux ou sociaux et ne mobilisaient que peu les aides sociales.

[7] Isabelle Van Pevenage, « La recherche sur les solidarités familiales. Quelques repères », Idées économiques et sociales 2010/4 (N° 162), p. 6-15. DOI 10.3917/idee.162.0006

CONSTAT N°3

La mobilisation du réseau personnel pour répondre à ses difficultés : une force qui témoigne néanmoins des carences du droit commun

Quels que soient les profils concernés, les difficultés sont de nature multiple et se combinent le plus souvent. Les personnes rencontrées doivent ainsi gérer de multiples problématiques simultanément qui les concernent ou concernent leurs proches.

Les personnes enquêtées affirment faire appel au travailleur social qui les suit lorsqu'ils ont besoin d'une aide financière, d'une information, d'appui pour la constitution d'un dossier… Elles énoncent également mobiliser d'autres intervenants : Pôle emploi, CAF, aides ponctuelles du Conseil Départemental (notamment pour passer le permis), CCAS, CMP, Maison de la Justice et du droit, associations caritatives, ...

Enfin, dans de nombreux cas, ce sont les proches qui sont sollicités en premier lieu : pour des soutiens financiers ponctuels, pour de l'hébergement, pour des déplacements, pour assurer la garde de leur enfant, etc.).

Pour une partie des personnes interrogées, la sollicitation importante du réseau familial et/ou amical souligne une perte de confiance en la capacité du droit commun à répondre à leur problématique, soit du fait de leur profil *(« une banque ne fait pas de prêt à une personne au rSa »*), soit du fait d'une difficulté à mobiliser l'aide (délais importants, conditionnalités multiples).
Bien loin du discours sur l'assistanat, les pratiques mises en avant témoignent souvent d'une mobilisation des solidarités familiales ou amicales en amont ou en parallèle de la sollicitation des institutions.

Verbatim – Madame Soraya T : *« J'emprunte pas à la banque, j'ai peur de la banque, la banque ne vous prête pas au rSa. J'emprunte à des personnes que je connais et qui me connaissent sinon je me retrouve à la rue ». Mme Soraya T.*

Les difficultés à la mobilisation de l'offre : un obstacle à part entière qui renforce la sollicitation du réseau personnel

Bien que l'offre à destination des publics allocataires du rSa soit conséquente dans certains domaines, les difficultés liées à sa mobilisation constituent des obstacles à part entière (pour détail, voir tableau page 12 et 13) **:**

Environ 30% des personnes interrogées ont évoqué les difficultés rencontrées pour recourir à l'offre à laquelle elles étaient éligibles, pénalisant de fait leurs démarches tant dans le domaine social que professionnel :

- difficultés à remplir les dossiers administratifs (de demande de logement social, de dossiers MDPH,…)
- démarches longues et complexes
- difficultés d'accès à l'information pertinente en temps voulu
- informations transmises contradictoires
- « conditionnalités multiples »[8]

[8] Cette notion a notamment été développée par P. Warin et désigne les différentes conditions que les personnes doivent remplir pour pouvoir accéder à une offre. Philippe Warin, Le non-recours aux politiques sociales, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, coll. « Libres cours - politique », 2016, 242 p.

Les difficultés liées à leurs parcours (problématiques de logement, de santé, de surendettement…), peuvent être renforcées par les modalités d'accès à l'offre. Ce fait peut augmenter la propension des personnes à mobiliser davantage leur famille que les services publics.

Pourtant, comme le rappelle Isabelle Van Pevenage « *Ce ne sont pas toutes les familles qui sont solidaires et elles ne le sont pas toutes au même degré* »[9]. Les situations sont donc particulièrement difficiles pour ceux qui ne peuvent pas faire appel à leur réseau personnel ou qui ne peuvent le solliciter que dans une moindre mesure. La question de l'isolement social abordée p 31 est un point majeur dans le cadre de l'accompagnement des personnes dans la mesure où ces personnes, isolées socialement, n'ont pas d'autres recours que celui de l'aide institutionnelle. Tout doit ainsi être mis en œuvre pour renforcer le lien avec les personnes allocataires isolées et établir un lien de confiance. Une vigilance spécifique doit en ce sens être portée sur les supports de communication. Ils peuvent avoir une dimension « culpabilisante » qui n'encourage pas les personnes à recourir à l'institution et à leurs droits.

CONSTAT N°4

La notion de « freins » en questionnement

Lors des échanges qui se sont déroulés entre le Collectif de réflexion et les professionnels, notamment lors de la **journée du 11 janvier**, est rapidement apparue la nécessité de déconstruire la notion de « frein » pour mieux considérer l'ensemble des trajectoires, les potentialités et ressources des personnes interrogées.

La notion de « frein » apparait comme étant particulièrement inadaptée aux participants. Elle amène l'institution à ne définir la personne que sous le prisme de ses difficultés. L'accent est porté sur ses carences, en omettant souvent de considérer les ressources des personnes. Selon les participants, l'expression donne également un caractère figé aux difficultés pouvant conduire à la démobilisation. Elle ne permet pas de refléter la réalité de la majorité des situations des personnes, pour lesquelles les difficultés sont temporaires car souvent liées à un accident de la vie (« nul n'est à l'abri de devoir demander cette allocation »). Cette notion renforce les représentations négatives et stigmatise les allocataires.

Penser la globalité de l'accompagnement : au-delà de la résolution des « freins », valoriser la médiation avec l'offre

La politique d'insertion s'est construite autour de l'idée de l'importance de remédier en priorité aux difficultés, aux « freins » identifiés. Néanmoins, en mettant en priorité la régularisation des « freins », l'accompagnement risque de limiter l'émergence de dynamiques parallèles de recherche d'emploi ou de formation.

Ce recentrage de la pratique sur le public et « ses freins » peut également traduire une situation d'impuissance des professionnels, du fait du contexte structurel, à proposer des emplois adaptés aux compétences et projets des personnes. Vincent de Gaulejac, Fréderic Blondel et Taboada Léonetti, dans *La lutte des places*[10], expliquent comment les logiques institutionnelles mettent au centre de l'action le comportement (gérer les problèmes, équilibrer les budgets, répartir les besoins) pour amener l'individu à se « réinsérer ». *« L'individu est invité à se changer lui-même pour changer sa situation »*.

[9] Isabelle Van Pevenage, « La recherche sur les solidarités familiales. Quelques repères », Idées économiques et sociales 2010/4 (N° 162), p. 6-15. DOI 10.3917/idee.162.0006 p6

[10] Fréderic Blondel, Vincent de Gaulejac, Taboada Léonetti, *La lutte des places,* Broché , 2014

Si agir directement sur la situation de l'emploi semble de fait difficile, il est important de se questionner sur les modalités d'accompagnement et sur le rôle des référents au-delà d'une remédiation aux difficultés repérées dans le profil de la personne accompagnée.

Dans les échanges tenus avec les personnes allocataires du RSA et le Collectif de Réflexion a souvent été évoquée la nécessité d'une médiation entre l'offre et la demande. En ce sens, l'attente envers le référent est forte.

Les professionnels de l'insertion pourraient ainsi être amenés à davantage se positionner en tant que médiateurs entre l'offre et la demande. Le rôle des agents d'insertion se déplacerait par exemple sur la possibilité de construire et d'animer un réseau, d'obtenir les premiers engagements des employeurs potentiels vis-à-vis d'une population souvent discriminée sur le marché du travail.

De plus, le travail pourrait davantage se centrer sur les modalités de consolidation des ressources, atouts et compétences des personnes de manière à renforcer des dynamiques déjà en œuvre.

PARTIE 2. L'INTEGRATION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE

Après avoir présenté les grands éléments de profils et les difficultés rencontrées par les personnes interviewées, nous avons centré la seconde partie sur trois aspects qui nous semblent particulièrement structurants dans la trajectoire des personnes allocataires du rSa : **leur rapport au territoire, la problématique d'isolement social et leur inscription dans des dynamiques spécifiques vis-à-vis de l'emploi et de la formation.**

La dimension territoriale dans la trajectoire des personnes concernées par le rSa étant un questionnement fort du Conseil Départemental**,** nous proposons une **analyse de la perception qu'ont les allocataires de leur territoire et de la manière dont ils s'approprient l'offre** - notamment en termes d'emploi et de mobilité en fonction de leur territoire d'habitation mais aussi de leur profil.

Dans un deuxième temps est appréhendée la question de l'isolement social, l'une des problématiques les plus saillantes identifiées dans le cadre des entretiens. Elle impacte particulièrement fortement la dynamique dans laquelle se trouve la personne vis-à-vis de sa recherche d'emploi.

Enfin, **nous considérons le rapport à l'emploi et à la formation** (projections, démarches engagées, etc.) des personnes interrogées et ce, au regard des objectifs assignés par la loi de généralisation du RSA.

Au regard de ces différents aspects (rapport au territoire, expérience plus ou moins marquée de l'isolement social, rapport à l'emploi et à la formation) et de leurs interactions, il nous apparait particulièrement important de restituer plus globalement **les dynamiques vis-à-vis de l'emploi et de la formation dans lesquelles se situent les personnes et de les expliciter :** sont-elles inscrites dans des démarches de recherche d'emploi et/ ou de formation ? Quelles évolutions envisagent-elles dans leurs parcours ? Quelles difficultés rencontrées et quels leviers sont mobilisables selon les profils ? En quoi leur rapport au territoire, à l'emploi et à la formation impacte ces dynamiques ?

1. Le rapport au territoire

Il s'agit dans un premier temps de rendre compte de la « lecture » qu'ont les personnes interrogées de leur territoire. Quelles potentialités lui attribuent-elles, notamment en termes d'emploi ? Le territoire est-il vécu positivement ? Quels sont les facteurs de bien-être ou de mal-être relatifs au territoire et à son offre ? Quel impact ce vécu a-t-il sur leur projection, leur propension à intégrer des formations, à rechercher un emploi ? **Les questions des mobilités physique, psychologique et résidentielle sont par ailleurs considérées.** Ce chapitre s'attache à présenter les difficultés liées à la mobilité et à la mobilisation de l'offre visant à la faciliter.

Le nombre d'entretiens réalisés par Pôles Territoriaux de Solidarité (généralement entre 4 et 6 entretiens), ne rend pas pertinent l'analyse à ce niveau. Aussi, une analyse transversale aux pôles par types de zone d'emploi est apparue comme plus appropriée.

La perception par les personnes allocataires du rSa de la « potentialité » de leur territoire

Les personnes ont été interrogées sur la manière dont elles perçoivent leur territoire et ses potentialités notamment en termes d'insertion professionnelle. **Une réflexion a été menée concernant l'impact de cette perception sur leur projection dans l'avenir et sur les stratégies engagées pour sécuriser ou améliorer leur quotidien**.

- **Des territoires urbains inscrits au niveau de zones d'emploi importantes (ex : Bordeaux, Talence, Libourne…) qui peuvent sembler plus prometteurs … pour les profils les plus qualifiés ou les entrepreneurs**

Différents types de profils ont été rencontrés au niveau des territoires urbains. De manière générale - et notamment à Bordeaux, il s'agissait de personnes plus qualifiées et disposant davantage d'expériences professionnelles.

Pour la majorité des personnes rencontrées sur ces territoires, ceux-ci sont perçus positivement et constituent même un atout pour développer de nouveaux projets. Elles identifient les différentes offres à mobiliser pour répondre à leurs problématiques et bénéficient d'une mobilité plus aisée. Ainsi, à l'exemple **de ces entrepreneurs (dans la restauration et le bâtiment…) qui suite à l'échec d'une première entreprise envisagent d'en remonter une autre** (un food truck après un restaurant, une nouvelle entreprise de maîtrise d'œuvre dans la construction, une activité de psychologue du travail indépendante,…). Elles soulignent toutefois que la densité de l'offre n'en permet pas toujours son appropriation, y compris par les professionnels qui les accompagnent.

Ce même territoire apparait moins porteur pour d'autres catégories de personnes : il s'agit notamment d'urbains **peu qualifiés souffrant de leurs conditions de travail**. Leurs qualifications ne leur permettent pas de trouver un emploi stable et malgré la sollicitation des nombreuses agences d'intérim, ils ne trouvent que des propositions d'emploi qu'ils jugent dévalorisantes ou ne correspondant pas à leurs intérêts. Leur situation professionnelle pèse beaucoup sur leur perception du territoire urbain, c'est avant tout ses aspects négatifs qui sont mis en avant (incivilités, prix élevés des loyers, etc.). Malgré la mobilité plus facilement envisageable, des situations fortes d'isolement social sont observées. Ereintés par leurs parcours, ils se renferment progressivement sur l'espace domestique. La multiplicité des démarches professionnelles engagées pour un "résultat" peu satisfaisant ou peu porteur d'espoir rompt les dynamiques qu'ils avaient pu vouloir initier.

Des **travailleurs « seniors »** ont également été rencontrés en milieu urbain. C'est alors la difficulté à pénétrer des « réseaux professionnels bien établis » qui est soulignée. Ils peuvent être sujets à un fort sentiment de stigmatisation sociale et ne pas s'autoriser à profiter des offres notamment en matière culturelle des villes dans lesquelles ils habitent du fait de difficultés financières, mais également d'un sentiment d'illégitimité à avoir des loisirs.

Verbatim – Madame Fabienne M :

« Je n'ai aucun loisir parce que mon obsession c'est mon boulot. On n'a aucun équilibre là-dessus vous vivez avec constamment, vous vous dites « on sait jamais ». Je culpabilise si je recherche pas du boulot. » (Mme Fabienne M.)

- **Des communes appartenant à des zones d'emploi petites ou moyennes[11] vécues comme des enclaves par certains et des territoires d'expérimentation ou de « débrouille » pour d'autres**

Ces territoires sont généralement caractérisés dans les discours par :

- Des difficultés à la mobilité qui entravent voire annihilent les projets des personnes interrogées
- Une perception négative en termes d'offres d'emplois
- Un dépeuplement, « des petits commerces sur les territoires ruraux qui disparaissent »

Mais aussi par :

- Des dynamiques d'entraide plus importantes
- Un potentiel sur les territoires « touristiques » ou qui attirent des étrangers à la retraite

Il est important de souligner que les habitants de milieu rural ou de communes de petites zones d'emploi peuvent ressentir de manière différenciée le « spatial mismatch » lié à leur lieu d'habitation selon leur profil. L'effet du « spatial mismatch », que l'on peut traduire par « mauvais appariement spatial » ou « inadéquation géographique » entre le logement des personnes résidant à distance des zones d'emploi et le marché de l'emploi, est relatif pour une grande part au type de communes mais aussi dans une moindre mesure au profil des personnes **: « le rôle défavorable de la déconnexion physique entre lieu de résidence et lieux d'emplois[12] » se fait d'autant plus sentir pour les personnes dont le réseau relationnel est peu développé et pour lesquelles les moyens de locomotion personnels sont inexistants.**
Pour d'autres, le territoire rural, pourra représenter un lieu d'expérimentation de nouvelles formes de solidarités, voire de formes professionnelles spécifiques.

Ainsi deux profils se distinguent :

Des habitants de territoires ruraux qui perçoivent leur territoire comme présentant des opportunités multiples
Ils bénéficient généralement de possibilités de mobilité, d'un projet en développement, d'un réseau social plus important, qu'ils peuvent mobiliser pour du soutien ponctuel ou pour le développement de leur activité professionnelle.

Ils perçoivent le territoire comme :

- pouvant avoir un potentiel touristique
- favorisant l'émergence d'initiatives locales et citoyennes
- favorisant l'interconnaissance et l'entraide
- permettant de vivre avec des ressources financières réduites

Leur lecture des potentialités du territoire et leur activité a des effets positifs sur les démarches initiées ou du moins sur la perception de leur quotidien.
Ainsi, deux personnes rencontrées habitant des communes appartenant à des pôles moyens ont pu adapter leur projet professionnel aux potentialités locales. Néanmoins, il est important de souligner que les revenus

---

[11] La Réole, Barie et Cazats sont par exemple des communes appartenant à des moyens ou petits pôles.
[12] *Emmanuel Duguet et al., « Sortir du chômage en Île-de-France. Disparités territoriales, spatial mismatch et ségrégation résidentielle », Revue économique 2009/4 (Vol. 60), p. 979-1010.*

de ces activités restaient faibles et que les personnes bénéficiaient généralement d'une aide parfois importante de leur famille.

- Projets de développement d'activités « in situ » (atelier d'encadrement à domicile qui vise notamment un public d'anglo-saxons s'installant dans la région à la retraite)
- Projets d'activités indépendantes (esthéticienne à domicile, etc.)

D'autres profils multiplient les activités auprès de différents réseaux et dans différents domaines pour assurer un minimum de revenus et partagent également une vision plutôt positive de leur territoire et de leur quotidien.

Exemple de parcours – Monsieur Abdel M :

Monsieur M. Abdel M. a 40 ans et habite une commune de 4000 habitants du Sud-Gironde. Il a un enfant en bas-âge et vit avec sa femme. Il est allocataire du rSa depuis moins d'un an. Il a travaillé dans différents domaines, (bâtiment, entreprise de transport...). Il a arrêté son activité dans le bâtiment suite à des problèmes de dos importants. Il cumule aujourd'hui différents types d'activités : il réalise des missions de courte durée dans les chais (mise en bouteille), il ramène de l'huile d'argan du Maroc qu'il revend en Gironde, il achète, répare et vend des voitures, il prépare du couscous pour des évènements spécifiques…. S'il souhaite trouver une solution d'emploi plus pérenne, il parvient à maintenir une activité qui lui permet la plupart du temps de subvenir à ses besoins et à ceux de sa famille dans la mesure où il ne paie pas de loyer (il habite une maison achetée par son père). Il envisage désormais de faire une formation dans l'élevage de poulet en CFA dans la mesure où une personne de son réseau lui a proposé des terres agricoles gracieusement s'il souhaitait y développer un projet. Si sa situation reste précaire, il perçoit plutôt positivement son environnement et l'envisage comme territoire de développement d'activités.

Deux personnes ont également évoqué des solidarités plus développées en territoire rural, elles décrivent l'organisation de trocs et d'échanges mais aussi de groupes de soutien moral informels.

En conclusion, nous pouvons avancer que les personnes qui vivent le mieux en territoire rural sont celles qui ont pu développer **un capital d'autochtonie**, capital composé par l'ensemble des ressources que procure l'appartenance à des réseaux de relations localisés. Comme l'explique Nicolas Renahy, le fait d'appartenir à un groupe d'interconnaissance important permet en effet de se positionner avantageusement sur différents marchés (politique, du travail, matrimonial, associatif, etc.).[13]

Des habitants de territoires ruraux qui ont une vision négative de leur territoire

A l'inverse certaines personnes rencontrées en territoire rural ont une vision particulièrement négative de leur territoire et de leur avenir. Ils sont davantage isolés et sans projet professionnel, ils vivent leur territoire de façon négative et n'y identifient que peu de ressources et de potentiels. Ils ont généralement peu de possibilités de mobilité.

Ils perçoivent le territoire comme :

- une enclave de laquelle il est difficile de s'échapper (impossibilité de déménager)
- avec peu d'opportunités d'emploi mis à part en tant que saisonnier ou aide à la personne
- nécessitant des déplacements chronophages et coûteux
- En « perte de vitesse » (disparition des petits commerces de centre-ville,…)

[13] Nicolas Renahy « Classes populaires et capital d'autochtonie. Genèse et usages d'une notion ». INRA, Centre d'économie et sociologie appliquées à l'agriculture et aux espaces ruraux (CESAER) Regards Sociologiques, n°40, 2010, pp. 9-26

Leur lecture du territoire a des effets négatifs sur les démarches engagées : ils s'isolent de plus en plus et n'arrivent plus à se projeter du fait de leur situation.

Exemple de parcours – Monsieur Maxime L :

M. Maxime L. a 22 ans. Il vit avec sa conjointe ainsi que leur fille de deux ans dans une commune du Nord Médoc de moins de 2000 habitants. Il a arrêté l'école a 16 ans ; originaire de Paris, il est revenu vivre à proximité de son père il y a environ 5 ans.

Ils sont allocataires du rSa depuis environ 1 an. Il est accompagné par la Mission Locale, il voit son référent une fois tous les 6 mois. Après plusieurs expériences de courte durée, il ne souhaite plus travailler dans les vignes. Il a également bénéficié d'un contrat aidé qui ne l'a pas satisfait dans la mesure où il pensait travailler dans les espaces verts mais a finalement été réorienté vers un poste d'agent de propreté urbaine. Sa conjointe dispose d'une formation d'aide-soignante, mais sans le permis elle peine à trouver un emploi en rapport à sa formation. Elle « fait des ménages », quelques heures par semaine, ce qui suppose que Maxime L. s'occupe de leur fille et la conduise en voiture aux domiciles où elle exerce son activité.

S'ils sont venus habiter dans cette commune parce que le logement est plus accessible et qu'il dispose d'un jardin, il est finalement décrit comme étant en mauvais état et peu agréable et ils doivent faire face à d'importantes factures qu'ils ne parviennent pas à régler (1300 euros de facture d'électricité). Pour Maxime, l'isolement est particulièrement dur à supporter. Il souhaiterait effectuer une formation en boulangerie mais ne peut y avoir accès à moins d'aller habiter à Bordeaux, ce qui lui semble impossible au vu de leur situation. Il n'a que peu de perspectives et vit particulièrement mal sa situation.

CONSTAT N°5

Renforcer les capacités de chacun à se saisir des potentialités de son territoire :

Les territoires offrent bien entendu des possibilités d'emploi, des niveaux de services et des moyens de mobilité différents. De manière générale, les personnes rencontrées les plus isolées et les plus en difficultés sur le plan social habitent de petites communes de milieu rural ou semi-urbain, au sein desquelles les possibilités de mobilité sont réduites.

Néanmoins, on remarque que les personnes qui sont davantage insérées dans des réseaux sociaux et/ou disposent de qualifications spécifiques (artisanat, etc.) s'approprient mieux leur territoire et ses potentialités et envisagent éventuellement d'y développer une activité en lien avec les besoins identifiés. Il est cependant nécessaire de souligner que ces activités sont peu rémunératrices et que le statut des personnes reste particulièrement précaire dans la mesure où il s'agit généralement d'activités indépendantes aux issues incertaines.

Plusieurs types de profils ont pu être repérés par territoires. Certains d'entre eux peuvent être présents quels que soient les territoires considérés. Cependant, des spécificités peuvent prédominer selon qu'on se situe sur un environnement à caractère urbain ou rural. Nous en présentons quelques-uns ici :

Territoires ruraux / périurbains	Territoires urbains
Des personnes engagées dans des dynamiques de construction de projet (associatif ou professionnel), mais qui peuvent connaître des situations de précarité importantes	Des personnes engagées dans des démarches de formation ou des démarches professionnelles mais dont des difficultés annexes, (financières, judiciaires, familiales), peuvent entraver la trajectoire.
De jeunes parents peu qualifiés, en difficultés de mobilité qui peuvent vivre leur territoire comme une enclave	Des personnes peu qualifiées en situation d'isolement malgré l'offre disponible
Des « saisonniers » avec des difficultés de mobilité et/ou en risque d'essoufflement	Des personnes qui alternent contrats courts / missions intérims et rSa qui peuvent ressentir un certain dépit
Des personnes de plus de 50 ans en situation d'isolement	Des personnes de plus de 50 ans qui peinent à retrouver un emploi malgré leur expérience
…	…

Plusieurs questions se posent donc pour les territoires ruraux / périurbains :

- Comment repérer et valoriser les initiatives locales en termes de développement d'activité économique, mais également en termes d'entraide et de solidarité ?

- Comment soutenir ceux qui sont déjà engagés dans des dynamiques professionnelles et jusqu'à quel niveau ? Une entreprise non rentable mais qui satisfait la personne interrogée doit-elle être soutenue, au risque d'une dégradation de la situation financière, ou doit-on orienter la personne vers un emploi plus rémunérateur mais non choisi au risque de saper la dynamique en marche ?

- Comment repérer et soutenir les profils les plus isolés ? - Comment réduire la fracture entre territoires urbains et ruraux, et permettre aux habitants des territoires ruraux d'avoir accès aux offres présentes dans les villes plus importantes (notamment en termes de formations) ?

- Quel parcours résidentiel proposer à des personnes qui souhaitent se rapprocher d'un territoire plus urbain ? Comment favoriser la synergie, la circulation d'informations entre les institutions et services gestionnaires de logement et les services dédiés à l'insertion ?

Concernant les territoires urbains trois questions émergent :

- Comment s'assurer que les personnes puissent disposer en temps voulu de l'information nécessaire et pertinente ?

- Malgré l'offre disponible, comment repérer et accompagner les personnes en situation d'isolement social ? (Cette question sera abordée dans le chapitre sur l'isolement social)

- Comment permettre à la fois aux professionnels et aux personnes d'identifier les situations qui demandent une aide ?

Des difficultés de mobilité qui persistent malgré l'existence de nombreux dispositifs

La problématique de mobilité est perçue comme une des difficultés les plus importantes des publics allocataires du rSa dans l'accès à un emploi. Selon une étude menée par le laboratoire de la Mobilité inclusive portant sur la mobilité et l'emploi[14], 54% des personnes les plus fragiles socialement[15] déclarent avoir déjà renoncé à un travail ou à une formation faute de moyen pour se déplacer. Nous détaillons ici, les difficultés à la mobilité physique et psychologique rencontrées, malgré l'existence de nombreux dispositifs. La mobilité résidentielle est également questionnée.

