

# Comité national d'évaluation du rSa

## Annexes

### Annexe 16

Enquête qualitative auprès des bénéficiaires du RSA  
Elodie Alberola, Léopold Gilles (Crédoc)

Décembre 2011



Les annexes n'engagent que leurs auteurs et ne représentent pas la position du Comité d'évaluation du rSa



## Sommaire

<b>1°) SYNTHÈSE : ENQUÊTE QUALITATIVE AUPRÈS DES BÉNÉFICIAIRES DU RSA SOCLE ET DU RSA ACTIVITÉ SEUL DANS CINQ DÉPARTEMENTS .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1°) Introduction .....</b>	<b>7</b>
1.1.1°) Le contexte : la généralisation du RSA... et de la démarche évaluative.....	7
1.1.2°) Les objectifs de l'enquête .....	7
1.1.3°) Périmètre .....	7
1.1.4°) Méthodologie générale .....	7
<b>1.2°) Synthèse de l'enquête auprès des bénéficiaires du RSA socle .....</b>	<b>8</b>
1.2.1°) Des représentations du RSA marquées par le souvenir du RMI.....	8
1.2.2°) Le manque de lisibilité du caractère incitatif du dispositif RSA entretient le doute quant à la plus-value du dispositif.....	8
1.2.3°) Une accessibilité limitée des aides liées au dispositif RSA .....	8
1.2.4°) Une adhésion de principe aux droits et devoirs qui se limite à la déclaration de ressources .....	9
1.2.5°) La phase d'instruction : une étape sans difficulté mais peu informative pour les bénéficiaires .....	9
1.2.6°) La phase d'orientation : une opportunité manquée pour la mobilisation des bénéficiaires dans un parcours d'insertion.....	9
1.2.7°) La contractualisation n'est pas synonyme d'engagement pour les bénéficiaires .....	10
1.2.8°) Le référent unique : un principe peu connu, une personne peu identifiée.....	10
1.2.9°) L'accompagnement social correspond rarement aux attentes des bénéficiaires .....	10
1.2.10°) L'accompagnement professionnel : un effet mobilisateur pour les entrants.....	11
1.2.11°) Le double suivi : un idéal ? .....	11
1.2.12°) Eléments de bilan.....	12
<b>1.3°) Synthèse de l'enquête auprès des bénéficiaires du RSA activité seul.....</b>	<b>12</b>
1.3.1°) Trajectoires professionnelles: des situations d'emploi durablement précaires .....	12
1.3.2°) Une identification claire du dispositif RSA activité seul.....	13
1.3.3°) Peu d'hésitation avant la demande .....	13
1.3.4°) Une instruction sans difficulté .....	13
1.3.5°) Des représentations oscillant entre reconnaissance et rejet du dispositif RSA activité seul.....	13
1.3.6°) Le sentiment d'une impossible amélioration des conditions de vie.....	14
1.3.7°) Des règles de droits incomprises.....	14
1.3.8°) L'allocation n'a pas d'effet d'incitation ou d'effet désincitatif observable sur la reprise ou la hausse d'activité.....	15
1.3.9°) Un accès très limité au marché du travail et à l'emploi de qualité limitant les possibilités de choix .....	16
1.3.10°) Eléments de bilan.....	16
<b>2°) SYNTHÈSE DES RESULTATS DE LA 2<sup>E</sup> VAGUE D'ENTRETIENS : ACCOMPAGNEMENT : VECU, PERCEPTIONS ET ATTENTES DES BÉNÉFICIAIRES DU RSA SOCLE.....</b>	<b>17</b>

<b>2.1°) Introduction .....</b>	<b>17</b>
2.1.1°) Le contexte : la généralisation du RSA... et de la démarche évaluative.....	17
2.1.2°) Les objectifs de l'enquête .....	17
2.1.3°) Méthodologie générale .....	17
2.1.4°) Méthodologie : focus sur les phases 5 et 6 .....	18
<b>2.2°) Observations sur les parcours d'insertion professionnelle des bénéficiaires du RSA relevant du champ des « droits et devoirs ».....</b>	<b>20</b>
2.2.1°) Les bénéficiaires ayant vécu une évolution positive de leur situation.....	20
2.2.2°) Les bénéficiaires dont la situation n'a pas évolué .....	21
<b>2.3°) La perception de l'orientation .....</b>	<b>21</b>
2.3.1°) Sociale ou professionnelle : la nature de l'accompagnement ne fait pas sens pour les bénéficiaires.....	21
2.3.2°) « Le socioprofessionnel » : une orientation sociale ou professionnelle ?.....	22
2.3.3°) L'apport des groupes : la méconnaissance de la nature de l'accompagnement.....	23
<b>2.4°) L'accompagnement social : la difficile mobilisation des bénéficiaires .....</b>	<b>23</b>
2.4.1°) Des bénéficiaires sans perspective professionnelle .....	24
2.4.2°) Les bénéficiaires en refus d'accompagnement .....	25
2.4.3°) Les bénéficiaires dans une possible demande d'accompagnement professionnel.....	27
2.4.4°) Le contrat d'engagement réciproque : un document peu identifié, à renouveler tous les six mois pour le versement de l'allocation .....	29
2.4.5°) L'apport des groupes : une faible visibilité des effets de l'accompagnement social .....	31
<b>2.5°) Accompagnement socioprofessionnel et double accompagnement, une réponse à un besoin ? ..</b>	<b>32</b>
2.5.1°) Le vécu des bénéficiaires dont le département affiche un parcours mixte .....	34
2.5.2°) Le double accompagnement : un troisième parcours implicite .....	34
2.5.3°) L'apport des groupes : Les bénéficiaires du RSA, des demandeurs d'emploi spécifiques ?.....	36
<b>2.6°) Effet de l'accompagnement professionnel sur la remobilisation des bénéficiaires .....</b>	<b>37</b>
2.6.1°) Un accompagnement qui permet une remobilisation à court terme.....	37
2.6.2°) Un accompagnement décevant à long terme sans retour durable à l'emploi .....	41
2.6.3°) L'apport des groupes : des attentes fortement réduites face à un accompagnement jugé inefficace et souvent inadapté.....	44
<b>2.7°) Le référent unique RSA : une fonction non identifiée .....</b>	<b>46</b>
2.7.1°) Un ou plusieurs référents ? .....	46
2.7.2°) Un référent essentiellement administratif .....	46
2.7.3°) L'apport des groupes : le référent unique, une fonction qui pourrait être utile mais sans réalité ..	47
<b>2.8°) Premiers éléments de bilan .....</b>	<b>48</b>
<b>3°) SYNTHESE DES ENTRETIENS INDIVIDUELS : RSA ACTIVITE SEUL : REPRESENTATIONS ET VECU DES BENEFICIAIRES .....</b>	<b>48</b>
<b>3.1°) Introduction .....</b>	<b>48</b>
3.1.1°) Le contexte : la généralisation du RSA... et de la démarche évaluative.....	48
3.1.2°) Les objectifs de l'enquête .....	49
3.1.3°) Méthodologie générale .....	49

3.1.4°) Méthodologie : focus sur la phase 4.....	49
<b>3.2°) Description de l'échantillon.....</b>	<b>50</b>
<b>3.3°) Un accès au droit RSA simple.....</b>	<b>52</b>
3.3.1°) Une identification claire du RSA activité seul.....	52
3.3.2°) Peu d'hésitation avant la demande.....	53
3.3.3°) Une instruction sans difficulté.....	53
<b>3.4°) Représentations des effets du RSA activité sur les conditions de vie.....</b>	<b>54</b>
3.4.1°) Les représentations liées au RSA activité seul.....	54
3.4.2°) L'improbable plus-value du RSA activité.....	56
<b>3.5°) L'incompréhension des règles du droit RSA activité seul.....</b>	<b>58</b>
3.5.1°) Le RSA : un complément de revenu à hauteur du SMIC.....	58
3.5.2°) L'incompréhension de la dégressivité de l'allocation selon l'augmentation des revenus.....	59
3.5.3°) Le RSA activité seul : un droit fluctuant.....	60
<b>3.6°) L'incidence du RSA sur les comportements d'activité.....</b>	<b>61</b>
3.6.1°) L'incitation à la reprise d'emploi.....	61
3.6.2°) Augmentation du temps de travail et emplois de qualité.....	64
3.6.3°) Le RSA : un effet de stabilisation des parcours ?.....	66
<b>3.7°) Eléments de bilan.....</b>	<b>67</b>



## 1°) Synthèse : Enquête qualitative auprès des bénéficiaires du RSA socle et du RSA activité seul dans cinq départements

### 1.1°) Introduction

#### 1.1.1°) Le contexte : la généralisation du RSA... et de la démarche évaluative

La généralisation du RSA en France métropolitaine, effective au 1<sup>er</sup> juin 2009, s'est accompagnée d'une pérennisation de la démarche évaluative qui a accompagné la phase expérimentale. La loi du 1<sup>er</sup> décembre 2008 a ainsi institué un Comité national d'évaluation du RSA, comprenant des représentants des départements, de l'État, de la CNAF et la CCMSA, de Pôle emploi, ainsi que des bénéficiaires du RSA et des personnalités qualifiées (chercheurs...). Ce comité est chargé de préparer et de mettre en place des outils et travaux d'évaluation, dans la perspective de la conférence nationale, prévue par la loi fin 2011. Dans le cadre de ces travaux, il a été décidé de conduire une nouvelle enquête qualitative auprès des bénéficiaires du RSA généralisé, destinée à alimenter le rapport intermédiaire publié fin 2010 et le rapport final au Gouvernement prévu pour fin 2011, qui fera l'objet d'une communication au Parlement.

#### 1.1.2°) Les objectifs de l'enquête

L'objectif de cette enquête est double dans la mesure où elle porte sur les deux volets du dispositif RSA :

- Le volet socle de l'enquête – deux vagues successives d'interrogation à un an d'intervalle – a pour objectif le recueil du vécu et l'opinion des bénéficiaires du RSA sur le fonctionnement général du dispositif, et notamment sur les phases d'orientation et d'accompagnement. Il doit ainsi permettre de mieux connaître les mesures d'aides dont les personnes ont pu bénéficier et l'impact qu'elles ont eu sur leur situation. Elle vise les bénéficiaires du RSA entrant dans le périmètre des droits et devoirs.
- Le volet activité seul a pour finalité une meilleure connaissance des bénéficiaires du RSA activité seul par une appréhension de leur vécu du dispositif et un examen des effets de l'allocation sur leurs conditions de vie et leur situation d'emploi.

#### 1.1.3°) Périmètre

La sélection des 5 départements d'investigation a été effectuée par la DREES sur la base d'une typologie réalisée à partir de critères comme l'environnement socio-économique du département (effectifs d'allocataires, taille du département, taux d'urbanisation) et les modes d'organisation retenus (modalités et décision d'orientation, organismes choisis pour l'accompagnement). Au final, le choix s'est porté sur les départements suivants :

- Le Pas-de-Calais,
- Le Doubs,
- La Seine Maritime,
- Le Lot,
- Paris.

#### 1.1.4°) Méthodologie générale

La méthodologie générale de l'enquête s'articule autour de 6 phases :

- **Phase 1** : entretiens semi-directifs avec les acteurs locaux de chaque département (conseils généraux, Pôle emploi, CAF / MSA, CCAS, Maisons de l'Emploi, PLIE...) afin de saisir les modalités locales de mise en œuvre du RSA et de pouvoir mettre en perspective les propos des bénéficiaires à l'aune de ce contexte organisationnel (**avril 2010 et avril 2011**) ;
- **Phase 2** : 1<sup>ère</sup> vague d'entretiens individuels auprès d'un échantillon diversifié de 200 bénéficiaires du RSA socle entrant dans le périmètre des droits et devoirs dans les 5 départements (**mai à octobre 2010**) ;

- **Phase 3** : 1<sup>ère</sup> vague d'entretiens collectifs auprès de bénéficiaires du RSA socle entrant dans le périmètre des droits et devoirs dans les 5 départements (**novembre 2010**) ;
- **Phase 4** : Entretiens individuels auprès d'un échantillon diversifié de 160 bénéficiaires du RSA activité seul dans les 5 départements (**juin à septembre 2011**) ;
- **Phase 5** : 2<sup>ème</sup> vague d'entretiens individuels auprès d'un échantillon diversifié de 200 bénéficiaires du RSA socle entrant dans le périmètre des droits et devoirs dans les 5 départements (**juin à septembre 2011**) ;
- **Phase 6** : 2<sup>ème</sup> vague d'entretiens collectifs auprès de bénéficiaires du RSA socle entrant dans le périmètre des droits et devoirs dans les 5 départements (**octobre 2011**).

## *1.2°) Synthèse de l'enquête auprès des bénéficiaires du RSA socle*

### **1.2.1°) Des représentations du RSA marquées par le souvenir du RMI**

Les bénéficiaires du RSA socle appréhendent essentiellement le RSA comme un prolongement du dispositif RMI. Le public perçoit avec difficulté les plus-values potentielles du nouveau dispositif en termes de soutien à l'activité (complément de revenu au revenu d'activité et renforcement de l'accompagnement professionnel) du fait de la faible incidence du passage du RMI au RSA sur leur situation sociale et professionnelle. Près des trois quarts des anciens bénéficiaires du RMI (les « basculés ») interrogés en 2010 estimaient ainsi que le passage au RSA n'avait pas eu d'incidence particulière sur leur situation personnelle, estimée « ni meilleure, ni moins bonne ».

Cette représentation du RSA comme un RMI (ou une API) « rebaptisé » est d'autant plus marquée que l'ancienneté dans le dispositif est importante (> 5 ans) et que les bénéficiaires sont orientés vers un accompagnement social dans le cadre du RSA. Les bénéficiaires nouvellement entrés dans le dispositif, notamment les entrants au RSA orientés vers l'accompagnement professionnel, livrent ainsi un point de vue plus optimiste sur l'effet « coup de pouce » du RSA, appréhendé cependant d'abord et essentiellement sous l'angle du secours financier procuré par l'allocation.

### **1.2.2°) Le manque de lisibilité du caractère incitatif du dispositif RSA entretient le doute quant à la plus-value du dispositif**

Les bénéficiaires dans leur ensemble ne maîtrisent pas les principes de la partie « activité » du RSA, et pour certains ne les connaissent pas. La possibilité de cumuler revenus du travail et allocation n'est pas bien comprise, et des doutes très fréquents sont émis quant au « bénéfice net » de la nouvelle allocation : l'opacité des modes de calcul et des barèmes de l'allocation (le point d'entrée dans le dispositif, les critères de fluctuations du montant du RSA et le point de sortie sont inconnus), les effets de la trimestrialisation, l'accessibilité des différentes aides disponibles et la peur des indus<sup>1</sup> contribuent à entretenir le doute et la méfiance à l'égard du dispositif.

### **1.2.3°) Une accessibilité limitée des aides liées au dispositif RSA**

Globalement, les bénéficiaires interrogés sont particulièrement peu au fait des aides qu'il est possible d'obtenir dans le cadre du dispositif RSA. Très peu de personnes parviennent à citer les aides dont elles ont pu bénéficier dans le dispositif RMI et encore moins depuis le passage au RSA. Les aides les plus citées sont les réductions dans les transports et les tarifs sociaux d'énergie. Une minorité évoque spontanément la CMU ou la CMU-C. L'APRE n'est jamais citée et n'est pas identifiée (sur les 200 bénéficiaires interrogés en 2011, trois personnes semblent avoir reçu une aide financière dans le cadre de l'APRE).

Les bénéficiaires interrogés émettent des doutes quant à l'accessibilité des aides existantes. Ils soulignent leur manque d'information et leur sujétion au travailleur social référent, seul détenteur d'une information exhaustive. Globalement, les bénéficiaires ont le sentiment que le système d'information et d'obtention

---

<sup>1</sup> Une part importante de bénéficiaires du RSA semble avoir été confrontée, lors du passage dans le dispositif RMI, à des situations critiques liées à des indus, dans lesquelles l'équilibre financier des ménages fut menacé.



des aides disponibles est sans doute volontairement opaque afin de limiter les aides distribuées dans un contexte de réduction budgétaire.

#### **1.2.4°) Une adhésion de principe aux droits et devoirs qui se limite à la déclaration de ressources**

Les bénéficiaires adhèrent massivement aux principes des « droits et devoirs ». Il semble ainsi légitime de rendre compte de sa mobilisation et de sa bonne foi, en échange du bénéfice d'une allocation versée par l'Etat. Mais de fait, les contraintes ou obligations liées au RSA (orientation, suivi et accompagnement professionnel) sont peu perçues. Pour un certain nombre de bénéficiaires, notamment ceux qui ont fait l'objet d'une orientation sociale, les devoirs se limitent au remplissage de la déclaration trimestrielle de ressources (DTR) qui s'apparente à l'expression de la bonne foi du bénéficiaire.

#### **1.2.5°) La phase d'instruction : une étape sans difficulté mais peu informative pour les bénéficiaires**

L'instruction n'a pas présenté de difficultés particulières pour la plupart des bénéficiaires. Elle s'est révélée automatique pour les bénéficiaires basculés, et les entrants, plus autonomes, sont parvenus à constituer leur dossier plutôt aisément, avec l'appui si nécessaire des travailleurs sociaux. Plus des trois quarts des bénéficiaires interrogés en 2010 estimaient ainsi que les démarches administratives liées à l'instruction des demandes n'ont pas présenté de difficulté particulière, et déclarent avoir été bien reçus par les services lors de leur demande. Les délais entre la demande et le versement de l'allocation sont globalement considérés comme raisonnables, la perception des délais entre la demande et le premier contact avec « une personne ressource » étant en revanche difficile à apprécier.

L'instruction n'a cependant pas donné lieu, le plus souvent, à une explication du fonctionnement du dispositif (DTR, versement de l'allocation, cumul possible avec les revenus d'activité, point de sortie du dispositif...) ou à une remise de documentation, pourtant souhaitées et attendues par les bénéficiaires.

#### **1.2.6°) La phase d'orientation : une opportunité manquée pour la mobilisation des bénéficiaires dans un parcours d'insertion**

Dans les cinq départements retenus pour l'enquête, l'orientation des bénéficiaires est effectuée de façon automatisée via l'outil @RSA, et ne donne donc pas lieu à un entretien systématique de diagnostic, comme c'est le cas dans la plupart des autres départements. Concrètement, l'orientation est matérialisée pour les bénéficiaires par un courrier leur demandant de prendre contact avec leur référent RSA (généralement les services du département ou Pôle emploi).

L'orientation, matérialisée principalement par un courrier dans les départements étudiés (orientation automatique par la CAF via le recueil des données socio professionnelles (DSP) et le logiciel @RSA), est transparente pour la plupart des bénéficiaires, même si une petite minorité de personnes a parfois été reçue en entretien à cette occasion. Elle n'est pas perçue comme une étape en tant que telle et est assimilée à l'accompagnement, dont la nature sociale ou professionnelle n'est de fait pas claire : un peu moins de la moitié des bénéficiaires interrogés en 2011 identifiaient correctement la nature de leur orientation.

L'orientation n'est réellement perçue que dans le cas où le bénéficiaire a pu constater un changement en termes d'accompagnement : les anciens bénéficiaires du RMI orientés vers un accompagnement professionnel ont ainsi pu faire part de leur orientation suite à une prise de contact avec l'organisme en charge de leur suivi, Pôle emploi dans la plupart des cas. Les entrants et les anciens bénéficiaires du RMI orientés vers un suivi de type social n'ont quant à eux pas perçu cette étape. Les rares allocataires ayant déclaré avoir rencontré une personne ressource dans les départements ayant prévu un entretien pour les orientations difficiles ont quant à eux apprécié la plus-value du diagnostic de leur situation et ont plus clairement pris conscience de l'orientation et de ses enjeux.

De manière générale, l'orientation apparaît, dans les départements enquêtés qui se caractérisent par des modalités d'orientation automatiques, comme une opportunité manquée de mobilisation des bénéficiaires dans le cadre de leur futur accompagnement, élément majeur du nouveau dispositif.

### **1.2.7°) La contractualisation n'est pas synonyme d'engagement pour les bénéficiaires**

Les allocataires orientés vers un accompagnement professionnel sont particulièrement peu sensibles à cette dimension de contractualisation : les entrants ne perçoivent pas leur relation avec Pôle emploi sous l'angle de la contractualisation, et les bénéficiaires basculés retiennent l'idée que dans le cadre du RSA la contractualisation n'a plus lieu d'être. Ainsi, dans les représentations des bénéficiaires, leur responsabilité n'est pas engagée par le respect du PPAE, qui n'est pas véritablement identifié, mais par la participation aux prestations proposées.

Quant aux bénéficiaires orientés vers l'accompagnement social, ils évoquent au mieux la réactualisation de leur contrat RMI et font parfois mention de la signature, le plus souvent avec le même référent, d'un nouveau contrat lors de la mise en place du RSA. Le contrat d'engagement réciproque s'apparente en définitive à une formalité administrative déconnectée d'un engagement pris pour l'élaboration d'un parcours d'insertion sociale ou professionnelle.

### **1.2.8°) Le référent unique : un principe peu connu, une personne peu identifiée**

Les bénéficiaires relevant du périmètre des droits et devoirs éprouvent des difficultés à percevoir la notion de référence unique qui ne semble pas clairement associée à l'accompagnement dont ils bénéficient effectivement. La multiplicité des intervenants d'une part, et la perception d'un suivi essentiellement administratif (renouvellement du contrat d'engagement réciproque ou actualisation du PPAE) ne permet pas l'identification d'une fonction « pilote ». Les allers-retours réguliers dans le dispositif et les difficultés de suivi des bénéficiaires évoquées par les départements, contribuent par ailleurs certainement à déliter le lien avec un référent identifié.

Malgré les critiques, les bénéficiaires reconnaissent que la fonction du référent unique est nécessaire pour les guider à travers leurs démarches sociales et professionnelles. Ces derniers expriment tous le besoin d'un suivi régulier et individualisé effectué par une seule et même personne sur une longue durée et sans interruption. Le référent unique idéal décrirait à la fois les compétences de l'assistante sociale et du conseiller Pôle emploi (avec des attentes plus ou moins prononcées sur l'un ou l'autre des deux volets selon la situation du bénéficiaire), ce qui renvoie directement à l'expérience des bénéficiaires d'un accompagnement socio professionnel.

### **1.2.9°) L'accompagnement social correspond rarement aux attentes des bénéficiaires**

Les bénéficiaires orientés vers un accompagnement social<sup>2</sup> expriment peu d'attente ou de critique à l'encontre de l'accompagnement, parce qu'ils l'estiment peu susceptible de résoudre totalement des problèmes qu'ils rencontrent sur le plan de la santé, du logement ou des situations de handicap. Les bénéficiaires décrivent ainsi surtout le recours à des aides sociales d'urgence et une écoute le plus souvent bienveillante, mais rarement des actions précises d'accompagnement dont ils auraient bénéficié.

L'examen des situations sociales et des parcours professionnels permet d'éclairer ce constat d'une quasi indifférence à l'égard de l'accompagnement et de ses enjeux. Ainsi un essai de « typologie » des bénéficiaires permet d'observer trois positionnements vis-à-vis de l'accompagnement proposé.

1. Des bénéficiaires sans perspective professionnelle, sans attente vis-à-vis de l'accompagnement avec une problématique sociale complexe : problèmes de santé, handicap, ancienneté importante dans le dispositif, problèmes de mobilité, parfois addiction. Peu de bénéficiaires interrogés se retrouvent dans cette catégorie de bénéficiaires.

---

<sup>2</sup> Selon les termes de la loi, sont orientés vers un accompagnement social, les bénéficiaires ne pouvant accéder à l'emploi, lorsqu'il apparaît que des difficultés tenant notamment aux conditions de logement, à l'absence de logement ou à l'état de santé font temporairement obstacle à l'engagement dans une démarche de recherche d'emploi.

