



AVERTISSEMENT

Ce document est le fruit d'un long travail approuvé par le jury de soutenance et mis à disposition de l'ensemble de la communauté universitaire élargie.

Il est soumis à la propriété intellectuelle de l'auteur. Ceci implique une obligation de citation et de référencement lors de l'utilisation de ce document.

D'autre part, toute contrefaçon, plagiat, reproduction illicite encourt une poursuite pénale.

Contact : ddoc-memoires-contact@univ-lorraine.fr

LIENS

Code de la Propriété Intellectuelle. articles L 122. 4

Code de la Propriété Intellectuelle. articles L 335.2- L 335.10

http://www.cfcopies.com/V2/leg/leg_droi.php

<http://www.culture.gouv.fr/culture/infos-pratiques/droits/protection.htm>



Master Sciences de l'éducation
« Formation, travail,
Territoires et développement »

Mémoire de fin d'études présenté pour l'obtention du grade de master

**Le non-recours au droit à
l'accompagnement des publics
allocataires du RSA**

Analyse des facteurs de la non-participation

présenté par

Khadija CHACHOU

Tuteur de stage : Aurélien Garcia, référent territorial insertion Conseil
Départemental Meurthe et Moselle territoire du Grand Nancy

Guidant universitaire : Jean-Pascal HIGELE, Maître de conférences, Campus
Lettres et Sciences Humaines - NANCY et IUT Henri Poincaré – LONGWY

Juin 2019

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier sincèrement, toutes les personnes qui ont contribué à mon enquête de terrain.

Je remercie M. HIGELE, pour la précision de ses retours et pour avoir guidé ma réflexion et accompagné tout au long de la réalisation de ce mémoire,

Merci à Isabelle HOUOT et toute l'équipe pédagogique et administrative du Master F2TD pour la qualité de leur enseignement.

Merci à l'ensemble du personnel du SESI du Grand Nancy pour leur accueil, le partage et à l'ensemble des professionnels rencontré durant ce stage.

Merci à mes collègues, pour leurs encouragements et la relecture. Et enfin, une pensée toute particulière à mes proches pour leur présence et leur soutien.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	6
PARTIE I Contexte	8
I. Présentation générale du CD 54	8
1. En chiffres.....	8
2. Un contexte socio-économique fragile	8
3. Le conseil départemental	9
3.1 La lutte contre la pauvreté au cœur du projet départemental.....	9
3.2 La territorialisation	9
3.3 Les actions du CD 54 :	9
4. Chef de file de l'action sociale et des solidarités.....	10
II. La politique d'insertion du Conseil Départemental	11
1. Un PDI-PTI 2016 2020 intégré	11
2. Le budget de l'insertion.....	12
3. Un service dédié : le SESI.....	13
3.1 L'ouverture du droit : la dématérialisation de la demande de RSA	13
3.2 L'orientation	14
3.3 L'appui et le conseil aux professionnels en charge de l'accompagnement des bénéficiaires	15
3.4 Le développement de l'offre d'insertion sur le territoire :.....	16
4. L'organisation de l'accompagnement sur le territoire :.....	16
4.1 La veille sociale :	17
4.2 La mobilisation sociale :	17
4.3 L'accompagnement socioprofessionnel :	17
4.4 L'accompagnement professionnel :	18
III. Focus sur le territoire du Grand Nancy	18
1. Les orientations du PTI sur le territoire du Grand Nancy.....	18
2. Quelques éléments de contexte	18
3. L'orientation sur le territoire	19
4. L'accompagnement sur le territoire :.....	21
5. Des situations qui présentent certaines spécificités :	23

5.1	Des chef(fe)s de famille monoparentale de plus en plus nombreux et majoritairement féminin :	23
5.2	Les porteurs de projet et créateurs d'entreprise :	25
IV.	Les dispositifs concernés par l'étude	26
1.	Un projet d'investissement social : le dispositif RELIANCE 2018-2020	26
2.	Le dispositif « Synergies » :	28
3.	Les travailleurs indépendants et porteurs de projets :	31
V.	Quelques illustrations de la participation en 2018 :	34
1.	Synergie en 2018 :	34
2.	Reliance en 2018 :	34
3.	Travailleur indépendant en 2018 :	35
VI.	Du constat au questionnement	35
	PARTIE II Le non-recours un des effets des politiques d'activation ciblées.	36
I.	Le non-recours	38
1.	L'émergence du « non take up of social benefits »	38
2.	Le non-recours un phénomène tardivement pris en compte en France	39
3.	L'ODENORE : la nécessité de comprendre.	41
4.	Le non-recours : de quoi parle-t-on ?	41
5.	L'évolution des typologies du non-recours	42
5.1	Le modèle de la CNAF	43
5.2	Une diversité des raisons du non-recours	44
6.	La non demande : une forme de non-recours volontaire	45
6.1	La non-demande par crainte de la stigmatisation	46
6.2	La non-demande par calcul coût/avantage	48
6.3	La non-demande pour incompatibilité des normes	48
II.	Le non-recours et le rapport à l'autonomie	48
1.	Les typologies d'autonomie :	49
2.	La non-demande comme l'expression de l'autonomie	52
2.1	« L'affirmation de soi »	52
2.2	« Le jugement rationnel de l'offre »	53
III.	Hypothèses	55
IV.	Méthodologie	56
	PARTIE III Analyse des données	60

I.	Analyse des données quantitatives :	60
1.	Le dispositif RELIANCE : analyse des données sociodemographiques et parcours d'accompagnement.....	60
2.	Le dispositif Synergie : analyse des données sociodemographiques et parcours d'accompagnement.....	62
3.	Les travailleurs indépendants et porteurs de projets : analyse des données sociodemographiques et parcours d'accompagnement.....	64
4.	Les portraits des interviewés	66
II.	Analyse des entretiens	72
1.	La méthode de catégorisation des données recueillies	72
2.	Le décalage perçu entre les attentes, les besoins et l'orientation vers un accompagnement.....	72
2.1	L'absence de vision globale.....	73
2.2	Des ruptures de parcours.....	73
2.3	Des décalages entre les attentes, les besoins et l'accompagnement proposé.....	74
2.4	L'influence des expériences passées.....	77
2.5	La concordance temporelle entre le besoin d'accompagnement et la proposition d'accompagnement.....	80
2.6	Ce qu'en disent les personnes qui ont intégré un des 3 dispositifs :	81
3.	La construction de la relation d'accompagnement : confiance ou défiance.....	83
3.1	La relation de confiance	83
3.2	Les postures d'accompagnement	85
3.3	La défiance à l'égard des professionnels	86
3.4	Le sentiment d'être jugé.....	88
3.5	L'engagement pas suffisamment réciproque	90
3.6	Le rappel des droits et devoirs.....	91
4.	En conclusion de l'analyse.....	93
5.	Pistes pour l'action	97
5.1	Mise en œuvre d'un parcours d'accompagnements coordonnés	97
5.2	L'accompagnement réflexif des professionnels.....	97
	CONCLUSION	99
	BIBLIOGRAPHIE :	101
	Table des sigles	104
	Liste des annexes.....	105

INTRODUCTION

Alors que le chef de l'État répète le discours qu'il tiendra le lendemain au congrès de la mutualité à Montpellier, il évoque les minimas sociaux en ces termes :

"On met un pognon de dingue dans les minimas sociaux et les gens sont quand même pauvres".

Cette déclaration du président a indigné l'opinion publique, mais en réalité, elle prépare le terrain de la réforme des prestations sociales. Cette réforme vise deux objectifs :

- simplifier le système de protection sociale pour lutter contre le non-recours en regroupant plusieurs prestations et créer une seule et unique aide.
- conditionner le revenu universel d'activité à un objectif d'insertion plus important pour ses bénéficiaires.

Pour alimenter la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté des enfants et des jeunes et la réforme du système de protection sociale, le gouvernement a commandé deux rapports en 2018, l'un sur « le versement de la juste prestation sociale » et l'autre sur « l'accompagnement des bénéficiaires du RSA » .

Le président du Conseil Départemental de Meurthe-et-Moselle a contribué à ces travaux de réflexion. Mathieu KLEIN et Claire PITOLLAT remettent, en septembre dernier au 1er ministre le rapport sur les politiques d'accompagnement des bénéficiaires du RSA, dans lequel ils préconisent de renouveler en profondeur l'accompagnement.

Bien que les contours de la réforme demeurent à ce stade très flous, il semblerait que la tendance soit effectivement d'investir dans les politiques d'accompagnement vers l'emploi.

C'est dans ce contexte que nous abordons la question de la mobilisation des publics allocataires du RSA dans les dispositifs d'accompagnement.

L'objet de cette recherche vise à identifier les facteurs de mobilisation des publics bénéficiaires du RSA dans trois dispositifs d'accompagnement sur le territoire du Grand Nancy.

Ce questionnement découle d'une commande institutionnelle, l'offre d'insertion développée par le service de l'économie solidaire et de l'insertion relève d'une volonté d'apporter des réponses adaptées en terme d'accompagnement aux différentes situations rencontrées, mais elle n'atteint pas l'ensemble des destinataires. Pourquoi certaines personnes ne recourent pas aux dispositifs conçus pour elles ?

Elle découle aussi d'une préoccupation professionnelle, celle d'une conseillère en économie sociale et familiale chargée de l'accompagnement socioprofessionnel des allocataires du RSA. Nous nous sommes interrogés à plusieurs reprises sur la signification du décrochage du droit à l'accompagnement, pourquoi certaines personnes cherchent à se soustraire à l'accompagnement prévu par la loi dans le cadre des « droits et devoirs » ?

Afin de répondre à ces questionnements, nous présenterons dans la première partie le contexte institutionnel dans lequel s'inscrit notre recherche, ainsi que les constats qui nous ont amenés à nous questionner. La deuxième partie concerne les lectures scientifiques qui serviront d'appui à la problématisation et donneront des éclairages sur les explications du phénomène observé. Ensuite, sera abordée la méthodologie de recherche utilisée pour la réalisation de ce travail. La dernière partie sera dédiée à l'analyse des résultats, et, avant de conclure, nous formulerons des pistes d'actions.

PARTIE I Contexte

I. Présentation générale du CD 54

1. En chiffres

La Meurthe-et-Moselle se situe au cœur de la Lorraine, c'est un des départements qui compose la région Grand Est. La Meurthe et Moselle compte 732 153 habitants vivants sur 592 communes qui sont regroupées en 23 Cantons. Elle compte en son sein, 1 métropole (Grand Nancy), 1 communauté d'agglomération (Longwy) et 16 communautés de communes.

2. Un contexte socio-économique fragile

Malgré une amélioration de la conjoncture économique, le département se caractérise tout de même par un contexte socio-économique fragile, qu'il est possible d'observer au travers de plusieurs indicateurs.

Le taux de pauvreté : 104 000 Meurthe et Mosellans soit 14,6 % des habitants du département vivent en dessous du seuil de pauvreté, ce taux, est sensiblement équivalent à la moyenne nationale qui est de 14%.

Le taux de chômage : au 2eme trimestre 2018 la Meurthe et Moselle affiche un taux de chômage de 8,8 % à titre de comparaison il est de 8,7 % au niveau national.

Le nombre d'allocataire RSA : au 31 décembre 2017, la CAF de Meurthe et Moselle verse le RSA à 21760 foyers sur l'ensemble du département, en 2018 c'est 24 500 foyers qui sont concernés¹. La part d'allocataire dans le dispositif RSA depuis plus de 2 ans, a augmenté de 6% en un an.

¹ Fiche presse lutte contre la pauvreté 12 novembre 2018

Les prestations sociales : D'après les données CAF, 19 % des allocataires du département vivent exclusivement des prestations sociales. ² Le taux national est de 17 %.

La Meurthe et Moselle, compte 18 quartiers prioritaires politiques de la ville, ces quartiers sont définis ainsi par rapport à un critère unique celui du revenu par habitants.

3. Le conseil départemental

Cette collectivité territoriale dont le siège se trouve à Nancy, est gérée par une assemblée de 46 élus, son président actuel est Mathieu KLEIN. Il a un pouvoir exécutif propre depuis la loi du 2 mars 1982, il met en œuvre les délibérations de l'assemblée départementale dans les différents domaines de compétences.

3.1 La lutte contre la pauvreté au cœur du projet départemental

Ce département a choisi de prioriser les actions auprès des plus vulnérables : les jeunes sortant d'institution, les familles monoparentales, les personnes âgées isolées. Depuis 2015, un plan départemental de lutte contre la pauvreté est établi, il décline d'une part les axes nationaux et d'autre part, il prévoit des axes territoriaux. Les thématiques d'action sont définies en fonction des besoins identifiés localement.

3.2 La territorialisation

Le département se divise en six territoires d'action : Longwy, Briey, Val de Lorraine, Grand Nancy, Terre de Lorraine, Lunévillois. La territorialisation vise à prendre en compte les spécificités de chaque territoire et favoriser une action de proximité pour répondre au mieux aux besoins des publics.

3.3 Les actions du CD 54 :

Chef de file en matière d'action sociale, le Département accompagne les plus fragiles (personnes âgées et handicapées, les enfants et leurs familles, et gère l'insertion

² Caf de Meurthe-et-Moselle.

sociale). Il a en charge les collèges, les routes départementales. Il favorise le développement culturel, encourage le sport, et soutient le tourisme. Il intervient également en matière d'agriculture.

La collectivité fait le choix de mener des politiques dans des domaines qui ne sont pas obligatoire :

- L'économie solidaire (politique de soutien au développement de l'économie solidaire),
- La solidarité internationale.

Cette collectivité à un domaine de compétence privilégié, c'est la collectivité de la solidarité. Plusieurs réformes territoriales ont modifié ses compétences. La loi du 7 août 2015 portant Nouvelle organisation territoriale de la République (NOTRe) supprime la clause générale de compétence pour les départements. Elle réaffirme le rôle de Chef de file de l'action sociale et des solidarités du conseil départemental.

4. Chef de file de l'action sociale et des solidarités

Renforcé dans ces attributions en matière d'action sociale par la loi, les politiques de solidarité revêtent un caractère prioritaire pour le département. Cela se traduit au niveau des dépenses, en effet, la part, consacrée à la solidarité et à l'insertion, représente 57 % du budget 2019.

La compétence solidarité recouvre les domaines de :

- l'enfance : protection maternelle et infantile, protection de l'enfance, et adoption.
- les personnes âgées et la dépendance : gestion des prestations individuelles (Allocation Personnalisée d'Autonomie, Aide Sociale à l'Hébergement), soutien aux aidants.
- du handicap, en s'appuyant sur les Maisons Départementales des Personnes Handicapées (prestations individuelles, accueil dans les établissements).

- l'insertion : pilotage des actions d'insertion et d'accès à l'emploi, versement du Revenu de Solidarité Active.

II. La politique d'insertion du Conseil Départemental

La Loi du 1 décembre 2008 généralisant le Revenu de Solidarité Active réaffirme le rôle de chef de file du Conseil Départemental dans la définition et la conduite des politiques d'insertion.

Le dispositif d'insertion s'organise au travers du Politique Départementale d'Insertion, selon la loi, « celui-ci définit la politique départementale d'accompagnement social et professionnel, recense les besoins d'insertion et l'offre locale d'insertion et planifie les actions d'insertion correspondantes ».

Le PDI se traduit de manière opérationnelle par le pacte territorial insertion.

« Pour la mise en œuvre du programme départemental d'insertion, le département conclut avec les parties intéressées un Pacte Territorial pour l'Insertion (PTI). Il définit notamment les modalités de coordination des actions entreprises par les parties pour favoriser l'insertion sociale et professionnelle des bénéficiaires du revenu de solidarité active. »

1. Un PDI-PTI 2016 2020 intégré

Le département de Meurthe et Moselle à fait le choix d'un PDI-PTI intégré, ce document assure à la fois les fonctions de PDI et de PTI. Il a été élaboré en s'appuyant sur les recommandations de l'évaluation de la politique d'insertion menée en 2013-2015. Il constitue une feuille de route construite en concertation avec l'ensemble des partenaires œuvrant dans le champ de l'insertion.

Une feuille de route en 5 axes, le PDI PTI poursuit les objectifs suivants :

Axe 1/ Garantir à chacun un appui adapté pour l'emploi : l'accès à l'emploi reste l'horizon pour tous les allocataires du RSA, en prenant en compte un rythme et une progression propre à chacun.

Axe 2/ Inscrire la participation sociale et citoyenne dans les pratiques d'accompagnement : pour l'ensemble des partenaires œuvrant à l'insertion sociale et professionnelle des publics fragiles, il est question de créer les conditions de l'inclusion sociale et citoyenne et favoriser l'implication de l'individu dans la construction de son propre parcours.

Axe 3/ Construire des parcours dynamiques réactifs et sur-mesure. Cet axe se décline en 3 objectifs :

3.1 faciliter l'accès aux droits et lutter contre le non-recours.

3.2 mieux adapter l'accompagnement proposé

3.3 sécuriser les parcours d'insertion.

Axe 4/ Contribuer au pilotage et aux actions des acteurs de l'emploi. Le département et ses partenaires vont travailler à la mutualisation des instances de gouvernance sur le volet de la politique d'insertion.

Axe 5/ Promouvoir une politique d'insertion départementale tout en inscrivant l'action dans sa dynamique territoriale.

Le PDI-PTI se décline sur chaque territoire avec des axes communs, et des objectifs spécifiques qui répondent aux besoins identifiés localement.

2. Le budget de l'insertion

Le budget alloué à l'insertion est de 141,1 M € il permet :

- Le financement de l'allocation RSA, l'objectif est de lutter contre la pauvreté, en assurant un revenu minimum à ceux qui ne travaillent pas, et un complément de revenu à ceux qui disposent de ressources modestes.
- La mise en œuvre de programme destiné à favoriser le retour à l'emploi des allocataires du RSA.

Pour mettre en œuvre la politique d'insertion le département s'est doté de services territorialisés.

3. Un service dédié : le SESI

Ce service existe sur chacun des territoires. Il joue un rôle clé dans la mise en place et la gestion du dispositif RSA, il intervient à partir de l'ouverture du droit en passant par l'orientation des publics et l'organisation de l'accompagnement. Il définit et coordonne les actions d'insertion en s'appuyant sur une équipe territoriale.

3.1 L'ouverture du droit : la dématérialisation de la demande de RSA

La dématérialisation est un axe de la réforme des minima sociaux du 1^{er} juillet 2017, elle s'inscrit dans l'objectif du gouvernement de passer à 100% des démarches en ligne d'ici 2022. Depuis la dématérialisation, les demandes d'allocation RSA se font en ligne, la CAF transmet les informations au SESI sur les nouveaux entrants via des flux informatiques.

Toutes les personnes ne sont pas armées pour faire face à ces nouveaux usages,

A l'ère du numérique, le fonctionnement des administrations évolue, elles proposent de plus en plus de services en ligne, de télé-procédure, des applications mobiles sont également développés. La dématérialisation vise à rendre les services publics plus accessibles aux usagers et d'améliorer le fonctionnement interne des administrations. Il est évident que la dématérialisation facilite les démarches pour les usagers et tend à rendre un service efficace et plus réactif. Elle présente l'avantage d'optimiser le traitement des dossiers en termes de temps et de coût. C'est également présenté comme

un moyen **de réduire le non recours aux droits**. Cependant, ce dernier argument est à nuancer, la dématérialisation des services publics, soulève la question de l'inclusion numérique, en effet, les services en ligne nécessitent une autonomie numérique en termes d'équipement et d'usage. Ces constats font apparaître un point de vigilance concernant les populations bénéficiaires de minima sociaux qui sont les plus susceptibles d'être concernées par la fracture numérique. **La dématérialisation peut avoir un impact sur l'accès ou le maintien des droits, et exposer des populations fragiles à un risque de rupture de droit plus fréquent.**

3.2 L'orientation

Le pôle administratif du SESI, est souvent, le premier contact entre l'allocataire du RSA et une institution. Les conseillères d'orientation, sont chargées de veiller à l'adéquation entre les capacités des bénéficiaires et leur orientation et à gérer les changements de parcours pour prendre en compte l'évolution des besoins des personnes. Cette mission est assurée lors de journées dédiées.

3.2.1. La Journée d'Accueil et d'Orientation (JAO) :

La personne qui ouvre droit à l'allocation RSA, reçoit une invitation à une Journée d'Accueil et d'Orientation dans un délai d'un mois maximum. Elle est accueillie par une conseillère d'orientation qui établit avec elle un diagnostic de situation, les informations recueillies, permettent de renseigner un document intitulé « l'échelle de distance à l'emploi ». Cet outil met en évidence les freins rencontrés par la personne, ce qui permet de définir le parcours le mieux adapté. Dans un second temps, la structure référente est choisie d'un commun accord avec l'allocataire du RSA, la démarche est formalisée dans un contrat d'orientation.

3.2.2. Les Journées de Suivi et d'orientation (JSO) :

Ces journées sont organisées pour des personnes n'ayant pu honorer leur rendez-vous en JAO ou détectées comme ayant des droits ouverts, mais sans structure référente et

n'ayant pas de référents uniques désignés, voir dans certains cas sans éléments de parcours. Cela peut concerner des personnes radiées de Pôle emploi, celles qui emménagent sur le territoire, ou celles qui suite à un changement de situation familiale deviennent ayant droit d'un allocataire du RSA.

La JSO est le parallèle de la JAO pour un allocataire du RSA, mais sans l'intervention de la CAF, puisque le dossier existe déjà. Le traitement est directement assuré par le SESI. Lors des orientations, les agents transmettent des informations de premier niveau notamment sur l'accès à la Protection Universelle Maladie (PUMA), et sur la déclaration trimestrielle de ressources (DTR).

3.3 L'appui et le conseil aux professionnels en charge de l'accompagnement des bénéficiaires

Les Référents Territoriaux Insertion assurent cette mission auprès des référents uniques (assistants de service social, Pôle Emploi, prestataires) pour faciliter le parcours d'insertion socioprofessionnelle et d'emploi des allocataires.

Dans ce cadre, les « Rencontres du SESI » ont été mises en place réunissant les professionnels chargés de l'accompagnement des allocataires (référents uniques, actions support, travailleurs sociaux du CD54). Chaque rencontre porte sur une thématique spécifique adaptée à la pratique professionnelle des accompagnateurs. Des intervenants extérieurs sont régulièrement sollicités. Elles permettent de créer du lien entre les différents acteurs en charge de l'accompagnement et de pouvoir donner l'occasion d'échanger. D'autres actions sont régulièrement développées pour répondre à cette mission.

Les RTI sont également chargés de la coordination et de l'animation des équipes consultatives.

L'équipe consultative :

Conformément aux obligations législatives sur le revenu de solidarité active (RSA), le Département de Meurthe-et-Moselle a mis en place des équipes consultatives RSA (EC RSA), sur chaque territoire. Il s'agit d'une commission mixte composée de professionnels de pôle emploi, du conseil départemental, et d'allocataires du RSA. Cette commission a pour rôle de formuler un avis :

- Sur la réorientation du dossier d'un allocataire
- Sur la réduction et la suspension de l'allocation RSA.

3.4 Le développement de l'offre d'insertion sur le territoire :

L'offre d'insertion est développée au niveau territorial de manière autonome, une enveloppe financière territoriale est dédiée. L'offre a pour objectif d'apporter les réponses adaptées aux besoins d'insertion sur le territoire. Elle évolue régulièrement, en fonction des propositions, et des nouveaux besoins identifiés.

Elle se divise en plusieurs parties :

- Des outils support qui recouvrent une pluralité de thèmes (santé, logement, numérique, alphabétisation, mobilité...),
- L'offre d'insertion par l'activité économique (association intermédiaire, chantier d'insertion, entreprise d'insertion régie de quartier, entreprise de travail temporaire d'insertion.)
- La clause d'insertion : Les chargés de développement mobilisent le recours aux clauses d'insertion dans la commande publique et animent un réseau de partenaires (emploi et insertion) sur le territoire.
- Les offres d'accompagnement.

4. L'organisation de l'accompagnement sur le territoire :

Le schéma d'accompagnement a été construit avec l'objectif d'avoir une meilleure visibilité sur l'accompagnement, et dans l'idée d'un parcours progressif. Accéder à l'emploi doit rester une possibilité pour tous.

Chaque type de parcours d'accompagnement est rattaché à un ou plusieurs types de structure.

4.1 La veille sociale :

Ce parcours s'adresse à des personnes déjà prises en charge dans le cadre des mesures de protection administratives ou judiciaires, aux bénéficiaires du RSA reprenant des études ou proches de la retraite. L'objectif est de rester vigilant quant aux éventuelles évolutions de situation et apporter les réponses adaptées ou orienter vers un autre type de parcours. La veille est assurée par un travailleur social, il formalise l'objectif de l'accompagnement avec la personne dans un contrat d'une durée d'un an. C'est le service social départemental qui est en charge de ce parcours d'accompagnement.

4.2 La mobilisation sociale :

Ce parcours s'adresse à des personnes qui rencontrent des difficultés sociales et de santé pouvant représenter un frein à leur insertion professionnelle. L'objectif est d'apporter une réponse aux difficultés sociales rencontrées, et pour permettre, in fine, la levée des freins et travailler dans un second temps l'insertion professionnelle. De plus, il s'agit d'assurer une remobilisation et une redynamisation des personnes via un accompagnement individuel intensif avec un rendez-vous 1 fois par mois au minimum et la participation à des actions collectives. L'accompagnement, sur une durée de 6 mois est renouvelable jusqu'à 24 mois, les objectifs de l'accompagnement sont formalisés dans un contrat d'insertion. Ce parcours est géré par le service social départemental ou les CCAS dans le cadre de conventions.