- **L'équipement individuel : les moyens de locomotion personnel**

Une absence de permis ou des difficultés à financer les frais engendrés par l'utilisation d'une voiture pour de nombreux allocataires.

Si la grande majorité des personnes rencontrées ne disposait pas d'un permis ou d'un véhicule, en revanche la quasi majorité disposait d'une carte de transport public gratuite couvrant au moins le territoire de leur commune[16]. Toutefois, et en particulier dans les zones rurales ou pour certaines activités professionnelles, l'accès à l'emploi peut être conditionné par le fait de disposer d'un véhicule personnel.
Bien que des transports en commun existent sur tout le département, l'éloignement et la fréquence de ceux-ci ne sont pas toujours en correspondance avec les besoins des personnes. **Elles doivent donc faire face à une problématique de mobilité d'autant plus cruciale que les secteurs qui leur sont les plus accessibles sont aussi ceux qui demandent le plus de mobilité : jobs intérimaires, emplois à horaires atypiques, emplois du secteur des services à la personne, etc.**

---

[14] *Laboratoire de la Mobilité inclusive : Mobilité et emploi Sondage ELABE pour le Laboratoire de la Mobilité inclusive Mercredi 14 décembre 2016*

[15] *C'est à dire celles vivant dans un foyer avec moins de 1.000 euros par mois*

[16] Les personnes interrogées soulignent néanmoins que, contrairement à eux, leurs enfants ne bénéficient pas forcément de tarifs préférentiels pour les transports en commun (du moins à Bordeaux).

Pour de nombreuses personnes rencontrées, qui disposaient quant à elles de leur permis de conduire, la problématique principale de mobilité était liée à l'absence de véhicule ou de moyens nécessaires pour en assurer l'entretien, payer l'essence ou l'assurance.

Une difficulté à mobiliser les aides à l'équipement individuel

Si les aides du Conseil Départemental pour passer le permis ont été mobilisées avec succès par plusieurs personnes rencontrées, deux autres regrettaient ne pas avoir connu cette offre au moment opportun. Une autre personne avait pu disposer auparavant d'une aide pour passer son permis sans pour autant finaliser ce projet du fait de problématiques annexes. Elle évoquait ne plus pouvoir bénéficier à nouveau de cette offre.

Par ailleurs, si **les aides à la mobilité sont souvent connues**, elles paraissent **souvent difficiles à mobiliser par la plupart des personnes rencontrées** : la nécessité de fournir une caution, l'exercice d'un emploi en intérim parfois non suffisant pour bénéficier de l'offre, un reste à vivre insuffisant pour bénéficier d'un micro-crédit, ont été énoncées comme des obstacles à l'obtention de ces aides.

Récit de- Monsieur Jean- Pierre F. :

Monsieur Jean-Pierre F. connait d'importantes problématiques de santé qui l'obligent à quitter son travail. Peu de temps après, sa voiture tombe en panne. Monsieur F., qui s'est rétabli, souhaite retrouver son travail d'électricien (en intérim pour « se relancer » au plus vite) mais ne peut y parvenir sans moyen de locomotion propre.

Il fait alors appel à différentes aides pour racheter ou louer un véhicule qui lui seront refusées :

- une association habilitée pour un microcrédit → son reste à vivre est trop bas (il n'a que le rSa et les APL comme revenus)
- un garage solidaire → il ne dispose de pas suffisamment d'économies pour l'achat d'un véhicule d'occasion

- **L'activation de solidarités de voisinage ou familiale comme réponse à l'absence de moyens de locomotion personnel**

La question de la mobilité illustre de façon assez significative, l'activation de solidarités de voisinage ou familiale bien avant le recours à l'aide institutionnelle. Certaines des personnes rencontrées évoquent en motif les difficultés rencontrées pour l'activation de ces aides ou leur méconnaissance (exemple les services de co-voiturage).

Certaines personnes ont fait part de solutions collaboratives pour faciliter leur mobilité, comme l'organisation de co-voiturage entre « collègues » de travail. Une part des personnes enquêtées a fait part également de solidarités de voisinage : un voisin véhiculé accompagne la personne en difficultés de mobilité, pour des courses, pour se rendre chez le médecin,...

Une association intermédiaire a été valorisée pour son initiative en matière de transport : la structure identifie les besoins en déplacements domicile/travail de ses salariés et propose à ceux ayant un véhicule de devenir des co-voitureurs en contrepartie d'un dédommagement.

De façon plus anecdotique encore, certaines des personnes ont fait part d'aides reçues par leurs employeurs pour financer des réparations.

- **Des entraves psychologiques à la mobilité**

Les entraves psychologiques à la mobilité, (qui sont aussi liées à des possibilités objectives de mobilité réduites : impossibilité à disposer d'une voiture, transports en commun non adaptés à la situation de la personne, etc.), constituent un autre facteur explicatif des difficultés à la mobilité des personnes sondées. Elles sont variées et dépendent des profils. Ainsi, certaines relèvent du registre de la « peur de l'autre » de « l'inconnu », d'autres, de la crainte de la stigmatisation et de l'appréhension de « ne pas être à sa place » en se déplaçant jusqu'à de nouveaux espaces géographiques. Il ressort des interviews que pour une part des personnes, la mobilité qui amène à fréquenter d'autres univers sociaux inquiète lorsqu'on ne se sent pas assez légitime pour les fréquenter.
Notamment passé un certain âge, les personnes ne se sentent plus en mesure d'engager des démarches pour renforcer leur mobilité. Cela concerne particulièrement les femmes dont l'ex-conjoint était garant de la mobilité.
L'accompagnement de ces personnes pour se saisir de l'offre à disposition en matière de mobilité devient central.

Verbatim – Madame Céline V :
« J'ai pas de permis. Mon assistante sociale m'a proposé pour le permis. Ici. Je souhaite pas le faire. J'ai peur. Je veux pas le passer. Même si avec l'âge … on prend plus conscience que c'est un frein à beaucoup de choses d'avoir le permis. Dès que je vois une offre d'emploi, ils demandent toujours le permis b. On a l'impression d'être des extraterrestres car on a élevé nos enfants et on a pas de permis. » (Mme Céline V.)

Verbatim – Madame Sabine B :
« Si j'avais la voiture, je pourrais aller jusqu'à Sainte-Eulalie, je me sens pas en capacité d'aller après le pont d'Aquitaine, avec l'auto-école je n'allais que jusqu'à Sainte Eulalie » (Mme Sabine B)

Un accompagnement à la mobilité, via les transports en commun, est aussi à envisager pour renforcer les compétences à la mobilité. Au-delà de l'information portant sur l'offre, notamment proposée par les Plateformes Mobilité, un accompagnement physique dans les transports en commun peut-être à envisager. Certains professionnels proposent déjà ce type d'accompagnement qui peut également apparaitre comme une mesure préventive et bénéficier à la famille entière : Ainsi, une mère de famille explique, que comme elle, son fils de 16 ans craint de prendre les transports en commun. De ce fait, son éducateur a engagé un travail avec lui pour l'inciter à se déplacer pour effectuer une formation.

- **Le paradoxe de la mobilité résidentielle : des personnes allocataires souvent perçues comme immobiles mais dont les trajectoires résidentielles témoignent de déplacements géographiques parfois nombreux**

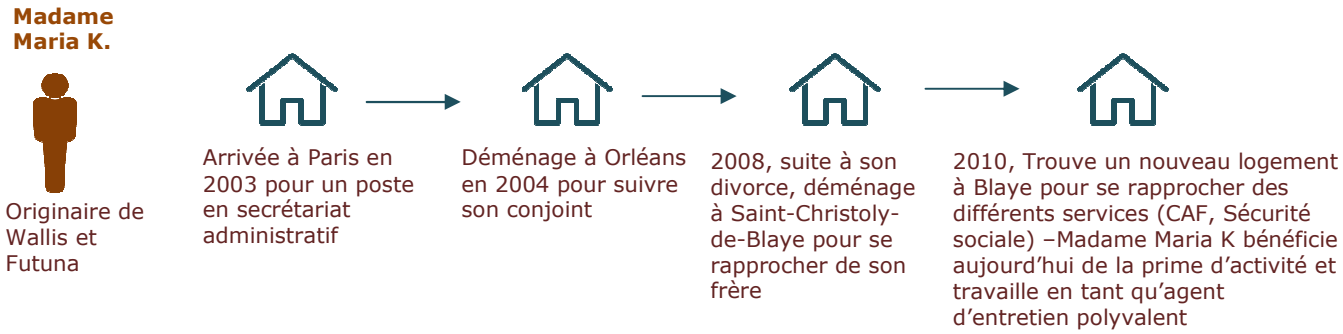
Contrairement aux idées reçues, plusieurs personnes interrogées ont eu des parcours de mobilité importants au cours de leur vie et ont travaillé dans différents départements, voire différentes régions. Néanmoins, leur situation financière s'étant progressivement détériorée, ils ne sont parfois plus en mesure d'envisager un nouveau déménagement pour se rapprocher de zones plus « dynamiques » au niveau de l'emploi et mieux fournies en termes de services. Les difficultés à trouver un logement adapté et accessible dans les grandes aires urbaines les dissuadent aussi de déménager.
L'observation des parcours géographiques des personnes et la perception que l'on peut avoir des problèmes de mobilités sont parfois en décalage. Leur trajectoire biographique, (caractérisée par des séparations conjugales, une opportunité d'emploi, le rapprochement familial), les a amené à s'installer à différentes reprises sur de nouveaux territoires.

⇨ **Plus que la problématique de la mobilité c'est alors la question de l'adaptation après le changement d'environnement qui se pose**. Quel accueil pour ces nouveaux arrivants ? Quel suivi interdépartemental des dossiers et quelle continuité dans l'accompagnement ?

Si certaines personnes sont particulièrement mobiles, il est néanmoins nécessaire de souligner que **les mobilités difficiles ou contrariées constituent des facteurs de vulnérabilité importants** qu'il ne faut pas négliger. Dans un contexte contraint, elles sont à l'origine de déracinement, de ruptures qui favorise, chez les personnes rencontrées un sentiment d'insécurité et un certain isolement social.

Le parcours de Mme Maria K témoigne de la mobilité résidentielle d'une partie des personnes interrogées.

Le parcours de mobilité résidentielle de Mme Maria K.



Si Mme Maria K. bénéficiait d'un réseau social et familial lui ayant permis de déménager à plusieurs reprises pour des raisons familiales ou pour se rapprocher de l'emploi et des services, d'autres allocataires ont exprimé leur volonté de se déplacer mais ont fait part de leur incapacité financière à trouver un logement situé dans une ville plus attractive économiquement.

CONSTAT N°6

Une offre importante en termes de mobilité, mais vécue comme difficilement mobilisable.

Une offre diversifiée a été déployée sur le territoire pour faire face aux difficultés de mobilité. (Aides pour passer le permis, sites de co-voiturages, locations de véhicule à bas coût, prêt pour l'achat d'un véhicule…). L'aide pour passer le permis semble avoir été particulièrement bien mobilisée par les personnes rencontrées, néanmoins certaines n'en ont eu connaissance que tardivement. Si la méthodologie de cette étude ne vise pas à identifier la part du public ayant des besoins en termes de mobilité, elle met néanmoins en exergue les difficultés à la mobilisation rencontrées par le public cible.

Comme en témoignent les personnes interviewées, plusieurs n'ont pu bénéficier d'une aide à la mobilité. Pour 30%, l'offre apparait en effet comme difficilement mobilisable, du fait de conditionnalités multiples.

Par ailleurs, les offres financières concernant l'entretien de la voiture, le paiement de l'essence ou de l'assurance qui représentent un poste de dépense non négligeable pour nombre de foyers semblent peu connues par le public.

Enfin, un travail de long terme sur la levée des entraves psychologiques à la mobilité semble indispensable.

LES REPONSES DEJA MISES EN PLACE

Les plateformes mobilités développées sur l'ensemble des territoires de la Gironde permettent en partie de répondre à ces différentes difficultés en proposant un accompagnement individuel aux personnes autour de la question de la mobilité.
Leur déploiement rend également possible la mise en place d'une veille pour identifier les problématiques en termes de mobilité et qui permettra à terme de considérer leurs évolutions.

RECOMMANDATION N°1

La mise en place « d'espace d'échanges de bonnes pratiques »

Il s'agirait, par la mise en place d'espaces permettant l'échange de bonnes pratiques, de récolter, valoriser et diffuser les actions développées localement en termes de mobilité mais aussi les solutions trouvées pour les problématiques du quotidien. Elles pourraient ainsi éventuellement être mises en lien avec d'autres initiatives ou déployées sur d'autres territoires. Concernant la mobilité, ce recueil de solutions inspirantes pour la collectivité permettrait de mieux considérer et accompagner les déplacements courts au sein d'un même territoire.

Ces espaces pourraient prendre la forme de « forum » ou de « groupes ressources » associant des allocataires et des professionnels. Les personnes pourraient faire part de leurs « trucs et astuces » et développer ainsi des réseaux de solidarité. Ce type d'action doit bien entendu être conçu à partir des dynamiques partenariales existant sur chaque territoire. Il est nécessaire cependant « d'impulser » ce type de démarche en travaillant notamment sur la question de l'animation.

2. L'isolement social, une des difficultés majeures rencontrées

Dans son rapport sur l'isolement[17], le CESE rappelle la centralité du travail dans la constitution des réseaux sociaux. « *Le travail est un des espaces intégrateurs le plus structurant de notre société […] conséquence de la place centrale du travail dans l'insertion sociale, les situations où celui-ci manque ou se précarise accroissent considérablement les risques d'isolement* »[18]. Dans la continuité de ce raisonnement, nous ajoutons qu'à l'inverse, l'isolement social pénalise grandement l'inscription dans des démarches de recherche d'emploi et/ou de formation pour les personnes rencontrées.

La définition de l'isolement social retenue est ici assez large puisqu'au-delà d'indicateurs objectifs qui peuvent être avancés comme le fait d'habiter seul dans son logement ou d'être en situation de monoparentalité d'autres critères plus qualitatifs sont mobilisés. Comme indiqué dans le rapport du CESE « *la référence au type d'occupation de l'habitat n'est qu'un indicateur partiel, pour intégrer les dimensions relationnelles et sociales [de l'isolement], il est nécessaire de prendre en considération d'autres éléments, […] la rareté ou l'absence des contacts, la fréquence des interactions, leur intensité, la permanence ou la volatilité des liens, la*

[17] Jean-François Serres, Combattre l'isolement social pour plus de cohésion et de fraternité – Les Avis du Conseil Economique social et environnemental - 2017
[18] *Idem p 75*

diversité des réseaux relationnels... » [19] Contrairement à ce que l'on pourrait croire, l'isolement social touche également les personnes les plus jeunes rencontrées (moins de 30 ans), parfois en couple, et notamment ceux habitant sur les territoires ruraux.

- **Environ 30% des personnes rencontrées lors des entretiens ont indiqué particulièrement souffrir d'isolement social et se replier sur l'espace domestique.** Il s'agissait notamment de jeunes couples de milieu rural et de personnes de plus de 50 ans (en milieu rural et urbain).

Une situation d'isolement, généralement renforcée par l'entrée dans le dispositif

La situation d'isolement concerne des personnes déjà fragiles et isolées avant de devenir allocataires du rSa, mais également des personnes à l'origine bien entourées, qui se renferment progressivement.

- **Des personnes qui s'isolent à leur entrée dans le dispositif**

La perte d'un emploi et l'entrée dans le dispositif ont été pour une part des personnes rencontrées, un facteur d'isolement social en particulier d'isolement de leur cercle social. Cela s'explique par des liens sociaux plus distendus que précédemment (perte du réseau professionnel), mais aussi par les faibles ressources financières que constitue le RSA. Ces dernières diminuent les opportunités de sorties et donc de sociabilités avec les proches. L'absence de revenus place les ménages dans des situations critiques, ayant à peine de « quoi survivre », ils se recentrent sur l'espace domestique. Cet isolement social est perçu a posteriori par de nombreuses personnes comme une des difficultés majeures rencontrée dans leur parcours.

Récit de Monsieur Fabrice G :

Fabrice G, célibataire de 31 ans, qui à son entrée dans le dispositif quelques années auparavant, s'isole fortement de son cercle social, notamment à cause de ses difficultés financières :

« Le seuil de 730 euros par mois, proposé comme ça, en disant c'est pour pouvoir rebondir c'est étrange. Mathématiquement parlant, une personne ayant un loyer, ça demande au minimum 350 euros. Il vous reste à peine 400 euros. ***Ça permet, pour une personne sans les moindres frais de mobilité, de se payer les factures et de quoi manger, peut-être de quoi s'habiller vite fait, et c'est tout … du coup, c'est la mort sociale qui s'enclenche …*** *avant que la personne arrive en situation de rSa, on pouvait s'imaginer que ça allait à peu près. Elles arrivent dans cette situation-là, et elles seraient censées rebondir. Or, mathématiquement parlant ... On peut pas aller sur Bordeaux, car pas de voiture, pas de resto … et les gens de notre âge ont un salaire normal.* ***Moi j'ai un budget sorties qui n'est même pas de l'ordre de 10/15 euros mois. En fait c'est 0 de chez 0. Moi j'ai survécu. Ça a été très compliqué. »***

- **Des personnes pour qui la situation d'isolement se renforce au cours de leur parcours**

Pour d'autres personnes, souvent plus âgées, le processus d'isolement s'est enclenché avant la perte de leur emploi. La situation antérieure de précarité professionnelle et économique avait commencé à étioler les différents supports sociaux. Des tensions familiales pouvant être liées aux difficultés financières, ont progressivement débouché sur une rupture des liens. Alors que des structures sociales pouvaient être

[19] *Jean-François Serres, Combattre l'isolement social pour plus de cohésion et de fraternité – Les Avis du Conseil Economique social et environnemental – 2017 P68*

fréquentées, les personnes ont fini dans certains cas par s'en détourner ne trouvant plus l'énergie pour s'y maintenir.

Exemple de parcours – Madame Soraya T :

Mme Soraya T, 54 ans habitant Bordeaux a vécu des évènements particulièrement difficiles puisqu'en 2011 suite à un accident domestique et la perte de sa maison elle a dû vivre quelques mois dans sa voiture avec sa fille. Une association leur permettra ensuite de trouver un 9m2 à Lormont puis un logement social à Bordeaux ; Elle explique en quoi cet évènement tragique avait déjà été à l'époque à l'origine de rupture de liens sociaux :

« L'appartement était carbonisé. Dans les minutes qui suivent on ne pouvait plus entrer dans sa maison. Je suis partie les mains sur la tête. ***A ce moment-là, même si vous avez des amis, c'est moi qui ne voyais plus personne, y'a un mur. C'était le choc****. Je suis restée plusieurs mois la tête en l'air. Des mois après on m'a accompagnée mais j'étais dans ma bulle ».*

Le travail de proximité de l'association avait à l'époque été primordial pour l'aider à sortir de cette situation d'extrême précarité. Si elle a pu progressivement se réinsérer socialement, la perte de son emploi en 2014 déstabilise à nouveau grandement son parcours. Jusqu'en 2014 Mme Soraya T. était agent d'entretien en CDD dans une structure d'accueil pour personnes SDF, elle explique être entrée en dépression lorsqu'au dernier moment on lui a indiqué que son CDD ne serait pas transformé en CDI contrairement à ce qui était annoncé depuis plusieurs mois.

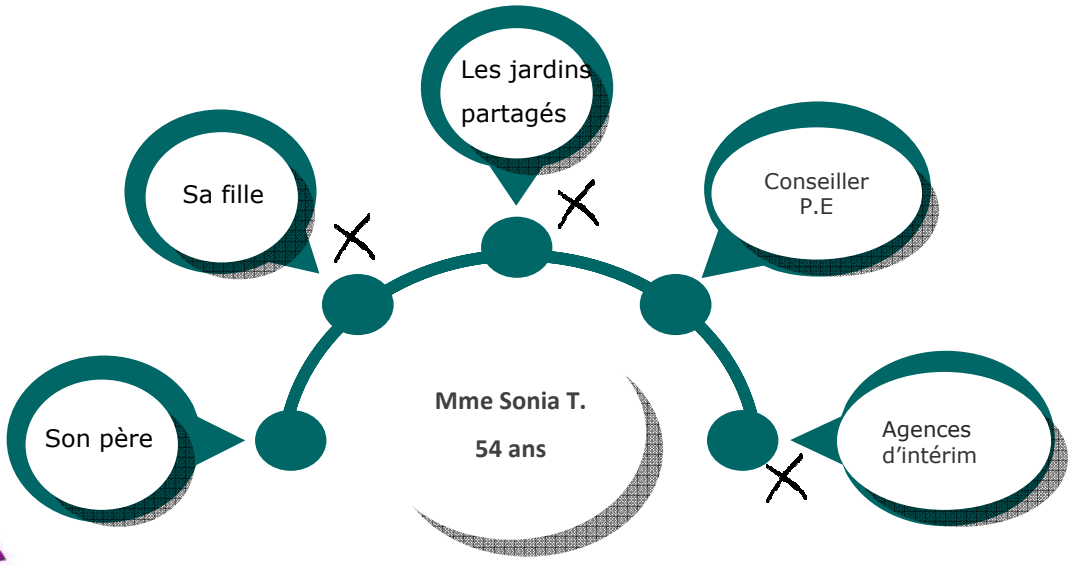
Après chacun de ces différents évènements, qui représentent des ruptures biographiques importantes, elle se coupe progressivement de ses réseaux sociaux. Elle entretien aujourd'hui des relations avec son père malade, mais ne voit plus sa fille avec qui elle est en conflit. Elle ne sollicite plus trop les agences d'intérim et n'a que peu de relation avec son conseiller Pôle emploi. (Elle a néanmoins réalisé une formation en 2016). Si elle était bénévole au sein de jardins partagés, elle hésite à y retourner, déçue des multiples dégradations qu'ils ont subies.

« J'ai fait du bénévolat pendant un an dans un centre culturel. J'ai choisi le jardin collectif/partagé. Je me suis arrêtée quand j'ai repris la formation, j'ai pas encore repris pace que quand je vois le travail qu'on a fait. Je suis déçue des citoyens qui saccagent gratuitement, on le fait pour l'ensemble du quartier et je me dis, j'y retourne ou pas? »

A propos de ses liens sociaux elle souligne :

« Je ne suis suivie que par mon instinct si je peux dire. Je crois plus trop, je ne crois qu'à moi et à celui qui est au-dessus de nous. »

Les différents liens sociaux de Mme Soraya T et les situations de rupture :



- **Des personnes pour lesquelles s'ajoute parfois un sentiment d'illégitimité sociale particulièrement fort, et des pratiques d'évitement du stigmate**

Le passage au rSa peut aussi représenter un enfermement d'autant plus important que **les personnes n'osent pas solliciter leurs proches du fait de leur « statut d'allocataire », se dévalorisant fortement elles-mêmes**.

Verbatim – Madame Céline V :

« A part mes enfants, je ne vois personne [..] Et encore, je n'ose pas souvent leur proposer qu'on se voie, car j'ai peur de déranger. Pour le plus petit qui est encore à la maison, je sais que la CAF fait des séjours pour les enfants, le secours pop le fait aussi … j'ai jamais demandé. Je demande rien, j'ai pas envie de déranger. J'ose pas. Même aller boire le café si on me le propose j'y vais pas. » (Céline V)

Pour éviter le stigmate, **certaines personnes n'évoquent pas le fait qu'elles perçoivent le rSa, y compris avec leurs familles**.

Verbatim – Monsieur Patrice P :

« Mes enfants ne savent pas que je suis au rSa, mais pensent que je suis à la retraite » (M. Patrice P).

I **Verbatim – Madame Sandrine H :**

« Je ne dis pas que je suis au rSa sinon on va me dire que je suis payé à rester chez moi à traîner… ».

Ces situations d'isolement les ont parfois conduit à du **non-recours aux droits**. **C'est alors un voisin ou un proche qui les a informé des aides existantes et qui est parvenu à les inciter à y recourir.**

Les attentes par rapport à l'offre

Monsieur Etienne S., ayant lui-même souffert d'un épisode de dépression, a témoigné de ses propres difficultés à se sortir de cet isolement social. Il s'est proposé de « coacher », d'aller au-devant des personnes qui rencontreraient cette problématique.

Verbatim - Monsieur Etienne S :

« Je me suis adressé au CCAS de la Teste pour qu'on fasse des ateliers pour les gens dans cette situation, pour pouvoir les coacher. La première chose, hormis le fait qu'on a besoin d'argent pour manger, un toit pour se poser et réfléchir, c'est toute une préparation à faire aux gens qui ont du mal à accrocher à un objectif. Le souci c'est pas tellement de trouver un emploi c'est qu'il faut avoir de l'énergie pour le faire. On est en situation de dévalorisation, dans un état physique délabré. Vraiment des gens qui ont cet état de honte, qui ont cette sensation d'infériorité. J'ai pas d'autres aides que le rSa et les APL, j'ai deux amis qui me restent … Ça aussi l'isolement social ça joue beaucoup … On bouge plus... On ne voit plus personne... Ce qu'il faut faire ; que tout le monde puisse aller à des ateliers. C'est tellement important de pouvoir accrocher quelque chose, ne serait-ce qu'un espoir ... » (M. Etienne S).