2. Des bénéficiaires hors de tout parcours d'insertion, en refus d'accompagnement (en particulier des mères de famille monoparentale n'envisageant pas une reprise d'emploi à moyen terme) ou des personnes en attente d'une autre allocation (pension d'invalidité, retraite, pension de réversion, allocation adulte handicapé). Environ un tiers des bénéficiaires orientés vers un accompagnement social sont concernés. Pour cette catégorie de bénéficiaires, l'accompagnement est jugé contraignant, voire oppressant, et dans tous les cas inutile.
3. Des bénéficiaires dans une possible demande d'accompagnement professionnel, orientés de manière automatique, ne présentant pas<sup>3</sup> de difficultés sociales ou professionnelles particulières et qui pourraient hypothétiquement être accompagnés par le versant professionnel ou socio professionnel. Cette catégorie représente une large part des bénéficiaires orientés vers un accompagnement social. Les familles monoparentales, les séniors et certaines personnes en situation de handicap sont ainsi orientés vers un accompagnement social dans l'attente de solutions de modes de gardes ou d'emploi adapté.

### 1.2.10°) L'accompagnement professionnel : un effet mobilisateur pour les entrants

Le vécu des bénéficiaires orientés vers un accompagnement professionnel, le plus souvent assuré par Pôle emploi, se polarise sur deux ressentis quant à l'effet du suivi sur le parcours professionnel : une remobilisation nette au début du suivi, puis un essoufflement lié à un accès à l'emploi difficile et des prestations estimées répétitives sans effet perçu sur la stabilisation de l'insertion professionnelle.

Les bénéficiaires et notamment les « entrants » dans le dispositif se déclarent plutôt satisfaits de l'accompagnement proposé qui les remobilise et pour certains les rassure sur leur capacité à entreprendre une recherche d'emploi. Le discours sur les actions mises en œuvre par les prestataires auxquels sont déléguées certaines actions est relativement positif. L'accès à des formations « professionnalisantes » a tendance à satisfaire les jeunes ayant besoin de trouver un emploi rapidement, même si dans les faits, peu de demandes de formation sont effectivement satisfaites, principalement pour des raisons financières. Les bénéficiaires considèrent par ailleurs les contrats aidés comme un moyen de reprendre un rythme et des habitudes de travail, et de retrouver confiance en eux bien qu'ils constatent une absence de perspectives de long terme.

Les bénéficiaires plus anciens, et notamment les populations ayant été « basculées » de plus de 35 ans, font le constat de l'impuissance des différents dispositifs d'accompagnement (dans le cadre du RMI et maintenant du RSA, mais aussi celui assuré par Pôle emploi) à stabiliser les situations d'emploi ou à construire des trajectoires professionnelles. Ces bénéficiaires mettent en cause l'absence de suivi personnalisé et de proximité du conseiller Pôle emploi. Alternant les périodes d'activité, de chômage et de minima sociaux depuis plusieurs années, ils déclarent subir une offre de services stéréotypée allant à l'encontre de toute idée de parcours. Les bénéficiaires ont le sentiment, à chaque période de chômage, de revivre la même prescription de prestations, de réintégrer un circuit fermé sans perspective de sortie. Perçues comme déconnectées des parcours, les prestations Pôle emploi sont d'autant plus mal vécues qu'elles sont obligatoires.

L'obstacle premier au retour à l'emploi identifié par les bénéficiaires est lié à l'insuffisance d'offres d'emplois sur le marché du travail. Dans le vécu et les représentations, le marché de l'emploi se réduit aux contrats aidés, contrats non renouvelables, sans garantie d'embauche ultérieure. Les bénéficiaires souhaiteraient ainsi pouvoir accéder directement au marché de l'emploi et aux différentes actions et prestations, sans avoir à passer par le filtre du conseiller qui leur semble limiter de fait leurs possibilités.

### 1.2.11°) Le double suivi : un idéal ?

Le suivi socio professionnel constitue un accompagnement de type global du bénéficiaire cherchant à rompre la dichotomie pouvant exister entre l'insertion sociale et professionnelle. **Les cinq départements enquêtés proposent une offre d'insertion relevant du socio professionnel, qu'elle soit formalisée ou non.** Concrètement, certains départements affichent et formalisent une troisième voie par l'orientation vers un PLIE, par un suivi conjoint département/Pôle emploi, ou par des actions spécifiques de remobilisation

<sup>3</sup> A l'examen du discours livré.

et de construction du projet professionnel. Les autres départements semblent maintenir un dynamisme engagé dans le cadre du RMI par le soutien d'actions d'insertion socio professionnelles comme le maintien des financements aux SIAE ou l'accompagnement des bénéficiaires en contrats aidés.

Pour la grande majorité des bénéficiaires, leur situation sociale et professionnelle ne semble pas avoir évolué. Au final, peu de bénéficiaires déclarent avoir bénéficié « d'une action d'insertion » depuis la première interrogation en dehors de leur suivi quotidien. Les freins à l'insertion professionnelle évoqués de manière récurrente par les bénéficiaires sont l'âge, la santé (hospitalisation, invalidité, handicap, dépression, troubles psychologiques), l'absence de modes d'accueil pour les enfants, des problèmes de mobilité (absence de véhicule, pas de permis), qu'il s'agisse de personnes orientées vers un accompagnement social ou professionnel.

Les bénéficiaires ayant cependant identifié un effet concret en termes d'accompagnement sont ceux qui ont pu bénéficier d'un accompagnement de type « socio professionnel », qu'il soit formalisé ou non par les départements : certains bénéficiaires bénéficient ainsi d'un double accompagnement lié à la configuration départementale du dispositif (présence de chantiers d'insertion, accompagnement dans les contrats aidés par les services du département), d'autres se sont « construits » de leur propre initiative un double accompagnement en sollicitant l'appui de référents sociaux et professionnels. Ces derniers sont majoritairement des bénéficiaires orientés professionnel ayant gardé un lien avec un travailleur social via un suivi RMI ou un suivi de secteur ou sollicitant très ponctuellement les services sociaux sans antériorité particulière (des « entrants » plutôt autonomes) et dans une moindre mesure des bénéficiaires orientés social inscrits à Pôle emploi.

La plupart des bénéficiaires estime pertinente et efficace une démarche alliant en parallèle accompagnement social et professionnel.

### **1.2.12°) Éléments de bilan**

L'examen du discours des bénéficiaires du RSA relevant du champ des droits et devoirs sur le vécu de l'accompagnement proposé dans le cadre du dispositif RSA révèle les difficultés du dispositif à faire cheminer l'ensemble des bénéficiaires vers une insertion professionnelle. La difficulté tient pour partie à la diversité et la complexité des situations personnelles, sociales et professionnelles des bénéficiaires. Le « droit commun »<sup>4</sup> du dispositif RSA ne semble pas à la date d'investigation suffisamment souple ou personnalisé pour répondre à la spécificité des besoins. La plupart des bénéficiaires ne se sentent pas à la « bonne place », ne percevant pas l'intérêt et les enjeux de l'accompagnement proposé, faute de réponse aux besoins ressentis, s'agissant de l'accès aux soins, de mobilité ou encore du souhait d'un accès le plus direct possible à l'emploi. Si la dichotomie « social versus professionnel » semble idoine pour les bénéficiaires situés aux deux extrémités d'un axe « insertion » (les plus proches et les plus éloignés de l'emploi), la plus grande part des bénéficiaires interrogés semble se trouver dans une position médiane, qui relèverait d'un accompagnement mixte, à savoir social et professionnel, au-delà de la question de la réorientation et des passerelles possibles entre les deux accompagnements consacrés à ce jour par le dispositif RSA. Le rôle du correspondant RSA, inopérant à ce jour selon les acteurs interrogés dans les départements investigués, est à examiner dans ses potentialités.

### **1.3°) Synthèse de l'enquête auprès des bénéficiaires du RSA activité seul**

#### **1.3.1°) Trajectoires professionnelles: des situations d'emploi durablement précaires**

La majorité des bénéficiaires du RSA activité seul sont en emploi à la date de l'enquête et la plupart n'ont pas changé d'emploi depuis 2009. Plus des deux tiers des personnes en emploi occupent un poste

---

<sup>4</sup> La réforme du RSA a introduit une distinction entre l'accompagnement de type professionnel d'une part, destiné aux bénéficiaires « disponibles pour occuper un emploi », et un accompagnement de type social de l'autre, destiné aux bénéficiaires rencontrant « des difficultés tenant notamment aux conditions de logement, à l'absence de logement ou à son état de santé » faisant « temporairement obstacle à son engagement dans une démarche de recherche d'emploi ».

à temps partiel (en moyenne 20 heures par semaine). Les cumuls d'emploi sont peu fréquents et essentiellement observés dans le secteur des services à la personne.

Les trajectoires professionnelles se caractérisent, hormis pour les plus jeunes, par des périodes d'activité longues (une dizaine d'années), fragilisées (réduction du temps de travail) et interrompues le plus souvent par la conjoncture économique (fermeture d'usines, plan de licenciement) ou en raison de la survenue d'une naissance, d'un handicap ou d'une maladie invalidante. Le passage par les minima sociaux est corrélé aux différentes ruptures de parcours. Un bénéficiaire sur deux a ainsi connu des périodes souvent anciennes de RMI, d'une année en moyenne.

Un bénéficiaire sur six déclare être en recherche d'emploi, évoquant la fin d'un précédent contrat de travail

### **1.3.2°) Une identification claire du dispositif RSA activité seul**

La plupart des allocataires se sont projetés plutôt aisément dans un dispositif dédié aux « travailleurs pauvres », plutôt bien identifié grâce notamment à une campagne d'information conséquente dans la plupart des médias. Les interviewés estiment en avoir saisi les grands principes : un complément de revenus pour les travailleurs en difficultés distinct d'une allocation minimale pour les personnes non actives (ex RMI). Si la cible du dispositif, « les travailleurs ou salariés qui ne s'en sortent pas » semble claire, une part notable de bénéficiaires reconnaît avoir eu des doutes quant à son éligibilité, jusqu'à en avoir confirmation via la simulation des droits proposée par la CAF. La plupart pensaient être au-dessus des seuils de revenus requis pour pouvoir prétendre à la prestation.

### **1.3.3°) Peu d'hésitation avant la demande**

Hormis l'incertitude quant à la satisfaction des critères d'éligibilité, très peu de personnes déclarent avoir hésité ou attendu avant de prendre contact pour l'ouverture d'un potentiel droit au RSA. Le malaise possible lié à la demande d'un minimum social semble peu présent dans cette phase d'accès au droit ; l'hypothèse d'un besoin surpassant les représentations négatives en termes d'image est à poser. Ce mal-être est beaucoup plus marqué après l'entrée dans le dispositif, dans le discours sur le vécu de l'allocation et les représentations du dispositif RSA.

### **1.3.4°) Une instruction sans difficulté**

La majorité des allocataires ont eu recours, seuls ou accompagnés d'un conseiller CAF, à l'outil de simulation des droits mis à disposition sur le site internet de la CAF. Peu de personnes ont fait appel à une aide pour le montage de leur dossier, que ce soit celle d'un agent CAF, d'un travailleur social de secteur ou d'un proche. Au final, peu de contacts physiques ou téléphoniques avec les services instructeurs ont été nécessaires pour l'élaboration des demandes de RSA. Hormis les travailleurs indépendants, très peu de personnes ont par ailleurs estimé trop nombreuses ou trop complexes les pièces justificatives de l'ouverture du droit, qui est perçue comme rapide et réactive (un mois en moyenne).

### **1.3.5°) Des représentations oscillant entre reconnaissance et rejet du dispositif RSA activité seul**

Une grande part des bénéficiaires interrogés souligne « le mérite » de la loi instaurant le RSA activité d'avoir donné de la visibilité à un public dont les difficultés ne mobilisaient, selon eux, que peu l'attention des pouvoirs publics. Dans les représentations, le RSA activité est une juste reconnaissance de l'impossibilité pour une certaine catégorie de travailleurs de pouvoir vivre correctement de leur travail en dépit de leurs efforts pour accéder à l'emploi ou s'y maintenir. En contrepoint, ces actifs expriment leur colère de ne pouvoir vivre des revenus de leur travail. Le fait de relever d'un dispositif de minimum social avive le sentiment d'être dans une impasse sans perspective d'amélioration des trajectoires sociales et professionnelles.

### 1.3.6°) Le sentiment d'une impossible amélioration des conditions de vie

Les représentations liées au RSA se font l'écho du mal-être important d'un public s'estimant en souffrance depuis un certain nombre d'années. Le dispositif RSA cristallise une amertume liée aux parcours professionnels et personnels difficiles, aux difficultés financières chroniques, au contexte économique dégradé. Ce référentiel social et économique difficile se fait la caisse de résonance du jugement critique des bénéficiaires quant aux effets du RSA activité sur les conditions de vie et la lutte contre la pauvreté. Ainsi, s'élabore un discours mettant en doute le bénéfice tiré du dispositif RSA. Bon nombre de bénéficiaires déclarent être perplexes, si ce n'est suspicieux, quant à la générosité ou la bienveillance du dispositif dans son ensemble. Le contexte économique et social dégradé accentue les représentations selon lesquelles « tout ce qui est donné est repris par ailleurs », comme l'illustre le discours sur la Prime Pour l'Emploi (PPE). Ainsi, pour une part notable de bénéficiaires, le RSA marque la perte du bénéfice de la PPE. La PPE contribue, selon le principe des « vases communicants », au financement de l'allocation RSA activité ; le RSA activité est vu comme une sorte de PPE versée mensuellement. La faiblesse ressentie de l'allocation mensuelle du RSA activité, difficilement associable à un poste défini de dépenses, semble ainsi accentuer les regrets d'une PPE versée en une seule fois, perceptible par son montant et ses effets. De plus, dans la perspective d'un rapport coût/bénéfice, émerge dans le discours l'idée que l'obtention du RSA activité seul, malgré la relative faiblesse de l'allocation, entraîne la perte ou la diminution de certaines aides sociales dépendant du niveau de revenu et non plus du statut. La perte ou la diminution de certaines aides sont ainsi citées : aides pour la cantine scolaire, tarifs sociaux EDF/ GDF, CMU, prime de Noël, APL...

### 1.3.7°) Des règles de droits incomprises

La conviction que le dispositif RSA n'est peut être pas intrinsèquement favorable aux bénéficiaires émerge dans le discours des personnes interrogées. Cette conviction est nourrie par l'incompréhension des mécanismes du droit. Les bénéficiaires éprouvent notamment une réelle difficulté à faire le lien entre les notions de revenu minimum garanti et de complément de revenus selon l'évolution des revenus professionnels. Les bénéficiaires semblent n'avoir retenu que la notion de soutien aux revenus du travail dans une acception globalisante d'augmentation de l'ensemble des revenus du ménage. Cette incompréhension fonde ainsi l'idée d'un système trompeur qui ne garantit pas nécessairement le soutien à l'effort d'activité puisque « l'allocation baisse quand on travaille plus ».

#### Le RSA : un complément de revenu à hauteur du SMIC

Si le point d'entrée dans le dispositif est peu connu des allocataires, comme en atteste la méconnaissance des critères d'éligibilité, le point de sortie ou d'exclusion (à savoir le niveau de revenus global du ménage) semble fixé dans les représentations un peu au-dessus du Smic, autour de 1500 euros quel que soit le profil (isolé ou en couple). Au-delà du point d'exclusion du dispositif, la méconnaissance porte sur la fonction et les mécanismes de soutien du RSA activité, qui peut apparaître comme la possibilité d'atteindre le niveau de revenus du salaire minimum.

Ainsi, certains des bénéficiaires confondent un soutien maximum auquel ils peuvent prétendre dans le cadre du dispositif et un « nécessaire » complément de salaire à hauteur de 1500 euros, ce qui entraîne incompréhension et frustration. La notion d'atteinte du revenu minimum garanti comme point de sortie (montant forfaitaire et 62% des revenus d'activité) est totalement incomprise des bénéficiaires interrogés.

#### L'incompréhension de la dégressivité de l'allocation selon l'augmentation des revenus

Au regard d'un ressenti négatif de leurs conditions de vie et plus largement des effets limités du RSA activité sur l'amélioration de cette perception, les bénéficiaires interrogés éprouvent de la difficulté à concevoir et accepter la notion de dégressivité de l'allocation selon l'augmentation des revenus. Face aux difficultés du quotidien, les effets estimés minimes d'une augmentation des revenus du travail ne compensent pas, dans les représentations, la baisse de l'allocation. En dépit d'une hausse globale des revenus du ménage, les personnes n'en perçoivent pas le bénéfice et ne comprennent pas la baisse du montant de l'allocation. Des conditions de vie difficiles et un manque d'information évident mènent les bénéficiaires à ne retenir du système « RSA activité » que le cumul des revenus du travail et de l'allocation sans considérer que les revenus conditionnent le montant de l'allocation.

### Le RSA activité seul : un droit fluctuant

Dans l'ensemble, les bénéficiaires ne comprennent pas le principe du calcul de l'allocation et sont, pour la plupart, dans l'incapacité d'estimer le montant de la prestation versée d'un mois à l'autre. Les motifs de fluctuation du droit sont mal maîtrisés : la prise en compte des revenus de formation, des indemnités chômage, des revenus d'un enfant à charge, des primes ou heures supplémentaires, entraînant la baisse ou la suppression de l'allocation, n'est pas comprise des allocataires, qui bien souvent découvrent ces évolutions du droit sur les notifications de droit CAF sans pouvoir les interpréter. Ces fluctuations sont d'autant plus difficiles à saisir qu'elles ne sont perceptibles qu'« à retardement », dans la mesure où elles interviennent sur la base de la déclaration trimestrielle de ressources (DTR). Les bénéficiaires connaissant l'alternance de périodes d'activité et d'inactivité, des volumes horaires changeants (heures supplémentaires) ou des revenus fluctuants (revenu des indépendants, primes...), semblent davantage en faveur d'une déclaration mensuelle. Certains bénéficiaires déclarent renoncer à éclaircir les variations perçues de l'allocation par peur des erreurs de calcul, des indus ou de la suppression du droit.

#### **1.3.8°) L'allocation n'a pas d'effet d'incitation ou d'effet désincitatif observable sur la reprise ou la hausse d'activité**

Un des effets recherchés du dispositif RSA activité seul était de favoriser la reprise d'emploi ou l'augmentation d'activité en garantissant des ressources globalement supérieures lorsque les revenus d'activité augmentent. Au regard des caractéristiques des bénéficiaires interrogés, dont les situations d'emploi ont peu évolué au cours du temps, l'enquête n'a pas permis d'observer ces effets d'incitation.

Un effet induit et non souhaité du RSA aurait pu être en revanche de favoriser le maintien des situations de monoactivité au sein des couples ou de temps partiel choisi de par le caractère protecteur du dispositif. Sur ce point, les actifs interviewés déclarent que leur motivation pour reprendre un emploi ou en rechercher un autre est sans lien avec l'incitation financière estimée minime. La faiblesse du montant de l'allocation, considérée comme une allocation « de survie », a ainsi peu d'influence sur leur décision alors qu'ils expriment majoritairement le souhait de se maintenir en activité, avec ou sans RSA, dans le but de s'épanouir professionnellement, de ne plus être relégué au domicile, et de ne plus subir le stigmate du RSA.

Les facteurs qui structurent les attentes des bénéficiaires quant à l'évolution de leur situation d'emploi sont donc d'une autre nature, et peuvent être définis selon trois axes principaux.

#### La difficile objectivation des gains à la reprise d'emploi

De manière générale, on relève une absence de stratégie des bénéficiaires quant à la reprise d'emploi, qui semble d'autant moins conditionnée à un arbitrage que les « risques » d'une telle démarche et son coût possible sont particulièrement complexes à évaluer pour les bénéficiaires : il semble ainsi particulièrement difficile pour les bénéficiaires d'anticiper le montant de l'allocation ou la perte éventuelle de certaines aides. Ces considérations s'inscrivent cependant dans une représentation plutôt favorable de l'effet d'atténuation du RSA sur les coûts à la reprise d'activité contrairement au RMI. Les bénéficiaires du RSA activité seul ayant connu l'intéressement RMI ont effectivement tendance à penser que le dispositif RSA est plus sécurisant dans l'accompagnement financier à la reprise d'emploi<sup>5</sup> en référence à la cessation estimée brutale du RMI qu'il était possible de cumuler avec les revenus de son travail (d'abord intégralement puis ensuite partiellement) mais pour une période limitée à un an au total. Toutefois, ce bénéfice présumé n'est ni tangible ni objectivable pour les bénéficiaires interrogés qui sont pour la plupart en activité depuis plusieurs années.

#### Des considérations d'ordre familial et personnel décorréées du dispositif

Hormis les couples plutôt jeunes, dont l'un des conjoints est en passe d'achever ses études ou une formation, aucun des couples sans enfant interrogés <sup>6</sup> ne déclare avoir fait le choix de la mono-activité.

<sup>5</sup> Parce que non limité dans le temps et sans « à-coup » perçu.

<sup>6</sup> 10 couples mono-actifs sans enfant au sein de l'échantillon interrogé.

L'inactivité d'un des conjoints est le plus souvent liée à l'âge et à la santé, facteurs rendant très difficile, si ce n'est impossible, l'accès à l'emploi. Pour les couples mono-actifs, le RSA activité seul s'apparente à un filet de sécurité pour assurer l'équilibre financier du couple sans réel espoir d'une amélioration de leur situation de vie. De manière générale, la pression économique, la difficulté « de vivre sur un seul salaire », en dehors des considérations éducatives, incitent les couples à tendre vers la bi-activité y compris pour des couples avec enfants.

Ainsi, près de la moitié des femmes au sein des couples mono-actifs avec ou sans enfant(s) déclare vouloir reprendre une activité ou une formation, ne se projetant pas à moyen ou long terme dans une vie au foyer. Dans cette configuration de couple, le RSA joue peu sur la décision de reprise d'activité, celle-ci n'étant pas conditionnée à un strict calcul de coût de reprise d'activité.

Pour certaines catégories de bénéficiaires, le RSA activité présente une fonction « d'amortisseur » de parcours, ou de « neutralisation » de facteurs défavorables aux situations d'emploi des bénéficiaires concernés. Les familles monoparentales, les actifs usés par la vie professionnelle avec des problèmes de santé, les personnes se considérant trop âgées pour penser à une reconversion ou une formation, relèvent de cette catégorie. Les femmes aux trajectoires professionnelles chaotiques, en emploi précaire, peu rémunérateur et peu valorisant, opteront pour un temps d'activité partiel choisi. Cet arbitrage effectué au regard du vécu de leurs situations d'emploi en faveur d'un temps plus qualitatif et plus valorisé auprès des enfants aurait sans doute été fait sans le RSA activité. Dans ce cas, le RSA activité semble contribuer à l'amélioration du ressenti de la qualité de vie.

### **1.3.9°) Un accès très limité au marché du travail et à l'emploi de qualité limitant les possibilités de choix**

Les deux tiers des personnes interrogées sont à temps partiel et la plupart aimeraient augmenter leur temps de travail afin de vivre mieux et accéder à une forme de reconnaissance sociale. Les temps partiels sont essentiellement liés à la structuration de certains secteurs d'activité intégrant fortement le séquençage du temps de travail dans leur « mode de production » (services à la personne, grande distribution...) ou ne pouvant proposer des temps pleins en raison d'un contexte économique défavorable (dans l'industrie notamment). Le discours est centré par ailleurs sur le rejet des contrats aidés perçus comme des impasses professionnelles : pas de perspective d'embauche, peu ou pas d'accompagnement en cours de contrat ou à la suite du contrat, en dépit d'expériences souvent vécues comme enrichissantes.

De manière générale, les intentions de travailler plus, semblent se heurter à la fermeture du marché de l'emploi. Dans les représentations des bénéficiaires, la possibilité de « choisir » son emploi ou d'accéder à un emploi plus valorisant, plus qualitatif, est mince.