4.3 L'accompagnement socioprofessionnel :

Ce parcours s'adresse à des personnes en capacité de se mobiliser de manière intensive sur un projet d'insertion professionnelle, nécessitant un accompagnement à la levée des freins à l'emploi. Il peut aussi s'agir de personne avec une activité indépendante accompagnée dans le but de développer son activité ou la réorientation de son projet professionnel. L'accompagnement individuel qualifié de renforcé et intensif est mis en

œuvre par un référent unique désigné par les professionnels du SESI lors de l'orientation ou de la réorientation. L'accompagnement, sur une durée de 6 mois, est renouvelable 1 fois, il est prévu un rendez-vous mensuel au minimum. Cet accompagnement est assuré par un prestataire conventionné.

4.4 L'accompagnement professionnel :

Ce parcours s'adresse à des personnes disponibles immédiatement pour l'emploi, l'objectif est l'accès direct à l'emploi ou la formation. L'accompagnement dans ce parcours est assuré par Pôle Emploi. L'inscription sur la liste des demandeurs d'emploi est obligatoire, le conseiller Pôle Emploi et le bénéficiaire du RSA demandeur d'emploi déterminent les actions à mener dans le cadre des démarches d'insertion professionnelle, elles sont formalisées dans le Plan Personnalisé d'Accès à l'Emploi PPAE.

III. Focus sur le territoire du Grand Nancy

1. Les orientations du PTI sur le territoire du Grand Nancy

Sur ce territoire, trois objectifs opérationnels sont poursuivis

- Renforcer les liens entre la politique d'insertion et l'action sociale.
- Favoriser l'insertion socioprofessionnelle des chefs de familles monoparentales.
- Développer l'accompagnement des personnes « réfugiées » bénéficiaires du RSA.

2. Quelques éléments de contexte

Le territoire du Grand Nancy compte³ 254 788 habitants soit 35% de la population du département sur 3% de sa superficie. Les habitants sont répartis sur 20 communes qui comptent 8 quartiers politiques de la ville.

³ Atlas du département de Meurthe et Moselle 2017

Le territoire est attractif, c'est une zone urbaine dense, sur laquelle se trouvent les universités, les services à proximité (hôpitaux, administrations, service public...). La mobilité est facilitée grâce à un réseau de transports urbains important. Ces avantages, peuvent expliquer en partie, la concentration d'habitants, et la présence de publics aux profils hétérogènes : travailleurs indépendants, migrants ayant obtenu le statut de réfugiés, personnes sans domicile fixe, jeunes diplômés. La proportion de personnes vivant seules avec ou sans enfants est plus importante qu'à l'échelle du département, elle représente 67% des publics.

Une précarité importante s'y concentre :

Les données CAF⁴ nous informent que sur ce territoire 72 400 allocataires bénéficient d'au moins une prestation. Cependant, il faut prendre en compte, la part importante d'étudiant bénéficiant de l'allocation logement.

Pour 13 091 allocataires soit 18% des allocataires, les prestations familiales représentent la totalité des revenus.

La moitié des allocataires du RSA du département résident sur le territoire du grand Nancy. En décembre 2017, cela représentait **10858 bénéficiaires de l'allocation RSA.** C'est aussi cette particularité qui en fait un territoire propice à l'expérimentation.

Depuis la mise en place de la dématérialisation de la demande de RSA, une nouvelle organisation des entretiens d'orientation a été nécessaire. Les rendez-vous initialement effectués dans les locaux de la CAF sont désormais réalisés au sein du SESI du Grand Nancy.

3. L'orientation sur le territoire

Entre le 1^{er} avril et le 31 décembre 2018 **1964** demandes de RSA ont été faites. Cette mission est assurée de différentes manières.

⁴ Source "Caf de Meurthe-et-Moselle - 31 décembre 2017".

Les orientations avec rendez-vous :

Lors des JAO ou des JSO, depuis la dématérialisation, cela concerne 1310 orientations.

Les orientations sans RDV :

Entre le 1^{er} avril et le 31 décembre 2018, **654** personnes ont été orientées vers un parcours d'accompagnement sans rendez-vous. Les orientations sans rendez-vous ont été mises en place en raison d'un manque de moyens humains, et dans le but de respecter le délai d'orientation d'un mois à partir de l'entrée dans le dispositif.

Les types d'orientation sans rendez-vous :

Type de parcours	Nombre de personnes	%
Parcours Emploi	403	62%
Parcours Socioprofessionnel	226	35%
Parcours Mobilisation sociale	19	3%
Total	654	100%

Source : SESI Grand Nancy

Pour réaliser les orientations, les conseillères d'orientation s'appuient sur les informations disponibles dans les logiciels Phénix et DUDE (dossier unique de demandeur d'emploi mis à disposition par pôle emploi.).

Remarque :

Cette pratique nous interroge pour plusieurs raisons,

N'est-elle pas contraire à l'axe 2 du PDI ? En effet, plus d'un tiers des personnes n'est pas impliqué dans la construction de son parcours.

Cela pose la question de l'accès à l'information, l'individu est-il suffisamment informé de son droit à l'accompagnement, et de son devoir à s'inscrire dans une démarche d'insertion socioprofessionnelle ?

Quid de l'égalité de traitement ?

L'orientation réalisée sans rendez-vous peut-elle réellement prendre en compte les besoins de l'individu ?

4. L'accompagnement sur le territoire :

Pour l'ensemble des 12145 personnes allocataires du RSA soumises « aux droits et devoirs »⁵ les orientations vers les parcours d'accompagnement sont les suivants :

Parcours	Nombre	Pourcentage
Veille sociale	911	7,5 %
Mobilisation sociale	4360	27 %
A-parcours Sociopro	1984	7 %
Socioprofessionnel	1838	15 %
Parcours Emploi	3822	40,5 %
Dont ancienne modalité A-parcours Emploi	867	16,5 %
Sans orientation	1214	10 %
TOTAL	12145	100 %

Remarque :

⁵ Donnée phénix avril 2019

Concernant les dossiers orientés vers les parcours intitulés A-parcours Sociopro, et A-parcours Emploi, il s'agit d'anciennes modalités d'accompagnement. Ces modalités ont été modifiées le 1^{er} mars 2017, depuis, l'accompagnement des publics est décliné en 4 types de parcours veille social, emploi, socioprofessionnel et mobilisation sociale. Si les anciennes modalités apparaissent toujours, c'est qu'aucune action (réorientation, contractualisation) n'a été réalisée sur ces dossiers. La pertinence de l'orientation au regard des besoins de la personne n'a pas été réinterrogée, il n'y a pas eu de contractualisation depuis au moins 2 ans. Nous notons un délai long entre l'orientation et le démarrage d'un accompagnement dans le cadre du dispositif RSA.

Le territoire du Grand Nancy compte 7 maisons départementales des solidarités, où exercent les assistantes sociales de secteur. Une des missions, du service social départemental est d'assurer l'accompagnement des personnes en parcours veille sociale.

Les accompagnements mobilisation sociale, et A-parcours sociopro sont réalisés par le service social départemental et les 5 centres communaux d'action sociale (CCAS) conventionnés.

L'accompagnement des parcours socioprofessionnels est assuré par les associations prestataires avec lesquelles une convention de 12 mois est signée.

Ce sont les 5 agences Pôle Emploi du territoire qui sont chargées d'assurer l'accompagnement des bénéficiaires orientés en parcours emploi et A-parcours emploi inscrits sur la liste des demandeurs d'emploi.

Au 11 avril 2019, il y a 3833 personnes orientées en parcours emploi, **on note que 33% d'entre elles ne sont pas inscrites sur la liste des demandeurs d'emploi. Concrètement, cela signifie que ces personnes ne remplissent pas leurs obligations dans le cadre du RSA, et qu'elles ne bénéficient pas du droit à l'accompagnement prévu par la loi.**

Inscription	Nombre	Pourcentage
Oui	2556	67 %
Non	1277	33 %
Total	3833	100 %

Il y a 10 % des allocataires RSA qui sont sans orientation, cela est lié en partie aux entrées et sorties dans le dispositif.

Ces quatre parcours ont été mis en place afin de pouvoir proposer des accompagnements différenciés en fonction de la situation du public.

5. Des situations qui présentent certaines spécificités :

5.1 Des chef(fe)s de famille monoparentale de plus en plus nombreux et majoritairement féminin :

La famille monoparentale désigne la forme de famille composée d'enfants de moins de 25 ans et d'un seul parent. Selon l'INSEE, leur nombre est en constante augmentation depuis les 40 dernières années. Les familles monoparentales sont passées de 9,3 % à 23% entre 1975 et 2014⁶ (au niveau national) Les raisons de la monoparentalité ont changé dans les années 60 elle était la conséquence du veuvage, ces dernières années la première raison est l'augmentation des séparations.

Sur le territoire du grand Nancy, la CAF dénombre 8379 familles monoparentales⁷ ce qui représente 40% des familles monoparentales du département. **Une part importante**

⁶ Insee, recensements 1975-2014

⁷ Source "Caf de Meurthe-et-Moselle - 31 décembre 2017".

(39%), est bénéficiaire de l'allocation RSA, soit 3241 che(fe)s de famille monoparentale. Dans 93% des situations, il s'agit de la mère.

Un cumul de fragilités et une exposition plus forte à la précarité

D'après le rapport du Haut Conseil de la famille, de l'enfance et de l'âge (HCFEA) publié le 5 juin 2018 le taux de pauvreté des familles monoparentales est de 33,5% alors que le taux de pauvreté moyen est de 14,1%⁸.

Elles sont particulièrement touchées par le chômage, et peinent à concilier vie familiale et vie professionnelle. Ces ménages sont plus touchés par la précarité que les couples avec enfants du fait de la baisse du niveau de vie entraîné par la séparation. Les obligations familiales amènent souvent les chef(fe)s de familles monoparentales à opter pour un emploi à temps partiel. Les différentes prestations sociales et l'éventuelle pension alimentaire perçues par ces ménages ne suffisent pas à compenser l'écart de revenu par rapport à un foyer constitué de deux adultes avec enfant.

Dans certaines situations, le désengagement de l'autre parent dans l'éducation des enfants représente aussi une déstabilisation psychologique des chefs de famille monoparentale.

La précarisation de ces personnes apparaît alors comme multidimensionnelle, elle est d'ordre économique, relationnel et psychologique.

Ces familles, sont d'avantages concernées par le risque de précarité et d'exclusion sociale. Par conséquent, le deuxième objectif opérationnel du Pacte Territorial Insertion du Grand Nancy est de favoriser l'insertion socio-professionnelle des chefs de famille monoparentale. Le conseil départemental a été sollicité pour expérimenter un dispositif d'accompagnement innovant à destination de ce public.

Des freins spécifiques en termes d'insertion socioprofessionnelle

⁸ Note de synthèse Rapport adopté par le Conseil de la famille le 5 juin 2018
<https://www.strategie.gouv.fr/publications/lutter-contre-pauvrete-familles-enfants>

Ces ménages rencontrent des difficultés particulières à l'accès à l'emploi, ils font face à des contraintes importantes en termes de mode de garde des enfants, ils se heurtent aux spécificités de certains emplois peu qualifiés (horaires décalés, coupés...). Le coût de la garde ou du périscolaire représente aussi un obstacle financier.

5.2 Les porteurs de projet et créateurs d'entreprise :

En Meurthe et Moselle, il y a 1917 travailleurs indépendants, parmi lesquels **1130 résident sur le territoire du Grand Nancy**, la concentration sur ce territoire est importante, elle représente **59 % des travailleurs indépendants du département**.

Créer son entreprise pour retrouver un emploi

Pour certaines personnes en situation précaire, l'entrepreneuriat peut-être une alternative à la situation de chômage dans laquelle elle se trouve. La dynamique dans laquelle se créer l'entreprise est celle de la création de son propre emploi.

La création d'entreprise avec peu de moyen

Le paradoxe dans lequel se trouvent les créateurs d'entreprise bénéficiaires du RSA est de devoir investir pour créer ou développer son activité alors même que leurs ressources personnelles ne le permettent pas. Au-delà des considérations financières, un appui pour la mise en place du projet, et la pérennité de l'entreprise est parfois nécessaire.

L'institution a souhaité apporter des réponses adaptées aux besoins spécifiques de ce public en développant une offre de marché travailleur indépendant.

Face à la diversité des publics, le service a développé une offre d'accompagnement ciblée. Nous allons présenter trois offres d'accompagnement différenciées sur lesquelles porte notre étude.

Dans la partie suivante, nous allons présenter les trois dispositifs d'accompagnement concernés par notre étude.

IV. Les dispositifs concernés par l'étude

1. Un projet d'investissement social : le dispositif RELIANCE 2018-2020

Reliance est une action expérimentale sur le plan national menée par le Conseil Départemental, soutenu par la CAF de Meurthe-et-Moselle, la CNAF et la Caisse des dépôts et consignations comme partenaire financeur. Sont également partenaires : Pôle emploi, la DIRECCTE, la DDCS, le CIDFF Nancy et la Direction des Services Départementaux de l'Éducation Nationale. Elle est portée par l'association Arelia, et mise en œuvre en partenariat avec les associations : Ecoval et Ulis. Cette expérimentation a démarré en janvier 2018, elle dure 3 ans.

Le dispositif RELIANCE a pour but d'offrir un accompagnement spécifique à un public particulièrement exposé à la précarité. C'est un accompagnement global sur une durée d'un an, qui vise à prendre en charge chaque année 100 chefs de famille monoparentale bénéficiaires du RSA depuis + de 2 ans issus du territoire du Grand Nancy.

Les modalités d'entrée dans le dispositif :

Un tirage au sort de 500 personnes est réalisé par un statisticien de la CNAF en se basant sur les caractéristiques suivantes :

- Chef.(fe)s de famille monoparentale
- Bénéficiaires du RSA dans le champ des droits et devoirs, non étudiant(e)
- Avec une ancienneté dans le RSA supérieure à 2 ans
- Ayant moins de 50 ans
- N'étant pas en situation de grossesse
- Domiciliées sur le territoire de la Métropole de Nancy
- Hors référent unique assurée par Amitiés Tsiganes, hors affiliation MSA.
- Hors accompagnement global

Sur la métropole du Grand Nancy, 1640 familles monoparentales remplissent ces caractéristiques (parmi lesquelles 550 personnes du panel 2018 exclues de ce tirage au sort).

La liste de la cohorte de 500 personnes est étudiée par les référents territoriaux insertion du SESI Grand Nancy. L'étude des dossiers a pour but d'écarter les personnes engagées dans un autre dispositif, rencontrant des problèmes de santé ou dont le référent unique donne un avis défavorable. Pour le panel 2019, il y a eu 102 avis défavorables, 230 avis favorables et 168 avis réservés.

A l'issue du premier filtre, les dossiers restants sont divisés en 2 groupes, le groupe contrôle et le groupe dit « encouragé ». L'intention est d'évaluer les politiques publiques en s'appuyant sur la méthode des doubles différences pour permettre une comparaison entre les personnes ayant bénéficié du dispositif et celles qui n'ont pas souhaité intégrer l'accompagnement.

La prise de contact :

La liste encouragée comporte 194 personnes, une convocation leur est adressée, pour les inviter à une information collective de présentation du dispositif, dans les locaux de RELIANCE. Un mail et/ou un sms de rappel est envoyé par la CAF et Pôle Emploi lorsque les coordonnées des personnes sont dans leurs fichiers respectifs.

Les personnes absentes aux informations collectives sont relancées par téléphone, et sont susceptibles d'être positionnées sur une autre date de réunion.

A l'issue de la réunion, un rendez-vous individuel est planifié avec les personnes présentes, c'est à cette occasion qu'elles font part de leur souhait d'intégrer ou pas le dispositif.

Les personnes qui intègrent le dispositif sont accompagnées dans le cadre d'une double modalité suivi individuel et collectif. Chaque accompagnant socioprofessionnel est chargé du suivi individuel de 30 personnes, et de l'animation d'ateliers sur les

thématiques emploi-formation, accès aux droits, citoyenneté bien-être. Le projet, et le contenu des actions sont co-construit par les ASP et la cheffe de service.

L'accompagnement vise à :

- Développer l'autonomie de la personne pour mener à bien les démarches d'insertion professionnelle nécessaires au projet
- Permettre l'accès à l'emploi via la mise en œuvre d'étapes de parcours adaptées à la personne, prise en compte dans sa globalité,
- Permettre l'accès à la formation
- Favoriser l'insertion sociale (accès aux droits sociaux, médicaux, logement, soutien à la parentalité, renforcement des liens sociaux).

La composition de l'équipe RELIANCE :

Une chef de service à mi-temps, un agent administratif à temps plein, et 3 chargés d'accompagnement socioprofessionnel à temps plein : une conseillère en économie sociale et familiale, une psychologue du travail, une accompagnatrice socioprofessionnelle qui a suivi un cursus universitaire.

2. Le dispositif « Synergies » :

Synergies⁹ est né de la volonté de quelques professionnels du service social départemental du Grand Nancy d'apporter une réponse au délai de rendez-vous trop long et à la demande sociale importante. Ces professionnels ont imaginé une prise en charge collective pour répondre à un besoin d'information commun au public. Progressivement, des modules se sont développés en fonction des besoins identifiés, aboutissant ainsi à un dispositif d'accompagnement collectif propre au SSD. A l'origine, il s'appelait « Interaction », dix ans plus tard, sous le nom de « Synergies », il

⁹ Site intranet.departement54.fr

fait partie des outils mobilisables dans l'offre de service du territoire du Grand Nancy dans la catégorie dynamisation et remobilisation.

C'est une démarche d'accompagnement collectif du public en appui à l'accompagnement individuel. 25 modules animés par divers professionnels (assistants sociaux conseillers en économie sociale et familiale, puéricultrice, référent territorial insertion) autour de thématiques diverses.

Les modules visent à rendre la personne actrice de son projet, et à impulser une redynamisation au niveau personnel et professionnel. Ils visent à développer chez les participants le pouvoir d'agir. Ainsi ils deviennent acteurs de leurs parcours et sont également associés aux temps de construction des modules et de leurs évaluations.

Les apports principaux, complémentaires aux accompagnements individuels avec les référents uniques sont : une rupture nécessaire avec une vie quotidienne, la reprise du lien social, la mise en valeur des compétences des personnes, l'apprentissage d'outils, la compréhension de soi et de son environnement, la construction de projets, des temps d'information et d'évaluation des étapes réalisées.

La diversité de ces modules permet de répondre à l'ensemble des besoins repérés, Ils sont conçus et animés par différents professionnels du territoire : assistante de service sociale, conseillère en économie sociale et familiale, puéricultrice, éducateur spécialisé, référent territorial insertion, psychologue. Les contenus sont régulièrement réajustés en fonction des nouveaux besoins identifiés.

Le public :

Le dispositif Synergies est à destination du public des Maisons De Solidarité, en particulier les personnes bénéficiaires du RSA suivies par le service social départemental dans le cadre du parcours mobilisation sociale et veille.

L'équipe Synergie :

Un point fort de « Synergies » est la pluridisciplinarité de l'équipe d'accompagnement dédiée, elle est composée de :

- 4 conseillers socioprofessionnels,

- 1 assistant social chargé des accueils collectifs pour l'entrée dans Synergies,
- 1 psychologue.

Ces professionnels ont pour mission l'accueil, la mobilisation, la définition d'un projet centré sur l'emploi ou la formation.

L'étude concernera uniquement le module intitulé « accueil : connaître ses droits, ses devoirs, ses possibilités ».

Les modalités d'entrée dans le module « accueil » :

Des accueils collectifs sont organisés ponctuellement, sur l'un des 19 sites et points d'accueil du territoire Grand Nancy. Ce sont prioritairement les personnes nouvellement entrée dans le dispositif RSA qui sont ciblées. Lors des JAO elles ont été orientées vers le service social départemental comme référent unique sont invitées par la secrétaire référente de SYNERGIES pour une information collective.

Le déroulé :

Le module accueil est composé de 3 séances de 2h qui ont lieu durant la même semaine, celles-ci sont co-animées par un assistant social dédié au module accueil et un professionnel du service social départemental. Le module accueil est construit dans une logique de progression. Les professionnels développent une approche capacitance, basée sur la liberté de choix des personnes.

La première séance de 2h vise à créer un climat de confiance, et permettre à des personnes qui ne se connaissent pas d'échanger et de partager ensemble. La technique d'animation utilisée est une activité « brise-glace ». Puis, dans un second temps, il s'agit d'apporter des informations sur le dispositif RSA, les droits les devoirs et tous autres renseignements nécessaires.

Lors de la deuxième séance l'intention des animateurs est portée sur l'écoute des personnes, favoriser les échanges sur leur situation, soutenir la dynamique de groupe qui se crée.

La 3^{ème} séance vise à inclure le contrat d'insertion dans la démarche d'accompagnement et à rendre la personne actrice en évaluant sa situation. Sous forme ludique, les personnes sont invitées à modifier leur positionnement dans l'espace en fonction de leur perception de leur capacité à agir sur leur situation. Cette construction collective permet à la personne de définir ce sur quoi elle souhaite agir, en découle le contenu du contrat d'insertion. Les personnes sont invitées à choisir si un ou plusieurs modules sont adaptés à leurs objectifs.

3. Les travailleurs indépendants et porteurs de projets :

La mission d'accompagnement des bénéficiaires du RSA travailleur indépendant ou porteur de projet est une action portée par le conseil départemental, cofinancée par le Fonds Social Européen. L'objectif est de faciliter la sortie des travailleurs indépendants du dispositif RSA.

Sur le territoire du Grand Nancy, deux structures prestataires sont chargées d'assurer l'accompagnement :

L'ADIE Lorraine : l'Association pour le Droit à l'Initiative Économique

ALEXIS Lorraine : L'accompagnement à la création, au développement et à la transmission d'entreprises.

Comme prévu par la loi n°2008-1249 du 1er décembre 2008 généralisant le RSA et réformant les politiques d'insertion, ces structures deviennent référent unique du parcours et sont tenues de signer les contrats d'insertion des personnes qui sont orientées par le Département.

Le marché travailleur indépendant correspond à un volume d'heure d'accompagnement. Pour l'année 2018, 900h d'intervention étaient prévues, l'estimation a été faite en se basant sur une période de 12 mois. Finalement, le marché 2018 a été conclu pour la période du 01.04.2018 au 31.12.2018. Sur cette période 741h de prestation ont été réalisés par les deux prestataires.

Pour chaque type d'accompagnement le nombre d'heure prévu est le suivant :

- ✓ Le diagnostic correspond à 2 h dans le mois qui suit la prescription.
- ✓ La veille correspond à 3 h/an.
- ✓ L'accompagnement pour le développement ou la cessation d'activité correspond à 6h pour 6 mois, ce qui correspond à un rendez-vous mensuel d'1 heure, cet accompagnement est renouvelable.

Le public :

En Meurthe et Moselle il y a 1917 travailleurs indépendants, parmi les bénéficiaires du RSA, parmi lesquels 1130 résident sur le territoire du Grand Nancy. La concentration sur le territoire du Grand Nancy est importante, elle représente 59 % des travailleurs indépendants au RSA du département.

Parmi les travailleurs indépendants, se distingue trois profils différents¹⁰ :

- Les travailleurs indépendants ayant pu vivre de leur activité durant plusieurs années dont l'activité décline de telle façon que leur revenu ne leur permet plus de vivre et soit inférieur au barème RSA.
- Les créateurs d'activité, ceux qui développent leur activité, en attente d'un équilibre économique.
- Ceux n'ayant jamais pu vivre de leur activité, néanmoins, elle leur permet d'avoir un statut, d'être en relation avec d'autres.

Les modalités d'entrée dans le dispositif :

Régulièrement des réunions d'information sont organisées par le SESI du Grand Nancy pour présenter l'offre de service spécifique, et les deux parcours d'accompagnement possibles (socioprofessionnel et emploi). Les travailleurs indépendants ou porteurs de projets sont convoqués par courrier à une information collective ils peuvent être positionnés à une réunion par leur référent unique, ou sont identifiés dans la base de

¹⁰ Règlement d'accompagnement des travailleurs indépendants bénéficiaires du RSA CD 54

gestion RSA comme ayant déclaré leur statut de travailleur indépendant ou comme porteur de projets.

Ces réunions d'information sont aussi l'occasion pour les personnes qui n'ont pas de référent unique désigné, d'être positionnées sur une Journée de Suivie et d'Orientation pour que ce soit fait. Le SESI du Grand Nancy, fait le choix qu'à l'issue de ces réunions chaque participant intègre un accompagnement dans le cadre du marché T.I. ou un autre mieux adapté.

Les prestations :

Les structures proposent 3 types de prestations : le diagnostic, l'accompagnement et la veille.

Le diagnostic : lors d'un entretien individuel de 2h00 il s'agit d'appréhender la situation financière, professionnelle, sociale et les attentes du participant. Ce rendez-vous permet de rendre compte :

- ✓ de la situation individuelle de manière précise, d'identifier les besoins de la personne, les risques et causes éventuelles d'échec du projet ou de l'activité.
- ✓ d'analyser la situation financière et évaluer la viabilité économique de l'entreprise. Il leur est proposé une évaluation de la faisabilité de leur projet (étude de marché, compte de résultat prévisionnel)
- ✓ de vérifier la motivation du bénéficiaire et sa capacité à s'engager

L'accompagnement : il s'agit d'un accompagnement individuel soit pour l'aide à la création, au maintien, au développement ou à la cessation de l'activité sur une durée de 6 mois avec un renouvellement possible et le passage d'une modalité à l'autre en fonction du besoin. L'ensemble des aspects de la direction de l'entreprise sont abordés : aspect juridique, commercial, comptabilité, gestion. Les objectifs du suivi sont formalisés dans un contrat d'insertion.

La veille : cette prestation s'adresse aux travailleurs indépendants autonomes dans la gestion de leur entreprise, nécessitant un suivi pour favoriser la sortie du dispositif RSA sur une durée d'un an.