- **L'importance du maintien des réseaux sociaux au-delà de l'absence de travail**

Malgré d'importantes situations d'isolement social, certaines personnes allocataires du rSa continuent à s'inscrire dans des **réseaux sociaux forts, familiaux, associatifs ou sportifs :**

Verbatim – Monsieur Julien W :

« Aujourd'hui je fais partie du club du rugby. J'apporte quelque chose, je filme les matchs pour être un peu les yeux des entraineurs. J'ai été pas mal remercié ... Grace à moi qu'on est passé à ce niveau pour la première fois. Ça me donne envie de donner … C'est important de ne pas rester seul dans son coin. Il faut s'entourer, partager … » (M. Julien W.)

CONSTAT N°7

L'isolement social : une question centrale à traiter

La question de « l'isolement social » est une fragilité souvent repérée dans les politiques d'insertion Paradoxalement elle est très rarement traitée en tant que telle.

Des réponses existent (Centres Sociaux, Espaces de Vie Sociale, actions collectives animées par des acteurs associatifs ou des travailleurs sociaux). Elles sont peu mobilisées par les personnes qui ne les identifient pas souvent comme des solutions à envisager.

Cette question renvoie donc aux moyens et outils existants pour déceler ce type de problématique, à la fois par les professionnels mais aussi par les personnes directement concernées.

Elle renvoie également à la communication, la diffusion autour de l'offre existante : comment promouvoir, accompagner le public sur les actions/offres existantes, comment recréer du « lien » avec les personnes et entre les personnes…

Dans le cadre de cette étude, un atelier sur cette thématique s'est tenu le 11 janvier. Composé de membres du Collectif de Réflexion et de professionnels (psychologue de la Direction des actions de santé du Département, un représentant de CCAS, un responsable territorial d'insertion et 2 représentants associatifs), un travail sur un outil de sensibilisation destiné aux professionnels comme au public a été initié.

3. Les dynamiques observées vis-à-vis de l'emploi et la formation

Le parcours et les expériences professionnelles ont fait l'objet d'un questionnement lors des entretiens. Les différents types d'emploi ou d'activités précédemment occupées sont présentés ci-après. **Dans le même temps, les conséquences positives et/ou négatives de ces expériences sont analysées dans ce qu'elles impliquent dans le rapport à l'emploi et la projection dans l'avenir.**

Les **« coûts de transaction** » induits par un passage du rSa à une activité salariée sont questionnés par la suite. Quel est le calcul financier, organisationnel et symbolique effectué par les personnes percevant le rSa avant de reprendre une activité salariée ?

Le rapport des personnes allocataires du rSa à la formation est également interrogé. Y a-t-il une appétence pour la formation, une « croyance » dans l'utilité de la formation ? Lorsque la formation souhaitée ne peut pas avoir lieu, comment est vécue cette impossibilité et comment est-elle accompagnée ? Sont-elles prêtes à s'engager sur un autre projet ? A quelles conditions ?

Après ces différentes descriptions, est proposée une quantification des personnes inscrites dans un parcours « actif » de recherche d'emploi ou de formation ainsi qu'une lecture des facteurs favorisants cette mobilisation.

Des expériences et des rapports différenciés à l'emploi…qui peuvent impacter le projet de retour à l'emploi

- **Des formes d'emplois stables qui n'ont concerné qu'un nombre réduit de personnes interrogées**

Une minorité des personnes interrogées a occupé un CDI/CDD de plus d'un an les trois années ayant précédé leur demande de rSa. Ces contrats de travail révèlent toutefois des situations précaires : temps partiels subis, conditions de travail difficiles. Ces conditions ont d'ailleurs amené certains salariés à se questionner sur l'opportunité de rester en emploi.
→ L'étude permet toutefois de mettre en lumière le fait que les personnes ayant bénéficié de contrats longs ou de CDI, y compris avec des conditions peu satisfaisantes, s'inscrivent plus fortement dans des démarches de recherche d'emploi.

- **Le statut d'indépendant, le plus souvent un choix assumé mais présentant des risques non négligeables**

7 personnes interrogées ont occupé, ou occupent, une activité avec le statut de travailleur indépendant. Ce statut semble avoir été choisi dans la plupart des cas, néanmoins, les personnes concernées sont aussi parfois confrontées à d'importantes difficultés financières liées au caractère imprévisible de leur situation professionnelle.
→ Comme pour la catégorie précédente, les entrepreneurs sont également engagés dans des démarches multiples et font souvent part de leur volonté de remonter une activité sous peu.

- **Le travail intérimaire : particulièrement mobilisé en milieu rural et souvent la seule forme d'emploi accessible**

Les agences de travail intérimaire sont parfois les seuls acteurs perçus comme « fiables » et « accessibles » par les personnes allocataires afin de trouver un emploi sur leur territoire. Elles sont en particulier davantage sollicitées par les jeunes hommes rencontrés dans le milieu rural, faute de mieux. Les postes décrits sont néanmoins précaires et peu formateurs, considérés comme dégradants et ne permettant aux personnes peu qualifiées ni de construire un véritable projet professionnel ni d'accéder à une forme d'emploi plus pérenne.
→ Les personnes concernées y recourent généralement de manière ponctuelle lorsque les finances du ménage sont particulièrement critiques. Ils font part d'un certain défaitisme quant à la probabilité de trouver des types de contrats moins précaires et n'engagent généralement que peu de démarches de recherche d'emploi ou de formation. Lorsqu'ils le font, leur situation géographique peut freiner leurs ambitions.

- **Les emplois aidés : des expériences contrastées**

Trois personnes rencontrées ont fait part d'expériences malheureuses de contrats aidés (sur 7 ayant déclaré en avoir bénéficié). Les conditions de travail ou le contenu du poste n'ont pas favorisé un rapport positif à l'emploi. Ces expériences ancrent un a priori négatif fort, et ont conduit une partie des personnes ayant vécu ces situations, à ne plus postuler sur ce type d'emplois.

Pour une autre part, ces contrats ont, énoncent-elles, permis une réinscription sociale ou ont constitué une première étape vers un retour à l'emploi, en favorisant la réassurance.
Enfin, pour une petite part, ces contrats ont constitué une opportunité pour accéder à une première expérience professionnelle.

Exemple de parcours – Madame Sabine B :

Mme Sabine B, mère de trois enfants n'avait jamais eu d'activité salariée avant un contrat aidé (CAE) de deux ans à la centrale de Blaye. Elle avait néanmoins réalisé avant la naissance de ses enfants, de nombreux stages dans le cadre de formations (stages en cordonnerie, en vente, en tant qu'agent d'entretien, …). Suite à la naissance de ses enfants, elle décide de se consacrer à leur éducation. En 2013, après une longue période d'inactivité, elle décroche un contrat aidé pour deux ans en tant qu'opératrice de saisie. Si cette première expérience n'a pas débouché sur un emploi pérenne, elle se dit désormais inscrite dans des « dynamiques positives » : elle a passé son permis dans les 6 premiers mois ayant suivi la fin de son contrat et cherche actuellement à acquérir une voiture et à trouver un nouvel emploi. Elle postule notamment en tant qu'agent d'accueil. Madame B. identifie que l'emploi aidé a réellement représenté une étape décisive dans son parcours.

- **Les SIAE et chantiers d'insertion : une vision plutôt positive**

Bien qu'ils identifient leurs limites, les personnes ayant à un moment occupé un emploi au sein d'une SIAE soulignent l'apport social important de ces structures et le gain en termes de confiance en soi.

→ Les cinq personnes rencontrées qui y avaient eu accès désiraient généralement se réinvestir complètement dans une recherche d'emploi.

Exemple de parcours – Madame Sylvie V :

Sylvie, initialement Agent de service hôtelier (en hôpital et maison de retraite), lors de sa séparation avec son mari, décide de se consacrer à l'éducation de ses trois enfants. Après 9 ans d'inactivité, elle intègre une association intermédiaire pour les demandeurs d'emploi longue durée. Elle est agent d'entretien ou de restauration selon les missions. Le nombre d'heures réalisées par semaine est variable. Elle a commencé à 15h/semaine puis a progressivement augmenté. Elle conserve le rSa. Le premier mois elle a pu bénéficier de 200 euros et de 755 le 2ème mois. Malgré les horaires changeants et les faibles revenus, elle apprécie cette expérience.

"Ça fait du bien au moral de se dire qu'on est pas inutile" (…)

"Ça fait du bien au moral, du bien au physique et au portefeuille. On peut se projeter, se faire un peu plaisir. » L'association propose des CDD de très courts termes à répétition. A chaque fois qu'ils lui proposent une nouvelle mission, elle signe un nouveau un contrat. Elle souhaite obtenir un contrat plus important pour pouvoir passer son permis et ensuite chercher un emploi pérenne.

La considération des « coûts de transaction » liés à la sortie du dispositif

Comme toute personne à la recherche d'un emploi, les personnes allocataires du rSa considèrent les avantages et les inconvénients à la reprise d'une activité professionnelle. François Dubet et Antoine Vérétout, à partir de leur étude sur les personnes au RMI[20], proposent une lecture spécifique des dimensions que les personnes allocataires du rSa considèrent dans le « calcul » du « coût de sortie du dispositif », également

[20] Dubet François, Vérétout Antoine. Une « réduction » de la rationalité de l'acteur. Pourquoi sortir du RMI?. In : Revue française de sociologie, 2001, 42-3pp.407-436. Etude basée sur l'analyse de 20 000 dossiers de Rmistes et la réalisation de 128 entretiens.

appelé « coût de transaction[21]». **Sont ainsi pris en considération à la fois les coûts en termes financiers mais également en termes de procédures administratives, d'organisation, d'investissement personnel, de valorisation ou de dévalorisation sociale.**

François Dubet et Antoine Vérétout remettent ainsi en question le modèle souvent avancé dans les études économiques des « trappes d'inactivités »[22] qui part du postulat d'une « **rationalité étroite »** selon laquelle les personnes allocataires du rSa pourraient décider de ne pas travailler parce que les espérances de gains sont trop faibles par rapport aux revenus sociaux.
Si le modèle des « trappes d'inactivités » dispose d'une certaine pertinence, **les entretiens ont montré que le choix des personnes de reprendre un emploi était impacté par de nombreux autres facteurs qu'un simple facteur économique**. Dans le prolongement de la réflexion menée par Dubet et Vérétout sur les « coûts de transaction » nous proposons d'analyser les situations des personnes interrogées à partir du modèle de **« rationalité située »[23],** qui permet de considérer, au-delà du coût financier, les différents facteurs qui impactent la décision du bénéficiaire de s'inscrire ou à l'inverse de ne pas s'inscrire à nouveau dans une activité salariée.

Les temps et les coûts de déplacements sont une des dimensions importantes du choix des personnes percevant le rSa. Les difficultés en matière d'emploi du temps et notamment l'équilibre entre vie professionnelle et familiale qui peut être remis en cause du fait de déplacements professionnels particulièrement chronophages sont également largement considérées.
Mais au-delà de ces aspects organisationnels et familiaux, la « dimension humaine, sociale et statutaire » du travail proposé est également prise en compte.
Une des variables entrant en jeu dans le calcul des « coûts de transaction » de la sortie du rSa est notamment le profil de l'emploi proposé. Si celui-ci est jugé trop dégradant ou « inhumain », les personnes font part d'une faible volonté d'y postuler, malgré les potentiels gains financiers.
L'exemple de Mme Soraya T illustre la notion de « rationalité située » qui invite à mieux prendre en considération le contexte spécifique au sein duquel la personne inscrit son raisonnement. Ce sont bien des motivations différenciées en fonction des personnes et des contextes qu'il faut identifier :
Mme Soraya T. (54 ans) qui a travaillé auparavant dans un centre d'accueil pour personnes sans domicile fixe en tant qu'agent d'entretien expliquait apprécier cet emploi car il permettait de redonner un peu de dignité aux personnes logées. A l'issu de cet emploi, un poste d'agent d'entretien pour des toilettes publiques lui a été proposé et pour lequel elle a émis un refus. Elle met en avant le fait, que malgré un contexte de travail difficile, son précédent emploi, pourtant de même nature que celui proposé, comportait une dimension humaine valorisante et donc motivante. Cette dimension totalement absente dans le poste proposé, lui a fait apparaitre cet emploi comme dégradant.
Quelques témoignages recueillis dans le cadre de cette étude vont dans le même sens. Ils concernent les emplois dans le secteur de l'aide à domicile, qui dans leur représentation comportent une forte dimension humaine. Toutefois, dans l'exercice qu'ils ont pu en avoir, les personnes énoncent que les conditions de travail imposées ne leur ont permis ni d'effectuer les tâches ménagères de façon satisfaisantes, ni d'entretenir une relation humaine avec les personnes accompagnées.

---

[21] Dubet et Vérétout évoquent notamment par « coûts de la transaction » le prix à payer pour une sortie du dispositif qui qui se caractérise notamment par « une longue série d'efforts et d'humiliation, faire la queue dans les services sociaux, raconter sa vie plusieurs fois à des travailleurs sociaux, attendre plusieurs semaines ou plusieurs mois avant que les mesures ne soient effectives… »
[22] La « trappe d'inactivité » définit les situations dans lesquelles le retour à l'emploi ne se traduit pas par un gain net de revenus disponibles compte tenu de la perte ou de la baisse des prestations sociales et de l'augmentation des prélèvements par l'activité ainsi que les coûts associés au travail : transport, garde d'enfants, repas à l'extérieur. Les personnes n'auraient ainsi pas intérêt à sortir du RSA, qui devient une « trappe d'inactivité ».
[23]La « rationalité située » fait référence à des raisons qui paraissent adéquates à l'acteur du fait de sa situation, mais pas forcément à l'observateur.

CONSTAT N°8

L'importance du sens accordé à l'emploi proposé

Le Collectif de Réflexion a particulièrement attiré l'attention sur l'absence de prise en compte de la dimension symbolique et humaine du métier qui peut impacter grandement les décisions de reprendre ou pas un emploi, puis de le conserver.

Dans certains cas, tels ceux évoqués par le Collectif de Réflexion, les personnes passent d'une situation d'isolement social à une situation d'isolement socio-professionnel. Les conditions d'exercice du métier, (délais de réalisation des taches restreints, mécanisation des tâches à accomplir), laissent à penser aux personnes que le travail ne peut être fait avec « l'humanité » requise ou celle qu'ils souhaiteraient investir.
Ils évoquent notamment les métiers du secteur de l'aide à la personne. Les conditions de travail qui y sont attachées, amènent en effet, à des situations d'isolement socio professionnel important.

Le Collectif de Réflexion fait part du risque important de désinvestissement qui se traduit par de l'absentéisme au travail, des démissions, des arrêts maladie fréquents, dans ce type d'activité professionnelle. Cela a également pour effet d'écarter les personnes de postes qui pourraient devenir accessibles, avec d'autres conditions de travail.

La thématique de l'orientation des personnes allocataires du rSa sur des métiers en tension dans le champ notamment de l'aide à la personne (au sens large) et des « désillusions » que vivent les candidats à ce type d'emploi peut interroger les acteurs des politiques d'insertion.

Ces différences de perceptions entre les acteurs de l'emploi et les personnes demandeuses d'emploi ne facilitent pas le dialogue et peuvent complexifier les relations dans un contexte de tensions de recrutement sur certains métiers et du nombre important de demandeurs d'emplois.

Rester vigilant aux emplois proposés dans le cadre de contrats aidés et de clauses d'insertion

De la même manière, les emplois proposés dans le cadre de contrats aidés ou de clauses d'insertion, qu'ils concernent ou pas un public allocataires du rSa, doivent revêtir un sens pour les personnes employées.

Les expériences professionnelles passées, qui concernent à la fois les emplois pérennes mais également les expériences d'emploi aidé ou en SIAE, sont un des facteurs explicatifs de l'inscription dans des dynamiques de retour à l'emploi. La qualité des contrats peut conduire à un détournement du marché du travail. Une vigilance particulière pourrait ainsi être portée sur l'aspect qualitatif des contrats aidés, des postes en SIAE ou encore des heures réalisées dans le cadre des clauses d'insertion proposées.

RECOMMANDATIONS N°2

Inscrire la réflexion sur les métiers de l'aide à domicile au niveau du schéma départemental d'aide à domicile

Le Département de Gironde, peut être moteur dans la prise de conscience de la nécessaire évolution de ces métiers d'aide à la personne. Il travaille actuellement sur le Schéma départemental d'aide à domicile. Dans le cadre de la réécriture du schéma l'opportunité se présente de mener une réflexion sur les conditions de travail favorisant les relations humaines et le respect des attentes et besoins à la fois des personnes concernées et des professionnels.

Le constat d'une forte appétence pour les actions de formation

- **Des personnes qui souhaitent majoritairement accéder à la formation…**

Globalement, les personnes rencontrées avaient une appétence développée pour les actions de formation, qu'elles en aient bénéficié ou non. Par ailleurs, 18 personnes sur 52 ont indiqué que le manque de qualification ou d'expérience était une des principales difficultés à leur insertion professionnelle.

- **…Mais des attentes souvent déçues concernant l'accès et le contenu de l'offre de formation**

Néanmoins, la forme que prend celle-ci n'est pas toujours jugée pertinente, (présentée comme pouvant être « trop théorique » ou « n'abordant pas l'essentiel »), et son accès conditionné à des prérequis non maitrisés par les personnes, leur apparait incompréhensible et difficile à obtenir.
Pour les personnes peu qualifiées recherchant activement un emploi, **l'accès à la formation est considéré comme un levier central afin de trouver ou retrouver un emploi, et soulève donc d'importantes attentes**. A plusieurs reprises, des personnes interrogées nous ont fait part du fait qu'elles avaient sollicité Pôle emploi ou leur référent pour accéder à une formation, mais que leurs demandes avaient été refusées, sans que plus d'explications ne leur soient données. Elles peinent alors ensuite à se réinscrire dans une autre démarche de projet, ne faisant pas le deuil de cette possibilité de formation.

Outre des accès parfois difficiles, 8 personnes allocataires ont évoqué avoir réalisé des formations ou des stages de remobilisation qu'ils ont jugés inutiles ou inefficaces, leur faisant douter de la légitimité des formations éventuellement proposées. Ainsi, ont par exemple été évoquées des formations perçues comme étant :

- « trop théoriques » (concernant notamment une formation de mécanicien cycle qui « manquait de pratique »)
- manquant parfois l'essentiel. (Une personne évoque une formation d'assistante de vie dépendance durant laquelle *« n'ont même pas été vus les gestes de transfert »* qui visent à déplacer une personne et qui sont, selon la personne interrogée, centraux dans l'activité professionnelle concernée.)

- n'aboutissant pas sur un emploi (plusieurs personnes ont souligné avoir fait une formation n'ayant abouti sur aucun emploi à moyen terme ou s'être entretenues avec des personnes n'ayant jamais trouvé d'emploi suite à leur formation)
- répétitives (une personne interrogée dont un verbatim a été introduit ci-dessous a été positionnée deux fois sur la même formation dans le domaine de l'hôtellerie) –

Verbatim - Madame Soraya T. :

« Si je refais la formation j'espère qu'elle ne sera pas trop longue parce que ce sera répété. On va me dire quand vous renterez dans la chambre d'une cliente dites d'abord bonjour, vous vous lavez les mains, il faut avoir les cheveux attachés, pas de vernis pas de bijoux, etc. Tout ça je le fais sans formation, c'est vue comme une formalité, j'espère que ça va aller vite. »

- **Des conditions de découvertes des métiers pas toujours optimales**

Le Collectif de Réflexion souligne que les conditions de découverte des métiers lors des formations, parfois trop « théoriques », ne permettent pas toujours d'évaluer la capacité des personnes à se positionner sur les offres ou de mesurer leur appétence pour ces métiers. Si des actions liées à la découverte des métiers sont développées[24], les personnes interrogées n'en avaient que peu bénéficiés.

CONSTAT N°9

De la formation à l'emploi : valoriser le sens, faciliter l'appropriation

L'accès à la formation et à la qualification des personnes allocataires du RSA constitue un enjeu majeur pour le Conseil Départemental. Cet enjeu traité avec la Région et Pôle emploi dans le cadre du PTI sera particulièrement d'actualité en 2018, le gouvernement ayant annoncé des initiatives sur ce champ.

Sur le fond, la question du « sens » de la formation dans le parcours de la personne et sa trajectoire est essentielle afin que celle-ci s'approprie bien la plus-value attendue de la formation, mais mesure également les contraintes induites…

Les participants du comité de pilotage rappellent à ce propos l'importance du travail de médiation du référent et de sa capacité à donner du sens, à expliciter les opportunités qui s'offrent aux personnes et à l'inverse à expliciter les raisons de non aboutissement d'une demande.

[24] On pourra citer en exemple des périodes d'insertion en entreprise ou encore des actions de parrainage mises en place par les services de l'Etat et cofinancées par le département ou encore des actions mettant en relation les personnes et les professionnels autour d'entretiens métiers.

RECOMMANDATION N°3 et 4

Favoriser l'entrée en formation en mettant en place en amont des modules adaptés et en repensant les circuits de prescription

D'un point de vue opérationnel l'enjeu pour les publics les plus fragiles est de pouvoir accéder, pour ceux qui le souhaitent et pour lesquels cela s'avère pertinent, à des parcours leur permettant de bénéficier de formations qualifiantes. Cela suppose de mettre en place en amont **des modules de remise à niveau, de « reprise de confiance en soi », de bilans de compétences**….

Par ailleurs, la question de l'élaboration de ces parcours, du travail d'orientation professionnelle, de l'information délivrée aux personnes sur le champ de la formation, du fonctionnement de la formation sont également des sujets majeurs. Le référent n'étant généralement pas la personne qui réalise la prestation d'orientation professionnelle (sous traitée par un prestataire spécialisé), il est néanmoins celui qui active ou peut activer la demande de formation (cela est devenue une possibilité offerte par le Conseil Régional Nouvelle Aquitaine depuis 2018, pour l'ensemble des référents RSA). **Son travail de médiation nécessite donc qu'il soit en capacité d'expliquer à la personne le fonctionnement de la formation professionnelle, le cheminement pour travailler son projet ou orientation professionnelle et les différentes méthodes qui existent.**

Consolider l'orientation professionnelle des personnes allocataires du rSa par des outils visant à une meilleure connaissance des métiers

Pour consolider l'orientation professionnelle des personnes en situation de précarité sociale, et éviter les désillusions qui émoussent la motivation à retrouver un emploi, il est nécessaire de développer des actions permettant d'avoir une vision exacte du métier. Le développement d'actions permettant des immersions en entreprise est par exemple à envisager et à mobiliser prioritairement quand elles existent.

LES REPONSES DEJA MISES EN PLACE

Pour améliorer la connaissance des métiers proposés et faciliter un choix averti, différentes actions ont été mises en place.

- Les « Chantiers formation » développés avec la région pour lesquels les personnes concernées sont concomitamment en situation d'apprentissage et d'emploi
- Les périodes d'immersion en entreprises qui permettent de valider ou de vérifier un projet professionnel
- Les actions de parrainage mises en place par les services de l'Etat et cofinancées par le Département qui facilitent les rencontres avec des professionnels et le recrutement,
- Les actions mettant en relation les personnes et les professionnels autour d'entretiens métiers.
- Pôle emploi a également développé depuis de très nombreuses années, des prestations d'immersion en entreprises.

4. Les conditions de l'inscription dans des dynamiques de retour à l'emploi ou à la formation.

Parmi les différents entretiens réalisés, de nombreuses divergences ont été observées concernant l'inscription dans des dynamiques de retour à l'emploi ou à la formation : d'inexistantes dans certains cas, nous avons pu observer à l'inverse, des situations de très fortes mobilisations dans des démarches tant sociales que professionnelles. Nous avons identifié différents facteurs qui expliquent en partie le fait que la personne soit, au moment où nous l'avons rencontrée, dans une dynamique plutôt proactive. Nous partons notamment des priorités énoncées par les personnes lors des entretiens pour les positionner dans les différentes catégories proposées dans le tableau ci-dessous. Dans un premier temps, nous avons essayé de quantifier ces positionnements, pour, ensuite, les expliciter.