### **1.3.10°) Eléments de bilan**

Le discours des bénéficiaires interrogés dans le cadre de cette enquête met en exergue la dualité des représentations liées au RSA activité chez une catégorie de bénéficiaires se considérant avant tout comme actifs, travailleurs précaires dans l'obligation d'intégrer le RSA activité pour « pouvoir vivre de son travail ». Le RSA secourt, sauve parfois, mais révolte souvent. Le contexte économique particulièrement dégradé, le débat public sur l'assistanat et le ressenti des bénéficiaires à propos d'un marché du travail qui les rejeterait, semblent surdéterminer la perception des faibles effets du RSA activité seul sur l'amélioration des conditions de vie. Par ailleurs, la méconnaissance des principes du droit et des mécanismes de l'allocation amplifie le sentiment de non maîtrise des situations de vie et conditionne l'idée de ne pas être nécessairement gagnant. Au regard de ce référentiel, l'examen des situations et des discours révèle la volonté générale de reprendre rapidement un emploi, d'augmenter son temps de travail, sans considération particulière pour le RSA. La notion d'arbitrage n'apparaît dès lors opérante que pour peu de bénéficiaires, essentiellement pour les couples avec enfants. Les personnes isolées et les familles monoparentales affichent la nécessité de travailler pour subvenir à leurs besoins et bénéficier d'un statut social. Ainsi, l'arbitrage éventuel repose sur le désir préexistant au RSA activité de concilier vie familiale et vie professionnelle et se trouve déterminé par l'envie, pour la plupart des femmes, de réintégrer à court ou moyen terme la sphère professionnelle. Les femmes, soutenues financièrement par le RSA, optent pour un retrait temporaire du marché de l'emploi et réamorcent rapidement une



dynamique professionnelle. Quant à l'augmentation du temps de travail, une grande part des bénéficiaires interrogés déclarent vouloir travailler plus sans en avoir la possibilité. Si le RSA activité ne semble pas particulièrement inciter à la reprise d'emploi ou à l'augmentation du temps du travail, il ne désincite pas à l'insertion professionnelle. De manière générale, l'appréciation du RSA activité varie selon la projection professionnelle. Pour les plus jeunes, le RSA activité peut être vu comme un tremplin pour la suite d'un parcours, pour les plus usés comme l'atténuation d'une certaine forme de préjudice freinant toute perspective d'évolution professionnelle.

## **2°) Synthèse des résultats de la 2<sup>e</sup> vague d'entretiens : accompagnement : vécu, perceptions et attentes des bénéficiaires du RSA socle**

### **2.1°) Introduction**

#### **2.1.1°) Le contexte : la généralisation du RSA... et de la démarche évaluative**

La généralisation du RSA en France métropolitaine, effective au 1<sup>er</sup> juin 2009, s'est accompagnée d'une pérennisation de la démarche évaluative qui a accompagné la phase expérimentale. La loi du 1<sup>er</sup> décembre 2008 a ainsi institué un Comité d'évaluation, comprenant des représentants des départements, de l'État, de la CNAF et la CCMSA, de Pôle emploi, ainsi que des bénéficiaires du RSA et des personnalités qualifiées (chercheurs...). Ce comité est chargé de préparer et de mettre en place des outils et travaux d'évaluation, dans la perspective de la conférence nationale, prévue par la loi fin 2011. Dans le cadre de ces travaux, il a été décidé de conduire une enquête qualitative auprès des bénéficiaires du RSA socle relevant des « droits et devoirs » et du RSA activité seul. Les premiers résultats ont alimenté le rapport intermédiaire de 2010. Le rapport final sera transmis au Parlement fin 2011.

#### **2.1.2°) Les objectifs de l'enquête**

L'objectif de l'enquête menée auprès des bénéficiaires du RSA entrant dans le périmètre des droits et devoirs – conduite en deux phases d'interrogation - est de recueillir leur vécu et leur opinion sur le fonctionnement général du dispositif, et notamment sur les phases d'orientation et d'accompagnement. Elle doit ainsi permettre de mieux connaître les mesures d'aides dont les personnes ont pu bénéficier et l'impact qu'elles ont eu sur leur situation.

Les objectifs spécifiques de cette seconde vague d'enquête, dont les enseignements sont présentés dans ce présent rapport, se centrent sur le vécu de la phase d'accompagnement dans le parcours d'insertion des bénéficiaires. Le choix a été fait d'interroger des bénéficiaires selon la nature de leur orientation.

#### **2.1.3°) Méthodologie générale**

La méthodologie générale de l'enquête s'articule autour de 6 phases :

- **Phase 1** : Entretiens avec des acteurs locaux (avril 2010 et avril 2011) ;
- **Phase 2** : 1<sup>ère</sup> vague d'entretiens individuels avec des bénéficiaires du RSA entrant dans le périmètre des droits et devoirs ; (juin à septembre 2010)
- **Phase 3** : 1<sup>ère</sup> vague d'entretiens collectifs avec des bénéficiaires du RSA entrant dans le périmètre des droits et devoirs ; (novembre 2010)
- **Phase 4** : Entretiens individuels avec des bénéficiaires du RSA activité seul ; (juin à septembre 2011)
- **Phase 5** : 2<sup>ème</sup> vague d'entretiens individuels avec des bénéficiaires du RSA entrant dans le périmètre des droits et devoirs ; (juin à septembre 2011)
- **Phase 6** : 2<sup>ème</sup> vague d'entretiens collectifs avec des bénéficiaires du RSA entrant dans le périmètre des droits et devoirs. (octobre 2011)

## 2.1.4°) Méthodologie : focus sur les phases 5 et 6

### Étape 1 : choix des départements et entretiens avec des acteurs locaux

#### a) Choix des départements

Le choix des 5 départements d'investigation, qui revenait à la DREES, s'est porté sur les départements suivants :

- Le Pas-de-Calais,
- Le Doubs,
- La Seine Maritime,
- Le Lot,
- Paris.

Le choix des départements ne s'est pas effectué de manière neutre et aléatoire. En effet, il résulte de la volonté de pouvoir illustrer la diversité des processus et modes d'organisation du dispositif retenus par les Conseils généraux. Pour ce faire, une typologie des départements choisis lors de la mise en place du RSA à partir des enquêtes Flash de la DGCS, a été réalisée à partir de critères de diversité concernant notamment l'environnement socio-économique (effectifs d'allocataires, taille du département, taux d'urbanisation) et les modes d'organisation (modalités et décision d'orientation, organismes choisis pour l'accompagnement).

Les départements choisis devaient en outre avoir mis en place des groupes collectifs de bénéficiaires dans lesquels pouvaient être menés les entretiens collectifs.

#### b) Entretiens avec les acteurs locaux

Dans chaque département, des entretiens semi-directifs ont été réalisés auprès d'acteurs locaux, parmi lesquels des représentants :

- du Conseil Général,
- de Pôle emploi,
- des CAF et MSA locales,
- des CCAS,
- d'acteurs jouant un rôle important dans les territoires concernés (Maisons de l'Emploi, PLIE, associations prenant en charge une partie du suivi des allocataires...)

L'objectif de ces entretiens était de saisir les modalités de mise en œuvre du RSA dans les départements afin de pouvoir mettre en perspective les propos des bénéficiaires à l'aune de ce contexte organisationnel. Ces éléments d'information ont également permis de servir de base de réflexion à l'élaboration des guides d'entretiens construits pour l'interrogation des bénéficiaires.

### Étape 5 : 2<sup>ème</sup> vague d'entretiens individuels

Au cours de cette seconde vague d'interrogation, 40 bénéficiaires ont été interrogés dans chacun des 5 départements, soit 200 au total. L'échantillon était diversifié selon un certain nombre de critères :

- Situation familiale.
- Ancienneté au RSA, en tenant compte des anciens minima (RMI et API), ainsi que du fait d'avoir connu ou non l'intéressement avant le RSA.
- Type de RSA : socle, socle majoré, socle + activité, socle majoré + activité.
- Type d'accompagnement proposé.

Au final, **200 entretiens ont été menés entre juin et septembre 2011** sur les territoires des cinq départements. Deux tiers des bénéficiaires de la première vague d'interrogation ont pu être réinterrogés en seconde vague. Un tiers de l'échantillon initial n'étant pas joignable ou refusant d'être réinterrogé. Une nouvelle extraction des fichiers départementaux a complété l'échantillon initial ; ce tiers de bénéficiaires présente des caractéristiques semblables en termes d'insertion et de projection vers l'emploi. L'approche qualitative ne permet pas de prétendre à la représentativité de l'échantillon des

personnes interrogées. Elle permet en revanche d'approfondir certaines thématiques ou problématiques qui ne sont pas disjointes des caractéristiques des bénéficiaires. Il convient de rappeler à cet égard que les profils des personnes interrogées sont diversifiés selon différents critères renseignés dans les fichiers transmis par les Conseils généraux (voir tableau ci-dessous):

- bénéficiaires du RSA et du RSA majoré,
- bénéficiaires entrants et bénéficiaires ayant basculé du RMI ou de l'API vers le RSA,
- bénéficiaires orientés vers un accompagnement professionnel ou social. Seul le fichier d'un département permet d'identifier une orientation socio-professionnelle. De manière générale, une possible orientation socio-professionnelle est détectée par l'évocation dans le discours d'une structure de suivi spécifique (par exemple le PLIE) ou d'éléments de langage sur un double accompagnement social et professionnel.

			Objectif		Resultat	
<b>RSA socle</b>	Entrants	Sociale	25	150	24	158
		Professionnelle	25		26	
	Basculés	Sociale	50		50	
		Professionnelle	50		58	
<b>RSA Majoré</b>	Entrants	Sociale	12	50	9	42
		Professionnelle	13		13	
	Basculés	Sociale	12		10	
		Professionnelle	13		10	
<b>Totaux</b>			<b>200</b>	<b>200</b>	<b>200</b>	<b>200</b>

#### Étape 6 : 2<sup>ème</sup> vague d'entretiens collectifs

Afin de compléter l'approche individuelle des bénéficiaires, **5 réunions de groupe ont été réalisées**, à raison d'une par département, afin de mettre en débat des éléments saillants du dispositif, relevés notamment dans le cadre des entretiens individuels.

Le recrutement devait s'appuyer initialement sur des groupes déjà en place, de façon à profiter d'une « dynamique de la parole » préexistante. Les difficultés rencontrées pour reconstituer des groupes qui n'avaient pour la plupart pas été remobilisés depuis leur constitution, ont conduit le Crédoc à mettre en place d'autres modalités de constitution de ces groupes, afin de pouvoir organiser les entretiens collectifs dans le courant du mois d'octobre. Les groupes ont été ainsi constitués de personnes acceptant en fin d'entretien individuel de participer à une animation collective. Ces groupes, le cas échéant, ont pu être complétés de bénéficiaires n'ayant pas été interrogés en individuel.

Ces entretiens ont été animés par le CREDOC à l'aide d'un guide d'animation construit sur la base des enseignements tirés de la vague d'entretiens individuels, de façon à explorer plus en profondeur les éléments repérés dans ce cadre. Afin d'explorer les spécificités des différents types d'accompagnement, le choix a été fait d'organiser des groupes de bénéficiaires selon la nature de leur accompagnement. Ainsi, courant octobre, deux groupes « accompagnement social », deux groupes « accompagnement professionnel » et un groupe accompagnement « socio professionnel » ont été interrogés.

## **2.2°) Observations sur les parcours d'insertion professionnelle des bénéficiaires du RSA relevant du champ des « droits et devoirs »**

L'observation des situations professionnelles des bénéficiaires, et le focus plus particulier sur l'évolution des situations des bénéficiaires interrogés entre mai et octobre 2010, permet de dégager un certain nombre de leviers et freins à l'accompagnement.

Deux tiers<sup>7</sup> des bénéficiaires interrogés lors de la première vague d'enquête, centrée en 2010 sur l'orientation et l'instruction, ont pu être réinterrogés en 2011 sur la problématique de l'accompagnement.

**Environ 1 bénéficiaire sur 5 a vécu une évolution positive de sa situation sociale et professionnelle** allant, à parts quasiment égales, d'une amélioration de la relation avec leur référent (sentiment d'une écoute plus attentive, d'un suivi renforcé) à l'accès à l'emploi (le plus souvent des contrats aidés) en passant par la réalisation d'actions de remobilisation ou de formation.

### **2.2.1°) Les bénéficiaires ayant vécu une évolution positive de leur situation**

Les bénéficiaires en emploi ou sur le chemin de l'emploi sont minoritaires. La plupart des évolutions estimées favorables depuis 2010 se centrent sur une amélioration de la perception des bénéficiaires quant à leur suivi, leur relation avec leur référent et l'offre de service proposée, sans effet concret pour le moment sur l'insertion professionnelle.

#### Les bénéficiaires en emploi

Les bénéficiaires en situation d'emploi sont le plus souvent des personnes ayant eu accès à un contrat aidé. Il s'agit de bénéficiaires de 40 à 50 ans, avec une ancienneté maximale de 5 ans dans le dispositif des minima sociaux et ayant obtenu, via le dispositif RSA, un contrat dans le secteur de l'aide à la personne pour les femmes et dans les espaces verts, la manutention ou le bâtiment pour les hommes. La plupart sont orientés vers un accompagnement professionnel. Quelques rares cas d'accès à l'intérim ou à des contrats très courts sont à signaler. Il s'agit dans ce cas de personnes plutôt jeunes (moins de 30 ans, hommes célibataires), relativement autonomes, suivies par Pôle emploi (avec un soutien social un temps) qui ont pu bénéficier à un moment clé de leur parcours de conseils, d'une formation qualifiante ou de prestations d'accompagnement à la recherche d'emploi et d'aides (notamment 2 APRE<sup>8</sup> : une pour le financement d'un scooter, l'autre pour un achat de matériel. Enfin, quelques cas d'indépendants ayant créé leur activité (entrepreneur, assistante maternelle) et de personnes qualifiées passées rapidement dans le dispositif pour accéder ensuite à un temps plein en CDI (femmes, en rupture familiale, bénéficiaires du RSA le temps de stabiliser la situation financière) sont également à signaler.

#### Les bénéficiaires sur le chemin de l'emploi

Parmi les évolutions observées depuis la première interrogation, un certain nombre de bénéficiaires déclarent avoir fait cheminer leur projet professionnel. Il s'agit essentiellement de personnes orientées vers un accompagnement professionnel, plutôt jeunes, entre 30 et 40 ans, sans enfant, entrants ou avec une ancienneté dans le dispositif de moins de 5 ans. Ce sont principalement des personnes engagées dans la préparation de concours (SNCF, aide soignante, auxiliaire de puériculture, greffier) avec le soutien estimé actif de leur conseiller Pôle emploi (proposition de Bilan de compétence approfondi,

---

<sup>7</sup> Soit 133 personnes.

<sup>8</sup> 2 APRE « identifiées », un troisième bénéficiaire a déclaré avoir obtenu l'APRE sans plus de précisions.

ateliers pédagogiques pour la préparation du concours, remise à niveau...). Certains ont été admis aux écrits de leur concours, d'autres se sont présentés à l'examen... Ces bénéficiaires se caractérisent par un engagement fort dans leur projet et déclarent avoir des perspectives d'avenir professionnel.

Les bénéficiaires inscrits dans une dynamique de remobilisation

La plupart des évolutions estimées favorables depuis 2010 se centrent sur une amélioration de la perception des bénéficiaires quant à leur suivi, leur relation avec leur référent et l'offre de service proposée, sans effet concret pour le moment sur leur insertion professionnelle. Il s'agit de personnes orientées vers un accompagnement social et professionnel déclarant une bonne entente avec leur référent ou ayant changé de référent ou de suivi (orientation vers une structure de suivi estimée plus adéquate par rapport aux besoins : CAP emploi, PLIE, IAE, suivi artistique...). Certains bénéficiaires évoquent l'accès à un stage ou à une formation jugés plus concrets que les prestations réalisées jusqu'à présent dans leur parcours : « stage » de remise à niveau, « formation » cuisine, repassage...

### 2.2.2°) Les bénéficiaires dont la situation n'a pas évolué

**Pour la grande majorité des bénéficiaires, leur situation sociale et professionnelle ne semble pas avoir évolué.** Au final, peu de bénéficiaires déclarent avoir bénéficié « d'une action » depuis la première interrogation en dehors de leur suivi quotidien. Les freins à l'insertion professionnelle évoqués de manière récurrente par les bénéficiaires sont l'âge, la santé (hospitalisation, invalidité, handicap, dépression, troubles psychologiques), l'absence de modes d'accueil pour les enfants, des problèmes de mobilité (absence de véhicule, pas de permis), qu'il s'agisse de personnes orientées vers un accompagnement social ou professionnel.

Le parcours vers l'emploi s'avère particulièrement complexe et contraint pour bon nombre de bénéficiaires interrogés. Les freins « classiques » sur ce champ d'analyse ne paraissent pas être aisément levés par l'accompagnement proposé par le dispositif RSA malgré des « réussites » dans la dynamisation et parfois l'accès à l'emploi. La suite du présent rapport s'attache à examiner le vécu du suivi des bénéficiaires et à déterminer les facteurs d'efficacité de l'accompagnement proposé en termes de réponses au besoin et de mobilisation des bénéficiaires.

### 2.3°) La perception de l'orientation

La deuxième vague d'entretiens menée auprès de bénéficiaires du RSA relevant des droits et devoirs confirme les résultats présentés dans le rapport 2010 en lien avec la vague d'interrogation consacrée aux phases d'instruction et d'orientation : l'orientation est une étape globalement non identifiée par les bénéficiaires, ce qui ne facilite pas l'identification du type d'accompagnement proposé.

Pour rappel, les cinq départements retenus pour l'enquête ont fait le choix de l'outil @RSA pour l'orientation de leurs bénéficiaires et ne systématisent pas l'accueil par entretien pour le diagnostic. Sur certains territoires, des bénéficiaires ont pu être rencontrés après cette première orientation pour affiner le choix de la structure de suivi. Concrètement, basculés et entrants ont reçu un courrier leur demandant de prendre contact avec leur référent RSA (généralement les services du département ou Pôle emploi).

#### 2.3.1°) Sociale ou professionnelle : la nature de l'accompagnement ne fait pas sens pour les bénéficiaires

Interrogés sur la nature de leur orientation et incidemment sur leur suivi dans le cadre du RSA, les bénéficiaires ont éprouvé beaucoup de difficultés à en préciser le caractère professionnel ou social. **Il apparaît qu'un peu moins de la moitié des bénéficiaires identifie de manière correcte<sup>9</sup> la nature de leur orientation.**

---

<sup>9</sup> Selon l'orientation déclarée dans les fichiers de suivi transmis par les départements. Très peu de réorientations ont été identifiées depuis la première vague d'interrogation en 2010 ou détectées dans le discours des bénéficiaires interrogés pour la première fois en 2011.

Les bénéficiaires « entrants » ont tendance à mieux repérer leur orientation contrairement aux bénéficiaires « basculés » pour qui l'orientation s'apparente à une continuité de parcours, s'ils n'ont pas changé d'organisme de suivi. Les bénéficiaires orientés vers un accompagnement social semblent mieux identifier leur orientation et la nature de leur suivi<sup>10</sup>. Dans les représentations, orientation et accompagnement ne font qu'un. Les bénéficiaires ne parviennent que très difficilement à rendre compte du type d'accompagnement qui leur est proposé dans le cadre du RSA. La confusion est entretenue par le manque de distinction claire entre accompagnement social, professionnel et « socioprofessionnel ».

*« Je suis toujours à la recherche d'emploi et je n'ai pas été orienté sinon vers une assistante sociale, j'ai un suivi tous les trois mois ». Orientation sociale, seul sans enfant, 60 ans, ancienneté aux minima sociaux non connue*

*« On ne sait pas si on est orienté en professionnel ou en social... ». Orientation sociale, couple sans enfant, 64 ans, ancienneté de moins d'un an*

*« Je ne savais pas qu'il y avait des orientations différentes ». Orientation sociale seul sans enfant, 29 ans, ancienneté de moins d'un an*

*« Je pense que c'est une orientation sociale, à l'époque où j'ai eu le RSA, je n'avais pas de boulot, j'en cherchais... ». Orientation professionnelle, seul sans enfant, 63 ans, ancienneté de plus de 5 ans*

*« Non je n'ai pas été orientée, ça ne me dit rien du tout l'orientation... ». Orientation professionnelle, Orientation professionnelle, couple sans enfant, 32 ans, ancienneté non connue*

### 2.3.2°) « Le socioprofessionnel » : une orientation sociale ou professionnelle ?

Le motif premier de méprise des bénéficiaires vis-à-vis de l'orientation procède d'un double accompagnement possible, à la fois social et professionnel, voire d'un accompagnement socioprofessionnel « officiel »<sup>11</sup> en place dans certains départements concernés par l'enquête.

Trois départements (Paris, Seine-Maritime, Pas-de-Calais) déclarent mettre en œuvre « une troisième voie », un accompagnement associant le social et le professionnel pour un suivi global du bénéficiaire. Les structures d'insertion par l'activité économique, l'accompagnement en binôme travailleur social / Pôle emploi, l'accompagnement par un PLIE sont le plus souvent évoqués par les conseils généraux. Les personnes bénéficiant de ce type d'accompagnement se projettent plus facilement vers la sphère professionnelle et ont ainsi tendance à déclarer être orientées vers un accompagnement professionnel.

Les autres départements ne sont pas formellement engagés dans ce type d'accompagnement mixte. Pour autant, une part importante de bénéficiaires déclarent une orientation « sociale et professionnelle ». Certains bénéficiaires relèvent effectivement d'un double accompagnement lié à la configuration départementale du dispositif (présence de chantiers d'insertion, accompagnement dans les contrats aidés par les services du département).

Par ailleurs, bon nombre de bénéficiaires, de leur propre initiative, ont « construit » un double accompagnement en sollicitant l'appui de référents sociaux et professionnels. **La moitié des bénéficiaires orientés vers un accompagnement social déclarent être inscrits à Pôle emploi, tout en bénéficiant du suivi de leur référent social.** Ainsi, quelle que soit l'orientation de ces bénéficiaires, sociale ou professionnelle, le risque de confusion concernant la nature de l'orientation et de l'accompagnement proposé est important.

<sup>10</sup> Nous ne disposons pas à proprement parler de verbatim de bénéficiaires orientés vers un accompagnement social déclarant formellement identifier la nature de leur suivi. L'examen des réponses aux questions plus fermées permet ce constat

<sup>11</sup> La question du socioprofessionnel sera plus amplement développée dans la quatrième partie de cette synthèse centrée sur la teneur de cet accompagnement.

Plus que « la réalité » d'une orientation, le discours des bénéficiaires laisse transparaître une projection relative vers la sphère professionnelle, intégrant « la » norme sociale d'une mobilisation vers l'emploi. Les bénéficiaires souhaitent et décrivent une orientation et un accompagnement vécus comme une recherche plus ou moins active d'emploi.

### 2.3.3°) L'apport des groupes : la méconnaissance de la nature de l'accompagnement

Les entretiens collectifs confirment la méconnaissance des bénéficiaires, aussi bien orientés vers un accompagnement social que professionnel, basculés qu'entrants, de la nature de leur orientation et de leur accompagnement. La plupart des participants et notamment les « orientés social » sont inscrits à Pôle emploi (sauf cas de radiation), et déclarent être orientés vers la sphère professionnelle. Les bénéficiaires orientés vers un accompagnement social se définissent comme demandeurs d'emploi. Ils sont engagés dans des démarches de recherche d'emploi, certains travaillant à temps partiel ou ayant travaillé depuis 2009. Tous sont convaincus que le versement de leur allocation est conditionné à leur inscription à Pôle emploi et au respect de leur obligation de recherche d'emploi. Les actions concrètes d'accompagnement (nom de la structure de suivi, démarches engagées, actions réalisées...) sont citées par les bénéficiaires mais non rattachées à un parcours plus global du type social ou professionnel. Du fait d'un double accompagnement possible, certains bénéficiaires ne perçoivent pas leur passage de la sphère sociale à la sphère professionnelle. De manière générale, les parcours d'insertion ne sont pas lisibles et la notion de « progression » d'un accompagnement social vers un accompagnement professionnel n'apparaît pas évidente pour les bénéficiaires ni même souhaitable. La plupart estiment pertinente et efficace une démarche alliant accompagnement social et professionnel.