Nous nous trouvons face à un paradoxe, une offre de service diverse est conçue et développée pour correspondre au plus proche des besoins sociaux des personnes et des spécificités du territoire. Mais nous notons que ces offres d'accompagnement ne parviennent pas à atteindre l'ensemble des publics ciblé. Nous allons illustrer ce propos par des exemples sur trois cohortes.

V. Quelques illustrations de la participation en 2018 :

Les données extraites du logiciel de gestion RSA, ont permis d'établir des taux de participation, qui laisse apparaître que les offres d'accompagnement ne parviennent pas à capter l'ensemble des personnes ciblées.

1. Synergie en 2018 :

Pour l'année 2018, l'équipe SYNERGIES a invité 553 personnes a participé aux 3 demi-journées du module accueil. Il y a eu 212 personnes présentent, soit un **taux de participation de 38%**.

2. Reliance en 2018 :

Illustration du phénomène avec le panel RELIANCE 2018

243 personnes ciblées et invités pour se voir proposer un accompagnement global.

Dans le projet, l'objectif d'intégration fixé est de 50% pour atteindre 100 accompagnements par an.

- 123 personnes se sont présentées aux informations collectives
- 23 personnes ont décliné la proposition lors des infos collectives ou en prenant contact.
- Pour 97 personnes il n'y a eu aucune nouvelle.
- 71 personnes ont accepté d'intégrer le dispositif.

Le taux d'intégration est de 29% au lieu des 50% attendu dans le projet.

3. Travailleur indépendant en 2018 :

En 2018, quatre réunions d'information ont été organisées 150 personnes ont été convoquées, 70 personnes se sont présentées. **Soit un taux de participation de 47%.** Pour chacune des personnes présentes une proposition d'accompagnement est faite dans le cadre du marché travailleur indépendant ou une autre offre mieux adaptée.

VI. Du constat au questionnement

La loi du 1^{er} décembre 2018 généralisant le RSA et réformant les politiques d'insertion, prévoit un revenu au bénéficiaire pour assurer des moyens convenables d'existence, afin de lutter contre la pauvreté, et inciter à l'exercice d'une activité professionnelle. Elle prévoit également le droit à un accompagnement social et professionnel.

L'article L 262-28 prévoit que « le bénéficiaire du revenu de solidarité active est tenu, lorsqu'il est sans emploi ou ne tire de l'exercice d'une activité professionnelle que des revenus inférieurs à une limite fixée par décret, de rechercher un emploi, d'entreprendre les démarches nécessaires à la création de sa propre activité ou d'entreprendre les actions nécessaires à une meilleure insertion sociale ou professionnelle. »¹¹ La personne bénéficiaire du RSA ne respectant pas ces obligations légales s'expose à une sanction pouvant aller de la réduction d'une partie de son allocation à la suspension de ses droits.

Nous constatons un manque d'adhésion aux dispositifs d'insertion proposés. Au regard du cadre législatif, pourquoi l'individu prend le risque de s'exposer à la perte d'une partie ou de la totalité de ses revenus et à la dégradation de sa situation ? Il semblerait que les obligations légales, ne suffisent pas pour qu'une personne s'engage volontairement dans une démarche d'accompagnement. Dans la partie suivante nous allons mobiliser les concepts qui vont permettre d'éclairer notre recherche.

11

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006074069&idArticle=LEGIARTI000006797238&dateTexte=&categorieLien=cid>

PARTIE II Le non-recours un des effets des politiques d'activation ciblées.

A partir des années 1980 le système de protection sociale a été réformé afin de lutter contre le phénomène de « nouvelle pauvreté » liée à l'émergence du chômage de masse. Les pouvoirs publics ont développé des prestations au fur et à mesure des difficultés particulières rencontrées par certaines catégories de populations (handicapés, personnes âgées, parents isolés...), c'est ainsi que les revenus minimums ont été créés. Le Revenu Minimum d'Insertion (RMI) a été créé pour assurer le rôle de dernier filet de sécurité pour les personnes qui ne peuvent prétendre à aucun autre revenu, leur permettant ainsi de faire face à leurs besoins fondamentaux.¹²

Ces mesures font l'objet de critiques sur les effets pervers qu'elles produiraient, ils leur est reprochées de favoriser la passivité, puisqu'elles désinciteraient à la reprise d'une activité alors même qu'elles sont coûteuses.

Ainsi, les réformes de la protection sociale qui ont suivi, visaient à contrer l'effet « trappes à inactivité », en introduisant le principe d'activation.

Selon BARBIER¹³ derrière l'activation, c'est la valorisation de l'intégration par le travail « la norme commune de l'emploi » qui est promue, marquant ainsi le lien entre droits sociaux et activité professionnelle. Concrètement cela se traduit par le renforcement des obligations des individus, instituant le travail comme solution contre la pauvreté et comme objectif prioritaire des destinataires de la politique d'insertion.

Le principe d'activation se retrouve dans certaines politiques ciblées, elles visent à identifier les destinataires d'une politique par rapport à des critères comme l'âge, le quartier, le comportement... (Warin 2016 P. 61). La loi relative au RSA introduit un critère de comportement avec la logique des « droits et devoirs » : les allocataires du

¹² Villac Michel. Le RMI, dernier maillon dans la lutte contre la pauvreté. In: *Recherches et Prévisions*, n°28, juin 1992. pp. 39-56.

¹³ Barbier Jean-Claude. Activer les pauvres et les chômeurs par l'emploi ? [Leçons d'une stratégie de réforme]. In: *Politiques sociales et familiales*, n°104, 2011. Les politiques de lutte contre la pauvreté. pp. 47-58.

RSA bénéficiant de revenus inférieurs à un certain plafond, ont l'obligation «de rechercher un emploi, d'entreprendre les démarches nécessaires à la création de sa propre activité ou d'entreprendre les actions nécessaires à une meilleure insertion sociale ou professionnelle» sous peine de sanctions. La conséquence pour les allocataires du RSA est le conditionnement du versement des droits au respect d'obligations et de devoirs par l'individu. Il s'agit d'une forme de responsabilisation de l'individu face à la situation dans laquelle il se trouve, il est incité à faire un travail sur soi, pour rester « employable », et éventuellement combler ses manques en matière de savoir-être, de compétences... La responsabilisation des individus produit un effet de stigmatisation des bénéficiaires puisqu'elle contribue à alimenter les représentations ambiantes suspectant ses bénéficiaires de rester volontairement dans une situation « d'assistée ».

Selon WARIN, la stigmatisation est une des raisons du non-recours : « Il apparaît que plus les conditions d'accès au bénéfices de ces aides sont contraignantes, plus les individus se sentent stigmatisés car soumis à des obligations et des devoirs spécifiques qui les différencient encore plus dans la société » (Warin 2016, p. 79)

Pour permettre l'accès à l'emploi du plus grand nombre, et pouvoir travailler sur les freins à l'emploi, des mesures d'accompagnement spécifiques sont développées par les institutions chargées de piloter les politiques d'insertion, ciblant ainsi de manière plus précise des catégories d'allocataires du RSA. L'objectif est d'attribuer de manière exclusive un dispositif ou une mesure d'accompagnement à un type de public, pour concentrer les aides sur les plus vulnérables. Le ciblage d'un accompagnement à une frange précise de la population (familles monoparentales, travailleur indépendant, personnes très éloignées de l'emploi...) se fait à partir de critères tels que la situation familiale, le statut, la tranche d'âge, l'ancienneté dans le dispositif. Chaque nouvel accompagnement développé « tend à faire du service proposé une obligation pour les chômeurs entrant dans la cible » (Demazière, 2013 cité par Warin, 2016 p. 81). Ce mode de développement des offres d'accompagnement semble modifier parfois le droit à l'accompagnement en devoir à être accompagné. Et peut donner l'impression que les destinataires de l'offre ne participent pas ce qui « alimente des forme larvées de non-

recours » (Demazière, 2013 cité par Warin, 2016 p. 81). Le ciblage serait autant une solution qu'un générateur du non-recours.

Ces dernières années, le phénomène de non-recours représente un risque pour les politiques publiques, plus particulièrement les politiques ciblées puisqu'elles n'atteignent pas leurs objectifs. Il semblerait qu'il s'agit d'un nouvel enjeu à prendre en compte dans la conception de politique publique.

Nous allons à présent revenir sur l'apparition, l'évolution du phénomène de non-recours et ses explications.

I. Le non-recours

En abordant la question de la mobilisation des publics dans le dispositif RSA par le prisme du non-recours, nous faisons le choix d'une approche sociopolitique. Elle nous paraît pertinente du fait des explications plurielles du phénomène, en effet, l'approche nous paraît complète, elle apporte des explications comportementales et institutionnelles. Cela nous paraît judicieux aussi au regard de l'hétérogénéité des publics concernés et des organisations qui varient d'un dispositif à l'autre.

1. L'émergence du « non take up of social benefits »¹⁴

C'est d'abord en Grande-Bretagne que le phénomène de « non take up of social benefits » a été étudié dans les années 1950. Les chercheurs se sont intéressés au non-recours aux prestations sociales dans le cadre du développement du système de protection sociale, il était question de savoir s'il fallait cibler les destinataires des prestations sociales. Le non-recours était considéré alors, comme un indicateur de

¹⁴ <https://odenore.msh-alpes.fr> et Philippe WARIN, *Le non-recours aux politiques sociales*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, coll. « Libres cours - politique », 2016, 242 p., préf. Antoinette Catrice-Lorey, ISBN : 978-2-7061-2571-3

l'effectivité de la politique sociale, si une politique était sous utilisée, c'est qu'elle n'était pas utile.

Puis c'est au tour des États-Unis de s'y intéresser dans les années 1960. Lors des travaux sur le welfare stigma, des sociologues ont étudiés les programmes sociaux destinés aux minorités ethniques dans les grandes villes nord-américaines. Ils ont observé des taux de non-recours à ces programmes de plus de 70 %. Dans un contexte d'inégalité raciale, c'est l'accès pour toutes les populations aux programmes mis en œuvre qui était visé.

Au Pays-Bas puis en Allemagne le phénomène est remarqué dans les années 70-80 à partir du moment où les mesures ciblent un type de population en particulier.

2. Le non-recours un phénomène tardivement pris en compte en France

En France, on s'aperçoit que le sujet du non-recours est pris en compte tardivement. Selon WARIN¹⁵ (WARIN, 2016 P.12), c'est Antoinette CATRICE LOREY qui aurait utilisé la première la notion de non-recours en France, dans les années 1970 lors de ses travaux sur l'analyse du non-recours aux systèmes de protection sociale. Elle a mis en avant que les inégalités d'accès aux droits, aux prestations sociales et plus largement aux politiques sociales sont une cause de l'aggravation des inégalités. Les inégalités d'accès aux droits renforcent les inégalités sociales et renforcent elle-même le non-recours.

¹⁵ Warin, P., & Catrice-Lorey, A. (2016). *Le non-recours aux politiques sociales*. Presses universitaires de Grenoble.

Par la suite, Antoine MATH et Win VAN OORSCHOT¹⁶ ont commencé à mener des études pour la CNAF dans le but de comprendre quelles étaient précisément les difficultés de non-recours des prestations que la CNAF était chargée de gérer.

La branche famille de la protection sociale, a fait le constat au sein même des CAF, de la difficulté pour les allocataires à comprendre les différentes prestations et la complexité rencontrée par ces derniers, dans la réalisation des démarches auprès de l'administration pour l'accès aux potentiels droits aux prestations familiales et en matière de logement. Et cet intérêt se fait à une période où la CAF se voit attribuer la gestion de prestations qui ciblent des populations en particulier (prestations sous condition de ressource et de situation familiale). Dans les années 1990, l'intérêt porté au non-recours s'est accru pour la CNAF, notamment parce qu'elle a pris en compte les résultats de l'évaluation du Revenu Minimum d'Insertion, les enquêtes ont permis d'identifier un taux de non-recours au RMI de 33 %.

Dans les années 1985, ce sont les associations (Emmaüs, ATD Quart Monde, Secours Catholique...) constituées en collectif, le collectif ALERTE, qui ont voulu relayer cette difficulté d'accès aux droits.

Plus récemment, l'évaluation du dispositif RSA fait en 2011, a fait apparaître un taux de non-recours au RSA élevé. WARIN explique que la médiatisation de cette évaluation a eu pour conséquence une prise en compte par les pouvoirs publics du phénomène de non-recours concrètement cela s'est traduit par la mise à l'agenda de la question dans le cadre du plan de lutte contre la pauvreté et l'inclusion sociale de 2013.

C'est l'ensemble de ces actions qui ont sans doute permis la prise en compte du phénomène comme problème public.

¹⁶ van Oorschot Wim, Math Antoine. La question du non-recours aux prestations sociales. In: *Recherches et Prévisions*, n°43, mars 1996. Accès aux droits. Non-recours aux prestations. Complexité. pp. 5-17.

3. L'ODENORE : la nécessité de comprendre.

En 2003, un organisme public consacré à ce sujet est créé. L'Observatoire des non-recours aux droits et services ODENORE est rattaché au laboratoire PACTE à l'IEP de Grenoble. Dans un premier temps, les travaux visaient à apporter de la connaissance sur le sujet, ainsi, l'observatoire a été chargé de créer des outils de mesure du phénomène.

À compter de 2009, le ministère de l'enseignement et de la recherche modifie l'ODENORE, désormais, la structure bénéficie d'une équipe de recherche qui mène de nombreux travaux sur la question, permettant ainsi un élargissement de l'analyse des formes et des raisons du non-recours. D'après le site officiel de l'observatoire, une nouvelle organisation est prévue en lien avec le CNRS. Les travaux de l'ODENORE ont indéniablement permis de donner plus de visibilité au phénomène de non-recours.

Les formes et les raisons du non-recours ont évolué en même temps que les mutations sociétales, ce qui a nécessité un élargissement du périmètre concerné jusqu'alors, permettant ainsi, une meilleure prise en compte des différents aspects du non-recours.

4. Le non-recours : de quoi parle-t-on ?

C'est en 1996 que le phénomène est défini par les chercheurs VAN OORSCHOT et MATH à l'occasion des travaux menés pour la CNAF :

« On parle de non-recours à une prestation sociale lorsqu'une personne ne perçoit pas tout ou partie d'une prestation à laquelle elle a le droit. »¹⁷

En 2010, l'Odenore a modifié la définition initiale pour prendre en compte un public plus large que celui éligible aux prestations sociales, la définition permet aussi d'inclure la diversité de l'offre publique et d'élargir à d'autres domaines que celui des prestations sociales.

¹⁷ Van Oorschot Wim, Math Antoine. La question du non-recours aux prestations sociales. In: Recherches et Prévisions, n°43, mars 1996. Accès aux droits. Non-recours aux prestations. Complexité'. pp. 5-17

« Le non-recours renvoie à toute personne qui en tout état de cause ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits et de services à laquelle elle pourrait prétendre. »¹⁸

Cette redéfinition élargie à nécessité de pouvoir identifier l'ensemble des raisons du non-recours dans un but analytique.

5. L'évolution des typologies du non-recours

Il y a eu plusieurs modèles d'analyse du non-recours, c'est Scott KERR¹⁹ (Warin 2016, p.18) qui a le premier proposé un modèle d'analyse de la décision de demande par l'usage. Ce modèle séquentiel met en avant essentiellement des raisons individuelles au non-recours, c'est la principale critique qui lui est faite.

Au début des années 1990, le néerlandais VAN OORSCHOT (Van Oorschot 1996²⁰, cité par Warin 2016, p.22) s'inspire du modèle de KERR et le complète pour en faire un modèle dynamique de la décision de l'utilisateur. Il introduit des mécanismes successifs d'arbitrage. Il s'agit d'un processus de décisions en plusieurs phases où l'individu va traverser des obstacles qui vont nécessiter de renouveler ses efforts et, parfois, l'amener à abandonner. Le modèle de VAN OORSCHOT met en avant la diversité des facteurs dans le non recours, les facteurs individuels (social, économique, culturel, psychologique), et aussi le rôle des administrations, auquel s'ajoute une fonction d'utilité de ce qui est proposé. VAN OORSCHOT inscrit les raisons individuelles dans un système d'action où se jouent des interactions.

Dans le cadre de leurs travaux pour la CNAF, MATH et VAN OORSCHOT se sont inspirés du modèle dynamique, pour définir un type de classification du non-recours des prestations sociales.

¹⁸ Document de travail juin 2010 Le non recours : définition et typologies Philippe WARIN

¹⁹ Warin, P., & Catrice-Lorey, A. (2016). *Le non-recours aux politiques sociales*. Presses universitaires de Grenoble.

²⁰ van Oorschot Wim. Les causes du non-recours [Des responsabilités largement partagées]. In: *Recherches et Prévisions*, n°43, mars 1996. Accès aux droits. Non-recours aux prestations. Complexité. pp. 33-49.

5.1 Le modèle de la CNAF

Typologie descriptive du non-recours aux prestations sociales (CNAF, 1996)
Non recours primaire Une personne éligible ne perçoit pas une prestation pour ne pas l'avoir demandée.
Non recours secondaire Une personne éligible demande une prestation, mais ne la perçoit pas.
Non recours partiel Une personne éligible demande une prestation et n'en reçoit qu'une partie.
Non recours complet Une personne éligible demande une prestation et ne reçoit rien.
Non recours cumulatif Une personne éligible à diverses prestations n'en perçoit pas plusieurs.
Non recours temporaire Apparaît entre le moment où une personne devient éligible et le moment où elle demande une prestation.
Non recours permanent Apparaît quand une personne ne demande pas une prestation entre le moment où elle devient éligible et le moment où elle ne l'est plus.
Non recours frictionnel Dû au non versement complet de prestations alors que des droits sont ouverts.
Quasi non recours Une personne répond à toutes les conditions sauf à celle(s) liée(s) au comportement et qui, si

elle avait eu une connaissance de la prestation et des conditions d'accès, aurait eu le comportement souhaité pour être éligible.

(Source : Warin 2016, p. 29)

Ces catégories permettent de classer le type de non recours, de le caractériser en fonction de la durée, et de l'expliquer.

Comme le précise WARIN, cette typologie ne se contente pas d'explications liées à l'individu, elle ouvre « la porte à des explications portant sur le contenu de l'offre et les pratiques » (P. 6, WARIN 2010).

En s'appuyant sur le modèle de la CNAF, L'ODENORE a conçu une typologie des 4 types principaux de non-recours.

5.2 Une diversité des raisons du non-recours

Les travaux sur le phénomène de non-recours font apparaître de nouvelles formes et de nouvelles raisons. Cela met en évidence la complexité du phénomène. Cette typologie du non-recours est encore amenée à évoluer, à ce jour, elle n'est pas clôturée.

La non-connaissance , lorsque l'offre n'est pas connue
La non-proposition , lorsque l'offre n'est pas activée par les agents prestataires malgré l'éligibilité du demandeur, que celui-ci connaisse ou pas l'offre.
La non-réception , lorsque l'offre est connue, demandée, mais pas obtenue ou utilisée.
La non-demande , quand l'offre est connue, mais pas demandée, abandonnée, ou bien un droit est ouvert, mais la prestation non utilisée, un service est accessible mais non sollicité.

Source : **L'ODENORE** (WARIN 2016, P.39)

Les distinctions dans les différents types de non-recours proposé par l'ODENORE, ainsi, que l'éclairage apporté par Nadia OKBANI²¹ : « Le non-recours renvoie à la fois au public concerné, à l'opinion qu'il se fait des prestations qui lui sont proposées, à la façon dont elles sont construites par la puissance publique et à la façon dont elles sont mises en œuvre par les organismes sociaux. » permettent de comprendre à quel point le non-recours est multidimensionnel, cumulatif et complexe.

Parmi les formes de non-recours, la non-demande est la principale grille de lecture de notre recherche. En effet, les personnes qui n'ont pas pris part aux accompagnements proposés ont été repérées par l'institution comme étant éligible à une offre d'accompagnement, elles ont été destinataires d'un courrier de convocation et parfois de relances téléphoniques. Parfois, il apparaît dans les parcours, qu'elles ont déjà été en lien avec l'offre d'accompagnement proposée par le SESI. Face à cette nouvelle proposition, elles ont fait le choix d'un comportement de rupture à la relation de l'offre d'accompagnement.

L'information sur l'offre circule par courrier, elle peut-être précisé en contactant la personne « responsable du dossier » identifié sur le courrier, elle est parvenue jusqu'à ces destinataires, mais c'est la manière dont elle est réceptionnée par le public cible qui nécessite d'être analysé. Les motifs peuvent ainsi être très différents, mais s'expliquent en partie par une opinion portée sur l'offre. Ce constat, nous permet ainsi, d'écarter les trois autres formes de non-recours que sont la non-connaissance, la non-proposition et la non-réception.

6. La non demande : une forme de non-recours volontaire

Cette forme de non-recours interroge l'adéquation de l'offre publique aux besoins des destinataires potentiels sous l'angle de la « valeur d'usage » (utilité) et la « valeur d'échange » (conditions, modalité) de la prestation proposée.

²¹ Rapport d'information par le comité d'évaluation et de contrôle des politiques publiques sur l'évaluation des politiques publiques en faveur de l'accès aux droits sociaux 26 octobre 2016.

La théorie de la valeur est empruntée aux économistes, la valeur d'usage correspond à l'utilité d'un bien ou d'un service, alors que la valeur d'échange est une propriété de la valeur qui lui permet d'être confrontée à d'autres marchandises dans le but de l'échanger. Cette approche économique interroge le processus de conception et de mise en œuvre de la politique publique et, par conséquent, sa pertinence. Elle met en avant l'écart, voir l'inadéquation entre comment l'offre publique est conçue, et comment elle est reçue par ses destinataires. Pour Warin, elle remet en cause l'acceptabilité de l'offre par ses destinataires.

Cette raison de non-recours nous fait comprendre qu'en ne demandant pas une prestation, les personnes ont tout de même une attente. La non-demande contient des demandes, puisque les besoins sociaux existent. Cependant, elle questionne l'adéquation de l'offre au regard des besoins et des attentes du public cible, il s'agit du contenu de l'offre, et aussi, les modalités d'exécution de l'offre, et l'articulation des offres entre elles, qui semble remis en cause. En somme, c'est l'effectivité des politiques publique qui est interrogée remettant en cause son efficacité.

La non-demande se justifie par plusieurs raisons principales, et ces raisons sont éclairées par des explications que nous allons développer ci-dessous. Ces explications ne sont pas exhaustives, néanmoins, elles permettent de qualifier plus précisément le non-recours par non-demande.

6.1 La non-demande par crainte de la stigmatisation

Ce type de non-recours fait écho aux travaux sur le welfare stigma aux États-Unis. Warin explique que « ces travaux précurseurs relient la stigmatisation à la faible estime de soi entretenue par la suspicion pesant fortement sur ceux qui recourent aux programmes d'aides à défaut – ou au lieu – de s'en sortir par eux-mêmes. »²²

²² P ;119 Warin, P. (2011). Chapitre 5. Le non-recours par désaccord : Welfare stigma et catégorie du non-recours. Dans : Marcel Jaeger éd., Usagers ou citoyens : De l'usage des catégories en action sociale et médico-sociale (pp. 115-136). Paris : Dunod. doi:10.3917/dunod.jaeger.2011.01.01

Les politiques d'insertion prévoient des prestations financées sur le principe de solidarité nationale, il n'y a pas forcément eu de contribution de ses bénéficiaires, elles peuvent être vécues par ses destinataires potentiels comme l'entrée dans un système d'assistantat que certains individus peuvent rejeter en choisissant de ne pas recourir.

Warin fait le lien entre les travaux américains et ceux de Paugam sur la disqualification sociale, il les considère comme une continuité de l'analyse du welfare stigma. Le non-recours peut donc être mis en lien avec la relation aux services sociaux. PAUGAM prend en compte le parcours des individus pour mettre l'accent sur l'idée de processus. Il définit trois phases dans le processus de disqualification sociale, dont l'enchaînement des phases n'est pas systématique.

La phase de fragilité : l'individu rencontre des difficultés s'insérer, mais il ne veut pas rentrer dans une relation d'assistance.

La phase de dépendance : le statut d'assisté est accepté par l'individu, il entre dans une relation de dépendance vis-à-vis des professionnels et des institutions.

La phase de rupture : elle se caractérise par des difficultés sociales : moins de relations sociales, problèmes de santé, de logement... qui se greffent aux difficultés économiques, auxquelles s'ajoute l'intériorisation du stigmate d'assisté. L'individu se retire des relations avec l'institution pour se défaire de la stigmatisation liée à l'assistance. C'est une manière de rejeter le fait que l'assistance dont il bénéficie est obligatoirement accompagnée d'un travail sur ses supposés déficits. Il peut s'agir d'une forme de préservation de l'image que l'individu a de lui-même.

Certaines mesures ou dispositif peuvent présenter un caractère dissuasif du fait des représentations ambiantes sur les pauvres. Les individus en capacité de travailler, mais qui sont privés d'emploi, ne parviennent pas à subvenir à leurs besoins. Ils peuvent être qualifiés de paresseux, de manquer de volonté, être perçus par d'autres comme des « fraudeurs », et/ou « profiteurs » des dispositifs. Le jugement des autres sur leur situation peut avoir des effets ; comme l'affaiblissement de l'estime de soi. Il peut donc s'agir d'une manière d'échapper au jugement des autres sur leur situation.

6.2 La non-demande par calcul coût/avantage

Il s'agit d'une appréciation de l'offre au regard du besoin personnel, de l'investissement nécessaire et du résultat final qui peut être espéré. C'est un arbitrage entre ce que coûte à l'individu la prestation (démarche à réaliser, stigmatisme lié à la prestation...) et le bénéfice retiré de cette dernière. C'est un rapport entre les avantages et les inconvénients à recourir à une prestation. Par anticipation à l'effort nécessaire que demande l'accompagnement, l'individu va juger de l'intérêt à se mobiliser ou pas.