- **Tentative de quantification de personnes allocataires du rSa inscrites dans des dynamiques de recherche d'emploi ou de formation**

Niveau d'inscription dans des dynamiques sociales et professionnelles	Détail du positionnement/ actions engagées	Type de profils principalement concernés	« Entraves » au parcours énoncées	Nombre de personnes concernées
Démarches initiées pour trouver un emploi / lancer son activité	• Envoi de CV • Entretien du réseau professionnel • Réflexion active au niveau du projet • Veille au niveau des annonces • Entraînement pour les entretiens…	• Personnes qui disposent de la prime d'activité et souhaitent bénéficier d'un emploi plus pérenne à temps plein • Personnes qualifiées • Entrepreneurs	• Informations nécessaires non obtenue au moment opportun sur les aides à mobiliser • Difficultés financières pour lancer son activité	16
Démarches initiées pour trouver une formation	• Sollicitation de différents organismes pourvoyeurs de formations • Recherches personnelles sur internet • Réalisation de stages	• Personnes ayant un projet de reconversion professionnelle bien établi • Personnes qui ne se sentent pas encore prêtes à occuper un emploi	• Formations non accordées ou trop éloignées • Formations jugées trop « théoriques »	7
Démarches au niveau social	• Personnes prenant en charge des difficultés périphériques avant de s'inscrire dans des démarches d'insertion professionnelle • Importants problèmes de mobilité, problèmes administratifs, de santé, …	• Personnes isolées, peu qualifiées • Personnes qui ne se sentent pas encore prêtes à occuper un emploi du fait « d'accidents de vie » récents – de difficultés parallèles importantes	• Informations contradictoires reçues • Difficultés administratives	13
Perte de croyance dans le fait de trouver une formation ou un emploi	• Repli sur la sphère domestique • Arrêt de la recherche d'emploi ou de formation	• Les jeunes isolés issus du milieu rural/semi-rural (entre 22 et 30 ans) • Une partie des « seniors » rencontrés • Des personnes avec des parcours « chaotiques » ou avec beaucoup de périodes d'inactivité	• Difficultés à la mobilité • Isolement social • Manque de qualification	10
« Accommodation au dispositif » (installation dans un équilibre précaire)	• Développement de son activité indépendante • « débrouille »	• Personnes souhaitant développer une activité jugée peu rémunératrice, mais ayant du sens • Personnes qui complètent les revenus du rSa par des activités rémunérées déclarées ou pas	• Des professionnels qui souhaitent les orienter vers une activité « rentable »	3

Les facteurs d'inscription dans des dynamiques de recherche d'emploi et de formation : l'importance du gain symbolique

Près de la moitié des personnes rencontrées sont actuellement dans une démarche de recherche d'emploi ou de formation. Les personnes engagées le plus fortement dans des démarches sociales ou professionnelles sont généralement les personnes qui sont le plus mobiles, les plus qualifiées, et/ou avec le plus d'expériences professionnelles, finalement, celles qui ont le plus de chances objectives de trouver un emploi qui leur offrira une situation meilleure que celle dont ils disposent au rSa.

Néanmoins, plusieurs profils dérogent à cette règle. Ainsi, par exemple de jeunes mères de familles étant peu qualifiées, (mais généralement assez soutenues par leur entourage et véhiculées) avaient pour projet de développer leur propre activité professionnelle (esthéticienne à domicile et association d'aide à domicile), de manière à retrouver une activité parallèle à celle de l'éducation de leurs enfants. D'autres personnes ont énoncé une réelle volonté de retrouver une activité professionnelle, qui bien que pouvant être peu rémunératrice, leur permettrait de réintégrer différents réseaux sociaux, de se départir du « stigmate » du rSa et plus généralement de se sentir utiles et valorisées.

Cet engagement dans des parcours professionnels qui ne sont pas forcément « rentables économiquement » (du fait de gains limités en termes de revenus) repose essentiellement sur le « gain symbolique » que permettra ce changement de trajectoire (revalorisation sociale, épanouissement dans une nouvelle activité professionnelle, etc.). Cet aspect doit donc absolument être pris en compte, dans les offres d'emploi et de formation proposées. Sans cette plus-value sociale et statutaire, les personnes n'ont que peu d'intérêt à s'inscrire dans des parcours professionnels pérennes.

Pour favoriser l'inscription dans des dynamiques de recherche d'emploi et de formation la question du « sens » accordée à la formation ou à l'emploi, de la compréhension par tous des contraintes du métier ou de la formation mais aussi de leur plus-value, est décisive.

Ce questionnement pourrait faire l'objet d'une réflexion approfondie entre les différents acteurs concernés (travailleurs sociaux, acteurs de l'emploi, psychologues et sociologues du travail, représentants de la filière, formateur) dans le cadre du PTI. Il s'agirait au moins d'améliorer la compréhension du travail d'orientation professionnelle et de son appropriation.

PARTIE 3 : LE VECU DE L'ACCOMPAGNEMENT PROPOSE DANS LE CADRE DU RSA

Qu'est-ce qui caractérise le **rapport aux institutions** des personnes que nous avons rencontrées ?
Au fil de leurs parcours au rSa, les personnes interrogées entrent en relation avec de multiples administrations (sociale, scolaire, médicale, judiciaire, etc.). Les rapports à celles-ci sont souvent teintés d'incompréhensions. Nous les détaillons ci-après.

Au-delà de leur perception des institutions, **comment les personnes vivent-elles l'accompagnement dans le cadre du rSa** ? Cette partie **présente de manière transversale le point de vue des personnes sur l'accompagnement qui leur est proposé, ses forces et ses faiblesses**.
Plusieurs situations questionnent : des orientations et/ou des réorientations qui ne font pas toujours sens pour les personnes accompagnées ; des ruptures dans l'accompagnement ; des personnes suivies par une multiplicité d'acteurs avec un manque de coordination.

1. Le rapport à l'administration des personnes rencontrées

Les personnes interviewées ont souvent exprimé un sentiment de mécontentement et/ou d'incompréhension quant aux administrations. Elles saisissent souvent mal le fonctionnement des institutions qu'elles fréquentent (CAF, Conseil départemental, Pôle emploi, mairies, tribunaux, MDPH…). Elles regrettent également le manque de communication ou la communication d'informations contradictoires.

L'offre est généralement mal maîtrisée par les personnes rencontrées. Si les professionnels sont des habitués du concept d' « offre » (une palette de services à destination des bénéficiaires du rSa), la notion n'est pas spontanément saisissable par les bénéficiaires du rSa : ils comprennent mal ce que « l'offre » du Département veut dire …
Les personnes rencontrées en ont par ailleurs une vision souvent parcellaire : elles n'identifient généralement qu'une partie de l'offre sur la mobilité, l'insertion ou le logement et ne l'identifient qu'à partir du moment où le besoin est particulièrement pressant.
Leur connaissance de l'offre est alimentée par les proches ou par différents professionnels qui en donnent une vue souvent incomplète et parfois inexacte.
Une minorité de personnes parvient néanmoins à identifier rapidement les structures au sein desquelles elles pourront obtenir davantage d'informations sur leur problématique (Maison du droit, CCAS, Wimoov). Mais la majorité des personnes rencontrées, du fait des différentes problématiques qu'elles doivent régler simultanément, peinent à identifier l'offre et à la mobiliser. Si elles sont parfois accompagnées dans le cadre de leurs démarches sociales et professionnelles (par Pôle emploi ou une MDSI par exemple), les problématiques plus pointues, et néanmoins critiques, qu'elles peuvent rencontrer n'ont pas toujours été abordées dans le cadre de l'accompagnement (problématiques judiciaires, divorce, surendettement…).

Le non-recours

La connaissance de l'offre s'est révélée variable selon les profils des personnes. Si une minorité semble savoir où mobiliser l'information, la plupart sont « dépendantes » des informations fournies par leur référent ou travailleur social.

Plusieurs allocataires du rSa n'ont pas demandé leur droit au chômage, n'ont pas fait de demande de logement social, n'ont pas demandé d'aides aux transports ou au permis du fait d'une méconnaissance du système et de l'absence d'orientation et de conseils adéquats au moment opportun.

Les personnes enquêtées mettent en avant l'inadaptation de la communication qui leur est destinée. Elles le relèvent plus particulièrement à l'égard des organismes payeurs (CAF, Pole emploi). Difficultés à accéder aux services par téléphone, changement permanent d'interlocuteurs, absence de personne ressource.... **Ces problématiques de communication entraînent des difficultés d'accès aux droits**. Parmi les personnes enquêtées, la grande majorité déclare ne pas bien comprendre le fonctionnement de leur allocation (concernant le rSa, mais également les allocations familiales, l'AAH, l'indemnisation chômage etc.) et plusieurs ont déjà perdu le bénéfice de leur allocation (ou du moins une partie) sans se l'expliquer.

Récit de Madame Sonia R. :

Mme Sonia R. exerçait une activité d'esthéticienne indépendante. Alors que son activité est de moins en moins rentable, **elle peine à obtenir des renseignements sur la possibilité d'obtenir le rSa.** Elle contacte la Caf soit par téléphone soit en se rendant aux permanences mais elle n'est pas toujours suivie par la même personne et ne parvient pas à obtenir de réponse à ses questions. C'est finalement l'investissement qu'elle qualifie d'important d'une travailleuse sociale de la MDSI qui lui permettra d'obtenir le rSa mais au bout de plus d'un an.

« Ça allait moyen la société donc j'avais déjà demandé le rSa, on pouvait avoir le rSa, on pouvait l'obtenir mais ils n'ont pas voulu, je ne sais pas pourquoi. Grâce à une super assistante sociale j'ai pu finalement obtenir le droit alors que j'y avais droit depuis 1 an et demi, elle n'a pas lâché le morceau elle a téléphoné à la CAF et au Conseil Départemental, même en vacances, elle a envoyé un mail ».

« La CAF je les contacte soit en ligne soit par la permanence à St Michel pour des problèmes soit d'ordre financier soit des problèmes de dossiers, j'y suis allée deux fois. Même la dame qui travaille à la CAF, elle dit qu'il y a des choses qui sont pas claires, sur les courriers qu'ils nous envoient sur notre dossier, des aides qu'on a ou qu'on devrait avoir, des choses qui sont pas claires… »

Récit de Madame Sophie H :

Mme Sophie H., célibataire de 43 ans, perçoit le rSa depuis 4 ans environ. **Licenciée pour inaptitude, elle pensait ne pas devoir s'inscrire à Pôle emploi du fait de ses problématiques de santé et de ses possibilités réduites de travail. Elle n'a donc pas eu de droit ouvert au chômage**. Sur les conseils d'un ami elle a donc fait une demande de rSa.

Au regard des éléments connus par le Département, celui-ci lui a demandé de s'inscrire à Pôle emploi. Ne l'ayant pas fait, son allocation a été suspendue partiellement.* A la demande du Département afin que son allocation puisse être rétablie, elle s'est inscrite à Pôle emploi et a signé un PPAE. Le conseiller Pôle emploi ayant relevé les difficultés énoncées par la personne, lui a alors proposé de la réorienter vers un référent social RSA.

Madame H. n'avait pas compris que l'orientation vers un référent professionnel qui entrainait une inscription à Pole emploi conditionnait sa perception du RSA.

Par ailleurs, elle n'a pas fait de demande de logement social estimant qu'elle ne serait pas prioritaire (seule, sans enfant et avec une solution d'hébergement). Elle est donc retournée vivre chez ses parents.

*Les suspensions d'allocation sont prononcées par une instance à laquelle les personnes concernées sont invitées à présenter leurs observations. Le montant de l'allocation est réduit progressivement, jusqu'à la suspension totale si la personne n'a engagée aucune démarche. Dès lors que la personne se met « en règle » avec les obligations découlant de la perception de cette allocation, son allocation est rétablie à taux plein.

Des incompréhensions concernant le fonctionnement même de l'allocation

Les personnes rencontrées regrettent souvent l'absence d'information qu'elles vivent comme un manque de transparence quant au fonctionnement de l'allocation.
Deux dimensions principalement font l'objet d'incompréhensions par certains bénéficiaires du rSa :

- La méconnaissance des principes de calcul qui ne permet pas d'anticiper la fluctuation des ressources.
- L'incompréhension de l'articulation RSA/prime d'activité qui génère des surprises sur le montant des allocations perçues.

Récit de Madame Laurie D. :
Mme Laurie D, 23 ans, mère d'une enfant en bas âge et en couple, explique que son conjoint et elle-même pensaient pouvoir cumuler rSa et quelques heures d'activités sans que cela influe sur le montant du rSa qu'ils perçoivent. Ils ont été surpris de voir leur rSa diminuer après avoir indiqué travailler quelques heures. Ils regrettent de ne pas percevoir une allocation régulière et garantie : « *C'est difficile d'anticiper dans ces conditions ».* Par ailleurs, Madame D invoque n'avoir reçu que des informations partielles par les professionnels rencontrés. Pour répondre à leurs inquiétudes sur la fluctuation de leurs revenus, la CAF leur aurait suggéré de mettre de l'argent de côté lorsqu'ils travaillaient pour faire face à une possible future baisse du rSa : *« Pour éviter de vous retrouver en rade quand votre rSa baisse, économisez les mois où vous travaillez… » (Agent CAF à Mme Laurie D.)* Dans cette situation, cette remarque traduit le fossé qui peut exister entre la réalité à laquelle est confrontée ce couple et la perception qu'en a eu l'agent. Ce couple tancé parce qu'il n'a pas su anticiper une baisse de revenus alors qu'il méconnaît les règles et qu'il n'est pas en capacité de faire des économies, a eu des difficultés à maintenir le dialogue avec la CAF.

Les procédures de sanction (réduction de l'allocation RSA) interrogent par ailleurs les personnes rencontrées. Les équipes pluridisciplinaires sont parfois perçues comme des « boîtes noires », dont les pratiques sont jugées opaques et peuvent faire l'objet de représentations erronées : Ainsi par exemple, certaines des personnes interrogées ont affirmé que des « quota» de « radiations » seraient fixés à chaque instance.

RECOMMANDATIONS N°5 et N°6

Faciliter l'appropriation de l'accompagnement par une médiation entre la personne allocataire et les différentes administrations

La question de l'accès au droit reste centrale pour de nombreux publics. Les difficultés de compréhension des organisations, des règles applicables, posent clairement la problématique de la relation de l'administration avec « les usagers ».

La mise en place d'un « tiers intervenant » que les personnes pourraient mobiliser en cas de désaccord ou d'incompréhension avec les administrations pourrait être une mesure envisageable. Il ne s'agit pas ici de réinventer le « médiateur de la République » dont le rôle est d'intervenir lorsque toutes les procédures de recours ont été épuisées mais plutôt de mettre en place un « tiers facilitateur » lorsque la situation se crispe et que le dialogue se complique. Ce type d'intervention s'apparenterait à une forme de médiation préventive. Ce médiateur pourrait appartenir à l'institution concernée. Sa maitrise de l'offre serait ainsi assurée et ne colorerait pas l'intervention sous un angle trop « conflictuel ».
Ce type de médiation est mis en place à Pôle emploi depuis plusieurs années. Tout demandeur d'emploi peut ainsi saisir ce médiateur pour se faire expliquer une décision, marquer son mécontentent ou faire part de son désaccord concernant une décision, lorsque le dialogue avec son conseiller n'est pas possible.

Faciliter la compréhension du calcul du rSa

La compréhension des principes de calcul du RSA est un élément majeur pour les personnes tant la fluctuation de cette ressource comporte des enjeux forts sur leur quotidien. Or, on remarque que ces modalités de calcul sont « opaques » et « incompréhensibles » pour les allocataires. Pour les gestionnaires des politiques d'insertion et les référents des allocataires le défi est majeur : comment rendre lisible pour les personnes l'allocation qu'ils vont percevoir le mois suivant ? Comment, à défaut de lisibilité et de prévisibilité des ressources, inciter une personne reprendre un emploi précaire et à temps partiel ? Bien que les règles de calcul de l'allocation n'appartiennent pas au Département, un effort de lisibilité du calcul doit être fait de façon à permettre aux personnes d'anticiper au mieux la variation de leur ressource.
Il est à noter toutefois que depuis 2017, les règles de révision de l'allocation ont changé pour permettre de réduire les variations de RSA au cours d'un même trimestre. L'allocation calculée pour 3 mois, n'est pas révisable pendant ce laps de temps, sauf changement de situation familiale (divorce ou séparation). Cette nouvelle règle n'évite pas les variations de revenu d'un trimestre à un autre mais limite les situations d'indu (remboursement de RSA lors d'une reprise d'activité par exemple).

Un sentiment de lassitude dans le rapport aux administrations

Les démarches administratives ont également un impact fort sur le quotidien des personnes interrogées en termes de temps consacré, d'énergie déployée mais aussi de confiance et d'estime de soi.

Les démarches administratives à effectuer semblent, dans le récit des personnes, continuelles. Elles concernent :

- Le logement
- La santé (demandes de la RQTH, démarches pour obtenir la CMU, remboursement de soins…)
- La scolarité (démarches visant à la scolarisation d'un enfant d'origine étrangère ou au bénéfice d'un SESSAD[25], reconnaissance MDPH de la phobie scolaire, démarches d'orientation …)
- Le champ juridique (obtention d'une aide juridictionnelle, démarches engagées dans le cadre d'un divorce ou dans le cadre d'une cessation d'activité, …)
- Le domaine financier (dans le cadre de démarches liées au surendettement, à des prêts, etc.)
- Etc.

L'emploi du temps décrit par les personnes sondées est souvent rythmé par les nombreuses démarches à effectuer (auprès de travailleurs sociaux, d'associations caritatives, de différentes administrations), et qui peuvent néanmoins laisser la personne sans réponse ou sans solution adaptée. **Les personnes interviewées font part d'une réelle fatigue et d'un important sentiment de découragement face au cumul de démarches à effectuer pour résoudre les problématiques qu'elles affrontent au quotidien.**

Récit de Madame Sylvie V. :

Le parcours de Mme Sylvie V. témoigne du cumul des difficultés et de démarches auxquelles doivent faire face les personnes interrogées. Mme Sylvie V. a 45 ans, elle est célibataire avec 3 enfants de 16 ans, 18 ans et 20 ans. Elle travaille quelques heures par semaine par le biais d'une association intermédiaire pour les demandeurs d'emploi longue durée. Son emploi du temps évolue de façon hebdomadaire, en fonction des contrats proposés par l'association. Elle doit également tenir compte dans son quotidien des effets de son traitement pour des problèmes de thyroïde qui modifient ses humeurs. Tous les trois mois, elle doit procéder à un ajustement progressif de son traitement. Elle entame par ailleurs des démarches avec sa fille, pour que sa phobie scolaire soit diagnostiquée et qu'elle puisse être accompagnée par un éducateur à l'école. Le dossier MDPH est en cours mais demande d'importantes démarches administratives. Enfin, des conflits de voisinage l'ont amenée à devoir déménager il y a peu. Si la situation s'est améliorée sous certains aspects le nouveau logement reste vétuste.

Ce sentiment de découragement est renforcé lorsque les informations transmises sont contradictoires.

Plusieurs personnes enquêtées ont témoigné de la complexité à accéder à une information fiable, y compris lorsque ces informations sont délivrées par les professionnels qui les accompagnent.

La multiplicité de critères régissant les aides rend complexe pour les personnes (voire pour les professionnels) l'intelligibilité de l'offre mobilisable et ses conditions d'éligibilité. Cela a provoqué dans plusieurs cas un sentiment « d'injustice » (« je n'ai droit à rien ») ou d'iniquité de traitement. Ainsi par exemple, plusieurs

[25] Service d'éducation spéciale et de soins à domicile

témoignages de travailleurs indépendants relatent leurs difficultés pour obtenir une information stabilisée sur les aides mobilisables en matière de création d'activité.

Récit de M. Georges R. :

M. Georges R. a initié son projet de photographe indépendant suite à la déclaration d'inaptitude de la MDPH pour sa précédente activité. Pôle emploi lui avait, semble-t-il, indiqué qu'il pouvait bénéficier de l'AAH en même temps que la création de son activité, ce qui finalement n'a pu avoir lieu selon lui. Ne bénéficiant plus de l'AAH, il est désormais allocataire du rSa parallèlement à la création de son activité d'entrepreneur.

RECOMMANDATION N°7

Veiller à la sécurisation des informations transmises

Les référents ne peuvent maîtriser l'ensemble des champs techniques relatifs aux différentes problématiques des personnes suivies. Pour garantir la fiabilité des informations transmises, la Bourse Départementale d'Insertion est mobilisable. Elle permet à chacun des professionnels de prendre connaissance des ressources qui existent sur le territoire et des partenaires clés qui interviennent sur chacun des champs. Néanmoins, malgré cet outil, les personnes ne sont pas toujours bien informées et réorientées vers les bonnes personnes « ressources ».

Ainsi, au-delà de l'outil, **l'animation des partenaires** sur le territoire est un facteur essentiel pour bien répondre à la singularité et à la complexité des situations individuelles. Des amorces de réponses existent, comme les Espaces Ressources Insertion animés par les Responsables Territoriaux d'Insertion.
Le jeu de plateau AQUILEJOB, élaboré par des allocataires du RSA de la Gironde répond aussi partiellement à ce besoin en offrant l'opportunité de porter plus directement à la connaissance des personnes, les ressources de leur territoire.
Toutefois, il reste à « densifier » et « dynamiser » ces réseaux d'acteurs ressources au niveau des territoires.

Un sentiment de stigmatisation

Les personnes interviewées se sentent parfois **déconsidérées du fait de leur « statut » d'allocataires du rSa**. Elles témoignent d'un fort sentiment de stigmatisation et préfèrent parfois ne pas faire référence à leur situation y compris avec leurs proches. De ce fait, **le regard porté sur leur situation et la manière dont ils sont reçus dans le cadre de leurs démarches sociales ou professionnelles peut particulièrement les affecter.**

Verbatim - Mme Mathilde N. :

« Je suis du club du rSa, de Pôle emploi et de la CMU …Et encore moi je suis blanche. Je vous raconte pas pour les personnes immigrées… »

« Si on pouvait éviter ce fardeau de « je vis avec le rSa ». C'est l'image du rSa c'est une cata. Pourtant c'est quelque chose de noble, de collectif, cette image, c'est une catastrophe, si on anoblissait ça et qu'on rendait une valeur humaine au rSa, les personnes auraient plus d'élan pour sortir de cette impasse ».

*« A Pôle emploi, on a tout le temps droit à ces bilans psychologiques, on m'a envoyée au niveau de la gare, vous traversez une rue avec des p*** alors qu'on a envie d'être boosté ! C'est hyper dégradant ! Après vous êtes dans une salle avec des barreaux ! Ils en poussent plus d'un au suicide... » (Mme Mathilde N)*

Les personnes interrogées éprouvent également un sentiment de « discrimination » ou de « dévalorisation » dans leur rapport à certains professionnels et évoquent :

- « Des professionnels de l'action sociale qui peuvent remettre en doute le bien-fondé de leur demande de rSa ;
- Des avocats qui ont pu refuser de défendre quelqu'un au titre de l'aide juridictionnelle ;
- Des médecins qui peuvent être réticents à soigner les personnes bénéficiant de la CMU ».

Indirectement et paradoxalement, les ateliers collectifs ou les réunions auxquelles sont conviés les allocataires peuvent contribuer à ce sentiment de stigmatisation. Sans que cela ne remette en cause leur pertinence ou leur utilité, ces moments collectifs où la personne existe prioritairement par son statut peuvent aviver un processus de dévalorisation. La personne est confrontée à d'autres individus dans lesquelles elle refuse de se reconnaître. Dans le même temps, certaines des personnes rencontrées ont exprimé la nécessité de se retrouver entre « pairs », entre personnes confrontées à la même situation et partageant donc les mêmes ressentis.

Comme l'expliquent Vincent de Gaulejac, Fréderic Blondel et Taboada Lénoetti, dans *La lutte des places*[26], pour résister à la stigmatisation, les personnes au chômage ou allocataires du rSa peuvent être amenées à pratiquer « l'évitement ou le retrait », en contournant les situations dans lesquelles elles se sentent confrontées à une image stigmatisée d'elles-mêmes. Si elles sont présentes physiquement dans les groupes, elles s'en désengagent néanmoins symboliquement. Une volonté de distinction de publics jugés comme étant « plus en difficultés qu'eux » les conduit parfois à rejeter d'autant plus fortement les collectifs auxquels ils sont conviés.

Concernant certains de ces groupes / ateliers (proposés par Pôle emploi, des MDSI, ou des structures partenaires), qui sont dévolus à l'écriture de CV, à la préparation aux entretiens ou encore aux auto-entrepreneurs, les personnes interrogées témoignent :

- D'une impression de groupes inadaptés à leur situation avec des personnes en grande précarité. Ils évoquent des personnes qui semblent à leurs yeux dépourvues de formation et de qualification et qui maîtrisent parfois mal le français. Ils témoignent de situations qui leur semblent trop éloignées des leurs pour vouloir s'engager dans des échanges constructifs.
- De contenus ou de supports qu'ils jugent peu adaptés à leur niveau d'expérience.
- D'approches jugées trop théoriques, en décalage avec le monde de l'entreprise.

Verbatim - Mme Fabienne N. :

Mme Fabienne N. s'exprime à propos d'un groupe de préparation d'entretiens professionnels auquel elle a participé :

« Ils sont déconnectés de la réalité, quand je les entends avec leur théorie…Depuis quand est-ce qu'ils ne sont pas allés en entreprise ? Ils ont été formatés et formés mais n'ont jamais vu l'application ».

Si ces remarques ne remettent pas en question la pertinence des collectifs, dans la mesure où certains ont pu être appréciés, elles peuvent questionner la composition des groupes.

Les membres du collectif de réflexion pointent également, comme plusieurs personnes interrogées, la « violence symbolique » que représente la demande récurrente de « justification » de la part des

[26] Fréderic Blondel, Vincent de Gaulejac, Taboada Léonetti, La lutte des places, Broché , 2014

institutions. Ces demandes réitérées peuvent être vécues comme dégradantes, infantilisantes et culpabilisantes :

Ils trouvent dommageable de devoir se justifier en permanence comme s'ils étaient « coupables » ou en « faute » et témoignent de leur propre expérience :

« Quand on m'appelle, je prépare la liste de tout ce que j'ai fait. C'est le stress si mon portable ne fonctionne pas, je prépare ma liste pour justifier de mes actions envers l'emploi ».