*« L'orientation, c'est savoir ce qu'on veut faire, dans quelle branche, dans quelle direction on va chercher ? ». Orientation sociale*

*« On est obligé d'être inscrits à Pôle emploi, sinon on ne touche pas notre RSA, c'est comme ça, on nous l'a dit, il faut être inscrits à Pôle emploi ». Orientation sociale*

*« Bien oui, l'inscription à Pôle emploi, c'est obligatoire, sinon on a droit à rien. » Orientation sociale,*

*« Moi ça fait un moment que je ne signe plus mon contrat d'insertion car ma référente a jugé que j'étais prêt à travailler. Elle m'a dit de me rediriger vers Pôle emploi. Elle m'a dit qu'il n'y avait plus besoin que je vienne la voir et que je pouvais aller directement à Pôle emploi pour chercher du travail. On ne m'a rien expliqué de plus. On m'a donné un nouveau référent à Pôle emploi. Je ne vois pas trop de différence, c'est à peu près pareil. Je n'ai pas vraiment senti de changement dans mon accompagnement ». Orientation sociale*

*« Il faut faire tout en même temps, le social et le professionnel, quand on peut ». Orientation sociale*

### 2.4°) L'accompagnement social : la difficile mobilisation des bénéficiaires

Les bénéficiaires orientés vers un accompagnement social<sup>12</sup> expriment peu d'attente ou de critique à l'encontre d'un accompagnement, sans doute parce qu'ils l'estiment peu susceptible de résoudre totalement des problèmes qu'ils rencontrent : santé, logement, handicap

Les bénéficiaires décrivent ainsi surtout le recours à des aides sociales d'urgence et une écoute le plus souvent bienveillante mais rarement des actions précises d'accompagnement dont ils auraient bénéficié. Très peu sont dans une projection professionnelle ou socio professionnelle ou a minima dans l'élaboration d'un parcours. Ainsi, l'allocation RSA, les aides annexes et la relation avec le référent constituent pour ces personnes l'essentiel de l'accompagnement social dont elles bénéficient dans le cadre du RSA.

---

<sup>12</sup> Selon les termes de la loi, sont orientés vers un accompagnement social, les bénéficiaires ne pouvant accéder à l'emploi, lorsqu'il apparaît que des difficultés tenant notamment aux conditions de logement, à l'absence de logement ou à l'état de santé font temporairement obstacle à l'engagement dans une démarche de recherche d'emploi.

Interrogés sur le contenu de leur accompagnement, le discours des bénéficiaires se centre sur leur relation avec leur référent, identifié comme un travailleur social, et l'obtention possible d'aides sociales ponctuelles. Peu de bénéficiaires évoquent le concret d'une action, avec une prescription par le référent, un début, une fin, un bilan comme par exemple une action de remobilisation, des ateliers coutures ou cuisine. « L'offre sociale » départementale *stricto sensu* décrite par ailleurs par les acteurs se limite le plus souvent à un « suivi social ou socio médical » axé sur l'autonomie sociale : pédagogie de la gestion de budget, du maintien dans le logement... Cette faible diversité de l'offre transparait dans le discours des bénéficiaires.

**Parmi la moitié des bénéficiaires se souvenant d'avoir, un temps donné<sup>13</sup>, signé un document, sans doute un contrat d'insertion, très peu sont en capacité de décrire le contenu de ce contrat.** En écho à la perception du rôle du référent, le contrat d'engagement réciproque s'apparente à une formalité administrative déconnectée d'un engagement pris pour l'élaboration d'un parcours d'insertion sociale ou professionnelle.

L'examen des situations sociales et des parcours professionnels permet d'éclairer ce constat d'une quasi indifférence à l'égard de l'accompagnement et de ses enjeux. Ainsi un essai de « typologie » des bénéficiaires permet d'observer trois positionnements vis-à-vis de l'accompagnement proposé.

**Des bénéficiaires sans perspective professionnelle, sans attente** vis-à-vis de l'accompagnement avec une problématique sociale complexe (santé, handicap, addiction, ancienneté dans le dispositif problème de mobilité). Cette catégorie représente une part relativement limitée des bénéficiaires interrogés.

**Des bénéficiaires « hors de tout parcours d'insertion »**, en refus d'accompagnement ou en attente d'une autre allocation, et donc « étrangers » au dispositif pour environ un tiers des bénéficiaires orientés vers un accompagnement social.

**Des bénéficiaires dans une possible demande d'accompagnement professionnel**, orientés de manière automatique, ne présentant pas<sup>14</sup> de difficultés sociales ou professionnelles particulières et qui pourraient hypothétiquement être accompagnés par le versant professionnel ou socio professionnel. Cette catégorie représente une large part des bénéficiaires orientés vers un accompagnement social.

#### 2.4.1°) Des bénéficiaires sans perspective professionnelle

Selon l'examen des situations sociales et des profils des bénéficiaires interrogés, au final une minorité présenterait des indications fortes pour ce type d'accompagnement dédié à la résolution d'une problématique très sociale et non pensé dans la perspective d'une mobilisation professionnelle à moyen ou long terme. Cette catégorie de bénéficiaires est ainsi peu sensible à une idée de parcours et d'accompagnement, car sans espoir véritable de voir évoluer leur situation personnelle, et donc sans attente à l'égard du dispositif.

---

<sup>13</sup> Les délais entre l'orientation et la contractualisation sont particulièrement flous dans le discours des bénéficiaires.

<sup>14</sup> A l'examen du discours livré.



*« J'ai une psychologue et une assistante sociale qui s'occupent de mon contrat d'insertion... Elles sont super gentilles. Elles sont deux. Je les vois depuis le centre d'hébergement, ça fait deux ans passés. On parle de tout, de ce qui se passe. Elles m'ont bien aidée ». Seul sans enfant, 47 ans, ancienneté non connue*

*« Tout au début que je touchais le RSA, j'ai eu des problèmes d'alcool, de famille quoi, c'est Mme R. qui m'a reçu personnellement, disons que, elle savait très bien que, vous savez, j'étais au RMI puis ensuite au RSA et j'ai eu beaucoup de problèmes de famille et à cause de ça je suis tombé dans l'alcool et l'alcool, vraiment l'alcool, vous savez, moi je le dis franchement et là je m'en sors, je m'en sors très bien et Mme R... et moi j'ai un ami, quand c'est mon ami qui n'est pas là, c'est Mme R. vous savez, ils ne me laissent pas toute seule [...] Mme R. (son assistante sociale) elle vient, elle m'aide beaucoup, elle me demande si je suis en bonne santé et si ça ne va pas, elle s'inquiète et puis elle me dit : il faut aller là, il faut aller là. J'ai un problème, je l'appelle, elle vient, elle vient sans prévenir, elle s'inquiète ». Seul sans enfant, 56 ans, ancienneté de moins d'un an*

*« On parle de tout, elle me pose des questions, c'est un peu pour nous remettre en selle dans comment dire, vous savez avec le RSA, on est isolé, on a personne, on est... donc elle essaie de nous motiver ». Seul sans enfant, 53 ans, ancienneté de moins d'un an*

#### **2.4.2°) Les bénéficiaires en refus d'accompagnement**

La présente catégorie se définit par une réticence à tout suivi en l'absence d'intérêt ou de perspective professionnelle. Les figures type seraient celles de personnes en attente d'une autre allocation (pension d'invalidité, retraite, pension de réversion, allocation adulte handicapé) et de mères de famille monoparentale n'envisageant pas une reprise d'emploi à moyen terme et éprouvant de la difficulté à se plier à l'obligation d'accompagnement.

Les bénéficiaires dans l'attente d'un changement de statut (retraités, travailleurs handicapés) sont plutôt âgés ; la moyenne se situant aux alentours de 50 ans. Leurs trajectoires sont figées. La quasi-totalité sont des basculés dont environ un tiers ont une ancienneté de plus de 5 ans. Le RSA est pour eux transitoire, ils ne se sentent donc pas concernés par l'accompagnement social qui se résume au renouvellement du contrat d'engagement réciproque et au remplissage de la DTR. L'accompagnement est donc assimilé à une forme de contrôle jugé contraignant (trop de papiers à remplir) et inutile. La différence RMI/RSA est majoritairement perçue comme un renforcement du contrôle.

« Je fais des papiers pour mes jambes parce que j'ai de la difficulté à marcher, pour une pension d'invalidité, la référente le sait, je veux être dispensée de recherche d'emploi. Le suivi est un peu utile, ben je vous dis, ça aide les gens un peu. Pour moi ce n'est pas utile car je ne peux pas travailler, tous les mois on discute et puis après bon ben c'est tout, il faut recommencer le mois prochain et ça tous les mois pendant un an. Pour les jeunes peut-être que c'est utile, pour les placer, moi je dis oui, pour certaines personnes oui, ça aide un peu et ça motive les jeunes et pis même dans les petits ateliers, les petits trucs comme ça, bon ben, c'est toujours ça de pris[...] » Seul sans enfant, 53 ans, ancienneté de moins d'un an

« Pas de projet professionnel, c'est fini. [...] Le suivi n'est pas utile sauf la dernière fois ça a été utile, là où il a déclaré, il a vu que je n'étais pas apte. Il m'a donné le dossier pour la MDPH, je suis allé chez mon toubib, il a rempli, puis je suis allé retrouver mon assistant social et je lui ai donné le dossier ». Seul sans enfant, 48 ans, ancienneté de plus de 5 ans

« Non, je n'ai pas de projet professionnel. Je ne cherche pas à retravailler parce que je n'ai pas de permis, je n'ai pas travaillé depuis longtemps. Je vais sûrement trouver quelques heures à faire et je vais perdre ma réversion ». Famille monoparentale, 53 ans, ancienneté entre 1 et 5 ans

« Le truc handicapé a été refusé. L'assistante sociale m'a dit de refaire un dossier avec le chirurgien [...] Pour moi personnellement, je vous dis non. Le contrat d'insertion n'est pas utile. Je pense que c'est un contrôle ». Seul sans enfant, 56 ans, ancienneté de plus de 5 ans

« Faut que je demande, ils vont essayer de me passer en handicapée. Il y a certains travaux que je ne peux plus faire maintenant, je suis trop fatiguée. Comme j'ai des piqûres, certains horaires, je ne peux plus faire à cause des piqûres. La dame qui me suit, elle n'est pas casse pied. Elle me convoque tous les six mois, on parle, on renouvelle mon contrat RSA et si j'ai un souci je peux l'appeler aussi ». Seul sans enfant, 47 ans, ancienneté de plus de 5 ans

« Pour moi c'est chiant de renouveler car je suis à la retraite. J'attends ma retraite complémentaire à 65 ans, c'est dans deux ans [...] Moi j'ai travaillé et ensuite j'ai été à la retraite, comme j'ai une petite retraite, ils m'ont dit de faire un complément avec le RSA. Je préférerais avoir une retraite normale, à peu près, et ne pas avoir besoin du RSA. Parce que les gens qui sont au chômage, eux, ils ont besoin de ça [...] Je vais m'arranger avec la mairie pour avoir un taux de retraite complémentaire, comme ça, ça ira mieux et je ne veux plus rien avoir à faire avec ça... Tous les trois mois, tous les six mois, c'est des machins, des papiers à remplir... Encore quand on est au chômage et qu'on cherche du travail, c'est normal de renvoyer les papiers tous les trois mois pour voir s'ils ont trouvé ou pas du travail mais une retraitée ! ». Seul sans enfant, 63 ans, ancienneté non connue

Un certain type de familles monoparentales représente le second cas de figure. Certaines mères, le plus souvent anciennes bénéficiaires de l'allocation de parent isolé, ne souhaitent pas s'engager dans un parcours contraignant d'insertion professionnelle en raison de difficultés de conciliation entre vie professionnelle et vie familiale (l'absence et le coût d'un mode de garde, absence de moyen de transports et souhait de s'occuper de leurs enfants). Le discours des acteurs souligne la grande difficulté à mobiliser ce type de profil peu sollicité dans le dispositif RMI et relevant parfois d'un accompagnement spécifique au titre de la prévention maternelle et infantile.

« Si je dois aller travailler, je ne peux pas m'en sortir. C'est, soit faire à manger à ses gosses, soit travailler, faut choisir, je choisis de rester avec mes gosses. Galérer au niveau financier, travailler et être dans la même merde et ne pas voir mes enfants. Pourquoi en allant travailler ne pas avoir de meilleurs résultats ? Je reprendrais éventuellement à mi-temps dans ma branche quand ma puce ira à l'école. Les enfants en priorité. Dès qu'on est à l'ANPE, comprendre la situation des mamans c'est compliqué. J'ai l'impression qu'il y a une pression pour travailler. Ce qu'on oublie c'est qu'une maman elle a envie d'être avec ses enfants (...) Tu seras dans la merde mais va travailler quand même mais ils ne tiennent pas compte du fait qu'on est mamans. J'ai une amie elle est allée travailler et maintenant elle n'a plus d'APL. C'est quand même malheureux de dire qu'elle a travaillé et qu'elle s'en sort pas [...] Je ne sais pas...mais à quoi sert un accompagnement? Un accompagnement, j'ai l'impression que ça sonne forçage. Que les personnes expliquent ce qu'elles veulent, dire les choses et s'adapter à ça. Si je travaille que dans deux ans, je ne vois pas l'intérêt, si je peux pas travailler, tant qu'elle ne va pas à l'école ». Famille monoparentale, 30 ans, ancienneté entre 1 et 5 ans

« Honnêtement, là je vais demander à l'assistante sociale de pouvoir encore attendre un peu, parce que de toutes façons on est obligé de rendre des comptes au niveau du RSA, de faire des formations, faut faire des formations maintenant, faut rendre des comptes. Je vais quand même demander à l'assistante sociale si elle peut me laisser encore... mon fils va avoir trois ans au mois de mars et il va aller à l'école au mois de mars, donc je voudrais qu'on attende encore un peu qu'il ait ses trois ans, que je puisse le mettre à l'école le matin et que je puisse enfin me consacrer à mes recherches de formation, à mes démarches tout ça [...] L'année dernière, j'ai signé mon contrat d'insertion, je m'engageais à faire plus de démarches, c'est vrai que je l'ai pas tenu ». Famille monoparentale, 37 ans, ancienneté de plus de 5 ans

« Oui, il y a plus de pression, c'est tendu. Il faut travailler beaucoup pour que ce soit rentable mais si je travaille beaucoup il faut que je fasse garder les enfants et ce n'est pas rentable, c'est un cercle vicieux alors c'est bien comme ça, pour l'instant ». Famille monoparentale, 30 ans, ancienneté entre 1 et 5 ans

D'autres femmes, plus âgées se sont retrouvées seules avec leurs enfants adolescents ou jeunes majeurs suite à une rupture. Même si elles ne rencontrent pas de problème de modes de garde, le plus souvent sans expérience professionnelle, elles ne se sentent pas capables d'intégrer le marché de l'emploi. L'accompagnement est jugé oppressant et inutile.

« J'ai 52 ans, je ne me fais pas trop d'idées. Je n'ai pas de permis, je n'ai pas de voiture. Avec le chômage, on arrive à une période où le chômage des seniors a augmenté... ». Famille monoparentale, 52 ans, ancienneté de plus de 5 ans

« Disons que vu notre âge, il faudrait pouvoir nous remettre sur les rails pour trouver un travail parce que c'est bien beau leurs formations, mais comme je dis : pour mon garçon de 20 ans, déjà pour eux, les formations c'est long, ensuite, ils sont trop jeunes, nous on est trop vieux... » Famille monoparentale, 54 ans, ancienneté de moins d'un an

« Je suis dans l'impossibilité de travailler et pour finir, ben je dois être suivie quand même par cette femme pour me trouver un travail, donc même elle, elle ne comprend pas ce que je fais là, quand je vais aux rendez-vous en général elle marque les mêmes réponses que d'habitude ». Famille monoparentale, 29 ans, ancienneté non connue

#### 2.4.3°) Les bénéficiaires dans une possible demande d'accompagnement professionnel

**Une proportion importante de bénéficiaires se trouve dans un entre-deux en termes de besoins et d'adhésion au principe de parcours d'insertion.**

Des bénéficiaires manifestent des « vellétés » d'accompagnement et d'activation du parcours d'insertion notamment professionnel. Rappelons que près de la moitié des bénéficiaires orientés vers un accompagnement social déclarent être inscrits à Pôle emploi. De rares cas évoquent le refus de Pôle emploi de les suivre et leur orientation « résignée » vers un accompagnement social. Le discours permet de détecter une infime part de bénéficiaires en double accompagnement avec un suivi professionnel actif (la prescription d'ateliers par exemple).

*« Je voulais aller en espaces verts, mais il n'y avait pas de place avant début juin alors comme j'avais mon permis de cariste, ils cherchaient un cariste, je suis allé là-bas, c'est un contrat de deux ans qui se renouvelle tous les six mois, pour moi ça va s'arrêter en septembre ». Orientation sociale, seul sans enfant, 53 ans, ancienneté entre 1 et 5 ans*

*« Ce serait bien de faire plus de stages, des stages même non rémunérés pour pouvoir connaître les entreprises : des évaluations du lieu de travail, des choses comme ça, comme ça, on connaîtrait l'entreprise, si on tombe sur une bonne personne, elle nous prendrait plus facilement ». Orientation sociale, famille monoparentale, 33 ans, ancienneté entre 1 et 5 ans*

De manière générale, cette catégorie de bénéficiaires en demande potentielle d'accompagnement professionnel et pour partie non satisfaits de l'accompagnement social dans son sens le plus restrictif, est constituée de bénéficiaires que l'on pourrait dire orientés de manière automatique vers un accompagnement social. Il s'agit de personnes sans problématique sociale majeure, dans une distance à l'emploi « moyenne », au profil équivalent à certains orientés vers l'accompagnement professionnel. Trois profils sont repérés : les familles monoparentales, les seniors et certaines personnes en situation de handicap. Ces cas tendraient à étayer l'hypothèse d'une frontière poreuse entre l'orientation sociale et professionnelle et l'instabilité possible des critères d'orientation. Des difficultés professionnelles plus que sociales apparaissent comme le point commun de ces profils. L'examen du discours des bénéficiaires ne permet pas de détecter des freins spécifiques à l'emploi justifiant l'orientation sociale<sup>15</sup>.

Ainsi, des travailleurs handicapés semblent orientés vers un accompagnement social en raison de leur difficulté à assumer des temps complets ou des efforts physiques mais se déclarent aptes à prendre un temps partiel. Au regard des bénéficiaires « témoins » orientés professionnel, les bénéficiaires orientés social en situation de handicap peuvent apparaître un peu plus âgés.

*« Je ne peux plus faire ce que je faisais avant, je faisais du gros boulot et je ne peux plus, je suis obligé de me réorienter vers autre chose, c'est pour ça que j'ai fait une formation de soudeur et là, je devrais en refaire une normalement parce que c'est tous les cinq ans. Le problème, c'est le poste, ils voulaient même me faire un dossier MDPH, mais je ne peux pas parce que c'est de l'arthrose que j'ai, tout simplement, il faut juste que je trouve un boulot adapté et un peu plus en rapport aux études. ». Orientation sociale, seul sans enfant, 34 ans, ancienneté entre 1 et 5 ans*

*« Je n'ai pas besoin de référent. De toute façon je travaille, ça servirait à quoi ? Je perdrais mon temps [...] Il me faudrait quelque chose d'assis, comme du standard par exemple. Il faudrait que je me forme parce que c'est vieux. Une formation, un standard, quelque chose comme ça. Plutôt un stage, une formation, quelque chose qui me forme dans un métier où je sois assise ». Orientation professionnelle reconnaissance handicap, seul sans enfant, 53 ans, ancienneté entre 1 et 5 ans*

**L'orientation de certaines familles monoparentales semble reposer essentiellement sur l'absence de mode d'accueil, difficulté traitée comme une difficulté sociale et non professionnelle.** Hormis celles qui ne souhaitent pas travailler avant les trois ans de l'enfant<sup>16</sup>, l'orientation des familles monoparentales vers la voie « social » peut apparaître comme une orientation par défaut. Certaines femmes dans l'incapacité de se rendre à leur entretien d'embauche se voient réorientées par Pôle emploi. A l'inverse, lorsque l'on observe les familles monoparentales en emploi ou au moins orientées « professionnel », la plupart ont une solution de garde le plus souvent informelle (un parent proche). L'orientation sociale apparaît ainsi comme une solution d'attente. Leur accompagnement social se limite de fait au renouvellement de leur contrat d'insertion par manque de réponse du dispositif au problème de modes d'accueil de leurs enfants.

<sup>15</sup> Notons que le recueil d'information est nécessairement partiel et conditionné au déclaratif de la personne. Ces investigations et interprétations sont ainsi limitées de fait à cette dimension d'enquête.

<sup>16</sup> Cf catégorie citée en 1.3

« Avec les enfants, la séparation d'un côté, dès qu'on m'appelait pour un travail, je ne pouvais pas me permettre. Je n'ai personne pour la charge des gosses. Je ne pouvais pas me déplacer comme je voulais, comme eux le veulent. C'est pour ça qu'on m'a mis dans le social [...] Le RSA franchement, ça ne m'intéresse plus du tout. Si je suis tombée au RSA c'est parce qu'il y avait ma séparation et en même temps ma perte d'emploi. Ce n'est pas utile. Même si on nous demande on nous laisse pas le choix, il y en a marre qu'on reste sur les freins. J'ai toujours voulu travailler, me trouver des solutions pour la garde d'enfants pour me permettre de travailler. C'est une situation qui est difficile parce qu'on a une vie de famille et on est obligé de subvenir au besoin de ses enfants. Au RSA, on ne peut pas faire plus pour les enfants. On se sent obligé de travailler mais le problème c'est la garde d'enfants ». Orientation sociale, Famille monoparentale, âge non connu, ancienneté de moins de 6 mois

« Je préférerais qu'on me paie des gardes pour mon fils plutôt que de percevoir le RSA. C'est pour ça que je ne peux pas travailler à temps complet. Je cherche un emploi à mi-temps dans les ressources humaines et à mi-temps c'est très difficile de trouver. Pour un poste à plein temps, il faudrait que j'aie des aides conséquentes et réalistes pour faire garder mon enfant de 10 ans [...] Moi, quand je trouve du travail ce sont des horaires de 8h à 18h30... ça me fait quatre heures de garde pour mon fils à trente euros par jour... Je ne peux pas payer... Pourquoi ne pas instaurer des « chèques nounou » comme il existe les chèques emplois services... ». Orientation sociale, Famille monoparentale, 49 ans, ancienneté de moins d'un an

Quant aux seniors, le discours est unanime : l'absence d'emploi est liée à leur âge. Ils se sentent marginalisés par les employeurs et le marché du travail. A l'âge, s'ajoutent les problèmes physiques, de santé, ce qui amoindrit leur employabilité. La majorité de ces bénéficiaires sont ouvriers ou employés. Leur catégorie socioprofessionnelle d'appartenance permet d'expliquer en grande partie leur période d'inactivité. Toutefois, quelques bénéficiaires ont un niveau de diplôme Bac +4 ou Bac +5, ont monté leur entreprise, sont des intermittents du spectacle ou ont longtemps travaillé à l'étranger et se retrouvent au chômage entre 45 et 50 ans. Leur carrière a été interrompue par des périodes de chômage. Certains bénéficiaires affirment qu'on leur a proposé d'obtenir une retraite anticipée ou de faire une demande de pension d'invalidité mais refusent l'inactivité et déclarent vouloir travailler.

« On parle des devoirs mais la plupart des gens souhaitent ça pour eux, ils souhaitent retrouver un emploi... Ils ne souhaitent pas rester aux minima sociaux... En plus, avec l'âge, il y en a beaucoup qui baissent énormément les critères et demandent juste à être utilisés. Dans les réunions groupées, on voit qu'il y en a qui n'en veulent même pas au système de ne plus les aider ». Orientation sociale, seul sans enfant, 37 ans, ancienneté non connue

« J'étais demandeur d'emploi au RSA. La personne qui m'a beaucoup suivi m'a dit d'arrêter de pointer : « je vais envoyer le dossier au RSA social ». C'est différent ou pas ? Je n'ai pas compris car je cherche du travail... Je ne sais pas trop ce que j'ai comme RSA, bientôt social, je crois mais je n'ai pas compris ce que c'est... Il m'a dit : « c'est la CAF » ou je ne sais quoi... Je ne sais pas trop personne ne m'a renseigné... Peut-être c'est l'âge ? Dans la loi, si on ne trouve pas de boulot, à 57 ans, on arrête de pointer parce qu'il y a trop de chômeurs. Il m'a dit : « même si tu reçois quelque chose de l'ANPE, une lettre, tu ne viens pas... ». Maintenant je serai RSA social, c'est ce qu'il m'a dit : « comme ça ils vont s'occuper de toi, même pour le logement ». Je ne sais pas quel est l'organisme dans lequel je vais être réorienté... Mais je vais continuer de chercher du travail [...] Mon conseiller ANPE m'a dit que j'allais passer au RSA social justement pour ça, pour le problème de logement. Mais je n'ai aucune nouvelle : c'est depuis le 28 janvier. Ils m'ont proposé de toucher une aide comme quoi je suis malade. Oui c'est ça : l'invalidité, mais moi, je veux travailler. Même si je sais qu'à mon âge, 57 ans, on peut refuser du travail. Moi, si on me propose quelque chose, j'accepte tout de suite ». Orientation sociale, seul sans enfant, 57 ans, ancienneté non connue

#### **2.4.4°) Le contrat d'engagement réciproque : un document peu identifié, à renouveler tous les six mois pour le versement de l'allocation**

Certains départements interrogés ont fait part de taux de contractualisation en baisse depuis la généralisation du RSA. Aux réorganisations du dispositif s'ajoutent, selon les acteurs, les effets de la crise économique de 2009 et l'afflux de nouveaux bénéficiaires ou de bénéficiaires réintégrant le dispositif. De fait, la contractualisation n'apparaît pas nécessairement comme une priorité. Il s'agit d'ouvrir les droits,

de répondre aux besoins des personnes souvent dans l'urgence, sans signature de contrat. Les taux de contractualisation déclarés par les départements vont de 30% à plus de 80%.