6.3 La non-demande pour incompatibilité des normes

L'individu peut être en désaccord avec la norme sociale véhiculée par l'offre. Il ne la trouve pas juste et se positionne en refusant d'adhérer. WARIN donne l'exemple du taux de non-recours au RSA activité : l'analyse qui en est faite, met en avant un conflit de norme, pour certaines personnes bénéficier d'une mesure d'intéressement ne paraît pas juste, car cela signifierait de trouver normal le travail précaire.

Ces réflexions nous amènent à mettre en lien les raisons de la non-demande au rapport à l'autonomie des individus non-recourants. En effet, la finalité des dispositifs d'insertion est de rendre l'individu autonome, l'entrée dans un dispositif d'insertion rattache de fait l'individu à une institution, et à une relation avec un référent dans le cadre d'un accompagnement. Que peut signifier le retrait d'une personne par rapport à une prestation, et que peut bien signifier cette forme de rupture avec l'institution ?

II. Le non-recours et le rapport à l'autonomie

Le concept d'autonomie est largement répandu dans le travail social, peu importe le domaine (la protection de l'enfance, l'insertion, le handicap, le logement...), les dispositifs ont pour finalité l'autonomie des individus. VIAL et LEVY (2017) donnent

un sens plus large à ce concept : « Pour l'intervention sociale, l'autonomie est à la fois une finalité, un objectif et un principe d'action » (VIAL, LEVY 2017, P.5).

Les accompagnements mis en place doivent permettre aux individus de trouver un emploi, d'accéder à un logement autonome, d'être en mesure d'assurer l'éducation des enfants... en somme, de devenir indépendant et de ne plus avoir besoin de l'aide des pouvoirs publics.

Aussi, pour les institutions, il paraît normal que l'individu utilise les dispositifs de l'offre de service développée à son intention. Elles considèrent la non-mobilisation de cette offre comme le symptôme de l'incapacité de l'individu à se saisir de ce qui est conçu et mis en œuvre pour lui. À partir de là, des hypothèses d'explication toujours centrées sur les individus sont émises, comme par exemple, un comportement inadapté, ou toutes autres explications mettant en évidence l'impuissance et les « handicaps » du public. (VIAL/LEVY 2017)

Alors que le non-recours peut apparaître pour l'institution ou les professionnels comme un déficit d'autonomie, il est intéressant de comprendre quel est réellement le rapport entre le non-recours et l'autonomie. Pour ce faire, nous allons dans un premier temps nous appuyer sur les travaux de Nicolas DUVOUX.

1. Les typologies d'autonomie :

Les raisons du non-recours exposées ci-dessus, font écho à la typologie d'autonomie proposée par DUVOUX²³.

Dans ces travaux de recherche, il met en évidence un rapport différent à l'autonomie des publics bénéficiaires du RMI, il définit 3 types de rapport.

²³ Duvoux, N. (2009). *L'autonomie des assistés : sociologie des politiques d'insertion*. Paris : Presses universitaires de France. impr. 2009, cop. 2009.

L'autonomie intériorisée : elle concerne les individus bien dotés en capital social et culturel, qui ont déjà intégré ce que l'institution attend d'eux, ils montrent qu'ils sont en capacité de faire pour ne pas avoir à entrer dans une relation « d'assistance » avec les services sociaux. L'individu adhère et anticipe, c'est sa manière de résister et de rejeter les stigmates et le déclassement social qui pourrait découler de sa situation. Il fait la preuve de son autonomie, son passage dans les minima sociaux n'est qu'une étape, un droit sur lequel il s'appuie pour construire les autres étapes de son parcours. Cette catégorie de personne, est la plus autonome, la plus proche de l'emploi, et paradoxalement, c'est aussi, pour ces raisons qu'elle bénéficie le plus des intentions des institutions et des professionnels.

L'autonomie contrariée : cette typologie concerne les individus qui ont la volonté de s'inscrire dans la norme d'autonomie attendue par l'institution, mais dont la situation présente des freins sociaux qui mettent en péril cette autonomie. L'individu négocie cet entre-deux, il entre dans une relation d'assistance, qui s'inscrit dans la durée et non plus dans une phase de transition. La relation d'accompagnement devient centrale, puisque la perspective d'une insertion professionnelle s'éloigne. La mise en œuvre d'un accompagnement social est aussi le moyen de légitimer la situation de l'individu et son inactivité, puisque les raisons sociales qui empêchent l'évolution de la situation sont identifiées, font l'objet d'un traitement et apparaissent comme objectifs dans les contrats. C'est peut-être dans cette deuxième typologie qu'apparaît nettement la limite des politiques d'insertion qui n'insère pas, mais qui ont davantage un rôle de maintien pour éviter une dégradation des situations.

DUVOUX souligne le paradoxe de l'injonction à l'autonomie puisque le renforcement de la prise en charge tend à renforcer la dépendance à l'égard des services sociaux.

Le dernier type proposé par DUVOUX est le refus de dépendance. Il se caractérise par une rupture, une méfiance à l'égard des institutions et des professionnels. D'une part, l'objectif d'autonomie paraît inatteignable puisqu'il s'oppose à la réalité de ce que vit l'individu, par conséquent, cette exigence est vécue comme une contrainte. Une nouvelle fois, les dispositifs d'insertion montrent leurs limites, puisqu'ils ne semblent pas conçus pour des situations qui s'installent sur la durée. Aussi, les moyens pour faire

face à ces situations ne sont pas pensés. En découle une impuissance des professionnels, face à ces situations, parce qu'ils n'ont pas de solution à apporter. Dans ce 3^{ème} type, DUVOUX identifie des attitudes chez les publics, dont une en particulier qui semble être la plus répandue, l'attitude de fuite. Elle nous paraît correspondre aux situations de non-recours que les professionnels caractérisent par la difficulté à mobiliser les publics, ou par le comportement des publics qualifié de consumériste par les professionnels.

Cette catégorisation permet d'identifier le rapport à l'autonomie et l'incidence que cela peut avoir sur l'accompagnement proposé.

Le refus de dépendance nous paraît être le comportement exprimé par les personnes non-recourantes. Il s'agit d'éviter d'entrer dans une relation asymétrique, avec un dominant qui n'aurait rien à apporter en termes de solution aux difficultés rencontrées par l'individu. Compte tenu de la faiblesse des réponses concrètes et utiles pourquoi accepter les contraintes de ce que suppose l'accompagnement ?

La situation d'accompagnement peut paraître stigmatisante, puisqu'elle a pour finalité d'amener l'individu à l'autonomie. Une identité négative « d'assisté » lui est d'emblée assignée. Or, il s'agit là de l'autonomie promue par l'institution. Cette norme d'autonomie peut paraître inaccessible à l'individu compte tenu des ressources dont il dispose, il s'agit là d'une injonction paradoxale. En plus de faire face à des conditions de vie difficile, il est attendu de lui qu'il s'inscrive dans ce qui est prescrit pour lui.

Cette situation peut dans certains cas entraîner des effets psychiques. En effet, un environnement social et institutionnel qui n'est pas favorable à la personne peut générer de la souffrance, de l'anxiété, de l'angoisse. L'individu ne parvient plus à rester dans cette situation, il en vient à se retirer pour ne plus avoir à supporter ce que produit sa situation (pauvreté, isolement, nécessité de se soumettre à des normes, à une injonction d'autonomie). Cette rupture avec soi avec l'autre et avec les normes de l'institution semble se référer à ce que Furtos²⁴ nomme l'auto-exclusion. Furtos donne l'explication

²⁴ Furtos, J. (2009). De la précarité à l'auto-exclusion: Une conférence-débat de l'Association Emmaüs et de Normale Sup'. Paris: Éditions Rue d'Ulm. doi:10.3917/ulm.furto.2009.01.

suiivante du syndrome d'auto-exclusion : « dans un environnement excluant, l'individu se coupe de lui-même pour ne pas souffrir de la souffrance psychique d'origine sociale. »

Cependant, il semblerait que l'attitude la plus répandue soit celle qui consiste à se positionner vis-à-vis de ce qui est proposé en prenant la fuite pour ne pas avoir à s'inscrire dans un système qui ne convient pas. Il y a aussi dans ce comportement, une critique du dispositif qui ne parvient pas à atteindre l'objectif d'insertion qui lui est assigné, ou du moins apporter des réponses qui peuvent réduire la précarité des personnes. L'individu fait un choix, celui d'éviter de faire face à une situation, cela apparaît comme une forme d'expression « déviante » de l'autonomie.

2. La non-demande comme l'expression de l'autonomie

VIAL et LEVY s'opposent à l'idée d'autonomie défaillante, ils voient au travers de la non-demande l'expression de l'autonomie d'une part par « l'affirmation de soi » de son identité, et d'autre part le « jugement rationnel sur l'offre ».²⁵

2.1 « L'affirmation de soi »

L'individu qui fait le choix délibéré, de se positionner vis-à-vis d'une proposition qui ne lui convient pas, use d'une compétence sociale. Le non-recours par non-demande présente nettement la situation de la personne qui ne veut pas « faire avec » l'offre

²⁵ Julien Lévy et Benjamin Vial, « Les raisons du non-recours, une critique de l'autonomie instituée », Hyper Article en Ligne - Sciences de l'Homme et de la Société, novembre 2017

proposée. Cette démarche que les auteurs nomment « l'affirmation de soi en tant qu'individu autonome relève de trois logiques » :

« Se démarquer de l'institution » cette logique se retrouve chez les individus qui ont fait l'expérience de plusieurs accompagnements qui n'ont pas permis de faire évoluer la situation. Cela amène la personne à ne plus investir ses ressources (financières, temporelle, estime de soi...) dans un nouvel accompagnement. Elle choisit d'adopter une stratégie de préservation pour éviter de s'exposer à nouveau aux contacts de l'institution. C'est aussi la volonté de faire par soi-même, sans les institutions, qui s'exprime.

La deuxième logique consiste à « se distinguer des autres usagers » il s'agit là du rejet de l'étiquette d'assisté, du refus d'être assimilé aux autres qui sont bénéficiaires du même dispositif, mais dont l'individu estime qu'ils ont plus de difficultés que lui, et ont moins d'aptitude à faire seul.

La dernière logique, caractérise l'individu qui souhaite s'inscrire dans une alternative, il « s'oppose au modèle politique des sociétés productives » l'individu refuse de se soumettre aux normes de l'institution, voir du système.

Ces trois logiques de l'affirmation de soi montre une capacité forte des individus à interroger le système dans lequel ils se trouvent, à réfléchir et à développer des stratégies d'opposition et d'évitement, trouver une alternative. La démarche est active et volontaire, ne s'agit-il pas d'une démonstration et d'une valorisation de l'autonomie dont font preuve ces personnes ?

2.2 « Le jugement rationnel de l'offre »

Alors que le non-recours pourrait être assimilé à une démarche qui n'est pas raisonnable, l'individu fait en réalité un compte-rendu d'expériences détaillées justifiant le refus d'adhésion. Cette analyse se fait à trois niveaux, le contenu, les conditions et

l'efficacité de l'offre.

Le refus est justifié soit par la remise en cause du contenu de l'offre, de sa qualité, ou encore, le décalage qui peut exister entre l'offre proposée et les attentes de l'individu. Ces situations peuvent générer de l'incompréhension et dégrader le rapport à l'institution.

Les conditions de l'offre peuvent avoir un caractère dissuasif, en effet, un accompagnement peut s'avérer contraignant, comme par exemple, le fait de devoir trouver un moyen de garde pour son enfant afin de pouvoir se rendre au rendez-vous dans le cadre d'un accompagnement socioprofessionnel. Alors que l'objectif même de l'accompagnement est de rechercher des solutions à ce type de frein.

Au final, c'est l'efficacité de l'offre que remet en cause l'individu. Quelle est la réelle capacité de l'institution à faire changer la situation des individus ? Quand bien même l'individu se soumettrait à l'offre, ferait avec les contraintes, quelle garantie a-t-il d'atteindre son objectif d'insertion ?

En conclusion, il apparaît que les raisons et les explications du non-recours peuvent se cumuler, peuvent varier pour un même objet selon les personnes d'où la nécessité d'une analyse compréhensive pour pouvoir recueillir les explications nombreuses, et parfois entremêlées. Seule l'expérience des individus peut nous permettre d'identifier les causes de la rupture avec les institutions.

La suite de notre démarche, va consister à comprendre ce que signifie ce renoncement à l'accompagnement ? Quelles sont ces raisons ?

III. Hypothèses

A partir du cadrage théorique, et en s'appuyant d'une part, sur notre expérience professionnelle, d'autre part sur les observations effectuées sur notre terrain, nous pouvons envisager plusieurs hypothèses de ce que la non-demande peut signifier pour l'individu. Ces hypothèses font apparaître des comportements différents des publics.

- **La non-demande par désintérêt parce que l'offre proposée ne correspond pas au besoin, à l'envie, au projet de la personne au moment où elle est proposée, elle est mal adaptée.**
- **La non-demande par désintérêt pour l'offre proposée, produite par les expériences d'accompagnements antérieurs. Ces accompagnements n'ont pas produit d'effet tangible sur la situation de l'individu. Il considère que l'offre n'est pas intéressante, voire même qu'elle ne sert à rien.**

Ces deux hypothèses se réfèrent à la valeur d'usage, l'utilité de l'accompagnement proposé.

- **La non-demande par désaccord avec la stigmatisation produite par la logique d'activation des individus. L'allocataire du RSA doit prouver qu'il met en œuvre toutes les démarches permettant son insertion sociale et professionnelle. Ne pas recourir à l'accompagnement peut-être une forme de préservation de son image et un moyen de signifier son désaccord avec l'idée que la situation dans laquelle il se trouve serait le résultat de son manque de motivation.**

IV. Méthodologie

A partir de nos hypothèses, nous avons fait le choix d'une méthodologie d'enquête permettant de mettre en évidence les facteurs de non-recours et d'identifier les déterminants de l'adhésion à l'accompagnement. Nous avons enquêté auprès des bénéficiaires des dispositifs d'accompagnement. Le panel de l'enquête est le même que celui désigné pour la mission de stage.

Dans un premier temps, nous avons émis l'hypothèse qu'il était possible d'associer la participation ou la non-participation des publics à des caractéristiques sociodémographiques et à des informations sur le type de parcours et de contrat qui concerne les publics cibles. C'est pourquoi nous avons réalisé une étude quantitative à partir des données extraites du logiciel de gestion RSA phénix.

L'étude quantitative (Annexe 1)

Sur la base des critères disponibles dans le logiciel phénix nous avons établis deux profils types, celui des personnes ayant intégré l'accompagnement, et celui des personnes n'ayant pas intégré l'accompagnement. L'analyse statistique des données qui concernent les cohortes de chaque dispositif n'a pas permis de faire ressortir des critères déterminants entre les personnes qui intègrent un dispositif et celles qui ne l'intègrent pas. Dans l'ensemble les deux profils types étaient sensiblement similaires, seule la présence d'enfant est apparue comme pouvant être une variable discriminante. C'est pourquoi nous avons établis un troisième type de profil ayant des dissimilarités avec les deux précédents.

Ainsi, 10 personnes ont été interviewées en prenant en compte la diversité des profils mis en exergue par l'étude quantitative. Les entretiens ont été réalisés entre le 14 mars et le 29 mars.

La prise de contact :

Ayant bien conscience qu'une première phase de négociation serait nécessaire, pour pouvoir réaliser les entretiens, nous avons pris un premier contact avec les personnes par téléphone. Nous nous sommes présenté comme étudiante, et non pas comme

stagiaire au Conseil Départemental, afin de ne pas biaiser les réponses apportées par les interviewés et, surtout, pour ne pas être perçu comme quelqu'un qui aurait pour rôle de faire du « contrôle ».

Nous avons rencontré quelques difficultés depuis la prise de contact jusqu'au jour du rendez-vous. Un certain nombre de numéros de téléphone dont nous disposions n'était plus valide. Lorsque nous parvenions à joindre les personnes, il était nécessaire d'expliquer, voire justifier comment nous avons obtenu leurs coordonnées. Nous avons dû les rassurer sur la finalité de notre démarche, pour réduire les appréhensions et leurs réticences à contribuer à notre étude. Lorsque la rencontre a pu être négociée, il a été nécessaire de faire preuve de souplesse face aux annulations et reports de dernières minutes.

Après l'échange par téléphone, nous avons adressé un courrier (annexe 2) de confirmation de rendez-vous par mail. Ce courrier explique également le protocole de l'entretien (anonymat, retranscription...). Par précaution, nous avons envoyé un message de rappel la veille des rendez-vous.

Nous avons contacté près de 100 personnes, ce qui a permis la réalisation de 11 entretiens. Un des enquêtés s'est montré particulièrement méfiant, d'emblée il a souhaité obtenir une « carte », nous lui avons présenté notre carte d'étudiant. A la fin de l'entretien, il a souhaité prendre en photo la carte pour la transmettre à une amie, face à notre refus, il a demandé la suppression de l'enregistrement.

Les entretiens semi-directifs

Pour éprouver nos hypothèses, nous avons fait le choix de l'entretien individuel comme méthodologie d'enquête. Les entretiens nous ont permis de porter notre analyse sur plusieurs thématiques. D'une part, de recueillir les éléments de parcours de vie des interviewés. D'autre part, d'amener les personnes à parler de l'expérience et de l'usage qu'elles ont des dispositifs d'accompagnement, avec une focale du côté du contenu de l'accompagnement, et pour finir les modalités d'accès au dispositif. Cette approche compréhensive basée sur des entretiens semi-directifs a favorisé la construction du

discours qui permet d'accéder non pas aux raisons du recours ou du non-recours de façon générale, mais d'avoir accès aux raisons propres à chaque individu interrogé.

Quand cela a été possible, nous avons réalisé les entretiens au domicile des personnes, pour celles hébergées, ou qui ne souhaitaient pas nous accueillir nous nous sommes rencontrés dans un café.

La grille d'entretien (annexe 3)

Nous avons établi une grille d'entretien, sous forme de questions ouvertes, dans laquelle est répertoriée l'ensemble des thèmes que nous souhaitons aborder. Le guide reprend les thèmes généraux à couvrir, des questions, et également des pistes de relance.

Cependant nos entretiens n'ont pas été standardisés, se limitant à poser les questions dans un ordre précis. Tout au long des interviews, il nous est apparu nécessaire d'être à l'écoute et de poser les questions en fonction du discours produit par l'interviewé. Parfois, nous avons posé des questions pour des précisions, ou parce qu'elles ont permis d'approfondir davantage le discours de l'interviewé « la meilleure question n'est pas donnée par la grille : elle est à trouver à partir de ce qui vient d'être dit par l'informateur. »²⁶ L'entretien directif permet de s'accorder cette souplesse, d'être en alerte et en capacité de rebondir sur le propos pour l'approfondir.

Par ailleurs, dans notre approche, nous avons pris en compte les capacités langagières du public Nous nous sommes appuyés sur « l'analyse de la construction collaborative du discours chez les locuteurs natifs faiblement qualifiés » menée par Valérie LANGBACH²⁷. Elle démontre « l'importance du phénomène discursif de la reprise comme outil fondamental de la construction collaborative du discours. » et le rôle du « locuteur qualifié » de facilitateur dans l'échange pour permettre à la personne de dépasser « l'insécurité langagière » dans laquelle elle pourrait se trouver.

²⁶ J-C. Kaufmann, *L'entretien compréhensif*, Paris, Éditions Nathan, 1996 p.48.

²⁷ Valérie Langbach, « Communication verbale et insertion professionnelle : analyse de la construction collaborative du discours chez les locuteurs natifs faiblement qualifiés », *Revue française de linguistique appliquée* 2014/2 (Vol. XIX), p. 85-95.

L'utilisation du phénomène de reprise, nous permet dans un premier temps de s'assurer de la bonne compréhension du contenu de l'échange, et dans un second temps, de le prolonger et d'approfondir.

PARTIE III Analyse des données

I. Analyse des données quantitatives :

La source sur laquelle s'appuie cette étude quantitative est la base de données de gestion du RSA « phénix ». Cette base administrative recense l'ensemble des bénéficiaires du RSA du département, elle permet l'accès à un nombre important de caractéristiques individuelles des allocataires du RSA (demande d'origine, actions, type de structure référente, montant du droit...). Cette base est alimentée grâce à la saisie des informations par les agents du conseil départemental, et par les flux CAF et Pôle Emploi.

1. Le dispositif RELIANCE : analyse des données sociodémographiques et parcours d'accompagnement

Le sexe : dans la cohorte cible, le public est majoritairement féminin (95%). La mobilisation des hommes et des femmes est sensiblement la même.

Le nombre d'enfants : l'ensemble de la cohorte a au moins un enfant à charge. La majorité de la cohorte 67% a entre 1 et 2 enfants. Le taux de participation en fonction du nombre d'enfants, est sensiblement le même. Peu importe le nombre d'enfants, cette variable ne semble pas influencer la participation à l'accompagnement.

La situation familiale : comme prévu dans le projet Reliance l'ensemble du public ciblé est seul avec enfant(s).

La tranche d'âge : la tranche d'âge la plus représentées est celle des 30 – 39 ans (43%), les personnes dont l'âge se situe entre 40-49 ans se sont davantage mobilisées.

L'ancienneté dans le dispositif : comme prévu dans le projet Reliance l'ensemble du public cible a au moins 2 ans d'ancienneté dans le dispositif. La grande majorité 42%

est dans le dispositif depuis 5 à 10 ans. La mobilisation est légèrement plus importante 48% auprès du public dans le dispositif depuis plus de 10 ans.

Le niveau de formation : le niveau V est celui qui est le plus représenté (31 %). Il correspond également à celui des personnes qui se sont le plus mobilisées.

L'inscription à Pôle emploi : sur l'ensemble du panel 73% des personnes ne sont pas inscrites à pôle emploi. La majorité (62%) des personnes ayant intégré l'accompagnement n'est pas inscrite à pôle emploi. Cela ne paraît pas être une variable influençant l'adhésion.

Le type de parcours : plus de la moitié de la cohorte (60%) relève d'un parcours mobilisation sociale, tout comme la majorité des personnes ayant adhéré à la proposition d'accompagnement.

Le type de contrat : la moitié de la cohorte a signé un contrat d'insertion, une grande majorité (83%) des contrats est échue. Plus d'un tiers (35%) a signé un contrat d'orientation, la totalité de ces contrats est échue. La signature du contrat n'apparaît pas comme étant un élément mobilisateur.

	Profil type intégré	Profil type non intégré	Profil atypique intégré
Sexe	Femme	Femme	Femme
Tranche d'âge	30 à 39 ans	30 à 39 ans	31 ans
Situation familiale	Seule avec enfant	Seule avec enfants	Seule avec enfant
Enfants à charge	1	2	1
Niveau d'étude	Niveau V (CAP/BEP)	Niveau V (CAP/BEP)	CAP/BEP
Ancienneté dans le	5 à 10 ans	5 à 10 ans	7 ans

dispositif			
Type de parcours	Mobilisation sociale	Mobilisation sociale	Socioprofessionnel
Inscription à Pôle Emploi	Non	Non	Oui

L'aspect atypique de ce profil réside dans le fait que la personne a accepté d'intégrer l'accompagnement, mais qu'elle s'est « démobilisée » en cours. Dans le cadre de l'accompagnement Reliance, elle a travaillé un projet de formation, a réussi avec succès les tests de sélection, sa candidature a été retenue, mais elle a finalement refusé d'intégrer la formation.

Son profil nous a été soumis par un professionnel du SESI, en nous indiquant qu'elle s'exposait à une sanction compte tenu du fait que, par le passé, elle avait déjà rencontré des difficultés d'adhésion à l'accompagnement. Il était intervenu lors d'un entretien tripartite pour un rappel des droits et devoirs.

2. Le dispositif Synergie : analyse des données sociodémographiques et parcours d'accompagnement

Le sexe : dans la cohorte cible, nous retrouvons une majorité de femmes (65%), **Nous notons que les hommes se sont davantage mobilisés 41% ont intégré le dispositif contre seulement 23% des femmes.**

Le nombre d'enfant : près de la moitié (49%) des personnes ciblées n'ont pas d'enfant à charge. Tout comme la majorité des personnes ayant intégré (39%). **Il apparaît qu'à partir de 3 enfants le taux de participation est moins important. Se pose ici la question de la charge de famille comme frein à la participation.**

La situation familiale : la situation familiale la plus répandue est « seul sans enfant » (41%), elle correspond également à la situation de la plupart (38%) des personnes ayant pris part au module. Les personnes seul(e)s avec enfant ou en couple avec enfant participent légèrement moins.

La tranche d'âge : les deux tranches d'âges les plus représentées sont les 25 – 29 ans (27%) et 30-39 ans (27%) ces deux groupes réunis représentent la moitié de la cohorte. La tranche d'âge n'apparaît pas comme étant une variable qui influence la participation.

L'ancienneté dans le dispositif : un tiers (31%) du public a une ancienneté dans le dispositif de 2 à 5 ans. Cette variable ne paraît pas influencer la mobilisation.

Le niveau de formation : pour 41% du panel cible, le niveau de qualification est inférieur au niveau V. Il est non connu pour un tiers de la cohorte (32%), cette information est connue grâce aux données pôle emploi, cela signifie qu'un tiers des personnes n'a jamais été inscrit sur la liste des demandeurs d'emploi. Le niveau le plus répandu est un niveau V CAP BEP. Cette donnée ne varie pas pour les personnes ayant intégré ou n'ayant pas intégré.