« On est infantilisé à un point ahurissant, il ne faut pas nous mettre au pied du mur ».

CONSTAT N°11

La mauvaise communication et les conditions matérielles d'accueil comme vecteur de non recours au droit.

L'étude pointe de manière récurrente ce qui s'apparente à une problématique de communication « structurelle » entre les acteurs de l'insertion (les « émetteurs ») et les personnes (« les récepteurs »). **Cette problématique de communication est lourde de conséquences puisqu'elle peut freiner ou complexifier l'accès aux droits et surtout elle génère une perte de « sens » de la politique menée.** Littéralement, de nombreuses personnes ne comprennent pas le sens des différents dispositifs proposés.

Mais au-delà de la seule incompréhension**, les conditions matérielles d'accueil (aspect et convivialité des lieux, localisation…) et la sémantique utilisée peuvent « marquer négativement » les relations entre l'administration au sens large et les personnes.**

La « relation d'accompagnement » est de fait marquée par ce qui peut s'apparenter à des détails mais qui en fait conduit le « sens ». Les termes employés, les conditions d'accueil, le temps accordé sont particulièrement signifiants dans la relation à la personne. Un sourire, le partage d'un café, un face-à-face auquel ne fait pas obstacle un écran, raccompagner la personne à la porte de son bureau, prendre le temps…autant de postures qui alimentent l'horizontalité des relations.

Pour garantir un accueil vécu positivement, l'élaboration d'une charte d'accueil ainsi qu'un travail sur les « postures » des professionnels semblent particulièrement adaptés.

RECOMMANDATIONS N°8 et N°9

Elaborer une « charte d'accueil » du public

Ces constats ouvrent possiblement plusieurs chantiers relatifs « à l'accueil».

Opérationnellement des réflexions pourraient être menées sur la production d'une **charte d'accueil du public** (dans une optique de design de services), en complément du référentiel Marianne visant l'amélioration des services aux usagers. Cette charte pourrait notamment porter sur la dimension sémantique. Cette dernière doit être comprise comme un « ensemble de signes » qu'adresse volontairement ou non l'administration aux personnes qu'elle accueille. Par exemple, le choix des mots « usagers », « allocataires », « bénéficiaires » ou encore « personnes » n'est évidemment pas neutre et mérite d'être réfléchi tout comme doivent l'être les mots « offre de services », « prestations », « formations », insertion, réinsertion... …

Les conditions d'accueil matériel, la disposition et la convivialité des locaux, l'existence de lieux d'échanges qui garantissent la confidentialité sont aussi centraux dans la qualité d'accueil et pourraient figurer au même titre dans la charte.
L'enjeu est bien de travailler sur les « marqueurs » caractérisant et définissant la relation entre « l'administration » et les « personnes ».

Associer les allocataires à la réflexion à propos des modes d'accueil et des moyens de communication

Pour faciliter la compréhension entre administrations et allocataires ainsi que l'adéquation des supports de communication, il semble pertinent d'associer les allocataires à leur conception, au moins sous forme de consultation.

Les échanges qui se sont déroulés entre le Collectif de réflexion et les professionnels lors des groupes de travail du 11 janvier, ont permis d'entamer une première réflexion sur les termes et postures à éviter dans la relation entre allocataires et administrations. Le questionnement a porté sur les précautions à adopter en termes de vocabulaire. La terminologie mobilisée, notamment à travers les outils de communication (courriers et site internet du Département), pouvant induire indirectement un sentiment de stigmatisation. Cette démarche s'est prolongée entre la Direction de la Communication du Département, la Direction des politiques d'insertion et des allocataires pour retravailler sur quelques supports qui leur sont destinés : livret d'information, plaquette sur le RSA. Le Département a programmé de revoir ses courriers avec le regard des personnes destinataires.

De son côté, Pôle emploi expérimente une nouvelle forme d'agence sur le Pôle emploi de Mérignac avec une reconfiguration de l'aménagement intérieur permettant aux personnes de bénéficier d'espaces de travail pour leur recherche d'emploi, d'espaces d'échanges pour faciliter et favoriser l'entraide et le lien social.

Une multiplication des « conditionnalités »[27]

Philippe Warin, dans son ouvrage « Le non-recours aux politiques sociales », explique en quoi la multiplication des « conditionnalités » entraîne des phénomènes de non accès au droit ainsi que des phénomènes de non-recours. Devant répondre à de trop nombreuses conditions pour accéder aux offres, les personnes concernées finissent par s'en détourner.

De nombreux exemples de non accès aux droits ont été décrits du fait de conditions non remplies :

- Un reste à vivre juste au-dessus des minimums des associations caritatives,
- Une Epicerie sociale et solidaire qui insiste sur la fréquence de la venue ou qui demande un passage par la MDSI (perçue comme une démarche supplémentaire à effectuer par la personne interrogée qui renonce finalement à se réinscrire),
- Le besoin de garants pour accéder à un prêt à taux zéro et/ou l'impossibilité d'y accéder en cas de dettes,
- …

Les allocataires du rSa doivent engager de nombreuses démarches et la diversité des conditionnalités les dissuade parfois de les mener à terme.

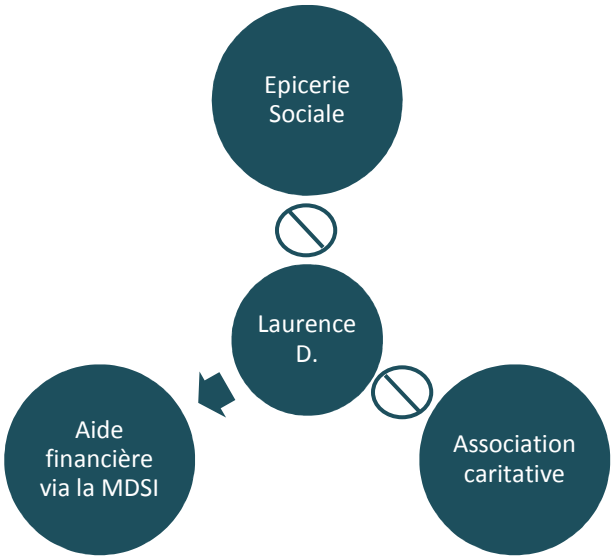
[27] Philippe Warin, *Le non-recours aux politiques sociales,* Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, coll. « Libres cours - politique », 2016, 242 p., préf. Antoinette Catrice-Lorey

Récit de – Madame Laurence D. :

Mme Laurence D., 23 ans, mère d'une enfant en bas âge en couple, touche la prime d'activité et travaille pour une association intermédiaire. Elle a dû faire face à de nombreux refus d'aides malgré sa proactivité dans ses démarches.

Elle ne s'est plus rendue à l'épicerie sociale auparavant fréquentée car, après une longue absence, celle-ci requiert de repasser par la MDSI, qui doit évaluer sa possibilité de recourir à ce service. Elle a réalisé une demande d'aide alimentaire auprès d'une associative caritative qui lui a été refusée du fait d'un reste à vivre « trop élevé ». Elle a finalement pu obtenir une aide financière via la MDSI.

Les offres sollicitées par Mme Laurence D. pour l'alimentation et la mobilité



CONSTAT N°12

Les effets contre-productifs des critères d'éligibilité

Le ciblage très précis du public par la multiplication des critères d'éligibilité complexifie l'appropriation de l'offre par les professionnels et les personnes. La conception des offres d'insertion entre partenaires peut être questionnée et interroge la logique de fonctionnement et de mutualisation dans le cadre d'un PTI. Ce ciblage finit par créer un cercle vicieux préjudiciable aux démarches engagées.

2. Le rapport à la structure accompagnatrice

Dans le cadre du rSa, les allocataires sont suivis par différents référents. Les entretiens ont été l'occasion d'aborder la perception du référent principal.

Acteur « accompagnateur »	Nombre de personnes concernées*
Pôle emploi	15
MDSI	20
PLIE	5
CCAS	7
Travailleurs indépendant	5

**Attention, ces chiffres concernent le référent principal de la personne. Dans les faits, plusieurs personnes accompagnées par un autre acteur que Pôle emploi y sont inscrites et voient régulièrement un conseiller dans ce cadre.*

Selon les profils et les référents, les avis divergent. Nous détaillons ci-dessous le niveau de satisfaction en fonction des accompagnements et des problématiques rencontrées.
L'analyse se centre sur les accompagnements Pôle emploi, CCAS et MDSI, plus significatifs en termes de volume de public concerné. Les effectifs de personnes interrogées concernées par un accompagnement PLIE ou Travailleur indépendant, plus réduits, ne nous ont pas permis de détailler l'analyse concernant ces modes d'accompagnement. Quelques retours d'expériences sont néanmoins présentés.

L'accompagnement de Pôle Emploi

Les personnes rencontrées dans le cadre de cette étude n'émettent pas un avis homogène concernant leur accompagnement par Pôle emploi, en sa qualité de référent RSA. Nous avons observé une corrélation entre le niveau de satisfaction exprimée par la personne et sa maîtrise des démarches de recherche d'emploi.

L'accompagnement Pôle emploi est jugé réactif par les personnes les moins en difficulté, notamment lorsque celui-ci était particulièrement personnalisé et qu'il correspondait au projet initié. Par ailleurs, les personnes déjà engagées dans des dynamiques d'insertion avec des questionnements clairs semblent obtenir davantage de réponses (Mme Samia R., Mme Anissa S., Mme Mélanie B, M. Frédérique M…). On émet l'hypothèse que c'est donc auprès de ces personnes, en mesure de relancer leur conseiller, de formuler des demandes précises, que Pôle emploi est davantage en posture d'efficacité et de réactivité.

Ainsi, certaines personnes ont fait part de ce qu'elles qualifient « d'investissements particulièrement marqués » de leur conseiller Pôle emploi, parfois même perçu comme allant « au-delà de leurs prérogatives ». Mme Sonia R. a par exemple apprécié les conseils de Pôle emploi prodigués pour développer son projet. Elle a relate avoir été mise en relation avec une psychologue du travail de Pôle emploi avec qui elle a pu échanger sur son projet d'orientation. Mme Chloé B. a quant à elle apprécié la réactivité de sa référente concernant la relecture de ses lettres de motivations.

Les accompagnements personnalisés opérés par les professionnels de Pôle emploi favorisent souvent une dynamisation des démarches. Néanmoins les personnes peuvent être désorientées lorsque ces accompagnements arrivent à leur terme.

Verbatim – Madame Anissa S. :

« Mme B. de Pôle emploi, elle m'a beaucoup accompagnée, on sortait du cadre de chercher un travail, sur le plan personnel, elle m'a trouvé mon emploi depuis 18 mois [Mme Anissa S. est agente d'entretien à temps plein]. Depuis que j'ai repris le 19 septembre, j'ai envoyé un mail à Mme B., j'ai eu un mail de retour comme

quoi elle est en vacances et qu'il faut recontacter le groupe. J'aimerais que ce soit un point de départ pour mon projet de réorientation professionnelle, mais je n'ai pas de retour. Je vais revoir ça avec elle que je sache quand commencent les formations pour pas qu'il y ait un temps de carence. » Mme Anissa S.

L'accompagnement opéré par Pôle emploi n'a néanmoins pas satisfait toutes les personnes rencontrées. Environ une personne sur trois suivie par Pôle emploi juge son accompagnement insuffisant, ou évoque le fait que le projet proposé manque de sens pour elle ou a peu de chance d'aboutir. Les personnes qui ont fait part de leur mécontentement sont souvent celles qui sont le plus en difficultés pour retrouver un emploi (soit du fait d'un faible niveau de qualification, soit parce qu'elles sont proches de la retraite).

Plusieurs personnes qui étaient dans des situations sociales critiques (du fait de périodes prolongées au rSa) et des situations d'isolement social marqué ne bénéficiaient pas d'accompagnement social et ne voyaient leur conseiller Pôle emploi qu'une à deux fois par an. Or ces personnes mobilisent peu de démarches professionnelles parallèles (à leur propre initiative). Elles sont occupées par de nombreuses problématiques sociales connexes. L'accompagnement proposé par Pôle emploi leur a semblé peu adapté. Il ne les « aide pas concrètement à trouver un travail ». Ils préfèrent éventuellement se tourner ponctuellement vers les agences d'intérim et ne sollicitent plus Pôle emploi.

Enfin, parmi les personnes les plus qualifiées ou expérimentées, certaines ont estimé les contenus et objectifs des ateliers collectifs inadaptés.

Verbatim – Madame Fabienne N :

« A Pôle emploi, on est dans le lissage mais pas dans la personnalisation. Ça serait bien qu'il y ait une personnalisation pour des gens comme moi qui ont roulé leur bosse, ont fait plusieurs métiers. Les deux conseillers que j'ai vus par rapport à mon dossier ils étaient complétement out. Et c'est là qu'à chaque fois je me suis dit n'attend rien d'eux. » Mme Nadine P

Pour conclure, les niveaux de satisfaction semblent donc dépendre à la fois du degré d'autonomie de la personne, de sa position sur le marché du travail (ni trop qualifiée, ni trop peu), du niveau de disponibilité du référent et de l'approche personnalisée proposée. Ces résultats sont néanmoins à considérer avec précaution dans la mesure où l'étude d'approche qualitative vise davantage à identifier des grandes tendances qu'à proposer des résultats représentatifs de l'ensemble de la population.

Concernant les accompagnements PLIE, 5 personnes ont été rencontrées. A nouveau les résultats sont à nuancer dans la mesure où peu de personnes de l'échantillon ont bénéficié de ce type de suivi.
De manière générale, l'accompagnement est apprécié pour son caractère individualisé et global (définition du projet, mise en place de stages EMT « Evaluation en milieu de Travail », accompagnement sur la rédaction de CV et lettres de motivation, ainsi que sur la prise de contacts avec des employeurs, …). La régularité des rendez-vous (rendez-vous bimensuels voire hebdomadaires pour les personnes rencontrées) et le fait de pouvoir contacter directement son conseiller ont également été valorisés au cours des entretiens. Pour des personnes en situation de précarité importante mais dont l'expérience professionnelle était variée, la réorientation de Pôle emploi vers un accompagnement PLIE a été vécue positivement. Le soutien dans le cadre de la création d'un projet associatif a également été indiqué. Enfin, un important rôle de médiation a souvent été souligné, (relai vers les Restos du Cœur, informations à propos des psychologues à consulter à la MDSI, mise en relation avec une association intermédiaire,…).

L'accompagnement par la MDSI et les CCAS

L'accompagnement proposé en MDSI ou en CCAS est décrit par les personnes rencontrées comme satisfaisant avec son **rythme de rendez-vous plus important**. Les référents sont généralement présentés comme étant « attentifs » avec une approche plus « globale » du parcours et sont clairement identifiés : « *Je peux appeler directement mon conseiller, M. X* ». Ils apportent un appui indéniable concernant les démarches administratives : demande d'aides financières ponctuelles, dossier APL, dossier de surendettement, dossier de demande de logements sociaux, etc…

La relation avec les référents sociaux est, dans l'ensemble, vécue positivement par les personnes : le temps consacré à l'accompagnement est perçu comme important ; l'appui apporté concerne l'ensemble des démarches à réaliser.

Dans le cadre du suivi par une MDSI, le suivi combiné entre un travailleur social et un professionnel davantage dédié à la recherche d'emploi est généralement apprécié. Les personnes interviewées mettent en avant le soulagement qu'a pu représenter le fait de traiter dans un premier temps des problématiques d'ordre social ou médical. **Néanmoins, a été souligné le fait que les deux accompagnements pourraient parfois davantage être réalisés en parallèle**. Un cloisonnement trop important des accompagnements entre le volet social et professionnel est parfois regretté.

L'accompagnement mis en place dans le cadre d'une orientation sociale semble ainsi, selon les retours d'enquêtes, montrer qu'il est adapté au public auquel il est destiné.

Exemple de parcours – Madame Annie A. :
Mme Annie A., 43 ans, est suivie par une MDSI. Au moment de la signature de son CER, elle explique avoir décidé avec sa référente de se concentrer principalement sur des démarches liées à sa santé, excluant pour cette période l'impulsion de démarches d'insertion sur le champ professionnel. *« On devrait pouvoir avoir un peu des deux, pendant ces 6 mois, il y a des choses qui peuvent changer. On pourrait avoir envie de faire un CAE même si ça ne sert à rien. On peut peut-être rencontrer une des deux référentes au milieu mais on n'y pense pas ».*

L'accompagnement global, la solution alternative ?

L'accompagnement partenarial global initié entre Pôle emploi et le Conseil Départemental vise à « associer sans rupture et de façon coordonnée des actions d'insertion professionnelle et d'insertion sociale. »[28]

Bien qu'elles ne l'identifient pas en tant que tel, deux personnes interrogées semblent avoir bénéficié d'un accompagnement global. Elles témoignaient d'une grande satisfaction à propos de l'accompagnement proposé et notamment de la relation de confiance et de proximité qui s'était instaurée à la fois avec leur travailleur social et le professionnel de Pôle emploi.

La mise en œuvre de l'accompagnement global donne sur de nombreux territoires en France des résultats intéressants puisqu'il permet de conjuguer un accompagnement social et professionnel par des professionnels qualifiés. Généralement, après un temps de montée en charge qui peut s'avérer plus ou moins long, l'impact de

[28] Convention complémentaire entre Pôle emploi et le Conseil Départemental de la Gironde pour l'accès à l'emploi des demandeurs d'emploi rencontrant des freins sociaux et professionnels.

l'accompagnement global est reconnu. Les « montées en charge » difficiles ou lentes de l'accompagnement global sont souvent liées aux pratiques des professionnels qui alimentent insuffisamment le dispositif.

En Gironde, les membres du Comité de pilotage ont souligné le paradoxe entre la demande exprimée des personnes de pouvoir avoir un accompagnement tenant compte à la fois de leurs difficultés sociales et professionnelles et la faible mobilisation de l'action d'accompagnement global déployée par Pôle emploi en partenariat avec le Département.

De notre point de vue ces difficultés de « prescriptions » interrogent fortement le management et le pilotage des politiques d'insertion, les pratiques des professionnels, dans un contexte où les moyens consacrés à l'insertion sont souvent décrits comme insuffisants….

Le choix de leur référent par les allocataires

Le Département a mis en place récemment, dans le cadre de son dispositif d'orientation vers un référent social ou professionnel, la possibilité pour les personnes de choisir son type de référent. Bien qu'intéressant, ce fonctionnement présente quelques limites que nous détaillons ci-dessous.

Focus sur : la plateforme d'orientation mise en place par le Département

Suite à leur demande de rSa, une partie des personnes est contactée pour participer à une réunion (plateforme d'orientation). La réunion vise à expliquer le fonctionnement du dispositif rSa. Elle donne aussi l'opportunité aux allocataires de choisir le type d'accompagnement souhaité.

Parmi les enquêtés, 5 personnes ont participé à cette instance. Deux d'entre elles ont eu le sentiment de ne pas avoir vraiment le choix et d'avoir plutôt été « orientées ». Pour une 3ème personne, le choix a été fait par défaut. Elle a préféré se repositionner sur Pôle Emploi, pour ne pas compliquer ses démarches.

Si les éléments présentés ci-dessous ne sont pas représentatifs statistiquement du fonctionnement des plateformes, ils permettent néanmoins de s'interroger dans la perspective d'un bilan plus étayé.

Verbatim – Monsieur Thomas L :
« Il y a eu une petite réunion à Langon où ils se tous présentés (Pôle emploi, la MDSI…). Il y a eu un petit atelier avec des questions. A la fin, il fallait choisir. J'ai pris Pôle emploi. Pourquoi ? J'en sais rien. C'était le plus évident (…) c'était plus simple au niveau de la gestion, plutôt que de recommencer dans une autre structure. Ça faisait un truc en plus à gérer (de changer). (Thomas L). »

Cette remarque soulève la question des conditions d'appropriation de ces plateformes par les personnes y participant. Les présentations pour éclairer les choix des personnes sont-elles assez claires ? Quelle réelle marge de manœuvre est laissée aux participants ? Comment mieux les accompagner dans leur choix ?
A l'inverse, une autre personne, déjà familière de l'accompagnement par la MDSI, a eu le sentiment que la réunion de la plateforme d'orientation n'était pas utile dans son cas.

Exemple de parcours – Madame Sabine B :
Mme Sabine B, séparée mère de 3 enfants a connu différentes périodes de rSa. La première fois, après son divorce, elle avait été orientée automatiquement à la MDSI. Après un emploi aidé, elle effectue à nouveau une

demande de rSa et dans ce cadre, elle a été conviée à la plateforme d'orientation. L'assistante sociale qui la suivait avant son emploi est partie. Elle ne sait pas suite à sa nouvelle orientation en MDSI qui a repris son dossier.

« J'ai assisté à une réunion collective début juin ou mi-juin puis à la fin on remplit un papier, en fonction des réponses qu'on avait cochées c'était à nous de choisir. Il y avait un représentant du Pôle emploi, du Conseil Départemental et une représentante des travailleurs indépendants, de la CARSAT et un représentant d'une autre structure » ;

« J'ai choisi d'être suivie par la MDSI car j'ai des problèmes plus personnels que professionnels. (…) La plateforme c'est techniquement inutile dans mon cas parce que je connaissais déjà le principe du CER, je l'avais eu avec mon précédent contrat. J'ai appris que des choses que je savais déjà pour la CMU, la carte de bus et des choses qui ne me concernaient pas sur les travailleurs indépendants, la partie Pôle emploi, j'avais une conseillère Pôle emploi que je vois tous les trois mois, je la tenais au courant pour tout ce qui est partie rSa, j'avais déjà eu les news ».

CONSTAT N°13

La nécessité de pouvoir se positionner sur un nouvel accompagnement

La loi de généralisation du RSA prévoit des changements de référent dans des cas précis et toujours à la demande du professionnel. Elle n'a en effet pas prévu, que la personne puisse elle-même en faire la demande.

La question de la possibilité du changement de référent peut se poser pour l'ensemble des personnes et des institutions qui les accompagnent. Elle est cependant particulièrement pertinente pour les personnes suivies par Pôle emploi. En effet, environ 60% des personnes au rSa en Gironde sont suivies par Pôle emploi et peu d'entre elles sont réorientées vers un référent social alors même que cet accompagnement semblerait plus approprié.

- Lorsque les personnes sont suivies par Pôle emploi et que leur situation au fil du temps ne semble pas évoluer, quelles modalités de bilan partagé de la situation mettre en œuvre ? Quelles nouvelles modalités d'accompagnement proposer ? Ces questions sont d'autant plus prégnantes que dans cette situation, l'examen d'une réorientation est subordonné à la demande du conseiller Pole emploi.

- Lorsque les personnes ne sont pas suivies par Pôle emploi mais qu'elles semblent nécessiter ou qu'elles souhaitent bénéficier d'un accompagnement à dominante « emploi » : comment initier ce nouvel accompagnement ?

- Pour l'ensemble des publics : comment identifier les potentiels besoins de réorientation et comment opérer la transition vers un accompagnement différent ou complémentaire, en dehors ou en plus des situations prévues par la loi ?

Par ailleurs, c'est actuellement le référent qui est à l'initiative de la demande de changement de conseiller-référent. Une réflexion pourrait être menée sur l'opportunité de laisser la possibilité à la personne elle-même de solliciter un changement d'accompagnement. Cela permettrait d'éviter une forme « d'enlisement » des situations d'accompagnement ainsi qu'une plus grande appropriation de leur parcours par les personnes.

Les membres du Collectif de Réflexion ont aussi fait part de l'intérêt de ce changement de référent :

« Quand on perd son emploi on va à Pôle emploi, comme s'il y avait un chemin tracé, vous perdez l'emploi vous allez vous inscrire là. Moi, je vois qu'actuellement Pôle emploi m'enferme, tous les 4 mois, j'ai un rendez-vous téléphonique. ***Je pense que dans nos parcours de vie on change (…) Est-ce qu'on ne pourrait pas nous avoir le choix de notre parcours ?*** *Je laisserais tomber le Pôle emploi. Je suis inscrite à Pôle emploi parce qu'il me faut un titre, quand je fais tous mes papiers administratifs, même si l'accompagnement ne me convient pas. Je reste inscrite pour la sécurité sociale, mais est-ce que j'ai le choix d'autre chose ? » Une participante au Collectif de Réflexion.*

3. La difficulté des réorientations successives et les ruptures d'accompagnement

Les personnes rencontrées ont **souvent éprouvé des difficultés pour retracer les grandes étapes de leur accompagnement**. Cela est d'autant plus vrai pour les personnes dont l'ancienneté dans le dispositif est longue et qui peuvent avoir été accompagnées par une pluralité d'acteurs.

Plusieurs raisons peuvent expliquer ce manque d'appropriation : **des orientations et/ou des réorientations qui ne font pas toujours sens pour les personnes accompagnées et qui ne maitrisent pas la chaine d'actions départementales ; des ruptures dans l'accompagnement qui peuvent être liées au manque de coordination entre les différents acteurs institutionnels**.