Dans les représentations, la signature du contrat n'est liée à aucun engagement de la part du bénéficiaire, elle apparaît nécessaire pour le versement de l'allocation. Cet acte de formalisation administrative est perçu comme la partie devoir « des droits et devoirs » du bénéficiaire. Les notions de contrepartie et de contractualisation sur un engagement réciproque de mobilisation vers l'autonomie ne sont pas des concepts que se sont appropriés les bénéficiaires. La dimension « responsabilisante » de l'outil d'accompagnement n'est ainsi que très peu perçue.

Très peu de bénéficiaires énoncent précisément le contenu de leur contrat. Ils évoquent le plus souvent des thématiques larges et générales comme le logement ou l'accès à l'emploi. Pour les « basculés » en particulier, le contrat est routinier, composé de thèmes récurrents d'une année sur l'autre.

Pour les bénéficiaires les plus avertis, i. e. ceux qui ont idée relativement précise de leur contrat et de la relation entretenue avec leur référent, il s'agit avant tout d'un document de justification du travail du référent qui rend compte des entretiens réalisés avec les bénéficiaires. Pour certains, le contenu du contrat et le libellé insuffisamment concret des thématiques et actions proposées ne permet pas de s'approprier la réciprocité de l'engagement. Le référent et le dispositif ne semblent pas en capacité de répondre aux besoins des bénéficiaires. Le contrat est perçu comme un document unilatéral, peu utile aux bénéficiaires, voire comme une forme de contrôle. Pour quelques bénéficiaires, le principe même de la contractualisation est désapprouvé. Le fait de lister les difficultés est perçu comme un rappel négatif et éprouvant de leur situation. Ils considèrent par ailleurs que la signature du contrat n'a aucun effet sur leur motivation. Les impératifs économiques, le besoin de socialisation et la restauration de l'estime de soi sont considérés comme bien plus décisifs dans la recherche d'emploi que la signature d'un contrat.

Ainsi, les bénéficiaires orientés vers un accompagnement social mentionnent sans difficulté leurs rendez-vous avec leur assistant social au cours desquels sont abordés surtout les problématiques financières et le renouvellement du contrat d'engagement réciproque. Globalement, la capacité d'écoute des référents sociaux est valorisée par les bénéficiaires. La mobilisation d'aides financières, l'aide au remplissage de certains dossiers administratifs sont autant d'appuis pour eux. Toutefois, la fréquence des rendez-vous est au final plutôt faible. En moyenne, les bénéficiaires ont un rendez-vous tous les six mois pour renouveler leur contrat d'engagement réciproque. Ils peuvent solliciter leur référent social en dehors de cette obligation administrative. Quelques bénéficiaires le font ponctuellement lors des situations d'urgence (aide pour payer des factures, aide alimentaire...), mais beaucoup disent ne pas vouloir aller réclamer des aides financières, tandis que d'autres se satisfont du peu de contact qu'ils ont avec leur référent.

« Je ne sais pas ce qu'il y a dedans. Elle sait que ma situation ne change pas. Elle met toujours la même chose. Elle recopie tout le temps la même chose. Franchement je trouve cela ridicule. Auparavant il n'y avait pas cela et on ne s'en portait pas plus mal. On touchait l'API et il n'y avait pas besoin d'un contrat d'insertion. Maintenant au RSA, il faut faire un contrat d'insertion pour qu'on puisse toucher les prestations. C'est ridicule ». Seul sans enfant, 31 ans, plus de 5 ans

« Le contenu, il y a le référent qui en écrit une partie et une partie que j'écris moi et c'est expédié à la préfecture et c'est accepté ou pas. Je reçois un papier après. On m'a dit sinon vous risquez de ne pas être payé à la fin du mois [...] Même à la limite si je ne marquais rien, je crois que je n'aurais aucun problème pour toucher le RSA ». Seul sans enfant, 58 ans, ancienneté inconnue

« C'est un contrat d'insertion... Je ne peux pas vraiment le décrire. Disons que ce sont des rendez-vous tous les trois mois avec la personne qui s'occupe de mon dossier et chercher des pistes ailleurs. Ce contrat a été proposé par moi et le référent. [...] Ce n'est pas utile car ils ne proposent rien à part de me voir... Je n'ai pas besoin d'une aide sociale, mes démarches je les fais moi-même tous les jours ». Seul sans enfant, 52 ans, ancienneté non connue

« C'était juste un formulaire avec toutes mes actions de recherche d'emploi, ce sont des formulaires à eux, c'est eux qui les proposent [...] Ce n'est pas utile du tout, pas adapté par rapport à mon parcours professionnel. L'assistante sociale n'est pas compétente, elle ne m'a rien proposé, c'est moi qui ai proposé une action [...] je trouve cela nul, cela ne donne rien et c'est juste un contrôle qui oblige la personne à se présenter et dire ce qu'elle pense ». Seul sans enfant, 60 ans, ancienneté non connue

« Je ne saurais pas dire ce qu'il y a dedans exactement ». Famille monoparentale, 34 ans, ancienneté entre 1 et 5 ans

« Non jamais de rendez-vous, avant on recevait une convocation pour le renouvellement du dossier et maintenant, c'est à nous de prendre contact et là au bout de six mois j'ai zappé. Je suis passée à autre chose et je sais pas si mon contrat a été renouvelé ». Famille monoparentale, 30 ans, ancienneté entre 1 et 5 ans

#### **2.4.5°) L'apport des groupes : une faible visibilité des effets de l'accompagnement social**

Les entretiens de groupe avec les bénéficiaires orientés vers un accompagnement social confirment la perception du contrat d'insertion comme une formalité administrative nécessaire au versement de l'allocation. La plupart reconnaissent la nécessité de le signer, jugeant même cela « normal » envers l'Etat qui leur verse une somme qui ne résulte pas de leur travail. Toutefois, la valeur pédagogique et symbolique du contrat n'est pas assimilée. La signature du contrat est vécue soit comme un contrôle soit comme une rapide formalité administrative. Le moment du renouvellement du contrat apparaît davantage comme un acte routinier sans enjeu plutôt qu'un temps propice à l'échange avec le référent afin de réévaluer les besoins et attentes du bénéficiaire.

L'inscription quasi systématique à Pôle emploi<sup>17</sup>, le sentiment d'être « en contact avec Pôle emploi » et des relations avec le référent unique limitées à la signature du contrat d'engagement réciproque ont pour effet d'accentuer des représentations pour la plupart tournées vers le professionnel. Les bénéficiaires orientés vers un accompagnement social ont tendance à se considérer avant tout comme des personnes en recherche d'emploi. Leurs discours ne font état d'aucune action relevant d'un accompagnement social.

Enfin, certains bénéficiaires présentant des soucis de santé se considèrent toujours aptes au travail. Conscients d'une employabilité plus faible, ne pouvant assumer un temps complet ou exercer certains métiers, certains ont la tentation de dissimuler leur handicap pour accéder à l'emploi et refusent la reconnaissance officielle de leur handicap.

---

<sup>17</sup> Dans la phase d'entretiens individuels, la proportion de bénéficiaires orientés vers un accompagnement déclarant être inscrit à Pôle emploi est moins importante.

« Moi honnêtement, l'impression que ça donne, après je trouve ça normal, c'est ce que disait la dame tout à l'heure, c'est du contrôle, ils contrôlent qu'on recherche un emploi, c'est du contrôle [...] Il faut y aller et montrer ses recherches d'emploi, après il ne regarde pas très loin, il fait comme à Pôle emploi, vous lui donnez, comment... des preuves de recherche, des passages en boîte d'interim, les lettres de refus, ce genre de trucs quoi et à partir du moment où il voit qu'il y a des recherches ben c'est tout, il resigne le contrat ».

« Moi la dernière fois, mon conseiller m'a reçu à l'accueil, il m'a passé le contrat sous la vitre et puis voilà quoi, mon papier était signé, je lui ai rendu, c'était vraiment administratif quoi ».

« Quand je vois mon référent, ça fait plus comme à Pôle emploi, c'est pour voir si je recherche un emploi ou si je reste comme ça à rien faire. A partir du moment où vous donnez des contrats, même des lettres de refus de candidature, c'est bon... Il les met dans le dossier et puis il le ferme et puis allez hop, à la fois suivante ».

« Avec le référent du CCAS, on ne fait que signer le contrat, c'est une formalité administrative, c'est tout ».

« Dans le contrat d'insertion il est écrit que je dois être actif au niveau de la recherche d'emploi et m'inscrire à Pôle emploi ».

« Notre devoir c'est de s'inscrire pour chercher du travail ».

« De toute façon, il est clair, que nous sommes obligés d'être inscrits à Pôle emploi pour pouvoir toucher le RSA, on nous l'a dit et expliqué au Conseil général. Cela a toujours été comme ça, même du temps du RMI ».

« A la fin de mon CDD, j'aurais pu soit la laisser m'embaucher et ça aurait été la meilleure solution pour moi, je me serais fait embaucher et fait passer ma gale du ciment comme maladie professionnelle, mais j'ai voulu être honnête avec le patron et du coup je ne l'ai pas fait et je ne l'ai pas non plus fait reconnaître en maladie professionnelle, un excès d'honnêteté peut-être... Quand vous êtes reconnu maladie professionnelle, vous ne pouvez plus accéder à certains emplois, il y a des emplois, ils vont vous demander si vous avez des problèmes et ils vont refuser. Comme moi, dans toutes les industries chimiques, s'ils savent ça, ils vont réfléchir à deux fois avant de me prendre, que là, ils en savent rien, si je ne le dis pas, ils ne le savent pas [...] Les problèmes de dos aussi il ne faut pas se le faire reconnaître, enfin, il ne faut pas se les faire reconnaître, il faut se méfier ».

Globalement, on observe une faible visibilité de l'effet de l'accompagnement social sur les situations d'insertion sociale et professionnelle. L'ambiguïté des situations et la complexité des parcours amènent à s'interroger sur la pertinence de l'accompagnement socioprofessionnel.

## **2.5°) Accompagnement socioprofessionnel et double accompagnement, une réponse à un besoin ?**

Contextes départementaux : « la troisième voie », le socio professionnel

Le suivi socio professionnel est un outil au service d'un accompagnement global du bénéficiaire rompant la dichotomie du social et du professionnel. La réforme du RSA a posé les enjeux du rapprochement des anciens bénéficiaires du RMI et du « droit commun » de l'accompagnement vers l'emploi porté par Pôle emploi avec l'ambition de créer des passerelles entre le versant social et le versant professionnel. Selon le discours des acteurs, la réforme a quelque peu bouleversé les organisations en place, chaque acteur devant trouver sa place et sa fonction dans l'accompagnement à l'autonomie des bénéficiaires du RSA. Les départements, conscients de la nécessité à faire « sortir » les allocataires du dispositif dans un contexte économique tendu, avaient pour la plupart investi des modalités d'accompagnement permettant de dynamiser les allocataires les plus proches de l'emploi en finançant les structures d'insertion par l'activité économique, en recherchant des partenariats avec des opérateurs spécialisés tels les PLIE, en recrutant des référents de parcours au profil plus tourné vers le monde économique pour établir des ponts avec l'entreprise et accompagner les bénéficiaires dans les contrats aidés... La généralisation du RSA n'a pas eu pour effet, sur les



départements observés, une démobilisation massive des départements sur le champ du socio professionnel, mais une réflexion sur l'efficacité de l'orientation vers Pôle emploi au regard de la spécificité des publics.

Concrètement, certains départements affichent et formalisent une troisième voie, qui serait le suivi socio professionnel (75, 76, 62) par le choix d'orienter vers le PLIE et la signature de contrat d'engagement réciproque professionnel, par un suivi conjoint département/Pôle emploi, par des actions spécifiques de remobilisation, de constitution de projet professionnel. Les autres départements (46, 25) semblent maintenir le dynamisme engagé par le soutien d'actions d'insertion socio professionnelles comme le maintien des financements SIAE ou l'accompagnement des bénéficiaires en contrats aidés.

**Ainsi, de fait, les cinq départements enquêtés proposent une offre d'insertion relevant du socio professionnel formalisée ou non dans une « troisième voie ».**

L'orientation différenciée « sociale » ou « professionnelle » se base sur le postulat ancré dans la loi qu'un certain nombre de bénéficiaires ont à résoudre des freins dits périphériques à l'insertion professionnelle (logement, santé...) pour être en capacité de se mobiliser de manière efficace dans une dynamique d'emploi. Toutefois, certains bénéficiaires, orientés vers un accompagnement social ou professionnel, s'avèrent relativement proches de l'emploi tout en accusant une somme de fragilités difficilement prises en charge par un accompagnement exclusivement professionnel mais ne relevant pas d'un accompagnement social strict. **Une part notable de bénéficiaires formule ainsi des attentes en termes de suivi ciblées sur un accompagnement mixte, que l'on pourrait qualifier « d'étayage social ou professionnel » selon les situations.**

« J'avais un projet professionnel, c'est donc moi qui les ai contactés au Pôle insertion avant que se termine l'allocation de parent isolé. Je suis allée m'inscrire au bureau d'insertion en septembre 2009 et je suis passée au RSA en avril 2010. J'avais trouvé ce bureau d'insertion parce que je cherchais une assistante sociale et il me fallait une aide alimentaire [...] J'ai signé un contrat d'insertion avec le bureau d'insertion... Je ne sais plus le nom exact... Il était indiqué que je devais être suivie pour ma création d'entreprise. Au début, je devais être suivie par le bureau d'insertion RSA, ensuite, ils ne savaient pas qui devait me suivre... Il y a deux tuteurs : soit l'insertion, soit Pôle emploi... Ils ne savaient pas... J'ai vu une fois une dame qui m'a dit : « on annule les prochains rendez-vous parce qu'après ce sera Pôle emploi... ». Pôle emploi ils m'ont casée dans un autre endroit, on se sent vraiment délaissé... ». Orientation professionnelle, seul sans enfant, âge inconnu, ancienneté de moins d'un an

« Je suis sorti du dispositif et ne vois plus mon assistante sociale de X. C'est un vrai problème... Vu que j'avais retrouvé un CDI et trouvé un appart, elle a considéré que je n'avais plus besoin d'elle... ». Orientation professionnelle, seul sans enfant, 63 ans, ancienneté de plus de 5 ans

« Ma conseillère de l'espace X, je la voyais. Depuis que c'est passé du RMI au RSA, je ne la vois plus. Elle m'a dit : « Maintenant vous êtes pris en charge complètement par Pôle emploi ». De temps en temps on faisait des réunions pour savoir si tout allait bien... Mais au RSA, rien. [...] Moi je trouvais ça bien le suivi RMI. Elle me demandait comment ça allait. C'était un peu plus intimiste. Là, on est des numéros, en fait ». Orientation professionnelle, seul sans enfant, 56 ans, ancienneté non connue

« C'était mieux, ah oui, c'était mieux, on était suivi par une assistante sociale qui prenait le temps avec nous. Elle passait je dirais moi une demi-heure avec moi, je pouvais y aller avec mon petit garçon, il n'y avait aucun problème, il y avait une écoute, ça c'était très important pour les gens qui cherchent du travail, c'est vraiment d'être à l'écoute. Elle ne jugeait pas surtout ça c'était très important pour moi l'écoute et le jugement. C'était le top, ce qu'on n'a pas à Pôle emploi ». Orientation professionnelle, famille monoparentale, 28 ans, ancienneté de plus de 5 ans

L'analyse du discours se polarise dès lors sur le vécu d'un suivi socio professionnel « clair » matérialisé par la citation par les bénéficiaires du PLIE, et le vécu d'un « double accompagnement » reposant sur une expérience en chantier d'insertion ou la propension des bénéficiaires à solliciter des ressources hors parcours (maintien du lien avec le travailleur social si l'orientation est professionnelle ou inscription à Pôle emploi ou au PLIE si l'orientation est sociale).

De manière générale, il est très difficile pour les bénéficiaires d'identifier clairement leur parcours et pour l'évaluateur de reconstruire ces références d'accompagnement.

### 2.5.1°) Le vécu des bénéficiaires dont le département affiche un parcours mixte

Le passage par le PLIE semble marquer le vécu des bénéficiaires et accaparer le discours. Il est rare de déceler d'autres types de suivi relevant également d'un accompagnement socio professionnel.

Les bénéficiaires suivis par les PLIE mettent l'accent sur le caractère « intensif », plutôt dense de l'accompagnement mêlant activation professionnelle (travail sur le projet, sur les capacités...) et écoute perçue comme attentive et personnalisée. La réactivité, via la fréquence des rendez-vous (toutes les deux semaines), semble appréciée. L'idée d'un même lieu pour travailler la problématique professionnelle et traiter les difficultés sociales ou administratives séduit particulièrement les bénéficiaires qui évoquent une action efficace, un accès à l'information plus immédiat, plus aisé.

*« J'étais au PLIE, on s'est mis d'accord pour que j'aie voir les gens du PLIE. Ils m'ont bien aidé, donné plein d'offres pour différentes choses. Vu que je ne savais pas trop, ils ont eu du mal, vu que maintenant je suis en préparation de spectacle je ne cherche pas trop [...] ça me semble efficace car les structures travaillent ensemble ». Orientation professionnelle, seul sans enfant, 30 ans, ancienneté entre 1 et 5 ans*

*« Ça m'a aidé dans mes démarches parce que je débouche sur une formation et un emploi qui va arriver parce que tout le temps que j'étais suivi par le PLIE tout ça, ça a quand même été assez bénéfique. J'ai eu moins de périodes de chômage, ils m'ont mis dans des stages, en chantiers écoles, ils m'ont envoyé dans les espaces verts en attendant que je commence ma formation [...] Avant je voyais ma conseillère une fois tous les trois mois pour essayer de voir parce qu'elle a beaucoup de monde, elle ne peut pas voir tout le monde, c'est elle qui fixait les rendez-vous. Comme là je suis rentrée en formation, depuis le temps que je suis rentrée en formation, on n'a plus de contact parce que j'ai un projet professionnel bien lancé donc là je suis sur la fin du suivi moi en fait mais c'est vrai que pendant que j'étais là-bas, ils m'appelaient assez régulièrement pour savoir si j'avais retrouvé un emploi, ils me proposaient des choses ». Orientation professionnelle, seul sans enfant, 31 ans, ancienneté de plus de 5 ans*

*« Au PLIE, c'est chaleureux, à Pôle emploi, on est un bétail, on arrive, on nous dit vas-y, toi tu fais ça, tu fais ça et, au PLIE, on sent que l'on s'occupe bien de nous, ils sentent quand on a un besoin mais à l'ANPE, non, j'avais une peur d'y aller mais maintenant je n'y vais plus, je n'ai plus été convoqué ». Orientation professionnelle, couple avec enfant, 29 ans, ancienneté de plus de 5 ans*

*« C'est plus suivi que du temps du RMI, la dame du PLIE, elle fait aussi le travail d'une assistante sociale. Le suivi du PLIE, c'est bien mieux que Pôle emploi, c'est un entretien individuel une fois par mois. Ça me correspond bien. En plus, dès que j'ai besoin d'elle, je prends rendez-vous et je vais la voir ». Orientation professionnelle, famille monoparentale, âge non connu, ancienneté entre 1 et 5 ans*

### 2.5.2°) Le double accompagnement : un troisième parcours implicite

La première partie du rapport a montré que de nombreux bénéficiaires éprouvaient de la difficulté à apprécier la nature de leur orientation et à identifier le type d'accompagnement proposé. Ainsi, environ un tiers des bénéficiaires déclare une orientation socio professionnelle alors que leur département ne propose pas de « troisième parcours ». Ces déclarations rendent compte d'un vécu et sans doute d'un besoin de suivi considérant les dimensions sociales et professionnelles. Sont dès lors à distinguer les personnes qui bénéficient d'un tel suivi parce qu'elles sont prises en charge par exemple dans le cadre des SIAE (le plus souvent des chantiers d'insertion) et les bénéficiaires ayant reconstruit ce type de référentiel par la sollicitation d'intervenants positionnés sur les deux champs.

Ces derniers sont majoritairement des « orientés professionnel » ayant gardé un lien avec un travailleur social via un suivi RMI ou un suivi de secteur (ou sollicitant très ponctuellement les services sociaux sans antériorité particulière : des « entrants » plutôt autonomes) et dans une moindre mesure des « orientés social » inscrits à Pôle emploi.

« Je suis suivi par une assistante sociale de la mairie qui doit être mon référent RSA et par un référent Pôle emploi pour la recherche d'emploi. Je jongle avec les deux mais eux ne se connaissent pas. Heureusement que j'ai mon suivi social, je dirais que c'est ma béquille ». Orientation sociale, seul sans enfant, âge inconnu, ancienneté entre 1 et 5 ans

« Je vais à Pôle emploi si on me convoque pour un entretien, on me propose un travail ». Orientation sociale, famille monoparentale, âge et ancienneté non connus

« C'est une assistante sociale qui me suit dans le cadre de ma recherche de travail. Elle me donne des adresses, là où il y a de l'emploi, pour faire des démarches, ce sont des adresses de l'ANPE, des agences d'intérim, des offres d'emploi. Je suis content des idées et solutions qu'elle me donne bien sûr ». Orientation professionnelle, seul sans enfant, âge et ancienneté inconnus

Quelques allocataires orientés vers un accompagnement social bénéficient ainsi d'un suivi professionnel en parallèle (ateliers essentiellement). Rappelons que près de la moitié de ceux-ci déclarent être inscrits à Pôle emploi. Ces bénéficiaires « orientés social » perçoivent l'accompagnement avec leur référent solidarité comme un rappel constant de leurs problématiques. Ils souhaiteraient gommer ce focus sur leurs difficultés sociales et envisagent l'inscription à Pôle emploi et le suivi professionnel comme un moyen d'aller de l'avant.

« J'ai fait un bilan professionnel avec Pôle emploi. J'ai fait un bilan de compétence avec Randstat en comptabilité. J'ai arrêté depuis dix ans. Je l'ai fait là, en mars et j'ai bien besoin d'une remise à niveau pour espérer reprendre un travail de comptable ». Orientation sociale, seul sans enfant, 52 ans, ancienneté entre 1 et 5 ans

« C'est mal foutu parce que c'est que du social. Il manque peut-être l'accompagnement professionnel et comme ils ne sont pas en réseau avec Pôle emploi, il n'y pas vraiment de travail d'équipe derrière pour une personne. Tu as juste ta référente assistante sociale qui t'aide pour le social [...] L'assistante sociale elle fait son boulot, elle est efficace quand il faut, quand tu as besoin. Après elle ne peut pas décrocher la lune pour toi, ce n'est pas Pôle emploi. Elle fait ce qu'elle peut dans son cadre à elle ». Orientation sociale, seul sans enfant, 31 ans, ancienneté de plus de 5 ans

De nombreux bénéficiaires ayant basculés du RMI au RSA, qui avaient une ancienneté de 1 à 5 ans dans le RMI et qui sont désormais orientés vers un accompagnement professionnel dans le cadre du RSA, sollicitent un suivi social en parallèle pour l'aide sociale financière et le soutien moral. Les emplois précaires occupés ne garantissent pas un équilibre financier suffisant ; les bénéficiaires sollicitent ponctuellement le travailleur social pour une aide au paiement des factures. Le travailleur social est une sorte de garde-fou pour les situations d'urgence. De plus, une part sensible de bénéficiaires regrette la disponibilité et l'écoute de leur référent social, notamment les personnes isolées ou handicapées, qui sont sans doute plus fragiles.