L'inscription à Pôle emploi : un tiers du panel (30%) est inscrit comme demandeur d'emploi, parmi les inscrits 41% ont accepté d'intégrer un accompagnement contre 26% des non-inscrits. L'inscription à pôle emploi pourrait être une variable à prendre en compte dans la mobilisation, cependant elle est très instable, elle fluctue d'un mois à l'autre si les personnes n'oublient pas de s'actualiser.

Le type de parcours : la majeure partie du panel (73%) est orientée vers un parcours mobilisation sociale avec pour référent unique le service social départemental.

Le type de contrat : près d'une personne sur 2 à signé un contrat d'insertion, cependant, la moitié des contrats signés est échue.

	Profil type intégré	Profil type non intégré	Profil atypique non intégré
Sexe	Femme	Femme	Femme

Tranche d'âge	30 à 39 ans	25 à 29 ans	43 ans
Situation familiale	Seule sans enfant	Seule sans enfants	Seule avec enfant
Enfants à charge	0	0	3
Niveau d'étude	Niveau V (CAP/BEP)	Niveau V (CAP/BEP)	BAC + 3
Ancienneté dans le dispositif	2 à 5 ans	2 à 5 ans	11 ans
Type de parcours	Mobilisation sociale	Mobilisation sociale	Mobilisation sociale
Inscription à Pôle Emploi	Non	Non	Oui

Ce profil atypique l'est doublement, d'une part parce que la plupart des caractéristiques individuelles sont différentes des deux autres profils, d'autre part, parce qu'elle a reçu, des convocations pour deux accompagnements différents. Elle a, dans le même temps, accepté de participer à un accompagnement et refusé l'autre.

3. Les travailleurs indépendants et porteurs de projets : analyse des données sociodémographiques et parcours d'accompagnement

Le sexe : dans la cohorte cible, le public est majoritairement masculin (66%). La mobilisation des hommes et des femmes est sensiblement la même.

Le nombre d'enfant : une large majorité (70%) des personnes ciblées n'a pas d'enfant à charge, 57% d'entre elles étaient présentes à la réunion. Les personnes sans enfant représentent 71% du panel ayant participé. **La charge de famille pourrait être un frein à la participation.**

La situation familiale : la situation familiale la plus répandue est seul(e) sans enfant (66%), 58% des personnes relevant de cette situation familiale étaient présentes. **La mobilisation est légèrement plus faible chez les personnes seules avec enfant (s).**

La tranche d'âge : la tranche d'âge la plus représentée est celle des 30 – 39 ans (38%), elle n'apparaît pas comme étant un déterminant de la participation, dans chaque tranche d'âge, plus d'une personne sur deux a participé à l'information collective.

L'ancienneté dans le dispositif : une majorité de la cohorte (60%) a une ancienneté dans le dispositif entre 6 mois et 2 ans, parmi elle, 59% a répondu présent à la convocation. Les personnes ayant une ancienneté de plus de 2 ans représentent 40 % de la cohorte, le taux de mobilisation est de 52 %. L'ancienneté dans le dispositif ne semble pas être un déterminant de la mobilisation pour cette cohorte.

Le niveau de formation : le niveau de qualification de la cohorte travailleur indépendant est plus élevé que celui des deux autres cohortes (Reliance et Synergies), 55% du public cible travailleur indépendant a un niveau de formation entre Bac et Bac + 5 (21% pour Reliance, 30% pour Synergies). Cependant le niveau V est celui qui est le plus représenté (22%). Les personnes avec une certification de niveau III (Bac + 2) sont celles qui se sont le moins mobilisées.

L'inscription à Pôle emploi : Sur l'ensemble du panel 45% des personnes sont inscrites à pôle emploi. **Parmi les personnes inscrites, 68% étaient présentes à l'information collective contre 46% des personnes non inscrites. L'inscription à pôle emploi (et l'éventualité d'être déjà dans une dynamique d'accompagnement) pourrait être un facteur de mobilisation.**

Le type de parcours : les travailleurs indépendants et porteurs de projets relèvent à 88% des parcours emploi (65%) ou socioprofessionnel (23%).

Pour ceux orientés vers un parcours emploi moins de la moitié (47%) est inscrit sur la liste des demandeurs d'emploi. **Le taux de mobilisation des personnes en parcours emploi inscrites à pôle emploi est de 63% alors qu'il est de 46% pour les personnes en parcours emploi non inscrites.**

Les personnes en parcours socioprofessionnel suivies par un prestataire du conseil départemental se sont fortement mobilisées (76%).

Le type de contrat : un tiers (32%) de la cohorte a signé un contrat d’insertion, près de la moitié (48%) des contrats est échue. Le taux de mobilisation (70%) est plus important quand les personnes ont signé un contrat d’insertion, même si il est échue.

	Profil type intégré	Profil type non intégré	Profil atypique non intégré
Sexe	Homme	Homme	Femme
Tranche d’âge	30 à 39 ans	30 à 39 ans	41 ans
Situation familiale	Seule sans enfant	Seule sans enfant	Seule avec enfant
Enfants à charge	0	0	1
Niveau d’étude	Niveau V (CAP/BEP)	Niveau V (CAP/BEP)	CAP/BEP
Ancienneté dans le dispositif	2 à 5 ans	6 à 12 mois	8 ans
Type de parcours	Parcours emploi	Parcours emploi	Mobilisation sociale
Inscription à Pôle Emploi	Non	Non	Oui

Compte tenu de la difficulté à recruter pour les entretiens, les personnes interviewées ne correspondent pas à toutes les caractéristiques des profils types.

4. Les portraits des interviewés

A présent, nous allons faire une présentation succincte des personnes interviewées et des éléments de parcours en termes d'accompagnements disponibles pour chacune d'elles.

Entretien 1 L : Elle a été interviewée en tant que profil atypique Reliance.

L est une femme de 31 ans, célibataire, maman d'une fille de 7 ans. Elle est titulaire de deux CAP, et travaille à temps partiel depuis 3 ans comme aide à domicile auprès d'un couple de personnes âgées dans le cadre des chèques emploi service.

Elle a ouvert droit à l'allocation RSA le 24 novembre 2012. Les accompagnements dont elle a bénéficié :

un accompagnement socioprofessionnel assuré par le CIDFF du 03/12/2015 au 29/02/2016.

Un accompagnement Pôle emploi (29/02/2016 au 14/03/2018).

Puis, elle a intégré le dispositif Reliance le 15/03/2018.

L. a accepté d'intégrer l'accompagnement, cependant, elle se serait démobilisée en cours, d'après un Référent Territorial Insertion qui nous a demandé de la recevoir. Pendant l'accompagnement un projet de formation a été travaillé avec l'intéressée, elle a passé des tests et a été retenue pour entrer en formation d'agent de sécurité à temps plein pendant deux mois. Cette formation a été organisée avec une entreprise de sécurité qui propose des postes en CDI à l'issue. La veille du démarrage de la formation, elle a fait savoir qu'elle n'intégrerait pas la session parce qu'elle n'avait pas de solution de garde.

Entretien 2 S : Il s'agit d'un profil atypique non-intégré synergie

S. est célibataire âgée de 43 ans, elle est maman de 3 filles âgées respectivement de 14 ans et des jumelles de 11 ans. Elle est titulaire d'un DEUG en italien, et a un niveau licence sciences de l'éducation. Quelques années plus tard, elle s'est autofinancée une formation d'esthéticienne, à l'issue de laquelle, elle a validé un CAP esthétique.

Elle a ouvert droit au RSA le 23 mars 2008, son dossier est orienté vers la modalité d'accompagnement A-parcours socioprofessionnel qui correspond au parcours mobilisation sociale.

S. s'est vu proposer plusieurs accompagnements :

- Elle n'a pas intégré le module accueil synergie proposé le 7 septembre 2015
- Elle a été accompagnée par Pôle emploi jusqu'en 2016.
- Elle a participé au module accueil synergie proposé le 11 janvier 2016.
- Depuis 2015, elle est suivie par le service social départemental.
- Elle n'a pas intégré le module accueil synergie proposé le 10 décembre 2018.
- Elle a intégré l'accompagnement Reliance proposé le 17 décembre 2018.

Entretien 3 J : Il est interviewé en tant que travailleur indépendant non-intégré.

Âgé de 38 ans, J. est seul sans enfant, il est graphiste à son compte, avec trois amis, il a fondé et gère une association qui promeut l'art urbain.

Pendant l'entretien, nous apprenons qu'il a un fils en garde alternée mais, le logiciel de la CAF ne permet pas de faire apparaître l'enfant dans les dossiers des deux parents.

L'intéressé a ouvert droit à l'allocation RSA le 27 novembre 2017, son droit est clos depuis juin 2018. Il apparaît dans son dossier qu'il avait précédemment ouvert un droit de février 2015 à juillet 2016. Son dossier est orienté en parcours A-parcours sociopro qui correspond au parcours mobilisation sociale.

En 2016, il a bénéficié d'un diagnostic effectué avec ADIE Lorraine dans le cadre du marché TI.

Le 25 mai et le 16 mars 2018 il a été convoqué pour participer à une réunion d'information de présentation de l'offre d'accompagnement marché TI. Il ne s'est pas présenté aux rendez-vous.

Il est inscrit sur la liste des demandeurs d'emploi et bénéficie d'un accompagnement avec un conseiller pôle emploi.

Entretien 4 I : Elle est interviewée en tant que non-intégré Reliance

Âgée de 31 ans I. est célibataire. Elle a 4 enfants à charge âgés respectivement de 13, 11, 9 ans et 7 ans. Elle a ouvert droit à l'allocation RSA le 22 juillet 2016 son dossier est orienté en parcours mobilisation sociale. Elle n'a aucun diplôme, et n'a jamais travaillé en France.

En 2016, son dossier a été confié au CHRS France Horizon pour un accompagnement global.

En 2017, elle a bénéficié d'un accompagnement pôle emploi allié à un accompagnement assuré par le service social départemental.

En décembre 2018, elle a refusé d'intégrer le dispositif Reliance, par conséquent, l'accompagnement est toujours assuré par le service social de secteur.

Entretien 5 JM : Interviewé en tant que travailleur indépendant intégré.

Célibataire âgé de 30 ans il a une activité d'agent immobilier à son compte, auparavant il a travaillé 12 ans en tant que DJ.

Il a ouvert droit au RSA le 16 juillet 2018 son dossier est orienté en modalité emploi.

Il avait déjà ouvert droit au RSA de septembre 2014 à février 2017

En 2018, il a bénéficié d'un accompagnement assuré par pôle emploi, depuis décembre 2018 il est accompagné par ALEXIS Lorraine.

Entretien 6 N : elle est interviewée en tant que profil atypique TI

N. 41 ans, célibataire, est maman d'un garçon de 11 ans. Elle est porteur de projet dans le domaine de l'esthétique. N. est titulaire d'un CAP en esthétique, elle a plusieurs expériences professionnelles dans différents domaines (esthétique, vente, téléprospection).

Elle a ouvert droit au RSA le 06 octobre 2011, son dossier a été orienté vers un parcours socioprofessionnel.

En 2014 elle a bénéficié d'un accompagnement assuré par Pôle emploi, la même année, elle a bénéficié du module accueil Synergie, à l'issue duquel, elle a bénéficié d'un accompagnement individuel avec l'équipe d'accompagnement Synergie.

Depuis 2015, son dossier est confié au service social départemental.

En 2016, elle a bénéficié d'une prestation pôle emploi activ créa en lien avec son projet professionnel, à l'issue de laquelle la viabilité de son projet a été remise en cause.

En 2017, elle a participé une nouvelle fois au module accueil Synergie.

Elle a été convoquée aux informations collectives TI en novembre 2017 et en mai 2018, elle ne s'est pas présentée. Lors de l'entretien, elle nous a fait part d'une piste d'emploi en tant que salariée.

Entretien 7 SJ : Elle est interrogée comme profil intégré Reliance.

SJ est âgée de 32 ans, elle est célibataire et mère de 3 enfants qui ont 16, 9 et 5 ans.

Elle a ouvert droit à l'allocation RSA le 16/08/2010, son dossier est orienté en parcours socioprofessionnel. Elle a un niveau BEP maçonnerie et a travaillé comme agent d'entretien dans une maison de retraite.

Elle a bénéficié d'un accompagnement assuré par pôle emploi de 2015 à 2016.

Pendant un an, elle a bénéficié d'un accompagnement assuré par le service social départemental, puis de 2017 à 2018, elle a été accompagnée par l'association IMAGINE.

Elle a intégré l'accompagnement proposé dans le cadre du projet Reliance le 11 décembre 2018.

Entretien 8 JC : Profil intégré travailleur indépendant

JC a 37 ans, il est célibataire, il a ouvert droit au RSA le 03/05/2018 suite à son retour en France, son dossier est orienté en parcours socioprofessionnel.

Il a le projet de créer son entreprise comme photographe vidéaste, à ce titre, il est accompagné par Pôle emploi et Alexis Lorraine.

Entretien 9 L : il est interviewé comme profil Synergie intégré

L est célibataire, il a 47 ans, il travaille à son compte comme restaurateur. Il a ouvert droit au RSA le 06 janvier 2017 suite à une fin de droit à l'allocation de retour à

l'emploi. Il a travaillé pendant 17 ans dans le secteur de la restauration rapide en tant que salarié.

Il a bénéficié d'un accompagnement avec l'association Imagine de 2017 à 2018, depuis le 17 mai son dossier est rattaché au service social départemental.

Il est interviewé en tant qu'intégré module accueil synergie, Monsieur n'a pas le moindre souvenir de cet accompagnement enregistré dans le logiciel en octobre 2018.

Entretien 10 IS : il s'agit d'un profil non intégré Synergie

Séparée, S. a 40 ans et deux enfants à charge âgés de 19 et 10 ans, elle travaille en tant que contractuelle pour une collectivité depuis mai 2018.

Elle a ouvert droit au RSA le 02 mars 2018 suite à une séparation, son dossier est orienté en mobilisation sociale.

Depuis l'ouverture du droit, son dossier est confié au service social départemental, elle est également inscrite sur la liste des demandeurs d'emploi et a bénéficié d'un accompagnement avec pôle emploi, puis cap emploi.

II. Analyse des entretiens

1. La méthode de catégorisation des données recueillies

Dans un premier temps, nous avons réalisé un tri à plat des données recueillies, elles sont issues des 10 entretiens réalisés. Après avoir numéroté chaque ligne des retranscriptions, nous avons relu les interviews en qualifiant les parties d'entretien, pour ainsi exploiter l'ensemble des données.

Nous avons commencé par classer les extraits par thèmes, en leur attribuant une couleur (cf. annexe 4). Ces thèmes ont évolué au fur et à mesure du traitement des différents entretiens, nous en avons recoupé certains. Au final, ce travail itératif a permis d'organiser les données en 2 grandes thématiques avec pour chacune d'elles des sous-catégories.

La première thématique concerne le décalage perçu entre les attentes, les besoins et l'orientation vers un accompagnement.

La deuxième thématique concerne la construction de la relation d'accompagnement : confiance ou défiance

2. Le décalage perçu entre les attentes, les besoins et l'orientation vers un accompagnement.

Au vu de la description des parcours d'accompagnement des personnes interviewées, nous pouvons faire le constat de l'absence de vision globale, entraînant des ruptures dans le parcours d'accompagnement.

2.1 L'absence de vision globale

Il apparaît que l'ensemble des personnes interviewées a, sans exception, été accompagné, depuis son entrée dans le dispositif RSA. Ces personnes ont pu, dans le même temps, être non-recourantes à une offre d'accompagnement et accepter une autre proposition. C'est précisément la situation dans laquelle s'est retrouvée S. (entretien 2) au mois de décembre. Elle s'est vu proposer deux accompagnements à quelques jours d'intervalle. Elle a accepté d'intégrer le dispositif Reliance et a refusé le module accueil synergie, car elle l'avait déjà suivi en 2016. Actuellement, il n'y a pas de vision globale du parcours des personnes en insertion, cela à une incidence sur la manière dont sont traitées les situations. La situation des personnes n'est pas suffisamment appréhendée pour pouvoir proposer un accompagnement adapté. Ce manque d'approfondissement peut produire une démobilitation.

2.2 Des ruptures de parcours

Il n'y a pas d'articulation des accompagnements entre eux, ce qui provoque des ruptures, des répétitions d'accompagnement. L'historique n'est pas pris en compte, les résultats obtenus par un accompagnement ne sont pas capitalisés. Ils se superposent, sont morcelés, et ne s'inscrivent pas dans un parcours dynamique et modulaire.

« J'étais contactée par Vandoeuvre une autre structure. J'ai plus le nom, c'était dans un bâtiment encore ils m'ont contacté bon bah c'est pareil j'y suis allée une fois pour parler de mon projet et ils ne m'ont plus contacté. Dernièrement je suis allée à Laxou c'était un stagiaire je lui ai raconté tout mon parcours il m'a fait un contrat d'insertion et je l'ai plus revu donc j'étais suivie en bas par je sais plus si c'est le centre médico-social. » (E 2 L 109 à L 114)

« Soit c'était l'assistant social qui porte un jugement, c'est peu respectueux, je n'y suis plus allée, ou alors on m'appelle et il n'y a plus de nouvelles il n'y a pas plus de suite. » (E 2 L 243 à L 245)

Ces ruptures d'accompagnement ont des effets directs sur la personne, elles nécessitent de se raconter à nouveau, ce qui peut dissuader d'accepter un nouvel accompagnement :

« (...) par exemple quand je suis allée à ARELIA (RELIANCE) il y a certaines choses qu'il faut répéter, se représenter, répéter son histoire, ce sont des choses qui ne sont pas trop pour moi je veux dire, la vie active, les trucs, les documents à faire, c'est un truc un peu difficile pour moi» (E 4 L 98 à L 100)

2.3 Des décalages entre les attentes, les besoins et l'accompagnement proposé.

Les réponses apportées par les accompagnements ne répondent pas toujours aux besoins des personnes.

« (...) J'ai fait assez rapidement comprendre que ça me prenait du temps plus que ça ne m'aidait en fait oui, j'ai un petit peu pas trop voulu avoir cet accompagnement-là. (...) je passe mes journées à travailler et que je n'ai pas forcément 2 - 3 h à consacrer à ces rendez-vous parce que je pense que j'ai... Enfin j'en ai fait plein des rendez-vous que ce soit avec Pôle emploi avec la CAF, etc. Je peux avoir parfois des difficultés financières, mais qui ne viennent pas d'une difficulté à gérer mon timing, mes clients il n'y a pas il n'y a pas vraiment... j'ai peut-être des besoins d'aide mais pas ce que peut m'apporter la CAF ou le conseil départemental. » (E3 L 56 à L 65)

« Pôle emploi non, service social oui mais après est-ce que c'est bien on pas bien pour moi c'était une perte de temps on va dire. Je trouve que le service social reste le service social ils font venir des personnes pour créer des groupes qui peuvent être bien pour d'autres personnes mais en l'occurrence moi non puisque je savais... y'a certaines démarches voilà je sais les faire. Ils créent des groupes pour des personnes qui sont au RSA pour voir quelles sont leurs difficultés après y'a des personnes qui ont plus ou moins de difficultés mais moi ça ne m'a pas servi ça ne me servait à rien quoi. » (E 6 L 58 à L 67)

Nous avons identifié plusieurs facteurs pouvant être à l'origine des décalages, en premier lieu, le repérage des destinataires de l'accompagnement via le logiciel phénix en se basant sur des variables telles que la « situation familiale » « le statut » (porteur de projet, créateur d'entreprise). Ces informations ne sont pas toujours fiables, elles ne sont pas forcément à jour, certaines ne sont pas disponibles. C'est le cas par exemple pour la

personne E9 L. qui travaille à son compte : l'information ne figure pas dans le logiciel, elle n'est pas identifiée comme travailleur indépendant. Pour pouvoir prétendre à un accompagnement dans le cadre du marché T.I, son référent unique doit l'orienter vers cette prestation, néanmoins, son dossier est rattaché à une structure le SSD et non à un référent unique.

Le schéma d'accompagnement semble également induire des décalages entre les prestations proposées et le besoin de la personne.

« Ben j'avais l'impression de perdre mon temps, c'était une horreur. Soit j'y suis allée une fois, ils ne m'ont pas rappelé ils m'ont dit finalement vous n'avez pas besoin de nous. » (E 2 L 242 à L 243)

En théorie, les quatre types d'accompagnement paraissent être une bonne manière de pouvoir proposer un accompagnement au plus près de la situation de la personne, de ses besoins, afin de permettre la construction de parcours ascendants et différenciés en fonction des objectifs de l'accompagnement.

Or, dans les faits, les accompagnements proposés ne sont pas toujours en adéquation avec la situation de la personne. C'est le cas, pour E6 N. elle souhaite s'inscrire dans une démarche d'insertion professionnelle, mais est réorientée vers le service social qui n'a pas vocation à faire de l'insertion professionnelle.

« J'ai voulu reprendre une activité quand même parce qu'il commence à être grand et c'est là qu'on rencontre quand même pas mal de problèmes.

C'est-à-dire ?

Manque d'informations, des personnes qui ne savent pas vraiment nous diriger

C'est qui ces personnes ?

Ben ça dépend parce qu'à chaque fois on vous dit vous dépendez d'untel ou d'untel donc comme je sortais de l'ANPE, j'étais à l'ANPE au début. « Non vous ne dépendez plus de nous vous dépendez du pôle Social ». Le pôle social les assistantes sociales elles sont bien gentilles mais ce n'est pas forcément leur domaine la recherche d'emploi voilà tout simplement. »

(E 6 L 16 à L 25)

« ...Il fallait relancer l'inscription au niveau des ASSEDIC il faut quand même être inscrit pour avoir les offres donc ça je l'avais fait et suite à ça le service social m'avait contacté en me disant que je dépendais d'eux qu'il fallait que je vois avec eux par rapport aux recherches d'emploi bon ben j'ai dit soit l'ANPE c'est là le service social c'est là pour moi c'est deux choses différentes mais bon. » (E 6 L 81 à L 85)

Le risque de cette catégorisation est de cantonner une partie des publics à l'insertion sociale alors même qu'elle a le souhait de travailler.

Se pose aussi la question de la cohérence de l'orientation. E 10 IS a été orientée vers un parcours mobilisation sociale en mars 2018, alors qu'elle était déjà dans une dynamique d'insertion professionnelle. Elle était en attente d'une réponse pour un emploi. Elle a d'ailleurs démarré un emploi le 2 mai 2018.

Cette catégorisation ne remplit pas la fonction d'un accompagnement différencié adapté aux besoins parce que les orientations ne sont pas suffisamment réinterrogées. Cette défaillance ne permet pas d'être attentif aux évolutions de la situation des personnes, et ainsi pouvoir mobiliser les dispositifs adaptés. Par ailleurs, les personnes qui présentent le plus de difficultés sociales et professionnelles sont orientées en parcours mobilisation sociale et ont pour référent unique le service social. Souvent, c'est une structure qui est identifiée et non un professionnel. Elles sont moins accompagnées alors que les besoins sont plus importants et diversifiés.

Le schéma d'organisation peut aussi induire des paradoxes. Les personnes orientées en parcours emploi ont l'obligation d'être inscrites sur la liste des demandeurs d'emploi, même si elles ne sont pas en recherche d'emploi. C'est notamment la situation des travailleurs indépendants.

« Ben pour vous donner un exemple je suis créateur d'entreprise avec un enfant seul et j'ai un rendez-vous pôle emploi où la personne veut absolument me trouver un travail sachant que je ne veux pas trouver un travail, je suis demandeur d'emploi sans indemnisation, je suis simplement demandeur d'emploi pour l'administratif pour mes bas salaires en fait je ne suis pas à la recherche d'un emploi concrètement. Je suis inscrit à pôle emploi parce que j'ai des salaires qui ne sont pas fixes et je peux avoir des mois où je gagne 200 € donc ces mois-là, j'ai besoin d'un RSA qui va venir compléter et pour avoir le RSA, il faut que je sois inscrit chez Pôle emploi, donc je ne suis pas chez Pôle emploi pour trouver un travail. »(E3 L 83 à L 90)

A la lecture des verbatim, il apparaît que lors des entretiens, les personnes ont abordé l'accompagnement de façon générale. Il a été question des accompagnements développés par le SESI et l'offre d'accompagnement pôle emploi. Aussi, il apparaît qu'un lien peut-être fait sur l'influence du vécu d'un accompagnement.

2.4 L'influence des expériences passées

Le décalage entre le contenu de l'accompagnement, les attentes et/ou les besoins de la personne rend difficile l'accompagnement en cours. Cette inadéquation peut aussi avoir des effets sur les propositions à venir.

Ce qui semble être le cas de J. E3, travailleur indépendant inscrit à pôle emploi, nous émettons l'hypothèse que l'accompagnement pôle emploi a eu une incidence sur l'acceptation de l'offre d'accompagnement travailleur indépendant.

« (...) Et à ce rendez-vous là, la personne en question qui était très gentille mais qui me parlait de façon... j'avais l'impression que j'avais un peu un robot en face de moi qui ne

voulait pas comprendre ce que je lui disais bon après je ne lui en veux pas. Elle voulait me trouver un boulot, elle m'a proposé un travail à Épinal six jours par semaine en commençant à huit heures du matin en finissant à 17 heures je lui dis que non que ce n'était pas... déjà je ne cherchais pas un travail comme ça, ça ne correspondait pas en plus ... et elle commençait à m'expliquer les tarifs des billets de train pour aller Épinal après avoir déposé mon fils à l'école c'était n'importe quoi en fait donc c'est pareil je lui fais comprendre qu'il fallait arrêter ça et après j'étais chez les créateurs d'entreprise je leur ai fait comprendre qu'il fallait me laisser un peu tranquille moi je ne suis pas là pour... » (E3 L 90 à L 102)

Les extraits suivants font aussi état d'expériences d'accompagnement insatisfaisantes avec pôle emploi, nous pouvons supposer que cela peut amener les personnes à avoir un a priori sur les futurs accompagnements proposés, et décourager à l'intégration.