Des orientations ou réorientations incomprises par les personnes rencontrées

- **Des accompagnements parfois vécus comme inadaptés**

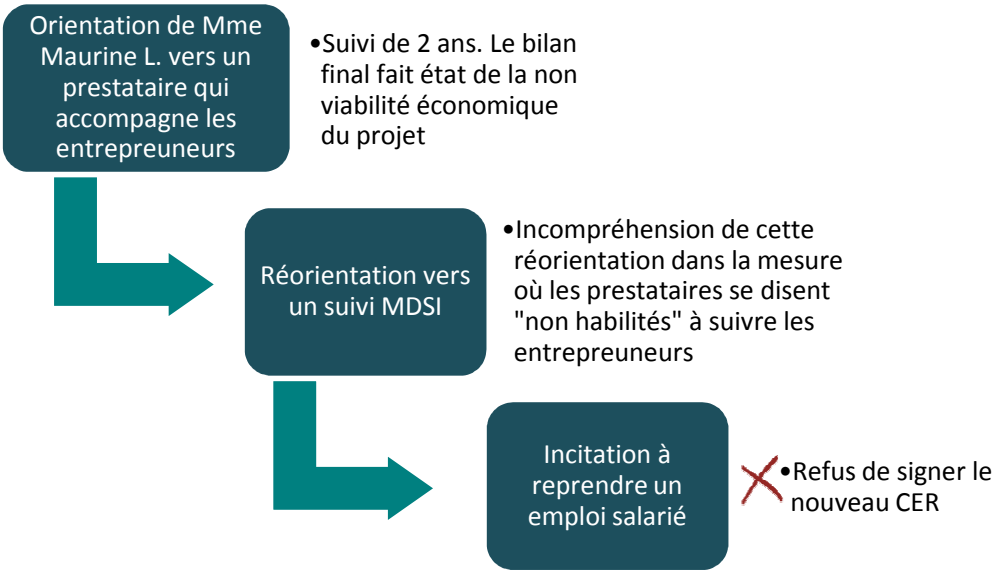
Certaines personnes ont l'impression d'avoir été mal orientées, et se disent « immobilisées » dans un accompagnement qu'elles jugent inapproprié. Elles n'ont pas forcément compris leur orientation vers un nouveau référent ou ne l'ont pas trouvé plus adapté. Elles évoquent le risque de se détourner de leur accompagnement, insatisfaites par les solutions proposées.

Récit de Madame Maurine L. :

Mme Maurine. L, 41 ans, mariée est mère de deux enfants. Elle est artisan encadreur et dispose d'un atelier à son domicile situé dans une commune semi-urbaine. Son activité n'est que peu rentable économiquement mais, ne payant pas de loyer, elle parvient à avoir un quotidien équilibré de son point de vue en complétant ses revenus par le rSa. Elle était dans un premier temps très satisfaite de son accompagnement par un référent travailleur indépendant. La professionnelle lui donnait des idées pour améliorer son activité (en travaillant sa visibilité, sa communication, etc.), mais suite à un changement de référente (la précédente ayant été remplacée), il lui est indiqué que son projet n'est pas rentable. Elle est donc réorientée vers la MDSI. Cette réorientation ne fait pas sens pour elle, d'une part parce que l'assistante sociale lui indique dans un premier temps qu'elle n'est pas outillée pour suivre les entrepreneurs, d'autre part, parce que la chargée d'insertion tente de l'orienter vers un autre projet que le sien.

« La première conseillère, c'était super, ça fusait, sauf que finalement elle est partie créer sa propre entreprise. J'en ai eu une autre mais ça ne m'a rien apporté, elle n'a jamais été au bout du truc. J'avais l'impression de passer 1h par mois à papoter et à un moment donné j'ai pas bien compris et je me suis retrouvée à nouveau au niveau des assistantes sociales. En février 2016 je retourne à la MDSI, et je ne savais pas pourquoi parce que les BRSA « en activité » n'étaient pas dans leurs attributions. »

Récit de Madame Maurine L.



- **Des modalités de réorientations qui ne facilitent pas leur compréhension**

Certaines personnes rencontrées ont fait part de réorientations au cours de leur parcours, perçues comme étant non concertées et n'ayant pas été clairement expliquées par leur référent. Ce sont notamment les personnes orientées du champ social vers le champ professionnel, alors qu'elles ne se disent pas toujours « prêtes » à rechercher un emploi. C'est par exemple le cas de M. Clément J., qui a reçu un courrier lui imposant de signer un PPAE en moins d'un mois, alors qu'il avait toujours bénéficié d'un suivi MDSI et noué une relation de confiance avec sa référente. **Ces réorientations peuvent être vécues comme « violentes et menaçantes »,** bien qu'elles puissent résulter de constats objectifs de la part des référents concernant l'inadéquation de l'accompagnement actuel. Dès lors la question posée est celle des modalités d'explication de la réorientation : Quelles explications sont données à l'allocataire et sous quelle forme ? Quelles possibilités la personne a-t-elle de sinon contester au mieux dialoguer sur l'opportunité de cette réorientation ? Comment, le cas échéant, le passage de relai est-il effectué entre les référents ?

Exemple de parcours – Monsieur Clément J :

« Quand on m'a basculé sur Pôle emploi, ça a été ubuesque. J'ai reçu deux lettres, une première ça commençait par « j'ai l'honneur de vous informer que nous vous dirigeons vers Pôle emploi, nous vous demandons de vous inscrire comme demandeur d'emploi… » Il y avait une grosse ambiguïté sur l'obligation, (…). Puis j'ai reçu une deuxième lettre avec l'objet, c'était la suspension de rSa, ça précisait que j'avais un délai d'un mois pour valider un PPAE. A la seconde lettre j'ai pris conscience qu'y'avait une certaine gravité. On m'a basculé sans que personne ne me dise rien. »

Un manque de coordination entre les différents acteurs

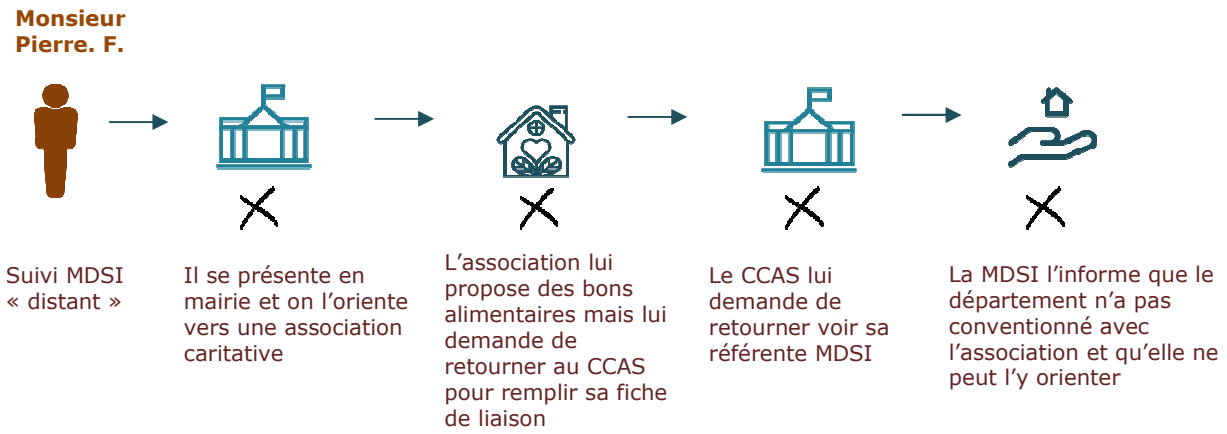
- **Des ruptures qui peuvent survenir au moment du « passage de relais »**

Des ruptures dans l'accompagnement peuvent survenir au moment où une personne change de référent. Parmi les personnes enquêtées, certaines ont mentionné avoir été accompagnées par plusieurs acteurs, de ce fait elles n'identifiaient plus qui était leur référent.

Il ressort également des enquêtes, que les personnes n'identifient plus leur référent suite à des réorientations peu explicitées.
Par ailleurs, certaines d'entre elles peuvent confondre la notion de référence unique avec celle de prestataire qui accompagne pour un temps ponctuel la personne au titre d'une action précise.
La multiplication des interlocuteurs, au-delà de la question du référent, peut également complexifier leurs démarches.
Cette perte de repère peut contribuer à faire perdre à la personne, le sens global de son accompagnement.

Récit de Monsieur Pierre F :
C'est notamment le cas de Pierre F., homme isolé d'une cinquantaine d'année, qui a un suivi en MDSI mais qui ne voit sa référente que très rarement. En grande difficulté financière, il se présente alors en mairie, et une personne du CCAS l'oriente vers une association caritative. Les membres de l'association le « dépannent » via des bons alimentaires, mais lui indiquent qu'ils ne comprennent pas sa venue dans la mesure où sa fiche de liaison n'est pas renseignée. On l'invite à retourner au CCAS. Quand il y retourne, on l'informe du fait que la personne qu'il avait vue brièvement n'était pas assistante sociale mais une responsable, et on lui conseille de s'orienter vers sa référente MDSI. A la MDSI, cette dernière assure ne rien pouvoir faire pour lui, ne pouvant l'orienter vers l'épicerie car le Département n'a pas conventionné avec ladite association caritative, et lui demande de retourner au CCAS. Finalement, découragé et confus, M. Pierre F. abandonne sa démarche pour accéder à l'épicerie sociale. Toujours en grande difficulté économique, personne ne l'accompagne depuis, dans ses démarches pour demander des aides financières.

Les aides infructueuses mobilisées par M. Jean-Pierre F. du fait d'un manque de coordination entre les acteurs sociaux



- **Des personnes suivies par une multiplicité d'acteurs, sans concertation**

La multiplication de professionnels autour d'une personne peut avoir l'effet inverse de celui recherché : l'absence de solutions ou l'incohérence de solutions faute de coordination entre acteurs. Le nombre d'interlocuteurs augmente avec le nombre de problématiques, pénalisant parfois la transmission d'informations.

Par ailleurs, la sollicitation des différents interlocuteurs est particulièrement chronophage. Elle peut, dans certains cas, ne pas avoir de sens pour la personne et génère un risque d'essoufflement ou d'abandon des démarches.

Le récit de Monsieur Pierre F. ci-dessus, en est une illustration. En témoigne également le parcours de Mme Laurence D. et de son conjoint, illustré par les deux graphiques suivants. Bien qu'ayant mobilisé de nombreux acteurs dans leur parcours, ce couple peine à construire une trajectoire sociale ascendante.

Malgré l'offre importante en matière sociale, les demandes sont souvent longues à aboutir, voire n'aboutissent pas. Par ailleurs, le suivi dont bénéficie ce couple pour régler des problématiques périphériques à la recherche d'emploi (notamment d'importantes difficultés financières et un conflit avec le propriétaire de leur précédent appartement) semble insuffisamment coordonné.

Cartographie des acteurs intervenus auprès de Laurence D.

Schéma : le parcours décrit par Laurence D.

Laurence D. est une jeune-femme de 23 ans, vivant en couple avec un enfant en bas âge. Ils habitent Lesparre-Medoc. Elle a grandi et a commencé à travailler dans le Médoc mais après avoir rencontré son conjoint, elle part travailler un an à Paris. Elle occupe des emplois précaires dans le domaine des services à la personne. Enceinte, elle propose à son conjoint de repartir dans le Médoc pour qu'elle puisse se rapprocher de ses parents. Elle alterne entre rSa et contrats courts, comme son conjoint. Tous deux sont au rSa couple depuis 3 ans.

2011. Médoc : Arrête l'école à 17 ans après l'obtention d'un BEP compta

2011- 2014 Médoc : Elle travaille en tant qu'auxiliaire de vie (dans un hôtel et une maison de retraite) puis par le biais d'une association intermédiaire

2014. Paris : Rejoint son conjoint à Paris et travaille en tant qu'aide à domicile. Reviennent dans le Médoc à la naissance de leur fille

2015: Médoc : fait des missions d'intérim, travaille trois mois (à temps partiel) dans une maison de retraite. Elle souhaite monter son association d'aide à la personne

Bénéficiaire du RSA depuis 2015 ; accompagnement dédié et suivi par La Mission Locale

Difficultés mobilité

- Voiture du conjoint en panne et requérant de nombreux travaux
- Absence de permis de Laurence D.

Difficultés liées au logement

- Obtention d'un logement social tardive
- Difficulté à récupérer leur caution auprès de leur précédent propriétaire

Difficultés financières

- Difficultés à se nourrir convenablement. Interdiction bancaire.

Difficultés d'insertion professionnelle autre qu'intérimaire

- Laurence D. souhaite monter une association de services d'aide à la personne
- Son conjoint n'a plus de projet professionnel

Prise en charge des difficultés

- L'octroi de prêt par la CAF pour l'achat d'une voiture est conditionné à l'obtention d'un emploi
- Obtention de l'aide du département pour le financement de son permis
- Trois travailleurs sociaux se sont succédés lors de la construction de leur dossier FSL
- Mobilisation de l'ADIL qui leur a permis de solutionner le problème
- D'importantes difficultés à accéder à une aide alimentaire. Absence d'accompagnement sur l'interdit bancaire
- Aucun accompagnement ou travail du projet ne lui est proposé malgré ses demandes formulées auprès de la Mission locale
- Il ne bénéficie que d'un accompagnement très distant de la part de Pôle emploi

Des ruptures d'accompagnement parfois liées à des effets de dispositifs

Enfin, sont également questionnées **les ruptures d'accompagnement** et les **« *effets de dispositifs* »**, comme par exemple lors du passage du rSa socle à la prime d'activité, ou encore dans le cadre d'un passage de l'AAH au rSa.

Les difficultés d'accès à l'offre et les situations d'inéligibilités liées à un changement de statut ont été souvent énoncées par les personnes durant l'étude (fin d'un suivi par le référent insertion de la MDSI, impossibilité de mobiliser certaines offres auparavant accessibles…) et se sont avérées pénalisantes.

- **Rupture dans le cadre d'un changement de statut et de référence :**

Récit de Monsieur Malik H. :
En 2006, M. Malik H. est reconnu travailleur handicapé. Malgré sa volonté de continuer à travailler, il est licencié. Il bénéficie de l'AAH pendant plusieurs années. En 2010, l'AAH est suspendue. Finalement, elle lui est à nouveau accordée en 2013, puis à nouveau suspendue en 2016. Il est aujourd'hui allocataire du rSa. Il souhaite faire une formation et obtenir des renseignements à ce propos. Il sollicite à plusieurs reprises, sans succès, la MDPH, Pôle emploi et CAP EMPLOI « qui se renvoient la balle ». Un premier rendez-vous individuel est finalement programmé par téléphone avec un professionnel de Pôle emploi. Néanmoins, quelques jours plus tard, il sera convié par courrier à un atelier collectif (et non plus à un entretien individuel), ce qui ne correspondait pas à ses attentes.

- **Rupture dans le cadre d'un passage du rSa socle à la prime d'activité :**

Des ruptures d'accompagnement sont également observables lors du passage du rSa à la prime d'activité.

RSA	PRIME D'ACTIVITE
• Suivi MDSI personnalisé • Renseignements obtenus lors des rencontres avec sa travailleuse sociale • Accès à différentes offres et tarifs sociaux	• Fin du suivi personnalisé • Obligation de passer par les permanences pour les aides financières ponctuelles ou pour des renseignements (micro-crédits) • Fin de l'accès à certains tarifs sociaux

CONSTATS N°14 et N°15

La continuité de l'accompagnement au-delà des « effets de dispositifs »

Lors de la reprise d'une activité partielle, les parcours restent fragiles. Il semble important de permettre un accompagnement allant au-delà de la durée du « statut rSa ». Il est nécessaire d'assurer la continuité des parcours en consolidant la situation des personnes, notamment lorsqu'elles reprennent une activité. Cette dernière peut être transitoire et la personne particulièrement fragile. Ainsi, il est nécessaire de lier les étapes des parcours dans la durée : une séquence au sein de l'IAE, le bénéfice d'un contrat aidé ou encore d'une formation ne signifient aucunement que la situation professionnelle de la personne est stabilisée. Des passerelles sont ainsi à construire entre institutions, dispositifs pour de véritables parcours individualisés transcendant les « frontières statutaires et de dispositifs ».
Lors du passage d'un dispositif à un autre (notamment de l'AAH au RSA), le constat est similaire. L'intervention publique gagnerait à éviter les « ruptures » en se centrant sur la progression du parcours de la personne.

Des modalités de réorientation qui ne permettent pas de sécuriser le parcours

Les réorientations, lorsqu'elles ne sont pas clairement explicitées restent souvent incomprises par les personnes concernées. Notamment lorsque les personnes en sont informées par courrier. La succession de référents sans passage de relais matérialisé avec la personne peut in fine conduire à une dilution de la relation avec le référent. Un « protocole » de réorientation pourrait être envisagé pour garantir la compréhension et la validation de cette décision par la personne concernée.

Focus sur : Le CER, un outil mobilisé différemment selon les personnes rencontrées

La plupart des personnes accompagnées sur le champ social (MDSI, CCAS) a formalisé un Contrat d'Engagements Réciproques avec leurs référents, même s'il est parfois appelé autrement (« contrat de confiance » etc.). Cependant, selon les personnes rencontrées, les représentations de cet « outil » sont très variables :

- Il peut permettre à des personnes de **prioriser/formaliser leurs objectifs**, de « *ne pas tout faire en même temps* ». C'est notamment le cas de Daniel U., pour qui le CER est très important. Il lui permet de se donner des « deadlines » concernant ses démarches d'insertion.
- Mais cet outil peut également être perçu comme **rigide**. Pour certains, il n'est pas possible d'envisager des évolutions dans leur accompagnement tant que court la période du CER signé. On retrouve par exemple la croyance chez quelques personnes que l'on ne peut pas s'inscrire chez Pôle emploi si un CER est en cours à la MDSI ou au CCAS. C'est par exemple le cas de Clément J. et Céline V. :

Verbatim – Monsieur Clément J. :
« Dans mon contrat il est dit que je dois aller m'inscrire à Pôle emploi en janvier … En attendant, j'y suis allé quand même mais on m'a dit vous avez rien à faire ici si vous avez un CER … » (Clément J.)

Verbatim – Madame Céline V. :
« Moi je veux m'inscrire en formation mais on me dit pas tout faire en même temps ... C'est dans mon contrat. J'aimerais bien juste avoir accès à un catalogue et pouvoir voir ce qu'il y a. » (Céline V.)

- Pour certaines personnes rencontrées, si le contrat engage, **il doit les engager non seulement eux-mêmes mais également les personnes qui les accompagnent**. C'est alors un vrai support pour formaliser leurs objectifs et avoir des relations d' « égal à égal » :

Verbatim – Monsieur Jean-Pierre P. :
« Nous si on ne respecte pas la CAF en disant que si on recherche pas d'emploi, notre rSa on le perd ; mais si on nous aide pas à atteindre nos objectifs … alors que le contrat faut qu'il soit respecté par les deux côtés. Sinon à ce moment-là ça sert à rien de faire des contrats. Normalement une AS doit plus nous accompagner sous contrat que le reste de la population globale...le contrat doit amener des avantages ». (Jean-Pierre P.)

- Des personnes **n'identifient pas ce que peut être un CER ou ne se souviennent pas avoir contractualisé**, ce qui pose la question de l'appropriation par les personnes de cet outil et de la manière dont il est présenté par les professionnels.

RECOMMANDATIONS N°10, 11 et 12

Veiller au sens et à l'appropriation de l'accompagnement : le rôle du conseiller-référent et du CER

L'étude pointe ce que nous pouvons constater dans de nombreux territoires en France : la perte de sens de « l'accompagnement » tant pour les professionnels que pour les personnes elles-mêmes. C'est ce qui ressort en effet, soit des entretiens, soit des échanges avec les professionnels présents au comité de pilotage.
Les orientations inadaptées, les réorientations non choisies, les ruptures d'accompagnement, les informations contradictoires pénalisent grandement les parcours observés.
L'accompagnement s'apparente trop souvent à un acte professionnel « désincarné » et le Contrat d'Engagements Réciproques à un acte administratif obligatoire.

Néanmoins, **lorsque le conseiller-référent est repéré et stabilisé,** il se présente comme un réel appui aux démarches engagées et un garant de l'appropriation du parcours**.** Dans plusieurs entretiens, il a été présenté comme un soutien central pour l'avancée des démarches.

Ces constats ouvrent un champ de réflexion sur la notion de « référent unique » et sur le passage de relai et la transmission d'informations entre tous les intervenants mobilisés sur une même situation. Le référent unique est-il un référent « exclusif » ou un « référent central » (fil rouge d'une trajectoire) ?

Pour valoriser le rôle du conseiller-référent, **des travaux pourraient s'engager entre les référents, l'administration et les allocataires autour de la fonction de conseiller-référent**. Cela permettrait de mieux définir ses fonctions, les modalités d'interactions entre professionnels et allocataires pour permettre à chacun de retrouver du sens dans l'accompagnement reçu et apporté.

Par ailleurs, il est important de souligner une absence de « dossier personnel » à disposition pour l'allocataire qui permettrait de retracer toutes les démarches accomplies et de faciliter la transmission d'informations entre tous les intervenants.

La fluidité de l'accompagnement, l'appropriation du parcours par l'ensemble des personnes (référents et personnes elles-mêmes), les logiques d'orientation doivent pouvoir être matérialisées dans un support accessible qui permette de baliser les différents actes d'accompagnement**. « Cette feuille de route » appartient à la personne, le référent étant « à ses côtés » pour la construire. Elle devrait s'incarner via le CER, auquel aurait également accès la personne concernée** évitant ainsi la perte de sens du parcours, à la fois pour les professionnels et les personnes concernées.

Faciliter l'accès direct à l'offre

Pour faciliter les démarches, une réflexion pourrait également être menée sur l'accessibilité directe à l'offre. Il s'agirait de permettre aux allocataires de pouvoir se saisir par eux-mêmes de l'offre et de l'information la détaillant sans avoir à passer par leur référent. Cela permettrait dans certains cas de gagner en efficacité mais aussi de renforcer la prise d'initiative et l'autonomie des personnes accompagnées. Cette possibilité remettrait également l'allocataire au centre de son parcours, reconnu comme principal « expert » de sa situation. Le rapport au professionnel et à l'accompagnement s'en trouverait changé et réduirait la relation de dépendance.

Adapter au mieux l'accompagnement

Un des enseignements de l'étude est la nécessaire souplesse des modalités d'accompagnement en fonction de la situation et de la période comme l'illustre la typologie présentée en conclusion de ce rapport.
Les personnes sont souvent orientées en fonction des difficultés sociales / professionnelles identifiées sur le moment, sans considérer l'ensemble de leur trajectoire ainsi que ses évolutions. La "typologie du vécu" du RSA que nous avons élaborée suite aux différents entretiens est une première proposition de lecture globale des profils et des besoins en termes d'accompagnement qui s'y rapportent.

Le second enseignement est la nécessaire articulation entre l'accompagnement dit social et l'accompagnement dit professionnel. Ces deux dimensions sont les deux faces d'une même situation, elles doivent pouvoir être menées de manière concomitante et donc ne pas être disjointe dans le temps et en termes de type d'accompagnement.

4. Les évolutions souhaitées par les allocataires

Sur les 52 personnes allocataires, seules 18 personnes étaient globalement ou totalement satisfaites de l'accompagnement proposé. Les entretiens ont donc permis de recueillir les évolutions que les personnes souhaiteraient au niveau de leur accompagnement.

Des souhaits d'accompagnement très variables en fonction des parcours et des difficultés rencontrées

Nous rendons compte dans cette partie **des évolutions énoncées par les personnes interviewées,** à la fois en termes de « pratiques » (concernant la forme et le degré de l'accompagnement) et en termes d'appuis techniques pour résoudre des difficultés ou valoriser des atouts, des compétences, des ressources (types et modalités d'actions à mettre en place). Ces attentes sont très diverses voire peuvent paraitre contradictoires d'une personne à l'autre. De fait ces souhaits sont rattachés à la typologie des personnes allocataires qui sera présentée dans la partie 4.

- **Le souhait d'un accompagnement très structurant**

Environ un cinquième des personnes interrogées souhaiteraient voir plus souvent leur référent, avec des contacts réguliers, a minima mensuels. Cela les aiderait, selon eux, à les maintenir dans une dynamique de construction de projet, à répondre de manière réactive à leurs différents questionnements, à les aider à trouver une formation, à préparer leur entretien etc. mais aussi pour les accompagnements dans le traitement des différentes problématiques qui impactent leur trajectoire. Elles insistent sur la nécessité de pouvoir solliciter très rapidement leur référent en cas de soucis (comme des problèmes de logement, des problèmes financiers, etc.).

Récit de Madame Céline V. :
Ce type situation peut être illustré par la description réalisée par Céline V., qui voudrait faire évoluer sa MASP 1 en MASP 2[29]. Céline a demandé le rSa après la séparation avec son conjoint. N'ayant jamais travaillé et découvrant qu'elle est endettée, elle sollicite l'aide d'un travailleur social du département. Elle bénéficie d'une MASP 1 et d'un accompagnement social renforcé, allant jusqu'à voir sa conseillère plusieurs fois par mois. Elle est également orientée vers une association caritative qui organise des groupes de paroles. Bien que suivie depuis près de deux ans et ses dettes apurées, elle souhaite continuer de bénéficier d'un accompagnement renforcé et être repositionnée sur des ateliers (confiance en soi, relooking etc.). Elle est toujours dans une position d'isolement social fort, qu'elle considère elle-même comme sa principale difficulté pour accéder à l'emploi.