De manière générale, le manque d'individualisation des prestations est une critique qui revient de manière récurrente dans le discours des bénéficiaires. Est exprimée l'idée que l'échange, les relations humaines sont primordiales pour la mobilisation et la motivation. Dans les représentations, l'accompagnement socio professionnel peut répondre à cette attente d'une relation personnalisée.

« Je vois l'assistante sociale tous les trois mois à peu près. Après là je sais que ça fait un moment que je ne l'ai pas vu, donc je vais prendre rendez-vous. Je vais revoir pour l'épicerie sociale car ça m'avait bien aidé. A chaque fois, elle répond bien à mes demandes. Elle essaie de trouver d'autres solutions [...] Le suivi social est plus adapté, je trouve ça bien. Moi Pôle emploi il ne me convient pas du tout ». Orientation professionnelle, Famille monoparentale, 28 ans, ancienneté de moins d'un an

« Je n'ai plus vu mon assistante sociale depuis huit mois, plus que huit mois même. Je pense que depuis qu'elle a su que j'avais des petits contrats, elle avait peut-être des personnes plus compliquées à voir que moi. Ce n'est pas qu'elle m'abandonne non plus. Le jour où j'ai quelque chose, je peux prendre rendez-vous, je suis sûre qu'elle serait d'accord pour me rencontrer ». Orientation professionnelle, famille monoparentale, 49 ans, ancienneté de plus de 5 ans

« Ne pas être considéré comme un chiffre. Personnaliser. Beaucoup d'écoute. Il faudrait un juste équilibre entre le tout-puissant Pôle emploi et le Bureau d'insertion [...] Se réinsérer...non... ça aide à survivre mais pas à se réinsérer... On vous donne de l'argent, un minimum vital mais la vie reste très dure. Pas facile de se lever le matin, de donner à manger à ses enfants, de payer son loyer et de s'en sortir... On ne peut pas se sentir le roi du monde ! Grâce à ça on n'est pas dans la rue... Mais il manque quelque chose qui pousse derrière... ou des gens qui vous écoutent ». Orientation professionnelle, famille monoparentale, âge inconnu, ancienneté de moins d'un an

« Moi je trouvais ça bien le suivi RMI. Elle me demandait comment ça allait. C'était un peu plus intimiste. Là, on est des numéros, en fait. Je pense qu'on a parfois besoin d'un suivi plus approfondi sur les questions personnelles ». Orientation professionnelle, seul sans enfant, 56 ans, ancienneté non connue

### 2.5.3°) L'apport des groupes : Les bénéficiaires du RSA, des demandeurs d'emploi spécifiques ?

Parmi les bénéficiaires présents lors des entretiens collectifs, une minorité déclarait être ou avoir été suivie par le PLIE ou une structure d'insertion par l'activité économique. Globalement ces quelques bénéficiaires jugent que ce double suivi correspond davantage à leurs besoins et attentes car il leur apparaît plus poussé, plus individualisé et plus régulier. Certains se considèrent différents des autres demandeurs d'emploi, soulignant l'instabilité chronique de leur situation et les freins au retour à l'emploi qu'ils ne parviennent pas toujours à surmonter. L'accompagnement de Pôle emploi leur semble insatisfaisant car inadapté à leurs problématiques personnelles. A l'inverse, l'accompagnement socio professionnel apparaît comme un besoin pour de nombreux bénéficiaires. Le fait de pouvoir rencontrer au sein de la même structure un référent « social » et un autre « professionnel », mais aussi que ces derniers communiquent entre eux, les sécurise et semble fortement apprécié.

« C'est bien de savoir qu'il y a quelqu'un derrière et puis s'il y avait pas cette personne est-ce que des fois je ne serais pas démotivée, je n'aurais pas tendance à avoir des doutes... ». Orientation professionnelle

« Mon suivi a continué malgré mon CDI car c'était un engagement sur deux ans donc ça va se terminer en décembre... ». Orientation professionnelle

« Heureusement que j'ai l'insertion (structure d'insertion par l'activité économique) et pas seulement Pôle emploi ! Heureusement ! On sent que nos référents sociaux et professionnels communiquent entre eux. Ce qui est bien c'est que je sais que je peux parler à mon assistante sociale de choses plus sociales, quand j'ai besoin d'aller à l'épicerie sociale il faut que je lui demande une lettre... et de l'autre côté, avec le référent professionnel, on parle de mon projet. Ce sont deux discours qui se complètent. [...] Pôle emploi, eux ne recherchent que des emplois, enfin, il paraît... ». Orientation professionnelle

« Je vois mon référent professionnel au S..., minimum une fois par mois, minimum. Le référent Pôle emploi, lui il m'envoie des propositions de boulot et je réponds mais souvent c'est déjà pris, enfin ça c'est une autre question ». Orientation professionnelle

« Il ne faudrait pas mélanger au Pôle emploi les gens qui sont au RSA et les gens qui n'ont jamais connu le RSA car à partir du moment où vous êtes au RSA, vous avez des cicatrices, on est passé par des situations difficiles... Il faut quelqu'un qui soit capable de gérer la partie sociale, humaine, ce que Pôle

*emploi ne connaît pas ! Il faut une partie sociale et une partie professionnelle, il faut les deux. A partir du moment où on a touché le RSA, on n'est plus des gens en recherche seulement d'emploi ». Orientation professionnelle*

L'accompagnement socioprofessionnel qu'il soit formellement organisé par le département ou plus « implicite » apparaît comme un besoin énoncé par de nombreux bénéficiaires, notamment pour certains qui sont orientés vers un accompagnement professionnel.

## **2.6°) Effet de l'accompagnement professionnel sur la remobilisation des bénéficiaires**

Le vécu des bénéficiaires orientés vers un accompagnement professionnel, le plus souvent assuré par Pôle emploi, se polarise sur deux ressentis quant à l'effet du suivi sur le parcours professionnel : une remobilisation nette au début du suivi, puis un essoufflement lié à un accès à l'emploi difficile et des prestations estimées répétitives sans effet perçu sur la stabilisation de l'insertion professionnelle<sup>18</sup>.

### **2.6.1°) Un accompagnement qui permet une remobilisation à court terme**

L'offre de « droit commun » dans le cadre du PPAE

L'accompagnement dans le cadre du PPAE se base sur les actions proposées et animées par Pôle emploi et les actions déléguées à des prestataires. Les bénéficiaires du RSA ne disposent pas d'une offre de services qui leur serait propre. « Demandeurs d'emploi comme les autres », il semble toutefois, selon les représentants de Pôle emploi interviewés, qu'ils aient accès plus fréquemment au regard de leurs besoins à différentes prestations au fil de leur parcours. Les bénéficiaires interrogés identifient plutôt bien les actions suivies (bilan de compétences approfondi, Cible emploi, évaluation en milieu de travail) sans pour autant distinguer la part des prestataires. Les ateliers CV et les ateliers de recherche d'emploi sont cités de manière récurrente dans le discours des bénéficiaires.

Les bénéficiaires et notamment les « entrants » se déclarent plutôt satisfaits de cette offre qui les remobilise et pour certains les rassure sur leur capacité à entreprendre une recherche d'emploi. Le discours sur les actions mises en œuvre par les prestataires auxquels sont déléguées certaines actions est particulièrement positif. Les demandeurs d'emploi se montrent particulièrement réceptifs à des prestations comme Cible emploi, plutôt longues (trois mois) et denses (rendez-vous toutes les deux semaines en moyenne), qui semblent répondre à un besoin d'activation et de disponibilité du référent (possibilité de joindre et de rencontrer le référent en dehors des rendez-vous fixés).

*« On m'a orienté, au niveau de Pole emploi, sur une agence d' (c'est Pôle emploi qui m'a envoyé), ils se sont occupés de moi pendant 6 mois : recherche d'emploi, refaire des CV, bilan de compétences... [...] Moi [agence d'intérim], ils sont top, c'est peut être 6 mois mais c'était à fond. Elle m'appelait même après. Pendant les 6 mois j'ai remis tous mes CV à jour. On les a mis en ligne sur internet. On recherchait pour faire une sorte de remise à niveau pour certains métiers où j'avais évolué parce que j'ai tout appris sur le tas. J'ai même fait un contrat d'aide soignante non diplômé ». Famille monoparentale, 45 ans, ancienneté entre 1 et 5 ans*

*« En entretien individuel, j'ai été demandeur d'une action : critique de CV, oui c'est bien, c'est toujours bien venu les critiques. Et sur un CV, il y a toujours des critiques à faire, ça m'a apporté quelque chose, oui. Peut-être que pour le prochain rendez-vous, je vais demander un entraînement à l'entretien, quelque chose comme ça. C'est moi qui leur ai demandé plutôt que de perdre mon temps... ». seul sans enfant, 37 ans, ancienneté non connue*

*« J'ai fait un Cible je crois, c'est bien pendant un long moment, on fait beaucoup de choses avec le*

<sup>18</sup> A noter qu'il ne s'agit pas de données en « évolution ». La première vague d'enquête ne portait pas sur la phase d'accompagnement et l'intervalle de temps d'un an entre les deux vagues ne permet pas l'observation d'une telle évolution de point de vue. Il s'agit ainsi essentiellement de l'expression de bénéficiaires à des temps différents de leur parcours.

*réfèrent, on fait de la prospection, on passe des coups de fils, on reçoit des conseils. On a le sentiment d'avancer même si ça ne débouche pas nécessairement sur quelque chose ».*

En dehors de la prescription et réalisation d'actions, l'accompagnement dans le cadre du suivi mensuel personnalisé renvoie à la relation entre le bénéficiaire et son référent. Cette relation détermine en partie la motivation du bénéficiaire et son adhésion aux actions proposées. Le positionnement du conseiller et le temps accordé à chaque bénéficiaire sont fondamentaux pour la remobilisation de celui-ci. En moyenne, les bénéficiaires déclarent voir leur conseiller Pôle emploi une fois tous les trois mois. Un certain nombre de bénéficiaires regrettent de ne pas disposer du numéro de ligne directe de leur conseiller.

*« J'ai un rendez vous par mois. Par visite ou par téléphone. Le rendez-vous est fixé par elle ou par moi. J'étais dans la flexibilité. Il n'y a pas de ligne directe donc je lui envoie un mail et dans l'heure qui suit elle me répond. C'est une personne que j'aime bien. Elle m'a soutenue depuis le moment où je lui ai parlé du concours de greffier. Quand j'ai eu le statut de travailleur handicapé, en avril 2010 qui m'a donné l'accès au concours. On a foncé dans cette voie là parce que je voulais plus travailler dans la banque et ici ce n'était pas possible avec mon profil [...] ça dépend beaucoup de la personne et elle a bien compris ma situation En fait je n'avais pas besoin d'eux, la référente m'a permis d'avancer plus vite». Orientation professionnelle, seul sans enfant, 38 ans, ancienneté entre 1 et 5 ans*

*« J'ai commencé par faire une formation, la première fois que j'ai signé le contrat, il s'agissait du RMI, je me suis engagée à faire cette formation en RH, je l'ai faite à l'université de N... avec le X. Dans un deuxième temps, j'ai fait un stage dans le cadre de mon parcours de formation et un stage en plus pour avoir une vision un peu plus globale, à mon initiative. La formation c'est parti de Pôle emploi, à la suite d'un bilan de compétences que j'ai souhaité faire. Moi, j'avais déjà l'idée assez marquée de me diriger vers les RH et ils m'ont un peu aidée en ce sens, on a regardé les formations. On a trouvé celle-ci qui était pas mal et en plus financée. Dans le cadre du RSA, j'ai fait deux stages dont un à mon initiative personnelle ». Orientation professionnelle, seul sans enfant, 32 ans, ancienneté non connue*

*« J'ai un entretien à Pôle emploi à peu près tous les mois ou par téléphone, ou en suivi personnel mais ça ne débouche sur rien du tout [...] J'ai fait avec mon conseiller une demande pour le permis de conduire, ça m'a été refusé. C'est lui qui m'en a parlé, je ne connaissais pas mais ça m'a été refusé parce que j'ai bientôt 28 ans et que je suis en activité et que je n'ai pas le RSA socle 100% ». Orientation professionnelle, famille monoparentale, 28 ans, ancienneté de plus de 5 ans*

*« Depuis que je suis au RSA, j'ai vu le Pôle emploi. J'étais suivi deux fois par semaine, Après trois mois, on m'a dispensé, c'est-à-dire qu'ils ne m'ont rien trouvé. J'ai cherché partout mais ils n'ont rien trouvé. Le rendez-vous avec le référent unique c'était automatiquement, c'était rapide. On téléphone pour nous trouver quelque chose. Les rendez-vous fixés par le Pôle emploi c'était de qualité, pour résoudre les problèmes de boulot, pour chercher du travail. C'était bien pas bien, on a passé du temps, on a rien trouvé à la fin. On est obligé. On s'est déplacé pour rien [...] Heureusement qu'on a une assistante sociale qui nous suit de la mairie ». Orientation sociale, couple avec enfants, 59 ans, ancienneté non connue*

*« Par le passé, l'ANPE avait ce qu'on appelait les prospecteurs placiers qui avaient pour mission de trouver les contrats aux personnes inscrites à l'ANPE. Ce poste a disparu et je trouve que c'est un grand tort parce qu'un conseiller n'est pas bon dans tous les domaines. Selon les compétences de chacun et le profil, on peut les placer, par exemple, moi j'ai un bon contact avec les gens. L'ANPE n'arrête pas de se restructurer, on n'arrive pas à trouver la bonne méthode ». Orientation sociale, seul sans enfant, 56 ans, ancienneté non connue*

#### Les « formations », outils de remobilisation des bénéficiaires

L'accès à la formation de manière générale est une demande récurrente de la part des bénéficiaires. Cette attente de « formation » renvoie aussi bien à des actions de sensibilisation, de remobilisation qu'à de la formation qualifiante. La formation, dans les représentations de la plupart des bénéficiaires, apparaît comme le levier principal permettant d'effacer les différents obstacles au retour à l'emploi qu'ils rencontrent : faible niveau de qualification, nécessité de se reconverter en raison de problèmes de santé ou d'un secteur d'activité en crise. De plus, la formation est à la fois un moyen de socialisation, un

vecteur de remobilisation grâce à la dynamique de groupe et enfin un accès à la qualification pour valider un projet (formation qualifiante).

Les bénéficiaires qui n'ont pas travaillé depuis de nombreuses années, souvent âgés, plus fragiles, sont en demande de formations de remise à niveau. La formation est davantage synonyme de socialisation que d'acquisition de nouvelles compétences. Elle permet de retrouver une certaine confiance et de reprendre contact avec le monde du travail.

Les bénéficiaires basculés qui alternent emplois précaires et minimum social depuis plusieurs années, sont dans un premier temps remotivés par la dynamique de groupe au sein de la formation. Cela leur permet de rencontrer et d'échanger avec d'autres bénéficiaires qui sont dans une situation similaire.

Les « entrants » et les jeunes sont particulièrement demandeurs de formation qualifiante. Les formations de type cariste, conducteur poids lourds ou ambulancier sont souvent proposées. Ces formations « rapides » ont tendance à satisfaire les jeunes ayant besoin de trouver un emploi rapidement.

*« L'ANPE m'a permis de finir mes droits à la formation. J'avais droit à un stage informatique, je l'ai fait [...] Refaire un petit coup de langue ça permet de revoir des gens, ça permet de se lever et de se dire je fais deux jours... » . famille monoparentale, 54 ans, ancienneté inconnue*

*« Disons que moi je pratique la recherche d'emploi depuis 1998. BTS en action Co en 1996 1998. Puis de l'intérim pendant 10 ans, j'ai toujours été inscrit à l'ANPE. Le seul effort qu'ils ont fait, j'ai eu la chance de tomber sur quelqu'un qui a eu confiance en moi et qui a appuyé mes demandes et j'ai pu faire une formation en informatique et en coaching [...] J'aurai aimé faire de l'anglais mais ce n'était pas vital. C'était pour moi une possibilité pour me remettre dans le bain quand je ne faisais rien. J'aurais aimé faire d'autres formations pour me remettre dans le circuit. Besoin de rencontrer des gens découvrir une autre vocation ». seul sans enfant, 38 ans, ancienneté inconnue*

*« J'ai fait une formation de 9 mois en anglais, de remise à niveau, cela fait environ 70 heures. C'est vrai que c'est toujours intéressant quand on cherche un travail de montrer qu'on maîtrise des langues, donc c'est intéressant et surtout ça permet de voir des gens, parce que quand on sort de l'école et qu'on se retrouve au chômage, qu'on voit plus personne. On a l'impression de plus être dans le circuit. C'est vrai d'avoir des formations, de rencontrer un peu de monde, de trouver d'autres personnes aussi dans notre situation. Ça permet de discuter. On voit aussi d'autres professions ». seul sans enfant, 30 ans, ancienneté entre 1 et 5 ans*

Dans les faits, peu de demandes de formation sont effectivement satisfaites, principalement pour des raisons financières (absence de financement, de cofinancement ou refus de prise en charge). Peu de bénéficiaires déclarent pouvoir assumer financièrement une formation<sup>19</sup>.

*« Maintenant les formations c'est au compte-gouttes et maintenant on nous fait comprendre qu'on est trop vieux. Dans les soins à domicile, il faut un diplôme pour apprendre à balayer etc : il faut arrêter de nous prendre pour des cons. Depuis quand on doit avoir un diplôme pour faire le ménage ? » Famille monoparentale, 45 ans, ancienneté entre 1 et 5 ans*

*« Je voulais faire une formation pour être hôtesse de caisse et au S..., on m'a dit oui et après on m'a dit qu'il n'y avait pas assez d'argent quoi donc... ». Seul sans enfant, 40 ans, ancienneté de plus de 5 ans*

### Le retour à l'emploi grâce aux contrats aidés

Pour les « entrants » comme pour les « basculés », les contrats aidés sont généralement perçus comme susceptibles d'enclencher une nouvelle dynamique. Nien que temporaires, les bénéficiaires espèrent un renouvellement de leur contrat et l'obtention d'un CHI Quelques bénéficiaires n'attendent pas toutefois d'être embauchés définitivement dans l'entreprise mais considèrent le contrat aidé comme un moyen

<sup>19</sup> Cet attrait pour la formation est plus marqué chez les bénéficiaires orientés vers un accompagnement professionnel. Les bénéficiaires orientés vers un accompagnement social formulent moins ce besoin ou plus difficilement.

de reprendre un rythme et des habitudes de travail. Ces contrats sont valorisés car ils incarnent un projet concret et permettent également aux bénéficiaires de retrouver confiance en eux. Grâce aux contrats aidés, ils réinvestissent le monde professionnel en espérant que le contrat débouche au mieux sur un emploi à temps plein et à durée indéterminée, par défaut sur des opportunités dans d'autres entreprises. Les contrats aidés permettent également de percevoir un salaire plus important et donc de passer temporairement du RSA socle au RSA activité seul. Cette ascension dans leur parcours d'insertion est appréciée, mais génère également une appréhension quant à la perte de certaines aides.

*« Je trouve que c'est mieux parce qu'on a quelqu'un qui nous aide, enfin quand on a un contrat aidé après je ne sais pas les autres formules mais quand on a un contrat aidé on a quelqu'un qui nous suit, qui connaît notre dossier, qui a notre CV, qui nous rencontre personnellement et plus longtemps et il rencontre aussi l'employeur. C'est plus motivant, on se sent pas un numéro, c'est vrai qu'il nous connaît, qu'il comprend mieux nos difficultés. C'est vrai que c'est important qu'il vienne nous voir sur notre lieu de travail ». seul sans enfant, 30 ans, ancienneté entre 1 et 5 ans*

*« Je suis dans le flou, je suis rentrée en CAE, je ne sais pas si je vais avoir ma CMU, je ne sais pas si je vais avoir mon RSA, je nage complètement dans le flou là ». Seul sans enfant, 40 ans, ancienneté de plus de 5 ans*

#### L'Aide Personnalisée de Retour à l'Emploi, une aide financière totalement méconnue

Constat majeur : les bénéficiaires ne connaissent pas l'APRE. Certains affirment avoir vaguement entendu parler du sigle mais ne savent pas ce qu'il signifie, d'autres confondent avec l'Aide au Retour à l'Emploi.

Sur l'ensemble des bénéficiaires interrogés, trois personnes semblent avoir reçu une aide financière dans le cadre de l'APRE. Il s'agit d'« entrants » comme de « basculés », de bénéficiaires de plus et de moins de 35 ans. Leur caractéristique commune est une autonomie administrative, un projet professionnel établi. L'information quant à l'existence de cette aide semble très peu diffusée auprès des bénéficiaires.

Les entretiens réalisés auprès des départements ont permis d'éclaircir les conditions de diffusion de l'APRE. Dans certains départements, la désignation du « gestionnaire » de l'APRE a pris du temps, ce qui a retardé sa mise en place. Certains départements se sont montrés relativement prudents quant à l'utilisation de l'enveloppe ne sachant pas s'ils allaient en garder la gestion. De plus, il existe sur les territoires des divergences d'interprétation quant au déclenchement de l'APRE et son contenu. Selon la loi, l'APRE est mobilisée afin de prendre en charge tout ou partie des coûts supportés par un bénéficiaire du RSA lorsqu'il reprend une activité professionnelle. La temporalité de l'aide a été une question centrale pour les départements : faut-il mobiliser l'aide uniquement lorsqu'un individu a retrouvé un emploi ou faut-il la mobiliser en amont et ainsi lever un frein et déclencher la reprise d'emploi ? Enfin, les règlements relatifs à l'utilisation de l'APRE diffèrent d'un département à l'autre. Certaines prestations comme la garde d'enfants sont incluses dans l'APRE dans certains départements mais pas d'autres.

#### L'accompagnement dans l'emploi pour sécuriser les situations précaires

Quelques bénéficiaires ayant retrouvé un emploi au moment de l'entretien soulèvent un paradoxe : alors que la reprise d'emploi est pendant des mois un objectif à atteindre sans cesse rappelé par leur conseiller, le suivi semble s'arrêter net une fois l'objectif atteint. Cela génère frustrations et inquiétudes surtout pour les travailleurs « fragiles » qui ont du se reconvertir professionnellement en raison notamment de problèmes de santé mais également pour les bénéficiaires qui depuis longtemps alternent les périodes d'activité (intérim, contrat aidé) et de chômage. Cet arrêt soulève de nombreuses questions laissées sans réponse chez les bénéficiaires s'agissant de l'actualisation de leur nouvelle situation : qu'advient leur dossier Pôle emploi ? Quelles aides vont-ils perdre ?

*« Même à l'heure actuelle, je suis en poste actuellement mais je n'ai aucune nouvelle de Pôle emploi. Je ne sais pas trop comment ça fonctionne mais ils auraient pu me demander : « vous avez trouvé ? Donc on vous désinscrit ». Je ne sais pas si je suis toujours sur les listes ou pas... Je ne sais pas comment ça se passe... Le versement de mon RSA s'est arrêté quand j'ai retrouvé un emploi, l'association X avait été prévenue [...] Mais en fait, je n'ai plus aucun contact. Je me sens un peu lâchée... C'est très positif*



*car j'ai trouvé un emploi mais il n'y a pas du tout de suivi, il n'y a pas le petit coup de fil ou courrier ou mail pour nous dire : « très bien, notre suivi s'arrête, vous avez trouvé un emploi, il faudrait mettre un terme à ce suivi ». C'est inexistant. C'est dommage parce qu'on reste dans un « entre-deux » Si demain je perdais mon emploi et que je devais repartir dans cette démarche, je ne sais pas comment ça se passerait. Est-ce que mon dossier est toujours là-bas ? On n'est pas trop orientés là-dessus. Il aurait fallu un petit signe de leur part pour faire la transition. Si mon emploi s'arrête, on ne m'a pas dit si les démarches sont les mêmes, s'il faut tout reprendre à zéro... Est-ce que le dossier est encore ouvert et pour combien de temps ? ». Couple sans enfant, 32 ans, ancienneté non connue*

*« Comme je n'ai pu faire un CDD de six mois, ils m'ont fait faire un stage de deux mois. Ma référente me disait : « ne déclarez pas, vous allez être radiée ». Je n'ai pas déclaré et j'ai quand même été radiée parce qu'entre temps Pôle emploi a reçu mon attestation de stage et ils m'ont radié ». Famille monoparentale, 44 ans, ancienneté entre 1 et 5 ans*

*« Il faut un peu que la personne, que la personne quand elle retrouve une activité professionnelle, bon qu'elle est accompagnée par son référent ou la personne qui l'accompagne et que ça dure pendant le temps, c'est ça, faut pas que ça dure deux, trois mois et après qu'on laisse tomber la personne, qu'elle est dans le système de l'emploi et qu'on s'en occupe plus parce que les gens, il faut les intégrer et... il faut que ça dure ». Seul sans enfant, 56 ans, ancienneté de moins d'un an*

*« J'ai donc fini mon ADIL au mois de juin. Pôle emploi ne m'avait plus contacté depuis octobre, après m'avoir mise dans un fichier virtuel. Je reçois une lettre, en mai, me demandant de venir à Pôle emploi. On me contacte pour un premier rendez-vous ! Mon antériorité a été zappée ! Elle a une trace comme quoi elle m'avait vu mais ils ont déménagé entre temps... Je suis actualisée tous les mois sur Internet et en même temps pour eux je suis un nouvel adhérent ! ». Famille monoparentale, âge inconnu, ancienneté de moins d'un an*

*« Depuis qu'elle (conseillère Pôle emploi) m'a envoyé en formation et que c'est fini, rien. On est livré à nous-mêmes ». Famille monoparentale, 30 ans, ancienneté entre 1 et 5 ans*

## 2.6.2°) Un accompagnement décevant à long terme sans retour durable à l'emploi

Une dégradation du ressenti de la plus value de l'accompagnement liée à l'impossible stabilisation professionnelle

Face à l'impuissance des différents dispositifs d'accompagnement (RMI, Pôle emploi et RSA) à stabiliser a minima les situations d'emploi ou à construire des trajectoires professionnelles, le discours se fait particulièrement négatif.