« (...) et comme je suis sortie de tout ça j'ai repris rendez-vous auprès du pôle emploi je leur ai dit voilà ce qui se passe au niveau de ma santé. Aucun conseil du tout bon ben on continue de vous orienter vers le secrétariat, et je leur ai dit écoutez-moi j'aimerais bien avoir quelque chose au contact des personnes âgées. Est-ce qu'il y est possible de se réorienter ? Donc il voulait me remettre dans les études parce que j'ai compris au bout d'un moment dès qu'il vous remettait dans les études, on ne rentrait plus d'un quota des demandeurs d'emploi. Donc en fait c'est des taux. Donc j'ai dit nan moi ce qui m'intéresse c'est de travailler (...) » (E 10 L 83 à L 90)

« C'est-à-dire que c'était BGE entreprise et c'était fait pour tout le monde et en gros fait pour personne je trouve un petit peu. Je me retrouvais avec des gens qui n'avaient pas du tout d'expérience en entrepreneuriat et je trouve que c'est bien justement de les accompagner là-dedans mais moi pendant les deux mois de formation les trois-quarts ne m'ont servi à rien parce que c'était des choses que je connaissais déjà et donc peut-être qu'il aurait été plus intéressant de me mettre directement sur la fin. J'aurais peut-être eu du temps pour... c'est bien c'était pour tout le monde mais c'est surtout fait pour les gens qui n'ont jamais une entreprise moi j'en ai eu une au Québec pendant sept ans j'avais déjà pas mal d'informations après c'était le système français que je voulais savoir ça c'était quand même intéressant. Mais on voit qu'il y a des limites à ça c'est-à-dire qu'il propose des formations très rapide comme par exemple devenir entrepreneur ou des choses de ce style. » (E 8 L 94 à L 104)

« Pôle emploi je n'y vais même plus parce que très déçue quand j'y vais je leur demande il m'envoie dans le bâtiment, en boucherie parce que c'est ça qui fonctionne le mieux dans la restauration mais moi ça ne m'intéresse pas après je les comprends c'est où il y a le plus d'offres mais ça m'intéresse pas. » (E 2 L 233 à L 236)

Néanmoins, rien de définitif, suite à un accompagnement pôle emploi qui n'a pas donné satisfaction, JC E8 a accepté d'intégrer un accompagnement TI parce qu'il y a trouvé un intérêt.

« Je pense que ça dépend des métiers pour pas mal de métiers des gens qui vont travailler je ne sais pas dans bâtiment ou des choses dans ce style il y a des offres d'emploi sur Pôle emploi, par exemple, moi en photo vidéo, on a regardé il n'y a rien, il n'y a rien parce que ce n'est pas... ce genre de métiers ça fonctionne par réseau, ce n'est pas des gens qui font des annonces sur pôle emploi donc, Pôle emploi actuellement dans mon statut de demandeurs d'emploi et par rapport au métier que je fais, ça ne me fait pas avancer. » (E 8 L 135 à L 140)

« Alors là actuellement je suis avec le pôle entrepreneurial Alexis je ne sais pas si vous connaissez ? Je suis avec une dame qui s'appelle xxxx qui est très sympathique qui a l'air très compétente qui fait que ça avance, au moins depuis que je suis rentré c'est la seule... c'est la première fois où il y a un peu plus de pouvoir on sent qu'elle veut vraiment m'aider dans la création d'entreprise » (E8 L 143 à L 147)

Il nous semble que c'est la logique de calcul coût/avantage qui est à l'œuvre et amène l'individu à mettre en balance les éléments dont il dispose pour accepter ou refuser un accompagnement.

Il apparaît dans les extraits que l'estime de soi peut être mise à mal de différentes manières. Il nous semble que cela pourrait être assimilé au coût symbolique de l'accompagnement.

Dans le cadre des accompagnements collectifs, les personnes peuvent se trouver en présence d'autres, dont la situation est plus dégradée. Certains pourraient avoir l'impression que leur valeur est dépréciée, ou encore que l'accompagnement ne leur est pas destiné.

« Oui, ce que j'ai pu remarquer ils ne font pas vraiment la différence il y a des personnes qui ont de gros problèmes parce que la vie ne les a pas gâtées ou je ne sais pas je ne peux

pas juger je ne les ai pas beaucoup connues mais c'est vrai qu'ils avaient tendance à regrouper des personnes qui n'auraient pas lieu d'être ensemble sans faire de discrimination ou quoi que ce soit. Moi par exemple quand on m'explique comment il faut faire une inscription à l'ANPE au faire des déclarations d'impôts je ne sais pas si ça doit me choquer ou pas de savoir mais je trouve que c'est des trucs banals de la vie qu'il faut être au courant après quand on met des personnes... ben on se demande ce qu'on faisait là. Donc je trouve ça un peu bizarre (...) Le plus important quand on est au RSA c'était la personne en fonction des besoins qu'elle a réellement et ça je pense qu'ils ne font pas trop la différence ils mettent tout le monde dans le même sac j'ai l'impression donc moi j'allais là-haut des fois je me demandais pourquoi ? Heureusement que c'était trois jours je me disais c'est que trois jours ça va. » (E 6 L 191 à L 206)

« Je suis allée à la réunion alors le souci c'est qu'on était tous mélangé, on était... c'est à dire que moi famille monoparentale j'étais mélangée avec d'autres personnes qui n'ont pas le même parcours que moi même les gens qui parlaient pas du tout Français alors c'est pas aussi pour moi mais pour eux je pense que c'est compliqué de cibler et donc on était là dans la salle j'ai eu l'impression de perdre mon temps en fait je me suis dit mais qu'est-ce que je fais là ? » (E 2 L 114 à L 119)

Les expériences d'accompagnements permettent aux personnes d'avoir une connaissance des rouages : certaines personnes ont compris le fonctionnement des institutions et connaissent les limites à ne pas franchir pour éviter d'éventuelles sanctions.

« (...) mais bon on va dire que j'ai raté tellement de rendez-vous que je sais très bien qu'il y aura un rappel donc au rappel j'y vais je n'ai pas envie non plus de prendre le risque de me retrouver sans revenu. » (E 1 L 312 à L 314)

2.5 La concordance temporelle entre le besoin d'accompagnement et la proposition d'accompagnement

Les témoignages suivants, font état d'un décalage au niveau temporel entre la proposition d'accompagnement et le besoin de la personne.

Parfois, le destinataire de l'accompagnement n'est pas prêt à s'engager dans des démarches de recherche d'emploi. Sa situation personnelle du moment ne se prête pas à s'inscrire dans une démarche d'insertion.

« Je veux dire des fois j'ai envie de leur dire vous avez pas de souci vous dans votre vie, tout va bien pour vous, ben tant mieux mais y'a des gens, je pense qu'il faut un peu creuser dans le vécu des personnes pour se rendre compte, bah que c'était pas aussi facile que de déposer un CV et puis de recevoir une lettre, vous êtes embauchés demain, ça n'existe pas je crois y'a des choses dans la vie qu'on peut pas, je ne pouvais moi, je ne pouvais pas surmonter ma peur qu'on, qu'il vient me chercher au qu'il vienne prendre ma fille je pouvais pas surmonter ça et me consacrer à trouver un boulot à ce moment-là, j'arrivais pas faire ça. » (E 1 L 434 à L 441)

Ou au contraire, la personne est disponible, mais la proposition d'accompagnement n'est pas faite, ou arrive tardivement.

« ... et encore on m'avait proposé ces accompagnements là quand moi j'ai commencé à refaire mes recherches de travail. Sinon je ne sais pas si elles seraient arrivées ou pas (les propositions d'accompagnement). C'était comme ça. » (E 6 L 77 à L 79)

« Comme je vous disais tout à l'heure ils n'ont pas les réponses à mes questions, ils ne sont pas formés à ça, le système est fait comme ça mais peut-être que ça aurait été plus intéressant s'ils m'avaient proposé ça déjà depuis mon arrivée j'aurais gagné du temps. » (E 8 L 168 à L 170)

« Ben c'était déjà trop tard en fait moi j'avais des chèques qui devaient tomber il fallait que je me dépêche d'ouvrir la société pour déclarer ce que je devais gagner. » (E 5 L 108 à L 109)

Nous relevons des nuances entre les personnes ayant intégré un des trois accompagnements et celles qui ne l'ont pas intégré.

2.6 Ce qu'en disent les personnes qui ont intégré un des 3 dispositifs :

La clarté du message au moment de la prise de contact apparaît comme un élément mobilisateur :

« Mais j'avais reçu deux courriers alors ça je ne comprends pas, j'ai reçu deux courriers en fait du conseil départemental mais pour aller à deux endroits différents donc moi j'ai choisi ce dispositif parce que c'était bien expliqué dans la lettre c'était plus clair pour moi donc je suis allée à ce rendez-vous plutôt que l'autre et l'autre je n'ai plus de nouvelles en fait je n'ai pas eu de relance je ne sais même plus ce que c'était. » (E 2 L 278 à L 283)

La critique du contenu inadapté se retrouve également chez des personnes qui ont intégré un des 3 dispositifs.

« Elle s'occupe de, de, de... Normalement des démarches administratives pour ceux qui veulent se remettre dans l'emploi c'est tout quoi ce n'est pas eux qui vont m'aider dans le développement de ma société. » (E 5 L 74 à L 76)

« Je crois que j'ai encore un rendez-vous avec eux, mais on ne va rien se dire quoi. (...) Et ben je lui dis ce que j'ai fait voilà (monsieur en regardant son agenda) j'ai rendez-vous le 12 avril. Elle me demande si ça va ? Qu'est-ce que j'ai fait ? Et voilà » (E 5 L 124 à L 129)

« Et par rapport à ce qui peut être un besoin pour vous en terme de communication ?

Ah non non ils ne font pas ça

Elle vous l'a dit où vous supposez ?

Ce n'est pas le rôle c'est ce qu'elle m'a dit » (E 5 L 130 à L 133)

« Ce n'est pas de commencer à y aller le matin de me dire ça va me servir à rien... pour moi oui ça ne m'a servi à rien les personnes qui étaient là je ne peux pas parler à leur place je pense qu'il y a des personnes à qui ça a servi d'autres moins (...) » (E 6 L 209 à L 211)

Néanmoins, cette appréciation du contenu ne présage pas de la mobilisation future. Dès lors que la personne trouve un intérêt dans un nouvel accompagnement, elle se mobilise.

« Actuellement je fais partie d'un groupe justement ça s'appelle reliance et ben pour l'instant je suis allée 2 ou 3 fois et ça m'intéresse contrairement à ce que j'avais pu faire auparavant voilà, qui m'ont un peu pas déçu mais que j'ai trouvé inutile on va dire. » (E 2 L 6 à L 9)

Une nouvelle fois, c'est la logique de calcul coût/avantage qui est mobilisé.

Il semblerait que le rapport qu'entretiennent les individus à l'institution soit également un facteur qui influence la mobilisation.

« Parce que j'avais pris l'engagement d'y aller c'est la moindre des politesses de le faire jusqu'au bout. » (E 6 L 208 à L 209)

3. La construction de la relation d'accompagnement : confiance ou défiance

3.1 La relation de confiance

Comme le précise Maela PAUL l'accompagnement se caractérise par une double dimension : la relation et le cheminement. « la définition du verbe *accompagner* confirme cette organisation du sens, *se joindre à quelqu'un* (dimension relationnelle), *pour aller où il va* (dimension temporelle et opérationnelle), *en même temps que lui* : à son rythme, à sa mesure, à sa portée. Tel est le principe de base : l'action se règle à partir de l'autre, de ce qu'il est, de là où il en est. »²⁸

La dimension relationnelle de l'accompagnement est le préalable à la dimension opérationnelle. La relation est au centre de l'accompagnement, le lien entre accompagné/accompagnant est une interaction dynamique qui s'appuie sur la

²⁸ Maela PAUL, « Accompagnement », *Recherche et formation* [En ligne], 62 | 2009, mis en ligne le 01 septembre 2013, consulté le 12 mai 2019. URL : <http://journals.openedition.org/rechercheformation/435> ; DOI : 10.4000/rechercheformation.435

communication. C'est dans cette interaction que va pouvoir se créer une relation de confiance entre les deux parties.

La qualité de la relation d'accompagnement apparaît comme centrale et nécessaire. Elle conditionne la dimension opérationnelle qui va permettre à la personne de cheminer dans son parcours. Lorsque qu'elle est établie, l'adhésion de la personne est obtenue. Dans un second temps, le professionnel va se joindre à la personne accompagnée pour l'aider à cheminer.

« Ça m'a fait du bien venir ici j'avais confiance totale avec XXXX (la professionnelle) c'est vraiment une personne géniale là d'ailleurs ça va s'arrêter je suis triste en fait et voilà je ne vais pas pleurer (rire) » (E 1 L 119 à L 121)

« Au départ j'avais un peu des doutes mais à force avec les rendez-vous avec tout le monde les rendez-vous individuels discuter j'ai pris vite confiance en xxxx (la professionnelle) et tout. Elle connaît mes soucis, ma vie et toute ma vie maintenant, elle a toujours été à l'écoute elle m'a toujours donné des conseils j'avais besoin d'aide pour des documents des papiers elle m'a boosté pour que je les fasse pour pas ça reste à côté donc disons que j'ai quand même que ma vie a quand même changé grâce à Arélia. » (E 1 L 246 à L 251)

« Moi je pense que de manière générale le RSA c'est une chance après je pense que par contre ce qui doit faire la force de tout c'est l'humain la personne qui est derrière qui va peut-être pas regarder la personne qui vient comme juste un numéro ou un suivi je pense que chacun derrière à son histoire après je peux aussi comprendre que ce n'est pas toujours évident. » (E 9 L 230 à L 233)

Lorsque la relation de confiance est établie avec un professionnel, elle peut parfois devenir un repère pour la personne accompagnée, qui ne souhaite pas avoir à la reconstruire. C'est d'ailleurs, le motif invoqué par I. E 4 qui a refusé d'intégrer Reliance.

« Franchement je suis quelqu'un qui est un peu tête en l'air alors c'est plus mon assistante sociale qui est souvent derrière moi qui m'aide si à quelque chose, c'est un peu difficile

pour moi de m'avancer dans la vie active donc si elle est pas là je vais dire que je suis foutu quoi. »

(E 4 L 90 à L 93)

« Je ne m'attendais pas ce qu'elle prenne tout mon dossier en charge et que je change d'assistante sociale et moi j'ai pas du tout envie de changer parce que madame XXXX(assistante sociale actuelle) c'est quelqu'un avec qui je m'entends super bien je suis une personne qui aime travailler avec des personnes avec qui elle s'entend je veux pas revenir avec une autre personne commencer à expliquer, recommencer tout à zéro c'est pour ça que je les avais appelé et que j'ai dit non je ne peux pas je préfère continuer avec mon assistante sociale elle connaît déjà tout de ma vie je ne lui cache rien elle ne me cache rien on travaille dans la confiance je préfère que ça reste ainsi. » (E 4 L 109 à L 120)

Lorsque le lien d'accompagnement est existant, la dimension opérationnelle de l'accompagnement se met en œuvre. Dans ces extraits, nous identifions, ce que permet l'accompagnement, à savoir l'explicitation des implicites, et la réflexion, pour continuer à cheminer.

« Ça été aussi un échange c'est à dire qu'il y a des moments où j'avais des doutes donc ça me permettait aussi de faire le point avec elle et elle aussi me parlait de sa propre expérience personnelle c'est-à-dire que voilà elle me disait que la voie qu'elle avait choisi ce qu'elle faisait au niveau financier ce n'était pas le métier qui rapporte le plus mais que comme moi effectivement quand elle rentrait le soir...c'était un choix quand elle rentrait le soir elle était libre de tout cérébralement elle était libre. En fait c'était pour me ramener à moi pour me dire de bien me poser la question de savoir soit si on veut la tranquillité choisir une voie ou c'est 8h (de travail) et le soir on rentre et autre ou effectivement une voie comme ça où on est son propre patron... » (E 9 L 113 à L 121)

« Les rendez-vous je les prenais comme une aide avec quelqu'un qui n'a pas réponse à tout ce sont des milieux où ça change parfois on peut ne pas avoir les bonnes informations où savoir vers qui se tourner c'est pour ça que je respecte aussi les rendez-vous fixés pourtant parfois j'étais vraiment fatigué j'aurais pu les reporter mais non. Parce qu'il y a toujours quelque chose, ça permettait d'avoir un échange avec quelqu'un. Parfois je trouve que de formuler moi-même les questions ça me renvoyait comme un miroir. » (E 9 L 177 à L 182)

3.2 Les postures d'accompagnement

L'accompagnateur met en œuvre les conditions de l'accompagnement. Ce qui suppose certaines compétences et une posture d'accompagnement. Celle-ci comporte plusieurs composantes : l'accueil de la personne dans sa globalité, l'écoute, le dialogue, l'aide au discernement, à la décision. Dans les extraits suivants, les profils intégrés, mettent en avant la posture professionnelle des accompagnateurs comme élément positif de l'accompagnement.

« Bah parce que ça me change j'étais tout le temps, je ne faisais rien, enfin je faisais rien à part aller au travail à la salle de sport et rester chez moi j'avais du temps libre pour venir et puis même que les choses changeaient pas je pouvais parler à quelqu'un vous voyez alors que chez moi je suis toute seule je parle à personne je suis toute seule si j'ai un truc qui me pèse bah je vais pas pouvoir le dire à qui que ce soit et si j'ai trouvé une oreille je pouvais lui parler de tout elle m'a jamais jugé, elle m'a jamais dit non faut pas faire ou tu devrais faire ça donc du coup voilà. (E 1 L 266 à L 272)

« Oui c'est important d'avoir quelqu'un en face qui vous juge pas ouais franchement pour moi pour moi c'est très important. » (E 1 L 274 à L 275)

« Elle était volontaire si moi j'avais les questions, des choses Elle était là pour ça. »

(E 9 L 55 L 56)

3.3 La défiance à l'égard des professionnels

Dans cet extrait, L. E1 qui a intégré l'accompagnement Reliance, partage son expérience d'un précédent accompagnement qui ne lui avait pas donné satisfaction sur le plan de la relation avec le professionnel. Il semblerait dans ce qui est décrit, que le professionnel se place comme exécutant d'une commande « amener les personnes à l'emploi » « lui permettre d'être autonome », sans prendre en compte le vécu de la personne, en omettant de prendre l'individu dans son contexte. Cette posture professionnelle ne permet pas d'établir une relation de confiance.

« J'avais eu un accompagnement mais ça avait pas duré longtemps parce qu'en fait je n'allais pas aux rendez-vous.

Parce que je n'aimais pas la femme, c'est pas que je ne l'aimais pas mais j'avais pas confiance et puis c'était trop ...c'était pas libre comme ici, ici on peut parler de tout enfin y'avez pas de... là c'était RSA et c'est tout vous avez trouvé du boulot vous avez cherché du travail vous avez fait si vous avez fait ça voilà c'était comme ça c'était sec expéditif et moi j'aime pas j'aime pas et puis quand moi je parle je parle j'aime bien parler (rire) donc un truc juste pour « alors montrez voir qu'est-ce que vous avez fait ah vous avez pas fait ça, au fait si vous faites pas ça on va vous couper votre RSA vous le savez » en fait c'était toujours la menace, la menace là de couper le RSA elle revient tout le temps vous êtes obligé de faire ça sinon on vous coupe votre RSA peu importe le souci vous avez dans la vie peu importe voilà vous êtes obligé de faire sinon on vous coupe. (E 1 L 414 à L 426)

Lorsque la relation de confiance n'est pas établie, la personne vit la posture du professionnel comme un contrôle uniquement ou du jugement ,il n'y a pas de lien accompagnant/accompagné.

« Ouais et à cette époque-là j'avais le chômage encore. La personne que j'avais rencontré à pôle emploi m'avait dit qu'est-ce que vous allez foutre si vous vous lancez dans l'immobilier vous ne réussirez jamais... je peux lui montrer mes comptes là s'il veut qu'on rigole. » (E 5 L 168 à L 171)

L'individu peut avoir une appréciation négative de la compétence des professionnels, en s'affranchissant de l'accompagnement, il préserve l'image qu'il se fait de lui-même. Ce d'autant plus lorsque la personne estime ne pas avoir besoin d'aide. Celle qui témoigne, semble être dans une phase de fragilité, elle refuse d'entrer dans une relation d'assistance.

« Non je ne veux pas d'accompagnement parce que des fois c'est peut-être un petit coup d'orgueil, j'ai l'impression parfois d'être accompagnée par des gens qui ne comprennent pas trop ce que je leur dis et qui font machinalement un travail sans forcément être très compétent pour m'aider ça c'est le côté un peu méchant du truc bon j'assume. Et puis je m'accompagne très bien moi-même c'est-à-dire que tout ce qu'on me dit pendant les accompagnements c'est des choses que je me dis déjà en général du coup ça me paraît être une perte de temps personnellement voilà. » (E 3 L 104 à L 110)

Même quand une personne a intégré un dispositif, l'accompagnement proposé ne donne pas satisfaction, il ne semble pas adapté à ses attentes. Le risque de désengagement est réel puisque l'accompagnement n'apporte aucune plus-value à l'individu. Cet extrait nous amène à interroger « ce qu'accompagner veut dire ? » pour les professionnels, est-ce de l'orientation, du conseil ?

« Ah part que le pôle emploi ne sert à rien non. Le conseil départemental j'ai failli y croire au final je me suis débrouillé tout seul.

Vous avez failli croire ?

Ben que j'allais vraiment être accompagné dans mes démarches après je ne sais pas si j'ai la même notion d'accompagnement qu'eux.

C'est quoi votre notion de l'accompagnement ?

Ben de prendre la main et de faire des choses avec moi, bah après si pour eux l'accompagnement c'est de me dire ce que je dois faire et quand on se revoit faut que ce soit fait je ne sais pas.

C'est comme ça que vous l'avez perçu ?

C'est comme ça que ça s'est passé, elle m'avait dit certaines choses que j'avais noté j'ai fait tout seul et au final les choses qu'elle m'avait dit de faire ce n'était pas ça. (Monsieur feuillète son carnet, s'arrête sur une page où des informations sont notées) Oui c'est ça... donc elle m'avait dit pour ma société qu'il fallait que je change de code APE que je devais aller voir la chambre des commerces bah rien à voir ils m'ont envoyé me faire balader gentiment ils m'ont dit c'est pas du tout ici ils m'ont pris de haut (...)) (E 5 L 201 à L 217)

3.4 Le sentiment d'être jugé

Il peut arriver que des propos visant à responsabiliser l'allocataire soient perçus comme un jugement. Cependant, les professionnels chargés de l'accompagnement restent humains, ils ne sont pas toujours neutres et impartiaux. Parfois, il peut aussi arriver qu'une part de leur évaluation de la situation des personnes se fasse sur des jugements de valeur. Lors des entretiens, deux interviewées ont partagé leur vécu. Il apparaît que dans ce genre de situation, la confiance s'amenuise, ou qu'elle peut induire la rupture de l'accompagnement.

« (...) Et elle m'a dit que mon portable c'était du luxe je ne devrais pas avoir de téléphone j'ai répondu comment me contacter pour du travail ? Justement mon portable j'en ai besoin si la ville de Nancy m'appelle. Voilà qu'est-ce que j'avais c'était du luxe, voilà même internet à la maison je ne devrais pas avoir.

C'est ce que la personne que vous avez rencontrée vous a dit ?

C'est ce que l'assistante sociale m'a dit, c'est de là que je lui dis si c'est pour venir vous voir et me faire juger et dire entre guillemets que je vis dans le luxe alors que ce n'est pas du luxe bah je n'ai pas besoin d'aide. C'est moi qui ai refusé de me mettre à nu entre guillemets comme je lui ai dit déjà je justifie tout et puis vous me jugez c'est là que j'ai repris tous mes papiers. C'est là qu'elle m'a dit est-ce que je peux faire quelque chose d'autre pour vous madame. Si vous voulez bien faire des photocopies pour l'avocate je veux bien autrement je me débrouillerai pour les factures. Donc elle a fait les photocopies et puis voilà depuis rien. »

(E 10 L 151 à L 159)

« C'est moi qui a été les voir pour leur demander une aide, ils m'ont dit que je ne pouvais pas l'avoir parce que justement je bénéficie du RSA et que j'avais assez et qu'ils ne pouvaient pas m'aider plus. Et comme je n'avais pas envie de pleurer j'ai dit que je n'avais pas besoin. Le coup où j'ai été la revoir elle m'a dit vous voulez quelque chose, j'ai dit non j'ai juste besoin si vous voulez bien me faire des photocopies pour l'avocate. Autrement j'ai besoin de rien parce qu'après si c'est pour demander même pour des bons alimentaires à ce moment-là ben fallait justifier tout. » (E 10 L 151 à L 157)

« La première fois qu'on m'a appelé pour un truc d'accompagnement professionnel c'était une assistante sociale je suis allée. (...) elle m'a contactée j'avais il me semble ma fille, quand elle m'a reçu ça été froid déjà bon bah c'était peut-être son rôle d'assistante sociale je ne sais pas c'était froid. Elle a dit une phrase je me souviendrai tout le temps c'est « vous comptez vivre de l'aide sociale toute votre vie » alors moi ça m'a je me suis dit elle juge elle ne connaît pas ma vie elle ne sait pas j'ai trouvé malpoli à la limite ben je peux vous dire que j'y suis allée une fois pas deux et ben ouais moi c'est le truc que le respect des gens c'est primordial donc je suis allée une fois pas deux et voilà. » (E2 L 95 à L 107)

« Et même si tu as un rendez-vous et que tu ne veux pas aller, tu les appelles et ils te comprennent c'est ce qui est bien ici il ne te juge pas parce que tu n'es pas venu au rendez-vous. moi quand j'ai un empêchement j'appelle la dame ou je lui envoie un message je lui explique au moins elle me comprend c'est ça qui me plaît aussi. Et quand tu vas un autre endroit on te dit mais ce n'est pas ton enfant qui va te bloquer mais c'est normal c'est tes enfants tu ne vas pas les laisser là pour aller à ton rendez-vous ça ce n'est pas possible. » (E7 L 126 à L 132)

3.5 L'engagement pas suffisamment réciproque

Dans le cadre de l'accompagnement, il y a une nécessité de réciprocité, un engagement est attendu de l'accompagnateur et de l'accompagné. Il semblerait que les devoirs reposent sur l'allocataire du RSA, alors même que le droit à l'accompagnement n'est pas toujours effectif.