Certaines personnes peinent à trouver leur voie et oscillent entre emploi précaire dans des domaines qu'ils n'ont pas choisis (livraison, aide à la personne, etc.) et périodes au rSa. Ces personnes insistent également sur l'importance de pouvoir bénéficier d'un soutien sur le long terme pour construire leur projet professionnel. Ils regrettent que leur accompagnement ne se soit souvent limité qu'à une recherche d'annonces par leur conseiller.

- **Le souhait d'un accompagnement individualisé et plus souple**

Une minorité d'allocataires regrette que l'accompagnement rSa relève davantage **du contrôle sur des temps courts que d'un réel accompagnement individualisé. Ils soulignent l'ambiguïté liée à l'obligation de retrouver un travail « même s'il est peu qualifié et précaire »,** dans la mesure où ces formes d'emploi ne permettent pas de sortir durablement du dispositif.

Verbatim – Monsieur Fabrice G. :
« C'est ça qui devrait être pour tout le monde, qu'on soit au chômage ou au rSa, c'est de leur proposer quelque chose en rapport avec les besoins. Par exemple, dans le domaine de l'informatique, y'a des

[29] *La MASP (mesure d'accompagnement social personnalisé) est une mesure destinée à toute personne majeure qui perçoit des prestations sociales et dont la santé ou la sécurité est menacée par les difficultés qu'elle éprouve à gérer ses ressources. Cette aide comporte une aide à la gestion de ses prestations sociales et un accompagnement social individualisé.*

carences. Quelle considération des parcours individuels ? Il faut pas faire les choses de façon bourrine « vous êtes au rSa vous devez chercher du boulot, vous êtes condamné à être ouvrier », surtout pour les jeunes … et même aujourd'hui pour bosser en intérim ça devient compliqué » (Fabrice G.)

Ils énoncent des souhaits vis-à-vis de la souplesse des règles du dispositif, et valorisent la relation de complicité qu'ils ont pu nouer avec leurs référents.

Verbatim – Monsieur Fabrice G. :
« On pourrait avoir des cadres qui soient souples … Il y a des professionnels qui font plus que bien leur boulot et il serait bon de les conserver et qu'ils aient plus de poids dans les décisions prises … personne connait mieux les personnes en difficulté qu'eux, c'est des gens consciencieux en mesure de dire si y'a projet porteur ou non. Et si c'est pas le cas, qu'il y ait des sanctions bah là ok c'est nécessaire ». (Fabrice G.)

- **Des personnes à la recherche d'un appui ponctuel**

Cependant, toutes les personnes ne sont pas à la recherche d'un accompagnement aussi soutenu et encadré quand il peut potentiellement entraver ou ralentir leur projet professionnel. C'est notamment le cas des personnes plus qualifiées et autonomes dans leurs démarches de recherche d'emploi et de construction de projet. Ces dernières souhaitent **un accompagnement plus ponctuel sur des points spécifiques** (renseignement sur la VAE, aide administrative ciblée, etc., …) voire, un **accompagnement technique renforcé** pendant un temps sur des thématiques particulières (judiciaires par exemple).

Verbatim – Madame Sonia R. :
« J'aimerais bien avoir un accompagnement auprès de la justice et sur tout ce qui est administratif et des petites aides financières ponctuelles » (Mme Sonia R.)

Pour les personnes qui montent un projet associatif ou tentent de développer une activité indépendante, ce sont principalement des formations courtes très spécifiques ou du soutien logistique qui sont demandés.

Verbatim – Madame Mathilde N. :
« J'aimerais bien une formation en infographie pour faire des flyers. J'aimerais bien que quelqu'un m'aide à m'aiguiller sur Google, j'ai essayé de bidouiller…. Quelque chose pour mieux m'en sortir ou si je dois faire un site. J'aimerais bien être indépendante à ce niveau-là. J'aimerais bien faire une affiche à mettre dans les commerces, c'est mieux qu'un panneau rigide. » (Mme Mathilde N.)

Pour les personnes les plus qualifiées, c'est avant tout une attente de médiation entre l'offre et la demande qui est formulée. Elles souhaiteraient être mises en relation avec un réseau, être introduites par un tiers auprès de professionnels intéressés par leur profil.

Verbatim – Madame Fabienne M. :
« J'aimerais qu'on m'ouvre un carnet d'adresse » (Mme Fabienne M.)

- **Une information sur l'offre à améliorer**

Plusieurs personnes ont évoqué la difficulté de connaître les offres disponibles et notamment les aides financières (CMUC, aides pour payer les factures d'énergie ; aides pour que les enfants partent en vacances, autres aides de la CAF…). Elles regrettent que leur conseiller ne leur ait pas toujours proposé des offres dont elles découvrent l'existence a posteriori. Elles se questionnent sur des moyens plus réactifs pour informer les allocataires, sans forcément passer par les référents.

- **Un soutien par les pairs**

D'autres personnes évoquent enfin l'intérêt de constituer des réseaux forts de personnes allocataires pour favoriser une entraide collective ainsi qu'une meilleure circulation de l'information.

Verbatim – Madame Mathilde N. :
*« Ça serait bien d'essayer de faire un réseau des gens qui sont dans la m*** et ont besoin de discuter, un site où les gens peuvent discuter, se brancher, pour les gens qui ont envie de parler. Ce truc de forum c'est pas bête. Mettre une espèce de sensation de collectivité pour booster les gens ».* (Mme Mathilde N.)

Toujours dans le souci de renforcer la « capacité d'agir » des personnes et de faciliter l'accès à l'offre et à l'information **favoriser le soutien par les pairs** par l'instauration de lieu et de temps d'échanges semble être une piste à suivre.

PARTIE 4 : TYPOLOGIE DU VECU DE LA PERIODE AU RSA

L'analyse des différentes trajectoires nous a permis de constituer une typologie des « vécus de la période au RSA ». Cette typologie rend compte des **différentes manières de vivre le rSa** (comme une « période de répit », une « période de rebond », « un temps de remobilisation. » etc.), **qui renvoient à des types de démarches engagées, des besoins et des attentes en termes d'accompagnement spécifiques**.

Cette proposition de typologie est une manière de rendre compte de l'importante densité de matériaux récoltés tout en réalisant « *une description organisée et intelligible d'expériences vécues* »[30].

Chaque type de « vécu de la période au rSa » est positionné sur deux axes structurants :

- La **dynamique dans laquelle se trouve la personne**. Les parcours se positionnent sur un axe vertical allant d'une absence de dynamique engagée à une dynamique « proactive » (démarches professionnelles et sociales engagées, soutiens mobilisés, etc.).
- **La situation vis-à-vis de de l'emploi** : les parcours se positionnent sur un axe horizontal allant de l'absence d'emploi à l'emploi stable comme horizon envisageable. Les parcours en position intermédiaires représentant ceux étant confrontés à l'emploi précaire.

Nous nous appuyons donc sur la vision qu'ont les personnes de leur situation, et sur la manière dont ils l'ont définie durant l'entretien pour les positionner sur ces différents axes.

Mettre en avant leur perception de cette période nous semble important. Nous formulons l'hypothèse que c'est aussi la perception de leur situation qui impacte les dynamiques engagées.
Des personnes aux trajectoires semblables (dont les origines géographiques, le niveau de formation et les expériences professionnelles sont comparables), pourront vivre différemment la période au rSa. Cette différence de vécu s'explique notamment par les supports dont certains bénéficient (une inscription dans des réseaux sociaux diversifiés, un accompagnement structuré et cohérent, des possibilités de formations adaptées …), leur permettant de se projeter différemment dans l'avenir. Ce vécu détermine en partie les démarches dans lesquelles ils sont prêts à s'engager.

Il est apparu que si certaines personnes semblaient objectivement éloignées de l'emploi (du fait de faibles qualifications et/ou d'un manque d'expérience professionnelle), la construction d'un projet de formation ou d'un projet professionnel qui fait sens pour eux, un entourage soutenant et/ou un accompagnement adapté leur permettait de s'engager dans de multiples démarches. La perception de la période au rSa comme une période durant laquelle ils peuvent initier une formation ou régler des problématiques périphériques les engage à enclencher différentes démarches au niveau personnel, social et professionnel.

Cette typologie témoigne de vécus différents et de dynamiques engagées variées à un « moment donné ». Il est nécessaire de préciser que les personnes, selon leur trajectoire peuvent évoluer d'un type de « vécu de la période au rSa » à un autre. Ils auront donc des besoins différents, en fonction de leurs difficultés, de leur situation à un instant T.
L'accompagnement qui semble le plus approprié est donc celui qui tient compte de la nature des difficultés rencontrées mais aussi du moment de la trajectoire dans lequel il se situe. Cette

[30] *Didier Demazière, « Typologie et description », Sociologie [En ligne], N°3, vol. 4 | 2013, mis en ligne le 01 novembre 2013, consulté le 18 octobre 2017.*

typologie rappelle donc l'importance de pouvoir changer d'accompagnement au cours du parcours, en sachant bien entendu qu'il n'y a pas de trajectoire type et de « points de passage » obligés.

Le Collectif de réflexion a permis d'approfondir la réflexion sur la typologie, d'affiner les catégories, de les renommer et d'identifier les besoins relatifs à chaque profil.

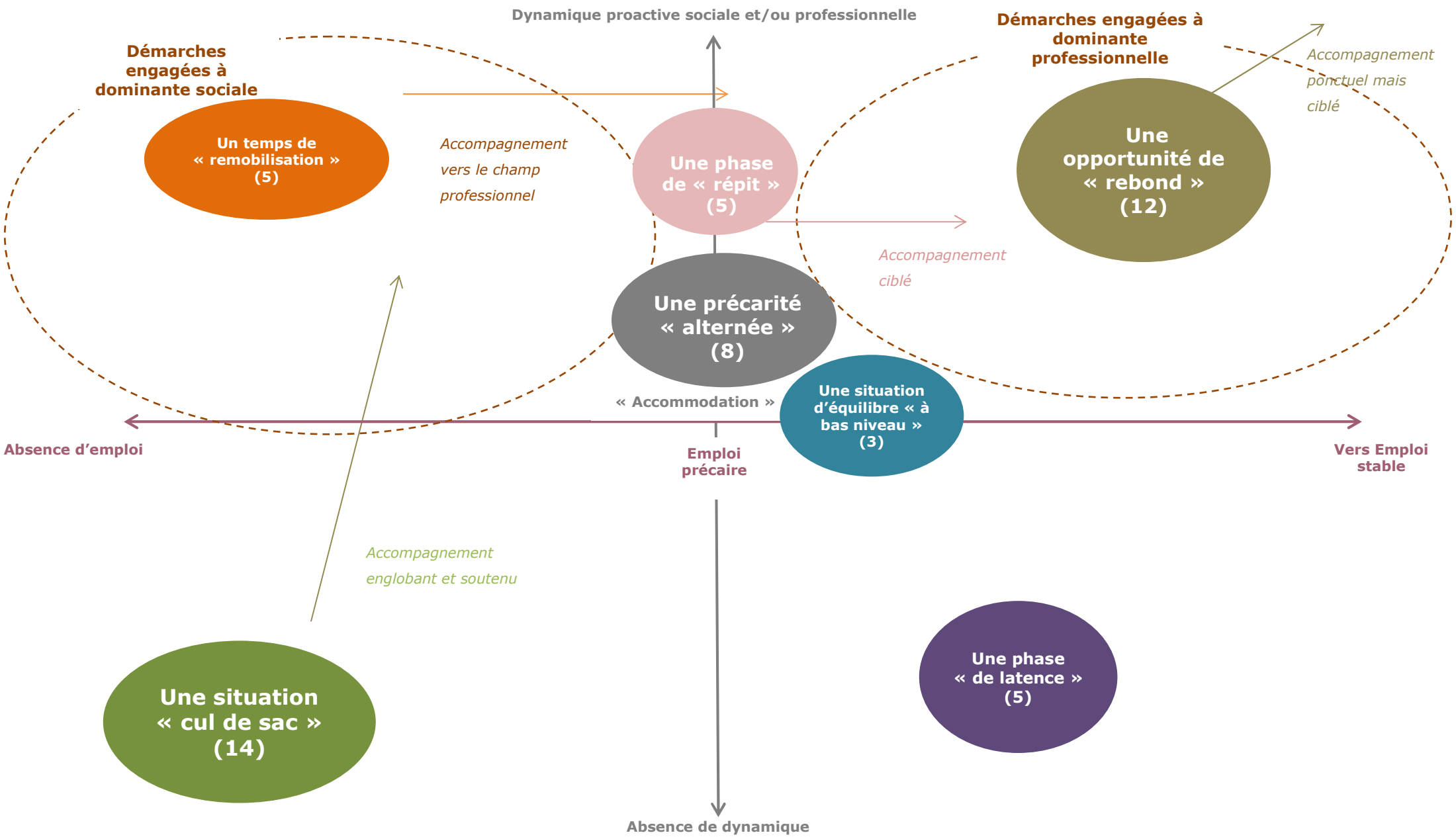
Les participants au Collectif de Réflexion trouvent intéressant le fait de parler de « vécu » de la période au rSa, une approche perçue comme étant *« plus humaniste », qui « permet de valoriser ce que la personne ressent ».*

Ils mettent néanmoins en garde contre toute pratique de jugement de valeur : « *Cela peut donner l'impression de jugement et de demander : mais à quoi sert ton rSa ?* »

Ils soulignent également que cette typologie, retravaillée, pourrait laisser l'opportunité à la personne de se positionner sur le type de parcours qui se rapprocherait du sien et de choisir son accompagnement.

« C'est la personne qui pourrait se définir, le jugement ne doit pas être fait par une personne extérieure ».

TYPOLOGIE DU VECU DE LA PERIODE AU RSA



Une opportunité de « rebond »

→ Vécu de la période au rSa :

Les personnes vivent la période au rSa plutôt positivement dans la mesure où elles envisagent d'en sortir rapidement et ont un projet professionnel défini. Elles profitent parfois de cette période pour se former ou construire un nouveau projet professionnel en même temps qu'elles règlent leurs problématiques connexes.

→ Eléments de profil : 9 personnes concernées :

L'opportunité de « rebond » concerne généralement les personnes qui sont les plus proches de l'emploi (voire celles qui sont déjà sorties du rSa) et les plus positives sur l'issue de leur période au rSa. Elles ont un projet professionnel construit et mènent généralement plusieurs démarches de front pour le faire aboutir. Elles peuvent néanmoins avoir des problématiques importantes (financières/ liées à leur nouvel emploi, etc.) et nécessiter un soutien ponctuel mais appuyé de professionnels. Si elles ont généralement une connaissance plutôt approfondie des aides mobilisables, ces personnes ont généralement besoin d'informations ciblées et spécifiques (au niveau juridique par exemple).

Les éléments caractéristiques du profil :

- Un niveau de qualification généralement plus élevé (BTS et master pour les plus hauts niveaux de qualification observés) ;
- Une diversité des expériences professionnelles (elles ont généralement expérimenté différents types d'emploi, souvent pérennes, ils ont pu être entrepreneurs) ;
- Plutôt urbains, moins isolés socialement avec davantage d'activités ;
- Mobiles (voiture ou transports).

→ Dynamique engagée

Ils ont entamé différentes démarches sociales et professionnelles : ils se sont renseignés sur les formations envisageables, ont réglé, ou sont en train de régler, leurs problématiques connexes, cherchent un emploi activement…

→ Les ressources mobilisées :

Ils savent où mobiliser l'offre et sont moteurs dans leurs démarches. Ils ont pu faire appel ponctuellement à des aides financières, au soutien d'un travailleur social, à un accompagnement pour monter leurs entreprises ou encore à des conseils au niveau juridique.

→ Les souhaits vis-à-vis de l'accompagnement :

Ils souhaitent des conseils clairs et rapidement mobilisables sur la faisabilité de leur projet ou sur des problématiques spécifiques.

→ Les points d'attention :

Ils peuvent avoir des problématiques connexes importantes qui, si elles n'annihilent pas leurs démarches actuelles, requièrent une certaine vigilance. Justement, parce qu'ils sont repérés en tant qu'acteurs « autonomes », il y a un risque à ne pas les traiter. S'ils ne bénéficient de l'aide adaptée au bon moment, leurs difficultés risquent d'augmenter.

Récit de Mme Sonia R. :

Mme Sonia R. a 36 ans est allocataire du rSa depuis environ 1 an, elle vit seule avec son fils. Elle a passé un bac professionnel action commerciale puis un CAP esthétique pour être en mesure d'ouvrir son institut de beauté, elle est alors accompagnée par la MIE. Elle a géré son institut de beauté pendant 4 ans. Suite à la naissance de son fils, suivie de son divorce, elle a moins le temps de s'occuper de l'institut et décide finalement de le fermer. Elle a alors pu bénéficier d'un soutien important d'une assistante sociale de MDSI qui lui a permis d'obtenir le rSa. Elle a aujourd'hui d'importantes problématiques financières du fait d'un prêt contracté pour l'ouverture de son entreprise. 18 000 euros sont encore à rembourser. Elle a mobilisé trop tardivement l'aide juridictionnelle et ne peut apparemment pas en bénéficier, elle s'est donc rendue à la maison de la Justice où elle a pu bénéficier des conseils, malheureusement contradictoires, de deux avocats sur les démarches à suivre.

Malgré ces difficultés, elle envisage la période au rSa comme une période « tremplin » ou « rebond ». Elle initie actuellement une reconversion professionnelle qui correspond à un projet qu'elle avait depuis de nombreuses années : devenir psychologue. Des professionnels de Pôle emploi l'ont aidée à affiner son projet. Si initialement elle souhaitait devenir psychologue clinicienne, elle envisage de devenir psychologue du travail. Elle a pu constater grâce à l'analyse du marché de l'emploi effectuée avec Pôle emploi qu'elle aurait davantage de chance de trouver un emploi dans ce domaine. Elle entame sa formation en cours du soir sous peu.

Aujourd'hui, elle dit avoir besoin d'un accompagnement administratif et auprès de la justice pour régler sa problématique d'endettement.

Si elle nécessite un accompagnement renforcé pour sa problématique financière, elle reste néanmoins moteur dans ses démarches et mobilise toutes les aides à sa disposition pour parvenir à réaliser son projet.

Bien qu'elle soit déterminée et très proactive dans ses démarches, son parcours est particulièrement fragile dans la mesure où la nécessité de remboursement de son prêt peut faire échouer son projet et le manque de renseignements adéquats peut largement impacter son parcours.

Une situation « cul de sac »

→ Vécu de la période au rSa :

Les personnes évoquent leur impression de « survivre » et la sortie de la période au rSa leur semble bien souvent illusoire. Des actes de la vie quotidienne auparavant anodins sont désormais accomplis avec difficultés (courses, loisirs, vie sociale…). L'isolement et le découragement se renforcent avec le temps.

→ Eléments de profil : 14 personnes concernées

Les profils inscrits dans une situation « cul de sac », fortement désillusionnés, ne sont engagés dans aucune démarche. Leur âge, sexe et niveau de qualification peuvent être variables. On remarque notamment des jeunes hommes de milieu rural peu qualifiés, mais également des hommes et des femmes seuls, de plus de 50 ans, en milieu urbain. La difficulté à s'inscrire dans un projet peut résulter de différents facteurs : faible niveau de qualification, situation d'isolement géographique, « accident de la vie » (dépression, rupture...), qui débouchent à terme sur une multiplication des difficultés dites « périphériques ». Elles les empêchent de se projeter et de s'engager dans des démarches d'insertion plus volontaristes.

Ces personnes sont en général **très faiblement entourées**, qu'elles aient été isolées initialement ou que leur inscription au rSa les ait coupées de leurs liens familiaux, amicaux ou professionnels. Le fait de vivre en milieu rural est un facteur aggravant de cet isolement social.

→ Dynamique engagée :

Il s'agit de personnes qui n'ont pas engagé de démarches personnelles. Elles se rendent à leur rendez-vous avec leur référent, mais ont l'impression qu'on ne leur « propose rien ». On remarque généralement un déficit au niveau de l'accompagnement social. Elles sont également caractérisées par une faible appropriation de l'offre et des difficultés à la mobilité.

→ Les souhaits vis-à-vis de l'accompagnement :

Ils ne formulent pas d'attentes particulières envers l'accompagnement. La multiplication de leurs problématiques ne rend pas aisée pour eux l'identification de l'accompagnement idéal.

Les participants au Collectif de Réflexion soulignent l'importance :

- « D'être vigilant aux systèmes de menaces » (Eviter le vocabulaire « stigmatisant et menaçant » au niveau des courriers notamment)
- D'accompagner les personnes par étapes : de l'individuel au collectif/associatif pour une remobilisation progressive
- De repérer ce public et de l'inciter à mobiliser l'offre notamment par des campagnes d'informations (qui pourraient être initiées par la CAF)
- De proposer à chaque nouvel inscrit au rSa un entretien avec un travailleur social

→ Les points d'attention :

- Des personnes qui peuvent être difficilement repérables, du fait de leur isolement.
- Pour ces personnes, en amont de l'entrée dans le dispositif, un risque accru de non recours aux droits du fait d'une méconnaissance de celui-ci ou du découragement lié aux procédures administratives.
- Des personnes pour lesquelles une orientation rapide vers un accompagnement du champ social pourrait cependant prévenir un « enlisement » dans le dispositif.

Récit de - Monsieur Thomas D. :

M. Thomas D. a été rencontré lors de l'entretien prévu avec sa conjointe. Tous deux habitent un logement social dans une commune de taille moyenne du Médoc, ils ont une petite-fille de 2 ans. Il a 27 ans et bénéficie du rSa depuis 3 ans. Parisien d'origine, il a obtenu un CAP carrossier et travaillait dans un garage. En 2014, il accepte de suivre sa conjointe qui lui propose de se rapprocher de ses parents habitant le Médoc pour élever leur fille. Depuis leur déménagement, il n'a pas trouvé de poste correspondant à sa formation. S'il est inscrit chez Pôle-emploi depuis deux ans, il ne bénéficie quasiment jamais de rendez-vous. Les permanences Pôle emploi se situent à Pauillac (environ 30 minutes de trajet en voiture), de ce fait il ne sollicite que rarement un rendez-vous. Pôle emploi lui avait proposé de réaliser une formation de peintre-carrossier à laquelle il devait se rendre par ses propres moyens ; il a refusé dans la mesure où elle requérait des temps de déplacements trop importants. S'il effectue des missions intérims ponctuelles, (l'année dernière il a effectué des missions intérims dans les vendanges et la mise en bouteille), il a désormais du mal à rechercher de nouvelles missions, peu satisfait des offres proposées. Contrairement à sa conjointe, il est particulièrement isolé n'ayant ni famille ni ami dans le secteur. Il ne s'occupe pas des démarches sociales, qui sont principalement gérée par cette dernière et n'arrive plus à s'engager dans un projet personnel/professionnel.

Un « temps de remobilisation »

→ Vécu de la période au rSa :

Le rSa est vécu comme un temps opportun pour se reconstruire, étape par étape. Un accompagnement soutenu leur a notamment permis d'engager des démarches sociales. Dès lors, dans une dynamique positive, les personnes déclarent sortir progressivement de la situation d'isolement dans laquelle elles se trouvaient et être confiantes pour leur avenir.

→ Eléments de profil : 4 personnes concernées

Les personnes inscrites dans un parcours de « remobilisation » sont des personnes qui **ont souvent connu des périodes de rSa « cul de sac »,** avant de bénéficier d'un accompagnement très soutenu sur le champ social leur permettant de se projeter à nouveau dans un avenir plus stable économiquement et socialement.

→ Dynamique engagée :

Les premières étapes des démarches engagées consistent d'abord en une ouverture des droits ou une sollicitation d'aides individuelles existantes (couverture médicale, tarifs préférentiels pour l'électricité, constitution de dossiers de surendettement ...) afin d' « assainir leur situation » ; ensuite en une sollicitation fréquente de l'offre proposée par les acteurs caritatifs : groupes de parole, épiceries sociales etc. Elles ont généralement une bonne connaissance de l'offre sociale qu'ils ont mobilisée grâce à leur référent mais une faible connaissance de l'offre du champ professionnel.

→ Les souhaits vis-à-vis de l'accompagnement :

Elles ont le souhait d'un accompagnement très structurant afin de résoudre leurs problématiques, et d'initier des démarches qu'elles ne considèrent pas pouvoir effectuer de manière autonome.