Les critiques les plus vives se retrouvent dans le discours des bénéficiaires basculés de plus de 35 ans. Leurs attentes se sont réduites au fil des années. Ces bénéficiaires mettent en cause l'absence de suivi personnalisé, de proximité du conseiller Pôle emploi. Alternant les périodes d'activité, de chômage et de minima sociaux depuis plusieurs années, ils déclarent subir une offre de services stéréotypée allant à l'encontre de toute idée de parcours. Les bénéficiaires ont le sentiment, à chaque période de chômage, de revivre la même prescription de prestations, de réintégrer un circuit fermé sans perspective de sortie. **Perçues comme déconnectées des, les prestations Pôle emploi sont d'autant plus mal vécues qu'elles sont obligatoires.**

Globalement, la participation est principalement motivée par la peur de la suspension du versement de l'allocation. L'accompagnement vers l'emploi n'est pas vécu comme une aide mais comme un contrôle. Ce constat se retrouve lorsque les bénéficiaires sont interrogés sur la différence entre le RMI et le RSA. En effet, la différence est surtout perçue sur un plan administratif et non sur le contenu de l'accompagnement. Plus de la moitié des bénéficiaires basculés considèrent que les contrôles sont plus stricts : radiation plus facile, signature du contrat d'insertion plus régulière (tous les 3 mois au lieu de tous les ans).

*« Ça fait 25 ans que je suis sur le marché de l'emploi j'ai déjà fait 4 bilans de compétences ». Famille monoparentale, 45 ans, ancienneté entre 1 et 5 ans*

« On a l'impression qu'avec Pôle emploi, l'ANPE est morte, il ne reste que les Assedic et quelques sous-traitants. Je pense que l'organisme Pôle emploi devrait beaucoup plus analyser le marché du travail, et rapidement savoir quelles sont ses demandes, ce qu'il manque et faire les formations en fonction. Il faut savoir réorienter les gens en fonction des possibilités et pas forcément en fonction du souhait des gens... ». Seul sans enfant, 37 ans, ancienneté non connue

« Je trouve le suivi nul, nul parce que je reçois des offres d'emploi qui ne sont pas les miennes, quand je regarde le titre, que je vais sur Internet sur mes recherches d'emploi c'est écrit « agent de fabrication en mécanique » je n'ai jamais fait ça de ma vie, je ne sais pas où ils ont été le chercher et ils me mettent dessus, ils ont mes CV, j'ai beaucoup travaillé dans le bâtiment et tout [...] s'il y a une note à mettre c'est zéro, moi je leur mets zéro pointé, un gros zéro ! ». Seul sans enfant, 31 ans, ancienneté de plus de 5 ans

« Je trouve qu'ils me convoquent trop et ça leur convient jamais les démarches qu'on fait. Il faudrait toujours refaire les CV. Ils nous envoient à des formations qui ne servent à rien, à des journées de formation qui ne servent à rien, à des journées qui nous font perdre du temps pour rien [...] C'est pour ça des fois qu'ils envoient dans des formations pas rémunérées bien sûr, ça fait moins de chômeurs. Parce que pendant que la personne est en formation, elle n'est plus chômeur ». Famille monoparentale, 28 ans, ancienneté de moins d'un an

« J'ai été radiée parce que je devais faire des stages de six mois, de trois mois, j'en avais fait trois, quatre et puis j'ai dit non, j'en avais fait trois, quatre et c'était toujours le même, elle m'a dit : « vous ne voulez pas ? » Hé ben hop, j'ai été radiée, je n'ai pas voulu le faire et voilà, j'en avais déjà fait quatre j'ai dit « vous rigolez ! ». C'était le même, c'était des ateliers de recherche d'emploi pendant trois mois ». Seul sans enfant, 53 ans, ancienneté de moins d'un an

« Pôle emploi c'est la machine à radier maintenant, il manque un papier, hop radié ! Ça va vite, hein ! Et après pour se réinscrire c'est tintin... bref, moi, ils me renvoient dans le même boulot qu'avant alors qu'ils savent très bien que je ne peux pas le faire ! ». Seul sans enfant, 34 ans, ancienneté entre 1 et 5 ans

« Je voyais mon référent tous les quinze jours, là il m'a mis en suspens. Pour moi, personnellement un rendez-vous tous les quinze jours, je trouve ça un peu bête quoi parce que c'est répétitif, cela ne sert à rien je veux dire et c'est moi qui ai demandé à être suspendue pour le moment, pour dire d'avoir le temps. J'étais obligée d'y aller sinon j'étais radiée des recherches d'emploi, c'était une obligation quoi ». Seul sans enfant, 40 ans, ancienneté de plus de 5 ans

« Au mois de janvier d'ailleurs j'ai été convoquée à un rendez-vous et je ne pouvais pas y aller parce que je travaillais. La dame qui m'a reçue n'a pas pris note de mon appel et elle m'a radiée des Assedic. J'ai été radiée. Donc moi j'ai renvoyé un courrier avec mon certificat de travail en mettant que ce n'était pas normal d'être radiée alors que j'avais prévenu et que je travaillais à cette période et que je ne pouvais pas me présenter et que j'ai été radiée ». Famille monoparentale, 28 ans, ancienneté de moins d'un an

Un accompagnement jugé inutile en raison d'un marché de l'emploi sinistré

De nombreux bénéficiaires remettent en cause la notion même d'accompagnement jugé inutile dans un contexte économique où il y a peu d'emplois. L'obstacle premier au retour à l'emploi n'est pas identifié comme étant lié à un manque de qualification, mais bien à un problème de quantité d'offres d'emplois sur le marché du travail. Cette posture est surtout partagée par les « basculés » et les bénéficiaires de plus de 35 ans qui accumulent les emplois précaires et alternent périodes d'activité et de chômage de plusieurs années.

« Je suis chômeur parce que la société ne veut pas me donner de travail et la société compense en me permettant de survivre. Je suis très content de l'allocation de survie qui me permet de chercher du boulot mais je vous assure qu'on se heurte à un mur qui est le marché de l'emploi. Heureusement que l'Etat nous aide ». Seul sans enfant, 58 ans, ancienneté de plus de 5 ans

« Mon gros problème c'est le bassin d'emplois dans le Lot, je ne sais pas ce que je peux faire. A part

*changer l'économie et ça dépend pas d'eux alors je leur demande pas la lune ». Famille monoparentale, 37 ans, ancienneté entre 1 et 5 ans*

Dans le vécu et les représentations, le marché de l'emploi se réduit aux contrats aidés, contrats non renouvelables, sans garantie d'embauche ultérieure. Si des expériences positives ont pu avoir lieu, à un temps donné du parcours du bénéficiaire, la répétition et la non capitalisation des savoir-faire engendrent un retour très critique sur ce type de dispositif accusé au final par certains de se substituer à l'emploi ordinaire.

*« Je pensais que je serai reconductible encore trois ans mais ils m'ont dit que : « non, j'étais trop jeune car j'avais moins de 52 ans », je n'ai pas cherché à savoir plus [...] Venir du RMI, avoir un contrat aidé et revenir au RSA, ça fout les boules... ». seul sans enfant, 46 ans, ancienneté de moins d'un an*

*« J'ai fait six mois à la mairie, à l'entretien et au ménage en 2008, c'était un contrat CAE qui devait être prolongé mais ils n'ont pas pu me reprendre ». famille monoparentale, 29 ans, ancienneté entre 1 et 5 ans*

*« L'idéal ce serait que ce soit plus des contrats de deux ans, que ce soit vraiment un contrat par exemple on travaille deux ans en sachant que le truc, que l'employeur qui nous a pris, il nous garde, qu'il nous garderait en disant ben tu travailles bien donc oui je t'embauche, que là au bout de deux ans, on est remis, on recherche du boulot, c'est ça qu'on s'habitue [...] C'est vrai que les employeurs ils profitent, hein, alors ils prennent et au bout de deux ans, hop ! » seul sans enfant, 48 ans, ancienneté entre 1 et 5 ans*

L'impact positif de la formation comme levier, dans ce contexte, est également discuté. Ainsi, les bénéficiaires d'une formation qualifiante ne trouvent pas nécessairement un emploi en lien avec leur nouvelle formation. Les employeurs, selon les bénéficiaires, exigeraient qualification et expérience.

*« J'ai fait un CAP de cuisinier car je ne trouvais pas d'emploi en tant qu'ingénieur. J'ai choisi moi-même cette formation car j'aimais bien la cuisine. Je retombe sur le même problème, il me faut trois mois pour trouver un boulot ! [...] Faire une formation ne sert à rien, le marché de l'emploi est fermé pour les seniors ». Seul sans enfant, 58 ans, ancienneté de plus de 5 ans*

*« J'ai fait la formation et ça a été très positif, très intéressant mais au final, je ne travaille pas dans les RH, secteur dans lequel j'ai fait la formation. Donc ça n'a pas totalement abouti... Il faudrait une tendance plus marquée au niveau professionnel. Il faudrait plus voir la cohérence du choix professionnel par rapport à son parcours et mieux étudier le contexte du marché ». Couple sans enfant, 32 ans, ancienneté non connue*

*« Je veux avoir une formation où il y a un métier au bout ». Famille monoparentale, 45 ans, ancienneté entre 1 et 5 ans*

Cette fermeture du marché de l'emploi, non récente, accentue la critique des bénéficiaires ayant le plus d'expérience d'emploi et qui rejettent de fait un accompagnement estimé stérile. Les bénéficiaires expriment leur lassitude de devoir « subir » l'expertise de conseillers et aimeraient pouvoir être davantage dans l'auto-prescription ou tout du moins passer le filtre du conseiller en termes d'information et de prescription d'actions.

#### Le Projet Personnalisé d'Accès vers l'Emploi : un document quasi inconnu

Très peu de bénéficiaires orientés vers Pôle emploi se souviennent avoir signé un PPAE ou sont même en mesure de préciser la portée de ce document ou de son contenu. Rares sont ceux qui mentionnent les engagements liés au projet : présence aux séances d'information, entretiens réguliers avec le conseiller, adhésion à la prescription de prestations... Le PPAE leur apparaît peu individualisé et rarement élaboré en concertation avec le conseiller. Il est essentiellement perçu comme une série d'engagements pour le bénéficiaire à suivre les actions proposées. Aucun bénéficiaire ne mentionne l'actualisation trimestrielle du PPAE. Si les bénéficiaires ne pensent pas le PPAE comme la contractualisation d'un parcours vers l'emploi engageant leur responsabilité, celle-ci est plus clairement mobilisée dans l'adhésion aux prestations proposées. Ainsi, dans les représentations des bénéficiaires, leur responsabilité n'est pas

engagée par le respect du PPAE, qui n'est pas véritablement identifié, mais par la participation aux prestations proposées.

« Pour cet organisme j'ai signé un contrat... Je ne sais pas lequel, si, PPAE, ça me dit quelque chose... J'ai signé un PPAE il y a deux mois. L'engagement c'est surtout d'être présent aux séances d'information/formation, aux différents entretiens. Le premier rendez-vous était pour donner à peu près le planning, il doit y avoir six rendez-vous. On s'engage à suivre les actions proposées ». Seul sans enfant, 37 ans, ancienneté non connue

« Oh là là ! C'est que c'est loin ! En en plus je n'ai pas de double... Je ne sais plus ce qu'il y avait dedans, je ne sais pas s'il y avait des actions et des dates... Je ne me rappelle pas de ça... ». Seul sans enfant, 63 ans, ancienneté de plus de 5 ans

« C'était un peu loin pour moi et c'était pas vraiment un contrat... C'était plus une proposition que je devais leur faire : montrer ma démarche d'engagement pour trouver du travail, quelles allaient être les étapes à suivre dans ma vie professionnelle pour trouver un emploi, pour m'insérer. C'était plus dans ce sens là. Je n'ai pas le sentiment d'avoir eu quelque chose disant : « nous, on s'engage à faire telle chose [...] Non ce n'était pas vraiment utile puisque je venais simplement pour signer. Je répétais un peu la même chose sur ce projet, c'était classique, j'envoyais des CV, je ne pouvais pas faire plus dans l'engagement ». Couple sans enfant, 32 ans, ancienneté non connue

« Ces gens là ils ont des comptes à rendre, ils montrent le papier comme quoi il y a la signature du gars qui est passé, c'est tout ». Seul sans enfant, 51 ans, ancienneté entre 1 et 5 ans

### 2.6.3°) L'apport des groupes : des attentes fortement réduites face à un accompagnement jugé inefficace et souvent inadapté

L'ensemble des participants orientés vers un accompagnement professionnel expriment la difficulté de faire coïncider l'offre d'accompagnement proposée avec leurs besoins et attentes. Le manque de ciblage et la répétition quasi-automatique de certaines prestations sont les principales critiques des bénéficiaires qui se déclarent d'autant plus lassés que ces actions sont obligatoires. Cette offre considérée comme inadaptée et la difficulté d'accès à des actions jugées plus concrètes, comme les formations qualifiantes, leur donne le sentiment de rester figés dans leurs parcours.

« Déjà je comprends pas, quand on prend un rendez-vous à Pôle emploi, on nous donne un entretien pour voir nos attentes, dans quels secteurs on veut travailler et tout et après ils vous envoient des annonces qu'ont parfois rien à voir avec ce que vous voulez faire alors qu'on est resté une heure avec eux, ils savent ce qu'on veut, ça fait qu'ils nous envoient des annonces qui servent à rien, qui ne correspondent pas et si on n'y répond pas, on peut être radié, moi je comprends pas ».

« Au bout de la quatrième fois Pôle emploi m'a dit que je pouvais faire un atelier CV, j'ai dit, non c'est bon, ça je le fais plus, je dis je l'ai déjà fait trois fois et à chaque fois ils me disent qu'il faut refaire le CV et puis tout, non c'est bon ça vous pouvez annuler pour moi, je dis ce n'est pas que je veux pas y aller mais à force c'est chiant ».

« Les ateliers CV ça ne sert à rien, mais sinon l'avantage c'est d'avoir des contacts avec des gens qui sont dans la même situation. Faire un CV, à la limite en vingt-quatre heures de formation c'est suffisant ».

« Moi ils ne m'envoient plus dans des ateliers comme ça, ce n'est plus la peine, sinon je refuserai de toute façon ».

De nombreux bénéficiaires soulignent l'obstacle du financement de la formation qualifiante.

« Moi je suis allé voir une personne pour m'inscrire pour une formation et elle m'a demandé mon âge et elle m'a dit « dépêchez-vous par ce que sinon c'est mort pour vous ». A quarante balais c'est mort, on ne peut plus rien faire, on ne peut plus faire de formation parce qu'on est trop vieux ».

« Je voudrais faire une formation de cariste, je l'ai déjà eu mais vu que ça dure que cinq ans. Donc j'ai

*pas eu l'occasion de la faire renouveler, donc je l'ai perdue donc là, maintenant il faut que je reparte à zéro et je devais m'inscrire et je devais la repasser en 2007, mais j'ai eu un accident donc là j'essaie de me battre car moi je ne peux pas me permettre de payer ce n'est pas possible. Là j'ai fait des devis j'en ai pour sept cent euros pour trente-cinq heures, donc moi je leur ai dit, je ne peux pas sortir ça de ma poche, c'est impossible. S'ils sont gentils et qu'ils me la financent ça va mais sinon je vais continuer à galérer comme les autres personnes qui sont là ».*

*« J'ai eu mon rendez-vous, tout, je cherchais une formation, une licence, elle m'a envoyé à l'AFPA, puis après voilà il n'y a pas de suite, l'AFPA, j'ai beau appeler, j'ai beau.... Il n'y a rien quoi.... T'attends comme un con une réponse. Ils pourraient envoyer quelque chose, un courrier ou quoi... J'ai rien vu venir. On reste toujours dans le flou finalement et après c'est pareil, la formation quand on l'a trouvée, faut savoir si elle est subventionnée ou pas parce qu'avec le RSA je ne pense pas que je puisse payer une formation non plus ».*

L'offre de services des prestataires de Pôle emploi génère une plus grande satisfaction. Les bénéficiaires considèrent que le suivi plus régulier mais surtout plus individualisé est source de motivation. Ils jugent les prestations davantage adaptées à leur parcours personnel, répondant mieux à leurs attentes, ce qui leur donne le sentiment de donner enfin plus de cohérence à leur parcours.

*« Moi j'ai eu un suivi, c'était pendant trois mois, j'étais suivi par un organisme indépendant, c'était payé par l'ANPE et là on était vraiment suivis, toutes les semaines j'avais rendez-vous avec une dame en individuel et une fois tous les quinze jours on avait une réunion de groupe et là on bossait vraiment sur les CV, les lettres de motivation, recherches spontanées, entretiens... Là c'était sérieux».*

*« C'est plus réfléchi avec le prestataire, selon le type de recherche que vous faites, on vous dit « il vaut mieux faire ci, il vaut mieux faire ça », c'est pas un CV type, ils vous apprennent vraiment à faire un CV en fonction de ce que vous recherchez ».*

*« Chez V... le prestataire, la conseillère on la voit une fois par semaine, c'est déjà mieux. Moi je n'ai pas Internet, elle m'a dit que si j'avais besoin de faire des recherches sur Internet je pouvais l'appeler, j'ai son portable [...] On a des rendez-vous mais si on souhaite y aller entre deux il n'y a pas de souci ».*

*« Le gros avantage de ce truc chez le prestataire c'est que si vous avez un moment de démotivation, vous êtes obligé d'y aller car c'est toutes les semaines. S'il y a une semaine où t'as rien fait non plus, ça arrive, tu ne te fais pas pourrir non plus ».*

L'accompagnement proposé par les prestataires apparaît comme une parenthèse dans le parcours des bénéficiaires. Le reste du temps, ils ont l'impression d'engager des démarches qui n'aboutissent pas, de participer systématiquement aux mêmes actions. Certains parviennent à accéder à une prestation leur permettant de lever un premier obstacle à l'emploi (ex : financement du permis de conduire). Toutefois, le processus est estimé particulièrement lent et soumis à de nombreux aléas L'accompagnement se résume pour la plupart des bénéficiaires à une succession d'actions souvent obligatoires mais éparpillées et sans cohérence globale. Les périodes de bref retour à l'emploi sont également source d'instabilité. Les radiations conséquentes à la reprise d'une activité de plus de trois mois obligent les bénéficiaires à reconstituer un dossier et expliquer à nouveau leur situation à un nouveau conseiller.

*« Pour moi l'accompagnement ne sert à rien, pour moi c'est vraiment du contrôle, savoir si on recherche du boulot, si on mérite d'avoir le RSA ».*

*« Quand j'ai des petits contrats de moins de trois mois, j'arrive à mettre mon dossier en suspens mais quand c'est plus de trois mois là il faut que je refasse un dossier. Quand c'est des petits contrats, il y a une continuité mais quand c'est plus de trois mois, j'ai pas l'impression qu'il y ait de continuité ».*

*« Le problème c'est que tu te désinsères, tu travailles, tu touches les Assedics et après tu retournes dans le système RSA ».*

*« A chaque fois, on repart à zéro, c'est épuisant ».*

*« Comme disait madame si on a aidé son mari... on l'a aidé à avoir son permis, des trucs comme ça, ça c'est très bien mais par contre comme elle dit aussi, il a fallu qu'elle galère je ne sais plus combien de temps pour aboutir à quelque chose donc c'est peut-être là où un conseiller serait important pour lui dire réellement les démarches qu'il y a à faire, point final. C'est tout simple. S'il faut galérer pour avoir l'information à l'ANPE, le Conseil général... à ce moment-là vous ne vous en sortez jamais. C'est de la dépense d'énergie et à un moment on laisse tomber mais je me demande si c'est pas fait exprès pour nous décourager, pour qu'au bout d'un moment on laisse tomber ».*

## **2.7°) Le référent unique RSA : une fonction non identifiée**

Les bénéficiaires relevant du périmètre des droits et devoirs éprouvent de la difficulté à percevoir la notion de référence unique qui ne semble pas faire écho dans le concret de leur accompagnement. La multiplicité des sources d'information et la perception d'un suivi essentiellement administratif ne permet pas l'identification de la fonction.

### **2.7.1°) Un ou plusieurs référents ?**

La majorité des bénéficiaires identifient un ou des référents tandis qu'une faible minorité déclare n'en avoir aucun. Parmi les bénéficiaires qui n'identifient aucun référent unique, il s'agit majoritairement de bénéficiaires alternant périodes d'activité et de chômage. Ils sortent et rebasculent régulièrement dans le dispositif, ce qui ne leur permet pas de maintenir le lien avec un référent identifié.

Bien souvent, les bénéficiaires orientés vers un accompagnement social citent le nom et la structure où se tiennent les entretiens dans le cadre de leur suivi. L'identification du ou des conseillers Pôle emploi est plus immédiate.

**En dépit d'une simplification voulue du dispositif RSA autour de la figure du référent unique, la pluralité des contacts et des ressources demeurent.** Les bénéficiaires orientés « professionnel », par exemple, sont la plupart du temps suivis par Pôle emploi mais parfois « délégués » à un ou des prestataires ou encore au PLIE dans certains départements (avec multiplicité des interlocuteurs sociaux et professionnels). Les bénéficiaires éprouvent ainsi de la difficulté à identifier le « référent pilote » et, de manière générale, ont le réflexe, soit de garder un lien privilégié avec une personne en particulier, soit de rechercher de l'information auprès de différentes sources, ce qui nuit à la lisibilité de l'accompagnement proposé.

Par ailleurs, la généralisation du RSA continue d'impacter l'organisation des départements et des partenaires et la plupart des acteurs à la date d'enquête ont fait part d'une certaine instabilité du dispositif : une orientation parfois insatisfaisante d'@RSA, des réorientations encore difficiles, un manque de suivi des bénéficiaires (orientés professionnel mais non inscrits à Pôle emploi), une baisse du taux de contractualisation, un manque de référents... Tout cela ne facilite pas l'identification par les bénéficiaires du référent et de sa fonction.

*« Chez Cap emploi j'ai une référente. Je ne sais pas si c'est ma référente pour le RSA... C'est Pôle emploi qui m'a envoyé à Cap emploi mais ça c'est pour trouver du travail, c'est pas pour le RSA... Elle ne m'a parlé que du travail, pas du RSA... ». Orientation sociale, couple avec enfants, âge et ancienneté non connus*

*« Je n'ai pas de référent, c'est moi qui vais régulièrement à Pôle emploi ». Orientation professionnelle, seul sans enfant, 55 ans, ancienneté de plus de 5 ans*

*« Je suis suivi par une personne du PLIE, une secrétaire administrative et aussi une personne du CCAS ». Orientation sociale, seul sans enfant, 48 ans, ancienneté entre 1 et 5 ans*

### **2.7.2°) Un référent essentiellement administratif**

Si la plupart des bénéficiaires parviennent à identifier un interlocuteur principal, sa fonction dans leur parcours reste très peu identifiée. Le concept de référent unique, garant de l'élaboration d'un parcours d'insertion sociale et professionnelle n'est pas intégré.