« (...) À côté de ça leur formation, je n'ai jamais eu de réponse, je n'ai jamais eu de convocation et la seule convocation que j'avais, c'était de vous présenter pour savoir où vous en êtes. Savoir où j'en suis, mais comme je dis vos propositions elles sont où ? Alors ils ne répondent pas à leurs propositions, mais nous faut qu'on s'engage. Alors moi, je leur apportais, tout ce que je faisais, je listais tout. À ceux à qui j'écrivais, auprès de qui je m'étais présentée, c'est bien madame XXX, il me faisait la même chose qu'à Pôle emploi, « c'est bien continuez comme ça, on voit que vous voulez vous en sortir » ben oui, je n'ai pas le choix. (E 10 L 114 à L 121)

Pour les personnes accompagnées par le Service Social Départemental ou Pôle emploi, il apparaît qu'elles sont souvent à l'initiative du rendez-vous. Le droit à l'accompagnement est effectif à condition que la personne sollicite.

« On n'a pas plus d'aides, on n'a pas plus de soutien, on n'a pas plus de comment je pourrais dire, de personne qui vient au-devant de vous pour vous dire est-ce que vous vous en sortez ? Est-ce que vous avez besoin d'aide ? Est-ce qu'en ce moment... est-ce que vous avez trouvé un travail ? Est-ce que vous avez besoin de quelqu'un pour vos démarches ? Ou quoi que ce soit, non personne, personne... » (E 10 L 190 à L 194)

« J'ai rencontré une fois un professionnel, mais c'est parce que ma mère travaillait chez Pôle emploi et qu'elle a demandé un collègue à elle de me rencontrer. Sinon rien du tout par rapport au RSA, c'est les pires, je crois que c'est pire j'ai toujours plus de nouvelles de... je ne sais pas qui gère ça ? » (E 5 L 157 à L 160)

« Ben elle, elle m'a accompagné quelques mois et à la fin elle m'avait..., quand j'ai validé que je restais dans l'entreprise, elle m'a dit qu'il n'y avait plus besoin d'être suivi par son association du coup elle m'avait transféré vers une autre structure, mais où c'était moi qui demandais si j'avais besoin d'un premier rendez-vous. » (E 9 L 59 à L 62)

« Ah non et surtout pas pour du travail, ils ne m'ont jamais parlé de travail depuis que j'ai fait ma demande de RSA. Quand j'ai fait le dossier à la CAF, j'ai trouvé ça bien en plus quand j'ai eu l'entretien pour la demande de RSA, j'étais surprise qu'on me dise par contre il y aura encore un entretien après ça prendra à peu près une heure elle m'a posé plein de questions ça m'avait redonné espoir, je me suis dit je serai plus toute seule peut-être. Mais non, j'étais encore toute seule. Et je me suis dit bon, je lui avais dit à l'entretien que j'attendais la réponse de la ville de Nancy donc peut-être qu'elle s'est dit que j'attendais une réponse et qu'il ne fallait pas être... je n'étais peut-être pas un cas urgent. Du coup moi je n'attends plus, je n'attends pas parce que depuis le point de départ c'est comme ça en fait. Depuis le début de ma vie professionnelle c'est comme ça je n'ai pas attendu après Pôle emploi je n'ai pas attendu après cap emploi je me suis dit je n'attends pas après eux non plus et heureusement. » (E 10 L 171 à L 182)

3.6 Le rappel des droits et devoirs

Les chargés d'accompagnement tentent parfois d'influencer le comportement des personnes destinataires de l'offre par un rappel « des devoirs », en insistant sur le risque de sanction, cela pouvant être vécu par certaines personnes comme de l'intimidation. Ce qui est corroboré par les termes utilisés comme « la menace de couper » « flicage » « compte à rendre » « avertissement ». En tentant d'inciter la personne à s'engager dans une démarche d'insertion par le rappel des obligations, la situation peut se cristalliser et aboutir à une rupture.

« Donc quand j'ai dit là ce n'est juste pas possible, donc ils m'ont mis un avertissement j'ai reçu un avertissement à ce moment-là comme quoi si je continuais, c'était la première fois que je refusais une offre mais que si je continuais dans cette voie, ils me rayaient de la liste des demandeurs d'emploi. Mais ils ne m'ont jamais fait d'autres offres (rire) aucune autre proposition donc de l'autre côté moi tous mes boulots je les ai trouvés par moi-même »

(E 10 L 26 à 31)

« Je pense au départ quand ils vous contactent ce genre d'organisme que ce soit ici ou ailleurs des personnes qui s'occupent du RSA c'est la menace de couper...

C'est ce qu'on vous a dit ?

Oui oui on me l'a fait comprendre et puis bon si vous ne venez pas et puis bon c'est écrit dans le courrier que si vous ne vous présentez pas au rendez-vous on vous verse plus votre RSA donc bon déjà on n'a pas grand-chose comme RSA (...) » (E 1 L 226 à L 231)

« Ah oui c'est indiqué si on ne se présente pas qu'ils pouvaient bloquer le versement du RSA » (E 1 L 307)

« Certains peuvent le vivre comme ça, parce qu'on a l'impression d'avoir des comptes à rendre prouver qu'on recherche à redevenir actifs donc certains peuvent le vivre comme un flicage. »

(E 9 L 106 à L 108)

« Je n'ai rien fait vous voulez couper ben coupez je ne peux pas faire plus moi j'ai des soucis dans la vie, en plus que ça ne fait pas longtemps que j'étais revenue à Nancy. Il a fallu que je me sauve pour sauver ma fille bah je me suis sauvée j'étais plus préoccupée à m'en sortir et protéger mon enfant que de chercher du boulot quoi, donc je pense que les personnes là, voient que ça : « arrêtez de prendre l'argent de l'État pour donner à des personnes qui ne travaillent pas et leur faire trouver un emploi » voilà elle ne voit que ça, elle ne voit pas ce qui a à côté dans la vie y'a pas que ça. » (E 1 L 428 à L 434)

Dans certaines situations, l'accompagnement n'est pas satisfaisant. Parfois, certaines personnes mobilisent des ressources qui leurs sont propres :

Face à la désillusion et au découragement, l'individu peut parfois développer la volonté de trouver des solutions alternatives aux difficultés rencontrées, en mobilisant ses ressources personnelles, son réseau. Ces personnes disposent d'un capital social et culturel qui leur permet de trouver des solutions alternatives à l'accompagnement.

« Les démarches à faire grâce à mon entourage des amis »(E 6 L 150)

« Oui je connais des personnes qui peuvent être... comme mes amis Fred et Sarah ils ouvrent une franchise ils ont le projet d'en ouvrir 10 dans le grand est. Ils connaissent assez de choses administratives, comptabilité ce qu'il faut savoir quoi. » (E 6 L 153 à L 155)

« Entre-temps j'ai postulé à droite à gauche j'ai été voir la mairie de Saint Max le maire m'a reçu il a pris mon CV il m'a dit dès qu'il y a quelque chose « je vous tiens au courant je vous appelle ». Donc voilà tout était déposé à droite à gauche j'attendais. » (E 10 L 98 à L 101)

« (...) et au final, fin de l'année dernière il y a une personne à l'école de mon fils qui m'a dit ma sœur travaille pour la ville de Nancy il y a des places qui se libèrent envoie ton CV ta lettre de motivation, donc j'ai envoyé. Elle me dit tu m'en donneras un ma sœur le donnera directement. J'ai attendu quand même jusqu'au mois de mai pour avoir un rendez-vous c'était long. La ville de Nancy l'administration... moi il m'avait prévenu parce que c'est vrai que je m'impatientais je me disais ce n'est pas possible quand est-ce que je peux avoir une réponse. Puis on m'avait dit la ville de Nancy c'est comme ça, c'est deux vitesses faut pas être pressé (rire). Du coup j'ai été convoquée, lors de l'entretien j'ai au moins dit 10 fois que je voulais travailler j'avais besoin de travailler et en fait je correspondais totalement à ce qu'il recherchait. Et c'est comme ça que je suis rentrée en tant que vacataire pour l'instant. » (E 10 L 121 à L 130)

« (...) au final j'ai demandé à des collègues et j'ai fait tout seul. » (E 5 L 217 à L 218)

« Je me suis dit qu'est-ce que je vais faire et comme je voulais vraiment faire ça je suis allée à l'école à l'époque c'était l'école Mireille ça a changé maintenant ça été repris par MMA je sais plus trop et j'ai parlé avec la directrice en lui disant que moi j'étais mère de famille tout ça sans emploi et tout et que je pouvais si je pouvais faire que la pratique parce que au final la théorie bon ben je pouvais le faire moi-même chez moi elle a accepté donc ça m'a permis de payer moins cher et ben j'ai fait des sacrifices on m'a un peu aidé voilà je mangeais souvent chez ma mère et donc j'ai eu mon diplôme d'esthétique. » (E2 L 62 à L 68)

4. En conclusion de l'analyse

La mission qui nous a été confiée est de mener une étude sur la mobilisation des publics dans trois dispositifs d'accompagnement. La question de la mobilisation s'est posée au commanditaire suite aux remontées d'informations reçues par les prestataires lors du renouvellement des conventions annuelles. En outre, il semblerait que le taux de mobilisation attendu dans le projet expérimental Reliance a aussi été un élément supplémentaire invitant à porter une intention particulière à ce phénomène.

En novembre, nous nous sommes interrogés de manière superficielle sur la commande qui nous a été passée, à l'occasion d'une rencontre avec un assistant social salarié d'une association prestataire du SESI. Ce professionnel, chargé de l'accompagnement psychosocial des allocataires du RSA, avait démarré une étude auprès du service social départemental sur « les invisibles ». Lors des échanges avec ce professionnel, nous nous

sommes interrogés sur l'identification des publics ciblés par nos missions respectives. S'agissait-il des mêmes publics ? L'étude sur les invisibles ayant pris fin avec le départ du professionnel, nous n'avons pas poussé notre réflexion et apporté une réponse claire à ce début de questionnement.

Cependant, au fur et à mesure de notre enquête de terrain, nous nous sommes rendu compte que l'ensemble des interviewés avait bénéficié d'au moins un accompagnement depuis son entrée dans le dispositif RSA. À partir de ce constat, quand considère-t-on qu'une personne ne se mobilise pas ? L'individu, est-il toujours en situation de non-recours ? Que signifie le non-recours pour l'institution, pour nous ? La question se pose de comment considérer ces personnes non-recourantes volontaires ponctuellement ?

À ce stade de notre cheminement, il apparaît qu'il aurait été nécessaire de prendre le temps de comprendre, de traduire les différentes notions que sont la mobilisation, les invisibles, le non-recours, et de vérifier ce qu'elles signifient pour l'institution et pour nous-même, de lever le flou sur les termes employés. Cela aurait permis la clarification des termes employés, de définir un cadre commun, et de bien traduire la commande.

Au moment où cette mission a été proposée, nous avons à faire face à beaucoup d'inconnus ; un manque de connaissances sur l'objet de notre recherche, sur la méthodologie de recherche, sur l'environnement dans lequel nous allions évoluer. Et sans doute, notre représentation sur la légitimité du stagiaire à interroger l'institution qui lui est confiée.

Les entretiens que nous avons menés avec les personnes non-recourantes, nous permettent d'affirmer qu'elles sont en situation de non-demande. Elles ont connaissance de l'offre et n'ont pas souhaité y recourir. A l'exception d'I E10 a qui l'offre a été proposée, alors qu'elle est en emploi.

Il ressort de notre analyse que nos trois hypothèses ont été éprouvées affirmant ainsi que les offres d'accompagnement ont pu être perçues par les personnes interviewées comme

mal adaptées, inintéressantes et que les conditions de l'accompagnement peuvent être stigmatisantes.

Les situations de non-recours sont ponctuelles, elles sont séquencées par des périodes d'accompagnement. Pour s'engager, la personne doit trouver du sens à ce qui lui est proposé. L'accompagnement doit lui être utile, dès lors qu'elle trouve un intérêt, elle se mobilise à nouveau. Il apparaît un enjeu à prendre en compte pour l'institution. Certaines personnes, n'attendant plus le soutien des institutions, développent des stratégies individuelles pour améliorer leur situation.

Au termes de cette analyse, nous pouvons interpréter le non-recours aux trois dispositifs comme une manière de se soustraire à l'accompagnement qui est jugé, avec ou sans raison valable, par ces destinataires, comme inadapté à leurs attentes et besoins. Par conséquent, cela vient interroger la manière dont est conçue l'offre d'accompagnement, et le repérage des publics pour ces actions d'accompagnement.

L'étude quantitative permet de remettre en doute les représentations sur les catégories administratives. Les explications spontanées sur les caractéristiques individuelles ne fonctionnent pas. Cette méthode ne rend pas compte de la réalité des personnes destinataires de l'offre d'accompagnement. Or, pour concevoir les dispositifs d'accompagnement, l'institution s'appuie, entre autre, sur des statistiques établies à partir de ces mêmes catégories. Ces statistiques ne permettent pas de rendre compte des besoins spécifiques d'accompagnement.

De même, le ciblage des publics pour intégrer les actions accompagnement, se fait à partir de ces mêmes catégories. Or, pour une orientation plus juste, il serait nécessaire de connaître et comprendre le parcours de la personne au préalable. On ne part plus de l'individu et de son besoin, mais du dispositif développé qu'il faut alimenter. Il semblerait qu'il y ait une inversion de la norme. Par conséquent, ce n'est plus l'individu qui est au cœur de l'accompagnement, mais le dispositif. Ce cheminement amène une question fondamentale, que signifie accompagner pour l'institution ?

Pour finir, notre analyse met en exergue un déterminant que nous avons sous-estimé à savoir, l'importance de la relation accompagnant-accompagné. Les critiques à l'égard des professionnels doivent être nuancées, qu'elles soient justifiées ou non, la prise en compte de leur expression est nécessaire dans la mesure où elles influencent le comportement de l'individu, et déterminent la participation ou la non-participation à l'accompagnement. Elles peuvent servir d'appui aux professionnels pour réfléchir à leurs pratiques d'accompagnement afin d'expliquer ce qui est réellement à l'œuvre, et là aussi, s'interroger sur « ce qu'accompagner veut dire ? ».

5. Pistes pour l'action

À l'issue de l'analyse des données recueillies nous avons identifié deux facteurs importants expliquant le non-recours à l'accompagnement. Le premier concerne le décalage perçu entre les attentes, les besoins et l'orientation vers un accompagnement. Le second concerne la naissance et le tissage de la relation accompagnant/accompagné. Nous proposons deux pistes de travail comme levier d'action sur le phénomène de non-recours. Afin de rendre les accompagnements plus efficaces, il nous paraît d'une part opportun de faire évoluer le schéma d'accompagnement des publics bénéficiaires du RSA et d'autre part, nous proposons de mettre en place des espaces de réflexion sur les pratiques d'accompagnement.

5.1 Mise en œuvre d'un parcours d'accompagnements coordonnés

Comme préconisé par le plan d'action en faveur du travail social et du développement social, nous proposons la création de la fonction de référent de parcours, inspiré du parcours de soin. Le principe est de désigner un référent qui devient le pilote du parcours d'accompagnement de la personne. Les rôles de ce professionnel sont multiples, il rencontre régulièrement le destinataire de l'accompagnement, ils définissent et réajustent ensemble les étapes du parcours. Le professionnel veille à coordonner les parcours d'accompagnement, il a une connaissance fine de la situation. De fait, il est bien placé pour orienter la personne vers les autres accompagnements si besoin, et mobiliser les outils nécessaires. Il pourrait donc aussi contribuer à définir les modalités d'intervention et de collaboration avec les autres professionnels du territoire.

La fonction de référent de parcours a déjà fait l'objet d'une expérimentation dans 4 départements : l'Ariège, le Bas-Rhin, le Pas de Calais et le département de Paris.

5.2 L'accompagnement réflexif des professionnels

Face à certaines situations compliquées, la réflexivité peut paraître nécessaire pour se distancier des situations vécues et pouvoir mieux définir les actions à proposer, analyser les pratiques professionnelles et ainsi favoriser la réflexivité.

Il pourrait s'agir d'un processus régulateur qui permettrait de mettre des mots sur les pratiques. Une réflexivité régulière sur les pratiques d'accompagnement peut être le gage de qualité de l'accompagnement. Cela nous paraît utile et pertinent compte tenu des changements à venir avec la réforme des minimas sociaux.

Parfois les professionnels peuvent se sentir découragés, démotivés c'est aussi un moyen de prendre du recul et de retrouver du sens dans l'exercice de son activité professionnelle.

CONCLUSION

Ce mémoire avait pour ambition de comprendre les motifs de non-participation des publics aux dispositifs d'insertion. Au final, la question est moins celle du non-recours aux dispositifs d'accompagnement que celle de l'organisation de l'accompagnement et de la construction de la relation d'accompagnement.

En effet, le non-recours à l'accompagnement trouve ces raisons principalement dans des explications institutionnelles. L'empilement des dispositifs d'accompagnement vient créer une impression de non-mobilisation, de plus, les dispositifs ne sont pas toujours conçus en partant de besoins spécifiques identifiés, aussi leur pertinence est remise en cause par les destinataires.

Par ailleurs, le lien accompagné-accompagnant, est un facteur prépondérant dans la mobilisation des personnes, cette relation au cœur de l'accompagnement nécessite d'être réfléchie, remise en question et clarifiée pour en faire une relation de qualité.

A l'issue de cette recherche, nous nous interrogeons sur pourquoi certaines thématiques comme la mobilisation des publics, deviennent une préoccupation, voire une tendance générale ?

Depuis 2018, plusieurs appels à projet sont lancés dans le cadre du plan d'investissement dans les compétences, sur diverses thématiques ou s'adressant à des catégories de publics spécifiques. Comme l'appel à projet « 100% inclusion -la fabrique de la remobilisation - », il « vise la remobilisation de jeunes et demandeurs d'emploi vulnérables, en difficulté d'insertion professionnelle, et en priorité les personnes peu qualifiées », ou encore l'appel à projet « repérage et mobilisation des invisibles » pour prévenir l'éloignement durable de certains jeunes du marché du travail.

Des mots communs, « Invisible », « remobilisation », sont rendus normaux dans les discours des professionnels et des politiques, mais ils nécessitent que nous nous interrogeons sur ce à quoi ils renvoient ? Qu'est-ce qui fait qu'on s'empare aujourd'hui de ces sujets ? Est-ce un phénomène nouveau ? Pourquoi un fait attire l'attention politique ? Quel est le mécanisme qui se cache derrière l'apparition de ces notions dans l'espace public ? Ce sont probablement les représentations sociales des hommes

politiques qui sont au cœur de la fabrique de ces thématiques. Il nous semble qu'il s'agit là de constructions sociales.

Cette construction sociale invite à être conscient des évolutions dans la société, et dans les politiques sociales. Une incitation au changement est adressée à l'individu, il est attendu de lui qu'il devienne autonome et responsable, il doit se construire en comptant sur ses propres capacités. Cette idéologie construit une responsabilité individuelle comme si la personne évoluait dans un « vide social » (Castra, 2014) sans prendre en compte l'environnement, la disparition du plein emploi puisque c'est là précisément que se trouve la vraie problématique, "**on met un pognon de dingue dans les minimas sociaux et les gens sont quand même pauvres**" parce que les politiques d'emploi n'ont pas apporté les réponses au manque de travail.

Les politiques dans leur langage utilisent des catégories qui ne racontent pas la réalité des personnes en situation de précarité. Ces publics n'ont pas de porte-parole, parce que la précarité n'est pas une thématique porteuse. Aussi, il nous paraît important de mener une réflexion sur les conditions à mettre en œuvre pour établir une capacité d'action des individus dans les politiques publiques, et ainsi rendre audible et visible leurs revendications, leurs attentes, et leurs besoins ?

BIBLIOGRAPHIE :

- Avenel, C.** (2012). Effets ambivalents des politiques d'insertion: Les droits et devoirs à l'épreuve de l'expérience vécue des bénéficiaires. *Vie sociale*, 1(1), 59-79.
doi:10.3917/vsoc.121.0059.
- Arrignon, M.** (2018). Activer tous les inactifs ? Incitations au travail et transformation des valeurs de référence des politiques d'assistance en Europe. *Informations sociales*, 196-197(1), 62-71.
- Barbier, J-C.** (2011) Activer les pauvres et les chômeurs par l'emploi ? [Leçons d'une stratégie de réforme]. In: *Politiques sociales et familiales*, n°104, 2011. Les politiques de lutte contre la pauvreté. pp. 47-58.
- Castra, D.** (2014). *L'insertion professionnelle des publics précaires*. Paris : P.U.F. 2014.
- Dépelteau, F.** (2000). *La démarche d'une recherche en sciences humaines : de la question de départ à la communication des résultats*. Bruxelles : De Boeck.; [Sainte-Foy] : Presses de l'Université Laval. DL 2000, cop. 2000.
- Dietrich, A.** « L'employabilité à l'épreuve de la RSE ou la RSE à l'épreuve de l'emploi ? », *Revue de l'organisation responsable* 2010/1 (Vol. 5), p. 30-38. DOI 10.3917/ror.051.0030
- Dmitrijeva, J. Fremigacci, F. & L'Horty, Y.** (2015). Le paradoxe des nouvelles politiques d'insertion. *Revue d'économie politique*, vol. 125(4), 475-498.
doi:10.3917/redp.254.0475.
- Duvoux, N.** (2009). *L'autonomie des assistés : sociologie des politiques d'insertion*. Paris : Presses universitaires de France. impr. 2009, cop. 2009.
- Duvoux, N.** (2012). L'expérience vécue par les publics des politiques d'insertion. *Informations sociales*, 169,(1), 108-115.
- Furtos, J.** (2009). De la précarité à l'auto-exclusion: Une conférence-débat de l'Association Emmaüs et de Normale Sup'. Paris: Éditions Rue d'Ulm.
doi:10.3917/ulm.furto.2009.01.
- Garner-Moyer, H.** (2016). Mise en perspectives de l'évolution du modèle social français : genèse et tendances. *Informations sociales*, 193(2), 10-22.
<https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2016-2-page-10.htm>.
- Joule, R.-V., & Beauvois, J.-L.** (2014). *Petit traité de manipulation à l'usage des honnêtes gens*. Grenoble : Presses universitaires de Grenoble. impr. 2014, cop. 2014.

Lévy, J. et Vial, B. « Les raisons du non-recours, une critique de l'autonomie instituée », Hyper Article en Ligne - Sciences de l'Homme et de la Société, novembre 2017

Loufrani-Fedida, S. Saint-Germes, E. « Compétences individuelles et employabilité : essai de clarification de leur articulation », @GRH 2013/2 (n° 7), p. 13-40. DOI 10.3917/grh.132.0013

Loufrani-Fedida, S. et al., « Vers un rapprochement de l'employabilité et de la gestion des compétences : grille de lecture théorique et illustrations empiriques », Revue de gestion des ressources humaines 2015/3 (N° 97), p. 17-38. DOI 10.3917/grhu.097.0017

Meyer, M. « Innovations en grh pour une double performance : le cas des entreprises d'insertion par l'économique », Innovations 2009/1 (n° 29), p. 87-102.

Méda, D. « Post-face : la flexicurité peut-elle encore constituer une ambition pour l'Europe ? », Formation emploi [En ligne], 113 | janvier-mars 2011,

Baruel Bencherqui, D. et al., « L'employabilité et son rôle sur la satisfaction, la formation et les réseaux sociaux », Recherches en Sciences de Gestion 2012/5 (N° 92), p. 115-132. DOI 10.3917/resg.092.0113

Langbach, V. « Communication verbale et insertion professionnelle : analyse de la construction collaborative du discours chez les locuteurs natifs faiblement qualifiés », Revue française de linguistique appliquée 2014/2 (Vol. XIX), p. 85-95.

Mauger, G. Les politiques d'insertion. In: Actes de la recherche en sciences sociales. Vol. 136-137, mars 2001. Nouvelles formes d'encadrement. pp. 5-14.

Mazet, P. « La non demande de droits : prêtons l'oreille à l'inaudible », La Vie des idées , 1er juin 2010. ISSN : 2105-3030. URL : <http://www.laviedesidees.fr/La-non-demande-de-droits-pretons-l.html>

van Oorschot, W. Math, A. La question du non-recours aux prestations sociales. In: *Recherches et Prévisions*, n°43, mars 1996. Accès aux droits. Non-recours aux prestations. Complexité. pp. 5-17.

van Oorschot, W. Les causes du non-recours [Des responsabilités largement partagées]. In: *Recherches et Prévisions*, n°43, mars 1996. Accès aux droits. Non-recours aux prestations. Complexité. pp. 33-49.