→ Les points d'attention :

- Des personnes qui aimeraient parfois entamer des démarches professionnelles (formations etc.) mais qui n'ont pas accès à l'offre car elles ne sont pas inscrites chez Pôle emploi
- Des personnes qui pourraient être réorientées vers le dispositif d'accompagnement global

Récit de - M. Clément J. :

Clément J. est un homme célibataire de 37 ans. Titulaire d'un BEP cuisine, il connait de nombreuses expériences dans la restauration. Entre 2010 et 2014, il perd plusieurs de ses proches, coup sur coup. A cela s'additionne en 2014 la perte subite de son emploi, « du jour au lendemain », alors qu'il avait trouvé un poste stable de cuisinier depuis plus de deux ans et s'était beaucoup investi. Découragé, il tombe en dépression et s'isole. Les dettes s'accumulent, on finit par lui couper l'électricité. C'est une voisine le connaissant, qui, alertée de ne plus le voir sortir de chez lui, le « force » à aller voir un travailleur social à la mairie de sa commune de résidence. Il apprend alors qu'il a le droit au rSa, qu'il n'avait pas demandé car il n'avait pas connaissance du dispositif et n'avait « pas la force » d'entamer des démarches administratives. L'accompagnement très régulier proposé par le CCAS permet à Clément d'entreprendre de premières démarches urgentes, comme de se faire rétablir l'électricité. La signature d'un CER, appelé « contrat de confiance » par Clément, lui permet par la suite de se donner des objectifs par étape et dans le temps. Son assistante sociale l'a accompagné pour demander la CMU et bénéficier des soins médicaux dont il avait besoin. A certains moments de son parcours, il a pu voir son assistante sociale jusqu'à une fois par semaine et avait l'habitude de la solliciter directement au téléphone. Dans quelques mois, à la fin de son CER, il projette d'aller s'inscrire chez Pôle emploi.

Une situation d'équilibre « à bas niveau »

→ Vécu de la période au rSa :

L'allocation perçue dans le cadre du rSa leur permet de développer des démarches personnelles, comme le maintien d'une activité indépendante (néanmoins généralement peu rémunératrice) ou des actions de formation pour améliorer leur qualification. Pour elles, la reprise d'un emploi sur le court terme dans un secteur non choisi correspondrait à une baisse de leur qualité de vie. Elles préfèrent alors se maintenir dans un « équilibre financier précaire », en restant dans le dispositif.

→ Eléments de profil : 3 personnes concernées

Cette situation d'équilibre « à bas niveau » fait référence à des personnes qui ont une certaine ancienneté dans le dispositif. Elles disent « préférer » continuer à bénéficier de l'allocation sur le moyen terme, le temps de pouvoir développer un projet personnel, plutôt que de s'engager dans un parcours professionnel qui ne leur correspond pas. Elles sont généralement plutôt issues de milieu rural.

→ Dynamique engagée :

Elles peuvent mobiliser ponctuellement des aides financières pour régler des factures ou leur loyer ; et mobilisent parfois les associations caritatives, notamment pour l'habillement. Néanmoins, elles sont plus promptes à mettre en place des stratégies personnelles qui leur permettent d'améliorer leurs fins de mois (ventes d'habits sur internet, potager, etc.)

→ Les souhaits vis-à-vis de l'accompagnement :

Elles énoncent des souhaits vis-à-vis de la souplesse des règles du dispositif, et disent apprécier la relation de complicité quand ils ont pu la développer avec leurs référents. Elles souhaitent parfois un accompagnement spécifique pour développer leurs activités.

→ Les points d'attention :

- Des personnes qui, si elles ne sont pas accompagnées au « deuil » d'un projet non viable économiquement, peuvent rester de nombreuses années dans le dispositif et voir leur situation se détériorer.
- Le risque d'une suspension de l'allocation pour ces personnes qui pourraient se retrouver sans ressource.

Récit de – Madame Maurine L. :

Mme Maurine L. a 45 ans et habite une commune moyenne du Libournais. Elle a deux enfants et est propriétaire de sa maison. Elle travaillait avec son père dans l'atelier d'encadrement familial. Suite à l'incendie de celui-ci et au départ à la retraite de son père, elle ouvre son propre atelier dans une des pièces de sa maison. Elle est allocataire du rSa depuis plus de 5 ans. Si entre 2012 et 2016, elle bénéficiait de la prime d'activité, elle est désormais allocataire du rSa, ses revenus liés à son activité d'encadreur étant trop réduits pour bénéficier de la prime d'activité. Elle a été suivie pendant 2 ans par un prestataire du Département spécialisé dans l'accompagnement des personnes qui souhaitent reprendre ou créer une activité. Si elle a apprécié le suivi opéré par sa première référente qui l'aidait à développer son activité, elle est déçue par la seconde professionnelle qui clôture l'accompagnement en soulignant que l'activité n'est pas viable financièrement. Elle ne comprend pas sa réorientation vers un accompagnement MDSI dans la mesure où l'assistante sociale lui a indiqué ne pas être habilitée à suivre les entrepreneurs. Elle refuse de signer un nouveau CER, s'opposant à une réorientation vers une activité salariée peu qualifiée. Elle est parvenue à un certain équilibre financier en complétant ses revenus du RSA par son activité et la vente de vêtements sur internet et refuse de s'engager dans une carrière professionnelle qu'elle n'a pas choisie par souci de rentabilité et préfère donc rompre les relations avec la MDSI, au risque de perdre le rSa.

La « phase de latence »

→ Eléments de profil : (4 personnes concernées)

Il s'agit de personnes ayant toutes plus de 50 ans, avec des niveaux de formation variables. Elles sont généralement en attente de la retraite. Si les parcours peuvent être multiples (notamment en termes de formation et d'expérience professionnelle), elles peinent à retrouver une place sur le marché de l'emploi du fait de leur âge. Si elles ont pu connaître des formes d'emploi stables, elles leur sont désormais refusées. Lorsqu'elmes arrivent à décrocher des CDD qui interrompent la période de rSa, ils ne sont généralement pas reconduits. Elles peuvent dans certains cas tenter de mobiliser des formations auprès de Pôle emploi mais n'en bénéficient généralement pas, étant proches de la retraite.

→ Vécu de la période au rSa :

Ils ont peu de perspectives d'évolution du fait de leur âge et font part d'un fort sentiment d'impuissance et de dévalorisation sociale.

→ Dynamique engagée

Elles sont engagées dans des démarches de recherche d'emploi à des niveaux différents. Néanmoins, plus elles se rapprochent de la soixantaine, moins elles entament de démarches, ayant conscience de la diminution objective de leurs chances d'obtenir un emploi. Pour les profils les plus qualifiés, ils engagent des démarches de mobilisation ou d'élargissement du réseau professionnel (participation à des réunions de clubs d'entrepreneurs, etc.)

→ Les principales difficultés rencontrées / les ressources mobilisées :

Elles sollicitent éventuellement leur réseau personnel pour trouver un emploi, et regrettent pour certains de ne pas pouvoir bénéficier des formations demandées auprès de Pôle emploi.

→ Les souhaits vis-à-vis de l'accompagnement :

Elles regrettent la formulation « d'injonctions contradictoires » lors de leur accompagnement. On leur demande de trouver un emploi tout en leur indiquant qu'il y a peu de chance que cela n'aboutisse.

Les profils les plus qualifiés souhaiteraient plutôt qu'on les mette en relation avec des réseaux d'entrepreneurs.

→ Les points d'attention :

On remarque de forts processus d'isolement et des situations économiques particulièrement inquiétantes pour les personnes qui ne sont pas en couple.

Les participants rappellent l'importance de reconnaître les compétences et l'expérience acquise des travailleurs « seniors », tout en leur donnant l'opportunité de réaliser des formations (lesquelles leur semblent actuellement souvent refusées du fait de l'âge de la personne).

Récit de - Monsieur Paul V. :

M. Paul V. a 62 ans, habite une commune de taille moyenne du Médoc, il est marié et a trois enfants. Il est allocataire du rSa depuis 3 ans. Il a arrêté l'école à 16 ans et a fait une formation d'électricien, puis une formation pour être moniteur d'auto-école. Après 20 ans d'activité, il ferme son auto-école. Il signe ensuite quelque CDD mais n'est jamais renouvelé. Il a demandé auprès de Pôle emploi le financement d'une formation en tant que conducteur poids lourd puis une aide au financement d'une formation privée permettant de devenir « bricoleur à domicile ». Leur financement est refusé.

Il cherche un emploi de façon hebdomadaire sur internet sans grande conviction. Il s'occupe de ses enfants et de l'entretien de son jardin et de sa maison. Ils ne partent jamais en vacances. S'il est très proche de son frère, sa femme et lui n'entretiennent que peu de relations avec le voisinage.

Une précarité « alternée »

→ Vécu de la période au rSa :

Les personnes concernées peuvent être plus ou moins « éreintées » par l'enchainement des périodes de formation (formation assistante de vie dépendance - formation de nettoyage industriel…) / emploi / rSa, mais gardent généralement espoir de parvenir à une situation plus stable. Ils ont généralement un cercle social plutôt développé.

→ Eléments de profils (7 personnes concernées) :

Ils ont généralement entre 30 et 50 ans. Leur niveau de qualification est plutôt faible. Ils alternent entre emploi court, emploi aidé, association intermédiaire ou intérim, formation, chômage, rSa et prime d'activité. Ils font des allers-retours dans le dispositif, sans jamais parvenir à obtenir un emploi pérenne.

→ Dynamique engagée

Ils participent souvent à des formations, mais celles-ci ne débouchent que rarement sur un emploi pérenne. Ils ne peuvent s'investir dans une formation qualifiante non rémunérée. Ils réalisent généralement des candidatures spontanées en entreprise, sollicitent des agences d'intérim…

→ Les principales difficultés rencontrées / les ressources mobilisées :

Ils sont principalement confrontés à des problèmes de mobilité, à une précarité salariale et au manque de stabilité dans la situation professionnelle.

→ Les souhaits vis-à-vis de l'accompagnement :

Selon les cas ils peuvent bénéficier ou pas d'un accompagnement par un travailleur social.
De manière générale, leurs demandes portent plutôt sur une formation qualifiante adaptée à leur projet qui leur permette de sortir de l'emploi précaire. Ils nécessitent aussi régulièrement des aides pour la mobilité. Ils regrettent de ne plus avoir accès aux mêmes offres ainsi que de subir une rupture dans l'accompagnement lorsqu'ils retrouvent un emploi. Des formations en poste peuvent aussi être envisagées pour pérenniser leur situation.

→ Les points d'attention :

La démobilisation et le découragement peut faire suite aux nombreuses démarches de formation entamées qui n'aboutissent jamais sur un emploi pérenne ou à temps-plein. Ils subissent souvent des horaires décalés et des temps de trajets très longs qui peuvent les contraindre à arrêter leur emploi.

Les participants rappellent que le passage de la « précarité alternée » à la situation « cul de sac » peut rapidement arriver. « Il faut prévenir la chute avant qu'elle n'arrive ». Ils insistent sur la nécessité d'accompagner la construction d'un projet professionnel plus pérenne « Il faut donner de la perspective plutôt que de tourner en rond ! »

Récit de - Monsieur Thomas L. :

M. Thomas L. habite une commune moyenne du Sud Gironde, a 31 ans et travaille aujourd'hui en intérim à la poste. Célibataire sans enfant il est hébergé chez sa mère (après 6 ans de vie dans son propre appartement). Il a passé un BEP Vente mais n'a pas obtenu son bac pro service. Il a eu de nombreuses expériences en livraison. Il alterne période au chômage puis au RSA et période de livraison. Il bénéficie d'un accompagnement très distant de Pôle emploi et obtient un ou deux rendez-vous par an. Souhaitant une situation stable, il se tourne vers Pôle emploi pour monter un projet d'insertion. Néanmoins, son projet personnel dans l'informatique est jugé irrecevable (les professionnels le jugent trop âgé pour commencer une formation longue dans l'informatique, il souhaite devenir ingénieur informatique) ; Pôle emploi lui propose de réorienter son projet dans la réparation informatique mais il refuse. Ils le réorientent alors vers une formation pour être agent de conditionnement dans l'embouteillage, formation qu'il suit à contrecœur. Contrairement à

ce qui lui avait été annoncé cette formation ne débouche sur aucun emploi. Il réalise alors à nouveau des missions d'intérim dans la livraison, missions qu'il trouve lui-même en déposant des candidatures spontanées ou en mobilisant l'aide de ses proches.

Une « phase de répit »

→ Eléments de profils (4 personnes concernées) :

La période au rSa permet aux personnes concernées de régler des problématiques personnelles (divorce, endettement, problématiques administratives…) ou de construire leur projet avant de se remettre activement à la recherche d'un emploi ou de se lancer à nouveau dans une activité indépendante.

→ Vécu de la période au rSa :

La période au rSa est vécue plutôt comme une période de répit apprécié pour pouvoir régler des problématiques spécifiques (divorce, déménagement, cessation d'activité…) et/ou construire un nouveau projet professionnel. Les personnes rencontrées sont plutôt positives sur l'issue de cette période. Ils ont généralement un réseau relationnel qu'ils peuvent mobiliser soit pour du soutien ponctuel soit pour trouver un emploi.

→ Dynamique engagée

Ils se concentrent sur la résolution de problématiques autres que celles liées au champ professionnel avant d'entamer à nouveau des démarches de recherches d'emploi. Ils savent généralement où mobiliser l'offre nécessaire à la résolution de leur problématique mais nécessitent également des conseils ciblés sur l'offre.
Ils ont généralement des projets assez clairs de ce qu'ils envisagent de faire suite à cette période de « répit ».

→ Les principales difficultés rencontrées / les ressources mobilisées :

Ils ont besoin d'aide pour régler leurs différentes problématiques (permis, problématiques administratives, de logement, de santé, liées à leur divorce…). Pour ce faire, ils mobilisent les différentes aides du Département, de la MDSI et d'institutions annexes (aides juridictionnels, etc.)

→ Les souhaits vis-à-vis de l'accompagnement :

Ils attendent un accompagnement ciblé pour régler leur problématique centrale.

→ Les points d'attention :

Si leurs problématiques sont trop longues à être réglées, ils risquent de se démobiliser.

Les membres du Collectif de réflexion expriment la nécessité d'un accompagnement souple : garder le contact pour savoir où en sont les démarches, les orienter de manière pertinente si besoin, mais leur *« laisser le temps de faire ce qu'ils ont à faire »*. L'accompagnement pourrait prendre la forme d'un appel mensuel ou d'envoi de mails.

Récit de – Monsieur Karim A. :

M. Karim A. a 45 ans, habite Bordeaux et n'a pas d'enfant. Il est allocataire du rSa depuis environ 1 an. Marocain d'origine, il habite depuis plus de 20 ans en France. Il est actuellement hébergé chez des amis. Il a fermé son restaurant en 2015 suite à son divorce. Un ami l'a informé de la possibilité de toucher le rSa.

Il travaille actuellement le weekend sur les marchés pour compléter l'allocation. Il a bénéficié de l'aide juridictionnelle dans le cadre de son divorce (nécessité de l'intervention d'un huissier pour récupérer ses affaires). Il explique ne pas avoir besoin de conseils pour monter une nouvelle affaire, (dans la mesure où il a déjà eu différents restaurants), mais plutôt d'un apport financier. Il doit des sommes d'argents mesurées au RSI, (prélèvement de 50 euros par mois), et à des amis qu'il rembourse mensuellement. Il attend la prononciation de son divorce pour se réengager dans des démarches de recherche d'emploi à temps plein. S'il a initié un CAP de « mécanicien cycle » sur les conseils de Pôle emploi, il ne l'a pas finalisé, trouvant la démarche « trop scolaire ». Il envisage désormais de monter un « food truck » une fois que ses dettes au RSI seront remboursées et qu'il aura réglé ses problématiques de divorce. Il regrette que le rSa ne laisse pas la même opportunité que les droits au chômage qui peuvent être versés en deux fois dans le cadre d'une création d'activité (ARCE)[31].

[31] ARCE : 45% du montant du reliquat des allocations chômage sont versées à la date de début de l'activité. Cette aide est versée en deux fois : le premier versement à la date de début d'activité le second six mois après le premier versement.

ANNEXES

❖ **<u>Annexe</u> : Guide d'entretien**

Guide d'entretien utilisé lors des échanges avec les personnes allocataires du rSa

Rappel méthodologique : *Bien entendu il ne s'agit que d'un guide, autrement dit, d'un outil pour guider les échanges, et non pas d'un questionnaire fermé. Selon les entretiens, certains points ont été plus développés que d'autres, les questions reformulées pour rebondir plus directement sur le discours des personnes interviewées, ou posées dans un ordre différent selon le déroulement des échanges. Il nous a permis de nous donner une trame de « ce que nous venons chercher dans l'entretien » … Les questions sont volontairement très larges et très ouvertes, les ronds vides indiquent les « relances » possibles en fonction des éléments énoncés par le bénéficiaire. Ce guide n'a pas été diffusé et communiqué aux interviewés. Il s'agit uniquement d'un aide-mémoire à l'usage de la personne menant l'entretien.*

Présentation de la personne et de son parcours avant le rSa

- **Pouvez-vous vous présenter ?**

La question est posée volontairement de manière large, la réponse montrera comment le bénéficiaire se définit et quelles caractéristiques il met en avant en premier. Certains aspects plus précis (âge, situation familiale, lieu d'habitation) feront l'objet de relances :

  - Age
  - Situation familiale
  - Nombre d'enfants
  - Niveau de formation et diplôme
  - Lieu de résidence
  - Profession

- Quand vous êtes-vous inscrit au rSa pour la première fois ? Au moment de cette inscription au rSa/RMI, quelle était votre situation ?
- Combien de temps s'est-il écoulé entre le moment où vous avez eu connaissance du droit et le moment où vous avez engagé les démarches ?

- **Pouvez-vous me raconter <u>votre parcours juste avant votre inscription au rSa</u> ?**

  - Quelle était votre situation avant d'être au RSA ?
  - Quelle est votre formation initiale ? Qu'avez-vous fait depuis votre sortie du système scolaire ?
  - Quel métier envisagiez-vous de faire ? Avez-vous tout de suite cherché du travail ? Comment ça s'est passé ? A l'époque, aviez-vous été accompagné dans vos démarches de recherche d'emploi ?
  - Si la personne a déjà travaillé avant : Où avez-vous travaillez finalement ? Vous avez travaillé où finalement ? C'était quels types de contrats ? Comment ça s'est passé, comment avez-vous vécu ces expériences professionnelles ?

- *Si la personne n'a pas travaillé :* étiez-vous en recherche d'emploi ? Pourquoi ? Vous avez cherché quoi ? Qu'est-ce qui n'a pas fonctionné ? Quelles difficultés avez-vous rencontrées ?

La vie quotidienne

- **Quels sont vos centres d'intérêts ? Participez-vous à des activités particulières et quels sont vos loisirs ?**
  - A quelle fréquence participez-vous à ces activités ? Via quelle structure ou association ?
  - Avez-vous d'autres occupations ?
  - Quelles sont les choses qui vous prennent le plus de temps dans la semaine ?
  - Y'a-t-il des choses que vous souhaiteriez faire en plus ? Ou que vous souhaiteriez faire différemment ?

- **Pouvez-vous me détailler votre emploi du temps, vos activités au cours d'une semaine ?**
  - Participez-vous à des activités (loisirs, sports, culture) ?
  - Participez-vous à des activités organisées par des associations ?
  - Qui est-ce que vous voyez (famille, amis) ou rencontrez régulièrement ?
  - Y-a-t-il des choses difficiles à concilier dans votre emploi du temps ?
  - Avez-vous une journée ou un moment *entièrement réservé à vos loisirs, détente ?*

- **Généralement, au cours de la semaine, quels sont vos principaux déplacements ? Au cours du mois ? Comment vous déplacez-vous ?**

- **Aujourd'hui, quelles sont les éventuelles difficultés que vous pouvez rencontrer ?**
  - Du point de vue de votre situation familiale
  - Des problèmes financiers
  - Du logement
  - Des relations avec les enfants
  - Des problèmes de santé
  - Des relations sociales et amicales
  - Des difficultés administratives
  - Comment vivez-vous le statut de bénéficiaire du RSA ? En parlez-vous à votre famille, à vos amis ?

- **Quelles sont les aides, les ressources que vous pouvez mobiliser pour surmonter ces difficultés ?**

  Pour chaque difficulté mentionnée il s'agira d'identifier :
  - Qui aide la personne ? quelle institution, quelles associations ?
  - L'efficacité de cette aide
  - Les limites de cette aide

- **Si vous effectuez des recherches d'emploi, quel secteur géographique envisagez-vous lors de vos recherches ?**

L'accompagnement proposé

- **Y-a-t-il une personne qui vous accompagne régulièrement dans le cadre du rSa pour vous aider ?**
  - De qui s'agit-il ? A quelle institution/association appartient cette personne ?
  - S'agit-il de la personne que l'on nomme souvent « référent rSa » avec laquelle vous avez peut-être signé un contrat d'insertion ?
  - Cette personne vous a-t-elle orienté vers des partenaires ? (lesquels) ? orienter sur des actions susceptibles *de vous aider à résoudre vos difficultés ? (lesquelles ?)*

- **Pour vous, si vous deviez comparer le référent rSa à une personne exerçant un autre métier, vous diriez qu'il s'agit d'une sorte de « professeur », de « coach sportif », « d'éducateur », de « médecin », de « contrôleur » ?**
  - Que vous apporte votre référent ? Répond-il à vos attentes ?
  - Vous le voyez souvent ? A quelle fréquence ? Suffisamment ?
  - Quels sont les derniers courriers que vous avez reçus de la part de votre référent emploi (MDSI, Pôle emploi…)
  - Vous ont-ils semblé utiles, compréhensibles ?
  - Vous arrive-il de recevoir des courriers / mails de la CAF ou du département concernant le rSa ? Quel est votre avis sur ces courriers / mails ?

- **Quels sont les points positifs et négatifs de cet accompagnement ? Comment l'améliorerez-vous ?**

Relations avec les administrations

Le Département développe des actions pour aider les personnes allocataires du rSa…..

- **Avez-vous bénéficié d'actions dans le cadre du rSa, proposé par votre référent ?**
  - Ces actions ont-elles été efficaces ? Répondaient-elles à vos besoins ? pour quelles raisons ?
  - Avez-vous connaissance de l'offre, des actions auxquelles vous pouvez participer ? êtes-vous informé sur ces actions ?
  - Quel type d'actions pourrait vous être utile ?

- **Avez-vous des idées d'actions qui correspondraient à vos besoins ?**

- **Comment communiquez avec votre référent/ le Département ? et avec les administrations en général ?**
  - Par téléphone ?
  - Par mail ?
  - Par courrier ?

- **Quelles relations avez-vous avec vos interlocuteurs ? Etes-vous en relation avec une personne identifiée ?**

- **Diriez-vous que vous avez confiance dans les administrations, dans l'aide qu'elles peuvent vous apporter ?**

- **Avez-vous des idées d'amélioration dans la communication entre les administrations et les usagers ?**

Les priorités de la personne

- **Aujourd'hui, dans votre situation actuelle, quelle est <u>votre priorité</u> ?**

  - Vous occupez de vos enfants ?
  - Prendre soin de vous et de votre santé ?
  - Vous « poser » un peu
  - Résoudre des difficultés personnelles ?
  - Résoudre des problèmes de logement
  - Résoudre des problèmes financiers
  - Rechercher un emploi, trouver une formation ?
  - Travailler sur « vous-même » pour être mieux dans votre peau »
  - Etc.

  En fonction de la priorité mentionnée par l'allocataire, relancer. Si sa priorité est <u>le retour à l'emploi</u>, système de relance :

  - A quand remonte votre dernier contact avec un employeur, une offre d'emploi ?
  - Quelles démarches avez-vous effectué dans votre recherche d'emploi ?
  - Avez-vous des attentes pour vous aider dans votre recherche ?
  - Etes-vous aidé dans votre recherche d'emploi ? Si oui, en quoi consiste cette aide ? Que vous apporte-t-elle ?
  - Vous a-t-on proposé des formations ?
  - A votre avis qu'est ce qui rend difficile votre accès à l'emploi ? Qu'est-ce qu'il faudrait faire idéalement pour que vous puissiez accéder à l'emploi plus facilement ?

  Si la priorité n'est pas l'insertion professionnelle, ce thème sera tout de même abordé dans l'entretien :

  - Comment envisagez-vous votre futur professionnel ?
  - Cherchez-vous actuellement un emploi ?

  A partir de la priorité énoncée, quelle qu'elle soit :

  - Qu'avez-vous entrepris par rapport à votre priorité ? Quelles ressources, personnes avez-vous mobilisé ?
  - Avez-vous des attentes par rapport à l'aide qu'on pourrait vous apporter, aux réponses pour votre priorité ?
  - Si on vous a déjà aidé, qu'a-t-on fait exactement ? Est-ce que cela a changé votre situation ?
  - Pensez-vous que votre priorité sera la même dans un mois ? six mois ? un an ?

Perception de l'avenir et attentes

- **Pensez-vous que d'ici un an votre situation va s'améliorer ? Ou vous voyiez vous dans un an ?**
- **Si vous aviez une baguette magique, que changeriez-vous ?**
- **Si vous étiez président du Département, que faudrait-il faire, mettre en place pour aider les personnes à sortir du rSa ?**
- **Avez-vous des suggestions d'améliorations ? Des actions à proposer ?**

ASDO Etudes – 28, rue de la chapelle – 75 018 Paris
Téléphone : 01 53 06 87 90 – Fax : 09 70 62 99 37

http://www.asdo-etudes.fr/

Etude réalisée par Laurie Fradin, Christian Laubressac, Marie Launet et Tana Stromboni.