Villac, M. Le RMI, dernier maillon dans la lutte contre la pauvreté. In: *Recherches et Prévisions*, n°28, juin 1992. pp. 39-56.

Warin, P. « Ce que demande la non-demande. Autour du non-recours aux aides sociales », *La Vie des idées*, 23 octobre 2018. ISSN : 2105-3030.

URL : <http://www.laviedesidees.fr/Ce-que-demande-la-non-demande.html>

Warin, P. & Catrice-Lorey, A. (2016). *Le non-recours aux politiques sociales*.

Fontaine : Presses universitaires de Grenoble. DL 2016, cop. 2016.

Warin, P. Document de travail Working paper : Warin Philippe Le non-recours : définition et typologie, juin 2010

Warin, P. (2010). Chapitre 11 / Les politiques publiques face à la non-demande sociale.

Dans : Olivier Borraz éd., *Politiques publiques 2: Changer la société* (pp. 287-312).

Paris: Presses de Sciences Po.

Site :

<https://odenore.msh-alpes.fr/>

<http://www.assemblee-nationale.fr/14/pdf/rap-info/i4158.pdf>

www.laviedesidees.fr

[https://f-origin.hypotheses.org/wp-](https://f-origin.hypotheses.org/wp-content/blogs.dir/1210/files/2014/07/ACTES_COLLOQUES_OUEST_PDF.pdf)

[content/blogs.dir/1210/files/2014/07/ACTES_COLLOQUES_OUEST_PDF.pdf](https://f-origin.hypotheses.org/wp-content/blogs.dir/1210/files/2014/07/ACTES_COLLOQUES_OUEST_PDF.pdf)

Rapport :

- Rapport d'information par le comité d'évaluation et de contrôle des politiques publiques sur l'évaluation des politiques publiques en faveur de l'accès aux droits sociaux 26 octobre 2016.
- Comité national d'évaluation du RSA décembre 2011
- Rapport de Claire PITOLLAT et Mathieu KLEIN sur "l'accompagnement des bénéficiaires du RSA"

Table des sigles

ATI assistant territorial insertion

CAF Caisse d'Allocation Familiale

CD Conseil Départemental

CNAF Caisse Nationale d'Allocation Familiale

JAO journée d'accueil et d'orientation

JSO journée de suivi et d'orientation

MDS maison des solidarités

RMI Revenu Minimum d'Insertion

RSA Revenu de Solidarité Active

RTI référent territorial insertion

SESI Service de l'économie solidaire et de l'insertion

SSD Service Social Départemental

TI Travailleur indépendant

Liste des annexes

Annexe 1 : statistiques comparatives des 3 cohortes

Annexe 2 : courrier de confirmation du rendez-vous

Annexe 3 : guide d'entretien auprès du public

Annexe 4 : méthode de catégorisation

STATISTIQUES COMPARATIVES DES 3 COHORTES

		RELIANCE		TI		SYNERGIES	
		Données brutes	%	Données brutes	%	Données brutes	%
Total des cohortes		194	100%	125	100	196	100%
		80	41%	70	56%	59	30%
		114	59%	55	44%	137	70%
Sexe	H	10	5%	83	66%	68	35%
		4	40%	47	57%	28	41%
		6	60%	36	43%	40	59%
	F	184	95%	42	34%	128	65%
		76	41%	23	55%	31	24%
		108	59%	19	45%	97	76%
Nombre d'enfants	0	0	0%	87	70%	96	49%
		0	0	50	57%	37	39%
		0	0	37	43%	59	61%
	1	71	37%	12	10%	30	15%
		27	38%	4	33%	11	37%
		44	62%	8	67%	19	63%
	2	54	28%	12	10%	29	15%
		24	44%	8	67%	7	24%
		30	56%	4	33%	22	76%
	3	28	14%	10	8%	27	14%
		12	43%	6	60%	3	11%
		16	57%	4	40%	24	89%
	4	25	13%	3	2%	6	3%
		10	40%	1	33%	0	0%
		15	60%	2	67%	6	100%
	5+	16	9%	1	1%	8	4%
		7	44%	1	100%	1	13%
		9	56%	0	0%	7	88%
Situation Familiale	Couple avec enfant(s)	0	0%	20	16%	46	23%
		0	0	11	55%	7	15%
		0	0	9	45%	39	85%
	Couple sans enfant(s)	0	0%	11	9%	15	8%
		0	0	6	55%	6	40%
		0	0	5	45%	9	60%
	Seul(e) avec enfant(s)	194	100%	12	10%	54	28%
		80	41%	5	42%	15	28%
		114	59%	7	58%	39	72%

		0	0%	82	66%	81	41%
	Seul(e) sans enfant(s)	0	0	48	58%	31	38%
		0	0	34	42%	50	62%
Tranche d'âge	Moins de 25 ans	13	7%	1	1%	17	9%
		4	31%	0	0%	5	29%
		9	69%	1	100%	12	71%
	25 à 29 ans	37	18%	34	27%	52	27%
		12	32%	18	53%	13	25%
		25	68%	16	47%	39	75%
	30 à 39 ans	83	43%	47	38%	52	27%
		33	40%	25	53%	15	29%
		50	60%	22	47%	37	71%
	40 à 49 ans	60	31%	29	23%	41	21%
		31	52%	17	59%	15	37%
		29	48%	12	41%	26	63%
	50 à 59 ans	1	1%	13	10%	28	14%
		0	0	9	69%	8	29%
		1	100%	4	31%	20	71%
	60 ans et +	0	0%	1	1%	6	3%
		0	0	1	100%	3	50%
		0	0	0	0%	3	50%
Ancienneté dans le dispositif	Moins de 6 mois	0	0%	3	2%	4	2%
		0	0	3	100%	2	50%
		0	0	0	0%	2	50%
	6 à 12 mois	0	0%	46	37%	24	12%
		0	0	29	63%	6	25%
		0	0	17	37%	18	75%
	1 à 2 ans	0	0%	26	21%	35	18%
		0	0	12	46%	13	37%
		0	0	14	54%	22	63%
	2 à 5 ans	63	32%	31	25%	60	31%
		23	37%	17	55%	21	35%
		40	63%	14	45%	39	65%
	5 à 10 ans	80	42%	14	11%	43	22%
		33	41%	5	36%	8	19%
		47	59%	9	64%	35	81%
	Plus de 10 ans	50	26%	5	4%	30	15%
		24	48%	4	80%	9	30%
		26	52%	1	20%	21	70%
NR	0	0%	0	0%	0	0%	
Niveau de	Aucune formation	17	9%	3	2%	14	7%

Formation	scolaire	9	53%	2	67%	3	21%	
		8	47%	1	33%	11	79%	
	CFG ou CEP	3	2%	0	0%	3	2%	
		3	100%	0	0%	0	0%	
	Primaire à 4ème achevée	0	0%	0	0%	3	100%	
		7	6%	0	0%	5	3%	
	BEPC / 3ème achevée	3	43%	0	0%	2	40%	
		4	57%	0	0%	3	60%	
		25	13%	3	2%	11	6%	
	2nde / 1ère achevée	13	52%	1	33%	5	45%	
		12	48%	2	64%	6	55%	
		4	2%	1	1%	1	1%	
	Certification de niveau V (CAP, BEP)	2	50%	0	0%	0	0%	
		2	50%	1	100%	1	100%	
		60	31%	28	22%	43	22%	
	Certification de niveau IV (BAC)	25	42%	14	50%	13	30%	
		35	58%	14	50%	30	70%	
		26	13%	21	17%	25	13%	
	Certification de niveau III (BAC+2)	10	39%	14	67%	6	24%	
		16	61%	7	33%	19	76%	
		8	3%	20	16%	12	6%	
	Certification de niveau II (BAC+3 et +4)	5	62%	9	45%	6	50%	
		3	38%	11	55%	6	50%	
		5	3%	17	14%	11	6%	
	Certification de niveau I (BAC+5 et plus)	3	60%	11	65%	4	36%	
		2	40%	6	35%	7	64%	
		3	2%	10	8%	9	5%	
	NR	2	66%	6	60%	3	33%	
		1	34%	4	40%	6	67%	
		36	17%	22	18%	62	32%	
	Inscription Pôle Emploi	Oui	10	28%	13	59%	17	27%
		Non	26	72%	9	31%	45	73%
			52	27%	56	45%	59	30%
	30		58%	38	68%	24	41%	
	Type de parcours	Employ (Pôle Emploi)	22	42%	18	32%	35	59%
			142	73%	69	56%	137	70%
			50	35%	32	46%	35	26%
	Dont réellement	Employ (Pôle Emploi)	92	65%	37	54%	102	74%
			37	19%	81	65%	9	5%
			(17)	46%	(44)	54%	(1)	11%
	Dont réellement	Employ (Pôle Emploi)	(20)	54%	(37)	46%	(8)	89%
			19	54%	38	47%	5	56%

	<i>inscrits PE</i>						
		(12) (7)	63% 37%	(24) (14)	63% 37%	(0) (5)	0% 100%
	Socioprofessionnel (Prestataires CD54)	19	10%	29	23%	24	12%
		9	47%	22	76%	13	54%
		10	53%	7	24%	11	46%
	Mobilisation sociale (RU SSD+CCAS)	117	60%	5	4%	144	73%
		46	39%	2	40%	38	26%
		71	61%	3	60%	106	74%
	Veille sociale (RU SSD)	1	1%	4	3%	7	4%
		0	0%	2	50%	4	57%
		1	100%	2	50%	3	43%
	Sans orientation	20	10%	6	5%	12	6%
8		40%	0	0%	3	25%	
12		60%	6	100%	9	75%	
Type de contrat en cours	Contrat d'insertion	99	51%	40	32%	96	49%
		39	39%	28	70%	47	49%
		60	61%	12	30%	49	51%
	<i>Dont échu</i>	82	83%	19	48%	48	50%
		29	35%	11	58%	8	11%
		53	65%	8	42%	40	89%
	Contrat d'orientation	69	35%	78	62%	75	38%
		31	45%	36	46%	10	13%
		38	55%	42	54%	65	87%
	<i>Dont échu</i>	69	100%	77	99%	74	99%
		31	45%	35	45%	10	14%
		38	55%	42	55%	64	86%
Contrat spécifique (MAPS, PPAE)	1	1%	1	1%	0	0%	
Sans contrat	25	13%	6	5%	25	13%	
	10	40%	5	83%	2	8%	
	15	60%	1	17%	23	92%	



CHACHOU Khadija
Campus Lettres et Sciences Humaines
23 Boulevard Albert 1^{er}
54000 NANCY

Objet : enquête sur la situation des publics dans le dispositif RSA.

Madame, Monsieur,

Je suis étudiante à l'université de Lorraine. Dans ce cadre je mène une étude qui vise à apporter les éléments d'explication sur la situation des publics dans le dispositif RSA.

Pour arriver à comprendre cela, j'ai besoin de rencontrer des personnes qui sont dans ce dispositif, pour qu'elles me partagent leur vécu, leur expérience. J'aimerais que vous me partagiez votre réalité lors d'un rendez-vous. Je me présenterai le :

Jeudi 21 Mars à 9h00

Lieu : à votre domicile

En participant à cette étude, je vous assure de l'entière confidentialité quant à votre identité. Tous les renseignements que vous me fournirez seront totalement confidentiels.

L'entretien auquel vous participerez sera enregistré. Le contenu sera par la suite retranscrit *verbatim*, c'est-à-dire mot à mot. Par la suite, les fichiers audio seront détruits. Aucune information permettant de vous identifier d'une façon ou d'une autre ne sera publiée.

Votre contribution, me permettra de poursuivre mon travail de réflexion et de rédaction d'un mémoire pour la validation de mon année de formation. Il permettra également de faire des propositions d'amélioration des dispositifs d'accompagnement.

Si vous ne souhaitez plus participer à cette enquête, ou si la date de rendez-vous ne vous convient pas, vous pouvez me joindre au 06 22 70 27 75 ou par mail khadija.chachou2@etu.univ-lorraine.fr.

Dans l'attente de vous rencontrer, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes respectueuses salutations.

Guide d'entretien auprès du public

Je suis étudiante en sciences de l'éducation et je mène une étude pour comprendre ce que vivent les personnes qui sont dans le dispositif RSA pour cela, j'ai besoin de faire appel à votre vécu, votre expérience, votre réalité.

S'il y a des questions auxquelles vous ne souhaitez pas répondre, faites-le moi savoir.

Rappel de l'anonymat et consentement pour enregistrer l'entretien

Situation

Quelle est votre situation familiale ?

Questions de relance : Actuellement, célibataire, en couple, divorcé(e), veuf (ve) ? Avez-vous des enfants ? si oui, combien ? de quel âge ? Votre âge ?

RSA

Depuis combien de temps êtes-vous au RSA ? Comment en êtes-vous venu à demander le RSA ?

Questions de relance : Dans quelles conditions ? Vous l'avez fait suite à quel événement ? Changement de situation familiale, séparation, naissance d'un enfant, fin de droits ARE, perte emploi. Quelle était votre situation quand vous avez fait votre demande de RSA ?

Quelles sont les changements qui se produisent quand une personne entre dans le dispositif du RSA ?

Questions de relance : Au niveau administratif, la relation avec les institutions ? Les professionnels ? Pour vous le RSA c'est quoi ? une aide, le sentiment de honte, une contrainte, la possibilité de s'en sortir...) Qu'avez-vous ressenti au moment de faire votre demande ? honte, opportunité de changer votre situation, satisfaction d'avoir une solution pour faire face à vos besoins... Est-ce que c'est difficile d'être bénéficiaire du RSA ? Pouvez-vous me préciser ce qui difficile ? Difficultés financière, regard des autres ?

Le parcours scolaire et professionnel

Pouvez-vous me parler de votre parcours scolaire ? De votre parcours professionnel ?

Questions de relance : Aimez-vous l'école ? Une fois que vous aviez quitté l'école, vous avez travaillé ? quel emploi avez-vous occupé ? Si oui, quand et comment s'est fini votre dernier emploi ?

Relations sociales

Pouvez-vous me parler de vos relations avec votre famille ?

Questions de relance Est-ce que vous êtes proche de vos parents ? Vous les voyez à quelle fréquence ? Est ce qu'il vous apporte une aide (garde d'enfant, financière...) Vos parents travaillaient ? Vous avez des frères et sœurs ? quel est votre place dans la fratrie ? Comment se passe les relations avec vos frères et sœurs ? vous les voyez à quelle fréquence ? Vous avez des enfants ? vous avez quelles relations avec ceux qui ne vivent plus au domicile ? Vous vous êtes occupé de votre famille, de vos enfants ?

Pouvez-vous me parler de vos relations amicales, de voisinage ?

Questions de relance : Vous avez beaucoup d'amis ou non ? Que faites-vous ensemble ? Vous les voyez à quelle fréquence ? Y a-t-il des formes d'entraide entre amis face aux difficultés ? Vous sentez-vous compris, aidé par votre entourage ?

Autre relation sociale

Vous avez des loisirs ? pouvez-vous m'en parler ?

Questions de relance : Y a-t-il des situations dans lesquelles vous vous sentez mal à l'aise ? (Face à` une administration, face aux services sociaux, etc.) Est-ce que ça vous arrive de sortir de faire des activités (cinéma, sport, activité manuelle...) ? où ? Dans une association à la MJC, au centre social... Vous faites partie d'une association ?

Isolement

Vous arrive-t-il de vous sentir seul, isolé ou soutenu ? Depuis quand vous sentez-vous moins entouré ou peu entouré ? Est-ce un choix d'avoir moins de monde autour de vous ? Si oui, pourquoi ?

Le quotidien

Pouvez-vous me parler de votre quotidien ?

C'est quoi une journée type la semaine/le week-end ? que faites-vous ? Comment occupez-vous vos journées ?

Accompagnement

Comment faites-vous lorsque vous rencontrez des difficultés ? (santé, logement, garde d'enfant...)

Questions de relance : Est-ce que vous préférez trouver seul(e) les solutions à vos difficultés ou vous vous faites aider ? Par qui ? Est-ce que vous avez déjà été suivi par une assistante sociale/ un travailleur social ? Pouvez-vous m'en parler ? Est-ce que vous êtes suivi par rapport au RSA ? pouvez-vous m'en parler ? Comment se passe la relation avec les administrations (CAF, CD, SSD, CPAM) ?

Prise de contact pour présentation du dispositif

La loi sur le RSA prévoit que chaque personne doit pouvoir être accompagnée

Vous avez été contacté pour participer à une réunion d'information sur le dispositif ... Pouvez-vous m'en parler ?

Questions de relance : Comment avez-vous été contacté ? Vous avez reçu un courrier vous invitant à une réunion d'information, Avez-vous compris de quoi il s'agissait ? Est-ce que c'était clair ?

Pour les personnes intégrées

Pourquoi avez-vous décidé de vous faire accompagner ?

Qu'est-ce qui vous a incité à participer à la réunion ? Pour quelle raison avez-vous accepté l'accompagnement ?

Questions de relance : Influence de l'information apporté lors de la réunion : Le fait d'avoir participé à la réunion d'information vous a-t-il permis d'accepter l'accompagnement proposé ? Appréciez-vous d'avoir été en présence d'autres personnes ? Qu'avez-vous pensez du fait d'être en groupe ?

Pour les personnes n'ayant pas intégrées

Pourquoi avez-vous décidé de ne pas vous faire accompagner ?

Questions de relance : Qu'est-ce qui vous en empêche ? Qu'est-ce qui vous faciliterait le fait d'y aller ?

Avenir perspectives

Quels changements pensez-vous qu'il va y avoir pour votre situation ?

Quels sont vos projets ? Ils sont plutôt positifs ou négatifs ? Quels sont vos souhaits ou les choses que vous ne souhaitez pas du tout ?

Qu'aimeriez ajouter par rapport à nos échanges ?

Merci d'avoir répondu à mes questions

Méthode de catégorisation

Décalage entre le contenu de l'accompagnement et les attentes. Décalage entre les besoins de la personnes et l'accompagnement proposé.

L'engagement réciproque

Le rapport aux institutions

Les alternatives, les ressources personnelles le réseau

Raison explicite de l'absence à la convocation

Jugement/ Stigmatisation/ estime de soi :

L'accompagnement :

Alliance avec le professionnel/Co-mobilisation

Double discours

Calcul coût bénéfice

Soumission / internalité /allégeance

Les ruptures d'accompagnement

Parcours personnel des individus

Décalage entre le contenu de l'accompagnement et les attentes. Décalage entre les besoins de la personnes et l'accompagnement proposé.

On continu on recommence mais même en étant inscrit à pôle emploi, eux voulaient me caser absolument dans les formations ou dans les études ils ne voulaient pas, ils ne m'écoutaient pas dans le sens où moi j'avais envie de travailler, j'avais besoin de travailler surtout avec un enfant à charge donc ils me disaient oui des formations rémunérées, oui mais quand on voit c'est 800 euros avec un enfant ce n'est pas possible. Donc ils s'obstinaient dans cette voie là. Moi en voyant ça ben je faisais mes déclarations comme quoi je cherchais un emploi mais c'était de mon côté. De l'autre côté bah quand j'allais à leur rendez-vous puisque c'est obligatoire je leur disais que je me débrouillais il reste que tout ce que je faisais « bon bah c'est bien madame continuez » bah voilà et pas plus de propositions d'emploi et moi ils ne m'offraient rien aucune offre ne m'a été... si une seule m'a été donné quand ton fils avait deux ans il voulait m'envoyer en Corse pour faire de la vente donc pas dans mon domaine et déménager. (E10 L 15-27)

Le rapport aux institutions/ Injonction à l'emploi

Donc quand j'ai dit là ce n'est juste pas possible, donc ils m'ont mis un avertissement j'ai reçu un avertissement à ce moment-là comme quoi si je continuais, c'était la première fois que je refusais une offre mais que si je continuais dans cette voilà, ils me rayaient de la liste des demandeurs d'emploi. (E10 L 27 à L 30)

Les alternatives, les ressources personnelles le réseau

Et au final, fin de l'année dernière il y a une personne à l'école de mon fils qui m'a dit ma sœur travaille pour la ville de Nancy il y a des places qui se libèrent envoie ton CV ta lettre de motivation. Donc j'ai envoyé Elle me dit tu m'en donneras un ma sœur le donnera directement. J'ai attendu quand même jusqu'au mois de mai pour avoir un rendez-vous c'était long. La ville de Nancy l'administration... moi il m'avait prévenu parce que c'est vrai que je m'impatients je me disais ce n'est pas possible quand est-

ce que je peux avoir une réponse. Puis on m'avait dit la ville de Nancy c'est comme ça, c'est deux vitesses faut pas être pressé (rire). Du coup j'ai été convoquée, lors de l'entretien j'ai au moins 10 fois que je voulais travailler j'avais besoin travailler et en fait je correspondais totalement à ce qu'il recherchait. Et c'est comme ça que je suis rentrée en tant que vacataire pour l'instant. (E10 L 122 à L 131)

Jugement/ Stigmatisation/ estime de soi :

Et elle m'a dit que mon portable c'était du luxe je ne devrais pas avoir de téléphone j'ai répondu comment me contacter pour du travail ? Justement mon portable j'en ai besoin si la ville de Nancy m'appelle. Voilà qu'est-ce que j'avais c'était du luxe, voilà même internet à la maison je ne devrais pas avoir. (E10 L 158 à L 161)

C'est ce que la personne que vous avez rencontré vous a dit ?

C'est ce que l'assistante sociale m'a dit, c'est de là que je lui dis c'était pour venir vous voir et me faire juger et dire entre guillemets que je vis dans le luxe alors que ce n'est pas du luxe bah je n'ai pas besoin d'aide. C'est moi qui ai refusé de me mettre à nu entre guillemets comme je lui ai dit déjà je justifie tout et puis vous me jugez c'est là que j'ai repris tous mes papiers. C'est laquelle m'a dit est-ce que je peux faire quelque chose d'autre pour vous madame. Si vous voulez bien faire des photocopies pour l'avocate je veux bien autrement je me débrouillerai pour les factures. Donc elle a fait les photocopies et puis voilà depuis rien. (E 10 L 163 à L 170)

L'engagement réciproque : l'absence de réciprocité

... Savoir ou j'en suis, mais comme je dis vos propositions elles sont où ? Alors ils ne répondent pas à leurs propositions mais nous faut qu'on s'engage. Alors moi je leur apportais, tous ce que je faisais je listais tout, à ceux à qui j'écrivais, auprès de qui je m'étais présenté. « C'est bien madame XXX » il me faisait la même chose qu'à Pole emploi « c'est bien continuez comme ça on voit que vous voulez vous en sortir ». « Ben oui, je n'ai pas le choix » (E10 L 117 à L 122)

L'accompagnement :

Alliance avec le professionnel/Co-mobilisation

Double discours

On n'a pas plus d'aides, on n'a pas plus de soutien, on n'a pas plus de... comment je pourrais dire, de personne qui vient au-devant de vous pour vous dire est-ce que vous vous en sortez ? est-ce que vous avez besoin d'aide ? est-ce qu'en ce moment... est-ce que vous avez trouvé un travail ? Est-ce que vous avez besoin de quelqu'un pour vos démarches ? Ou quoi que ce soit, non personne, personne... (E10 L 191 à L 195)

Calcul coût bénéfice Ça ne coûte pas rien de se mobiliser. Expérience précédente, relation avec des professionnels d'institution compliquée, elle parle de mise à nu pour aucun résultat. C'est tous ce que coûte un accompagnement se déplacer, porter atteinte à l'image de soi (de justifier, de se sentir jugé) pour quel résultat ? Par anticipation à l'effort nécessaire que va demander l'accompagnement.

C'est moi qui été les voir pour leur demander une aide, ils m'ont dit que je ne pouvais pas l'avoir parce que justement je bénéficie du RSA et que j'avais assez et qu'ils ne pouvaient pas m'aider plus. Et comme je n'avais pas envie de pleurer j'ai dit que je n'avais pas besoin. Le coup ou j'ai été la revoir Elle m'a dit vous voulez quelque chose j'ai dit non j'ai juste besoin si vous voulez bien me faire des

photocopies pour l'avocate. Autrement j'ai besoin de rien parce qu'après si c'est pour demander même pour des bons alimentaires à ce moment-là ben fallait justifier tout. (E10 L 152 à L 158)

Le non-recours au droit à l'accompagnement des publics allocataires du RSA

Analyse des facteurs de la non-participation

{CHACHOU Khadija}

UNIVERSITE DE LORRAINE

{ juin 2019 }

{Politique publique, non-recours, accompagnement, RSA, insertion,}

Ce travail porte sur la mobilisation des publics bénéficiaires de l'allocation RSA. Face à l'hétérogénéité des publics, le service de l'économie solidaire et de l'insertion du conseil départemental de Meurthe et Moselle développe une offre d'insertion pour proposer des accompagnements spécifiques en fonction des besoins. Le constat de départ, est la non-participation de certains allocataires aux actions d'accompagnement qui leur sont proposées dans le cadre de leur parcours individualisé. Nous avons choisi une approche à partir du courant de la sociologie au travers du concept de non-recours. Les résultats montrent que l'organisation de l'accompagnement et la relation d'accompagnement sont deux déterminants dans le non-recours.

The non take up of social rights and publics services of public beneficiaries of the RSA

analysis of the factors of non-participation

{Public policy, non take up of social rights and publics services, accompaniment, RSA, integration}

This work focuses on mobilizing the audiences benefiting from the RSA allocation. Faced with the heterogeneity of the public, the solidarity economy and integration department of the Meurthe et Moselle departmental council is developing an integration offer to provide specific support according to needs. The initial observation is that some recipients do not participate in the support measures offered to them as part of their individualised career path. We have chosen an approach based on the current of sociology through the concept of non-take up. The results show that the organization of support and the support relationship are two determinants of the non-take up of social rights.