La personne identifiée, référent unique ou pas, est perçue comme l'interlocuteur en charge des formalités administratives permettant le versement de l'allocation. Le renouvellement du contrat d'engagement réciproque ou l'actualisation du PPAE sont perçus comme des actes administratifs nécessaires à la continuité du droit et ce, quelque soit le type de bénéficiaires (entrants ou basculés) ou le profil (en couple, avec ou sans enfant(s), famille monoparentale, personne isolée).

Le référent unique, dans sa dimension d'accompagnant de parcours, n'appartient pas au référentiel des bénéficiaires, qui se focalise sur la nécessité du renouvellement du contrat ou du PPAE. Encore faut-il que les bénéficiaires perçoivent l'étape de contractualisation et identifient le document support et sa valeur.

*« C'est dans les normes, elle va me rappeler pour signer le contrat d'insertion ». Orientation sociale, seul sans enfant, 55 ans, ancienneté de plus de 5 ans*

*« J'ai été suivie par une association. C'était simplement pour venir signer mon contrat d'engagement, pour me demander un peu quel était mon projet, dans quelles démarches je m'engageais pour trouver du travail. C'est le seul suivi que j'ai eu ». Orientation professionnelle, seul sans enfant, 32 ans, ancienneté non connue*

### **2.7.3°) L'apport des groupes : le référent unique, une fonction qui pourrait être utile mais sans réalité**

Pour les bénéficiaires orientés vers un accompagnement professionnel et social, la fonction de référent unique, en théorie, peut se révéler intéressante mais ne recouvre actuellement aucune réalité. Les entretiens collectifs ont par ailleurs confirmé l'absence possible ou ressentie de référent pour certains et de fréquents changements pour d'autres, ce qui donne aux bénéficiaires l'impression de n'être engagés dans aucun parcours, de n'avoir quasiment aucun suivi.

*« A l'ANPE, vous voyez un conseiller et deux/trois mois après vous en voyez un autre, ça change tout le temps, il faut toujours tout réexpliquer. Moi parfois ce qu'ils m'ont fait, je leur ai donné des papiers, on va dire trois mois après ils m'ont redonné un rendez-vous, il faut que vous me rameniez ça et ça comme papier, j'ai dit « attendez, je vous les ai donnés la dernière fois ». « Ah bah oui mais on les a plus les papiers ». Du coup après on est obligé de repartir à droite à gauche pour avoir l'attestation de ci, de ça, ça nous fait recourir dans tous les sens quoi, ça devient saoulant à force ». Orientation professionnelle*

*« Le référent ne nous appuie pas, ne nous aide pas si on ne fait pas les démarches de nous-mêmes en amont ». Orientation sociale*

*« L'aide à Pôle emploi, elle dépend beaucoup de votre conseiller, moi j'en ai peut-être eu une dizaine, j'en ai eu une qui se bougeait vraiment pour me trouver quelque chose sinon les autres, vous venez, une signature et puis il fait un rapport d'entretien et puis voilà, vous repartez ». Orientation sociale*

*« Ça fait huit ans que je suis inscrit, je n'ai même pas assez de doigts pour compter tous les conseillers que j'ai eu, tous les mois j'avais une personne différente. On découvre notre référent le jour du rendez-vous ».*

Malgré les critiques, les bénéficiaires reconnaissent que la fonction du référent unique est nécessaire pour les guider à travers leurs démarches sociales et professionnelles. Ces derniers expriment tous le besoin d'un suivi régulier et individualisé effectué par une seule et même personne sur une longue durée et sans interruption. Le référent unique idéal décrirait à la fois les compétences de l'assistante sociale et du conseiller Pôle emploi, ce qui renvoie directement à l'expérience des bénéficiaires d'un accompagnement socio professionnel.

*« Le référent unique n'est pas complètement inutile pour les méthodes de travail peut-être, les méthodes de recherche parfois, mais ce n'est pas vraiment absolument utile ». Orientation professionnelle*

*« Moi j'aimerais bien avoir un référent, pour l'instant je suis dans le flou. On me donne un rendez-vous pour faire mon dossier et après c'est fini, j'ai plus qu'à pointer tous les mois ». Orientation professionnelle*

*« Ca manque un peu de ne plus avoir d'assistante sociale, au moins avoir un interlocuteur qu'au moins on sait qu'on la connaît, qu'il y a un suivi et à qui on peut demander des infos du type pour le permis, des choses comme ça et être au courant des aides qui existent [...] Au moins avoir une personne qui s'occupe de nous, de notre dossier ». Orientation professionnelle*

*« Moi je pense qu'il faudrait qu'il y ait en permanence une personne qu'on puisse venir voir, si elle est là en permanence elle aura trop de boulot... enfin qu'il y ait une personne qui soit vraiment au fait de... qui connaisse vraiment notre parcours. Même sans obliger les gens à venir toutes les semaines mais juste pouvoir venir et montrer la lettre de motivation en demandant si les formulations sont bien faites pour cette boîte là... ». Orientation sociale*

*« Il faut un tuteur, il faut quand même quelqu'un pour vous rappeler que vous avez des devoirs. Il ne s'agit pas de prendre l'allocation et se laisser aller. Maintenant il ne faut pas que ça devienne les Pays-Bas quoi parce que là vous n'avez une allocation que si vous travaillez bénévolement pendant huit heures je crois, si vous n'y allez pas on vous enlève tout. Il ne faut pas que le système devienne aussi autoritaire ». Orientation professionnelle*

## **2.8°) Premiers éléments de bilan**

L'examen du discours des bénéficiaires du RSA relevant du champ des « droits et devoirs » sur le vécu de l'accompagnement proposé dans le cadre du dispositif RSA révèle les difficultés du dispositif à faire cheminer l'ensemble des bénéficiaires vers une insertion professionnelle. La difficulté tient pour partie à la diversité et la complexité des situations personnelles, sociales et professionnelles des bénéficiaires. Le « droit commun » du dispositif RSA ne semble pas à la date d'investigation suffisamment souple ou personnalisé pour répondre à la spécificité des besoins. La plupart des bénéficiaires ne se sentent pas à la « bonne place », ne percevant pas l'intérêt et les enjeux de l'accompagnement proposé, faute de réponse aux besoins ressentis, que ce soit la résolution de problèmes de santé, de mobilité ou l'accès le plus direct possible à l'emploi. Si la dichotomie « social versus professionnel » semble idoine pour les pôles les plus extrêmes d'un axe insertion (les plus proches et les plus éloignés de l'emploi), la plus grande part des bénéficiaires semble relever d'un axe médian, qui relèverait d'un accompagnement mixte, à savoir social et professionnel, au-delà de la question de la réorientation et des passerelles possibles entre les deux accompagnements consacrés à ce jour par le dispositif RSA. Le rôle du correspondant social, inopérant à ce jour sur les départements examinés, est à examiner dans ses potentialités.

## **3°) Synthèse des entretiens individuels : RSA activité seul : représentations et vécu des bénéficiaires**

### **3.1°) Introduction**

#### **3.1.1°) Le contexte : la généralisation du RSA... et de la démarche évaluative**

La généralisation du RSA en France métropolitaine, effective au 1<sup>er</sup> juin 2009, s'est accompagnée d'une pérennisation de la démarche évaluative qui a accompagné la phase expérimentale. La loi du 1<sup>er</sup> décembre 2008 a ainsi institué un Comité d'évaluation, comprenant des représentants des départements, de l'État, de la CNAF et la CCMSA, de Pôle emploi, ainsi que des bénéficiaires du RSA et des personnalités qualifiées (chercheurs...). Ce comité est chargé de préparer et de mettre en place des outils et travaux d'évaluation, dans la perspective d'une conférence nationale, prévue par la loi fin 2011. Dans le cadre de ces travaux, il a été décidé de conduire une enquête qualitative auprès des bénéficiaires du RSA. Les premiers résultats, qui ne portaient que sur les bénéficiaires entrant dans le périmètre des droits et devoirs, ont alimenté le rapport intermédiaire du Comité d'évaluation de 2010. Le rapport final sera transmis au Parlement fin 2011.



### 3.1.2°) Les objectifs de l'enquête

L'objectif de cette enquête qualitative est double :

- ★ Mieux connaître les bénéficiaires du RSA activité seul par une appréhension de leur vécu du dispositif et un examen des effets du RSA sur leurs conditions de vie et leur situation d'emploi.
- ★ Recueillir le vécu et l'opinion des bénéficiaires du RSA entrant dans le périmètre des droits et devoirs sur le fonctionnement général du dispositif, et notamment sur les phases d'orientation et d'accompagnement (problématique faisant l'objet d'un rapport spécifique).

### 3.1.3°) Méthodologie générale

La méthodologie générale de l'enquête s'articule autour de 6 phases :

- **Phase 1** : Entretiens avec des acteurs locaux (avril 2010, avril 2011)
- **Phase 2** : 1<sup>ère</sup> vague d'entretiens individuels avec des bénéficiaires du RSA entrant dans le périmètre des droits et devoirs (juin à septembre 2010) ;
- **Phase 3** : 1<sup>ère</sup> vague d'entretiens collectifs avec des bénéficiaires du RSA entrant dans le périmètre des droits et devoirs (novembre 2010) ;
- **Phase 4** : Entretiens individuels avec des bénéficiaires du « RSA activité seul » (juin à septembre 2011) ;
- **Phase 5** : 2<sup>ème</sup> vague d'entretiens individuels avec des bénéficiaires du RSA entrant dans le périmètre des droits et devoirs (octobre 2011) ;
- **Phase 6** : 2<sup>ème</sup> vague d'entretiens collectifs avec des bénéficiaires du RSA entrant dans le périmètre des droits et devoirs (juin à septembre 2011).

### 3.1.4°) Méthodologie : focus sur la phase 4

#### Etape 1 : choix des départements et entretiens avec des acteurs locaux

##### a) Choix des départements

Le choix des 5 départements d'investigation, qui revenait à la DREES, s'est porté sur les départements suivants :

- Le Pas-de-Calais,
- Le Doubs,
- La Seine Maritime,
- Le Lot,
- Paris.

Le choix des départements ne s'est pas effectué de manière neutre et aléatoire. En effet, il résulte de la volonté de pouvoir illustrer la diversité des processus et modes d'organisation du dispositif retenus par les Conseils généraux. Pour ce faire, une typologie des départements choisis lors de la mise en place du RSA à partir des enquêtes Flash de la DGCS, a été réalisée à partir de critères de diversité concernant notamment l'environnement socio-économique (effectifs d'allocataires, taille du département, taux d'urbanisation) et les modes d'organisation (modalités et décision d'orientation, organismes choisis pour l'accompagnement).

#### Étape 4 : vague d'entretiens individuels avec les bénéficiaires du RSA activité seul

Au cours de cette unique vague d'interrogation, plus d'une trentaine de bénéficiaires du RSA activité seul ont été interrogés dans chacun des 5 départements, soit 160 au total. L'échantillon était diversifié selon un certain nombre de critères :

- Régime d'affiliation CAF/MSA (salariés et non salariés MSA)
- Situation familiale : couple / isolé / avec (1, 2 et +) et sans enfant(s)
- Bi-activité ou mono-activité au sein du couple
- Niveau de revenus

Au final, **160 entretiens ont été menés entre juin et septembre 2011** sur les territoires des cinq départements<sup>20</sup>. L'approche qualitative ne permet pas de prétendre à la représentativité de l'échantillon des personnes interrogées. Elle permet en revanche d'approfondir certaines thématiques ou problématiques qui ne sont pas disjointes des caractéristiques des bénéficiaires. Il convient de rappeler à cet égard que les profils des personnes interrogées sont diversifiés selon différents critères renseignés dans les fichiers transmis par les CAF et la MSA (voir tableau ci-dessous).

### Rappel des profils ciblés<sup>21</sup>

				Objectif		Réalisé						
CAF	Couple	Monoactif	Sans enfant	10	30	50	10	52				
			1 enfant	7			7					
			2 enfants et +	13			14					
		Biactif	Sans enfant	7	20		7					
			1 enfant	5			5					
			2 enfants et +	8			9					
	Personnes seules	Sans enfant	Femmes	rev < 2k€	9	23	40	10	26			
				rev > 2k€	14			16				
			Hommes	rev < 2k€	8			17		8		
				rev > 2k€	9					8		
		1 enfant	revenus < 2k€		4	24		40	4	24		
			revenus = 2 à 3k€		10				9			
			revenus > 3k€		10				11			
			2 enfants et +	revenus < 2k€					4		16	5
revenus = 2 à 3k€				6	5							
revenus > 3k€				6	7							
<b>Totaux</b>				<b>130</b>	<b>130</b>	<b>130</b>	<b>135</b>		<b>135</b>			

				Objectif		Réalisé	
MSA	Salariés	Couples	Sans enfant	2	10	1	9
			Avec enfant(s)	8		8	
		Personnes seules	Sans enfant	8	12	6	8
			Avec enfant(s)	4		2	
	Non-salariés	Couples		5	8	5	8
		Personnes seules		3		3	
<b>Totaux</b>				<b>30</b>	<b>30</b>	<b>25</b>	<b>25</b>

### 3.2°) Description de l'échantillon

#### Répartition par âge et par sexe

Plus de la moitié des bénéficiaires ont plus de 40 ans et 30% ont même plus de 50 ans. Néanmoins, environ un bénéficiaire sur six a entre 25 et 30 ans. La répartition par sexe est de 51 hommes et 109 femmes.

#### Niveau de qualification et de formation

La majorité des bénéficiaires du RSA activité seul interrogés dans le cadre de cette enquête présentent un niveau de formation équivalent à celui d'un BEP ou d'un CAP. Mais environ un bénéficiaire sur cinq

<sup>20</sup> La personne interrogée est dans la très grande majorité des cas la personne visée par l'enquête. Dans deux cas, le conjoint a pu être interrogé dans le même temps.

<sup>21</sup> Les profils des personnes interrogées sont diversifiés selon différents critères renseignés dans les fichiers transmis par les Conseils généraux : activité, revenus, situation familiale.

est sorti du système scolaire en fin de classe de troisième. Ils ne sont que 5% environ à évoquer un niveau équivalent à un BTS et un peu plus de 10% à déclarer un niveau licence ou master.

### Trajectoires professionnelles avant le RSA activité seul

Hormis les bénéficiaires les plus jeunes, la plupart des bénéficiaires du RSA activité seul ont intégré plutôt facilement le marché du travail au début de leur parcours professionnel et ont connu de longues périodes d'activité sans interruption particulière (en moyenne une dizaine d'années). Des raisons économiques (licenciements, fermetures d'entreprise) constituent un motif fréquent d'interruption du parcours professionnel. Une naissance, un handicap ou une maladie invalidante sont également des raisons évoquées. Des entrées « précipitées » sur le marché du travail essentiellement dues à une rupture familiale (divorce, séparation) sont identifiées.

Le passage par les minima sociaux est corrélé aux différentes interruptions de parcours. Un bénéficiaire sur deux a ainsi connu des périodes de RMI d'une année en moyenne (pouvant aller jusqu'à 2-3 ans pour quelques cas). Ces périodes de RMI sont à la fois courtes et plutôt anciennes. La grande majorité des bénéficiaires était déjà en emploi avant 2009

### Ancienneté dans l'emploi au moment de l'enquête

La majorité des bénéficiaires du RSA activité seul ont déclaré être en activité à la date d'enquête. La plupart d'entre eux n'ont pas changé d'emploi depuis 2009 : ils ne sont environ qu'un quart à déclarer en avoir trouvé un depuis 2009 et qu'un dixième depuis 2010-2011.

Environ 15% des bénéficiaires interrogés déclarent être en recherche d'emploi. Le principal motif évoqué est la fin d'un précédent contrat de travail. On peut noter que quelques bénéficiaires en congé maternité ont été rencontrées, ainsi qu'une part non négligeable de conjoints souhaitant reprendre une activité au sein des couples mono-actifs.

Ainsi, la majorité des bénéficiaires étaient déjà en emploi lors de leur demande de RSA.

### Caractéristiques de l'emploi

Plus des deux tiers des personnes en emploi ont un temps d'activité partiel représentant en moyenne 20 heures d'activité hebdomadaire. Des temps d'activité très partiels de 7 heures par semaine sont par ailleurs repérés.

Les deux tiers des familles monoparentales sont à temps partiel et travaillent en moyenne 20 heures par semaine. Les deux tiers sont en CDI, le tiers restant en CUI, CDD, CESU. Les contrats les plus précaires concernent les femmes les plus jeunes.

35% environ de l'échantillon est en CDI, 10 à 15% en CDD et 10 à 15% en CAE.

Moins de 10% de l'échantillon déclare cumuler plusieurs emplois. Dans la majorité des cas, ce cumul intervient dans le champ des services à la personne. Il s'agit le plus souvent du cumul d'une activité de ménage avec une activité de garde d'enfant(s), d'entretien des espaces verts, de vacations dans les cantines scolaires, de gardiennage... De rares cas de cumuls d'emploi dans le bâtiment sont à citer.

Les personnes en fin de contrat, en fin de congé maternité, qui effectuent des missions d'intérim ou qui recherchent un emploi ou des heures supplémentaires, déclarent être accompagnées dans leur recherche par Pôle emploi.

### Montants de RSA et niveau de revenus déclarés

Le niveau moyen déclaré de RSA activité s'élève à 166 euros toutes catégories de bénéficiaires confondues. Le montant moyen pour les couples sans enfant est de 230 euros ; il est de 182 euros pour ceux qui ont au moins un enfant. Pour les familles monoparentales, la moyenne de l'allocation s'élève à 190 euros. Pour les personnes isolées, elle atteint 130 euros.

Les revenus moyens du travail sont de 890 euros pour les couples sans enfant, de 1290 euros pour les couples avec enfant(s), de 875 euros pour les familles monoparentales et de 810 euros pour les personnes isolées.

Environ 25 % des bénéficiaires interrogés déclarent être en contact avec un service social et une dizaine de personnes déclarent être en situation de surendettement.

### **3.3°) Un accès au droit RSA simple**

De manière générale, l'obtention du RSA activité seul est considérée comme simple pour la majorité des personnes interrogées dans le cadre de l'enquête. La plupart des allocataires se sont projetés plutôt aisément dans un dispositif dédié aux « travailleurs pauvres », plutôt bien identifié grâce notamment à une campagne d'information conséquente dans la plupart des médias. Le fait qu'un allocataire sur deux ait pu connaître un temps donné le dispositif RMI, et pour certains l'intéressement, a pu sensibiliser à l'information sur le RSA activité seul. Une grande part d'allocataires ont eu recours sans encombre aux procédures dématérialisées à leur disposition pour la constitution de leur demande de RSA. Peu de personnes ont déclaré avoir hésité avant de faire leur demande de RSA activité seul.

#### **3.3.1°) Une identification claire du RSA activité seul**

La majorité<sup>22</sup> des interviewés déclarent un accès facile à l'information sur le dispositif RSA et estiment en avoir saisi les grands principes : un complément de revenus pour les travailleurs en difficulté se distinguant d'une allocation minimale pour les personnes non actives (l'ex RMI). Les différents médias, la communication institutionnelle (brochures ou lettres d'information personnalisées<sup>23</sup> CAF, MSA) sont évoqués de manière récurrente. Si l'intrication des sources d'information est évidente, la part relativement importante du réseau, familial et amical (et très peu professionnel), dans les circuits d'information est à noter : le RSA, nouvelle réponse à un besoin, a sans nul doute été un sujet de discussion dans les cercles familiaux et amicaux. Bon nombre de personnes ont été incitées par leur entourage proche, et bénéficiaire, à « tenter » la demande de RSA. Si la cible du dispositif, « les travailleurs ou salariés qui ne s'en sortent pas », semble claire, une part notable de personnes reconnaissent avoir eu des doutes sur leur éligibilité, jusqu'à la confirmation du « test CAF » par courrier ou par contact avec un agent de la CAF ou de la MSA. La plupart des personnes pensaient être au dessus des seuils de revenus requis pour pouvoir prétendre à la prestation. Quelques personnes ont découvert leur possible éligibilité au RSA lors d'une visite à la CAF pour régler des soucis liés à d'autres prestations (allocations logement...) ou lors d'un entretien de suivi avec le conseiller Pôle emploi ou le travailleur social de secteur.

*« Sur le site internet tout était clair et net. J'ai su que cela me concernait par une campagne de lancement TV, je suis allée sur le site de la CAF, je n'ai eu aucun entretien individuel, j'ai fait une simulation sur le site de la CAF, en en faisant la simulation j'ai vu que j'y avais droit, j'ai fait la demande sur Internet et ils m'ont répondu ». Famille monoparentale, 49 ans*

*« J'ai téléphoné à la CAF aussi pour savoir si j'y avais droit et quel montant, tout ça ». Couple avec enfants, 30 ans*

*« C'était ma mère qui s'est renseignée à la CAF et ensuite je suis allé sur le site de la CAF sur Internet ». Couple avec enfants, mono-actif, 26 ans*

*« En allant voir les assistantes sociales, on discutait et vu mes revenus, on m'a proposé de remplir un dossier ». Famille monoparentale, 47 ans*

*« Je ne savais pas mais comme je suis séparée, je me suis renseignée pour l'allocation parent isolé qui existait auparavant et on m'a parlé du RSA ». Famille monoparentale, 25 ans*

<sup>22</sup> Les personnes interrogées dans le cadre de l'enquête sont bénéficiaires, nous ne pouvons ainsi mesurer le non recours au droit.

<sup>23</sup> Notamment pour les familles monoparentales.

### 3.3.2°) Peu d'hésitation avant la demande

Hormis la perplexité quant à la satisfaction des critères d'éligibilité, très peu de personnes ont déclaré avoir hésité ou attendu avant de prendre contact pour l'ouverture d'un potentiel droit au RSA. Le malaise possible lié à la demande d'un minimum social semble peu présent dans cette phase d'accès au droit. Dans le temps de la réflexion sur l'intérêt de la demande RSA, l'hypothèse d'un besoin surpassant les représentations négatives en termes d'image et de projection est posée. Ce mal-être sera beaucoup plus marqué après l'entrée dans le dispositif, dans le discours sur le vécu de l'allocation et les représentations du dispositif RSA<sup>24</sup>. Toutefois, la force du stigmatisme est particulièrement présente chez les chefs d'exploitation agricole qui ressentent très douloureusement la nécessité du RSA pour vivre décemment en dépit d'une activité professionnelle très dense et forte de sens. Il leur est ainsi difficile de reconnaître être dépendants du RSA pour vivre et de devoir en faire la demande auprès de services identifiés comme sociaux.

Lorsqu'il y a eu une hésitation avant de faire la demande de RSA, les principaux motifs relevés reposent sur le doute lié à l'éligibilité et sur la crainte de l'imposition d'un suivi social, voire d'un contrôle social, en contrepartie de l'allocation. Cette crainte est particulièrement présente chez les mères au foyer, épouse d'un potentiel bénéficiaire du RSA activité seul, désirant s'occuper de leurs enfants et ne pas se voir imposer une contrainte d'insertion professionnelle.

De manière générale, aucun « effet profil » n'est détecté sur cette phase d'accès au droit. Qu'ils soient isolés, en couple, avec ou sans enfant(s), les bénéficiaires ont éprouvé un même doute quant à l'éligibilité à la prestation. Les personnes ayant déclaré avoir attendu avant leur demande auraient des niveaux de revenus quelque peu plus élevés que les autres bénéficiaires (1000 euros environ). Aucune catégorie ne s'est révélée plus particulièrement en difficulté sur la phase « d'instruction ».

*« Le dossier, je ne l'ai pas renvoyé tout de suite. J'avais sorti le papier par internet mais on ne l'a jamais rempli. J'ai attendu parce qu'au début je pensais ne pas y avoir droit et un beau jour la CAF a écrit en disant qu'ils avaient vu qu'on avait sorti le dossier et que je ne l'avais pas renvoyé, voilà, donc c'est pour ça que la CAF nous a relancé. ». Famille monoparentale, 27 ans*

*« Je ne savais pas que j'y avais droit donc c'est quand je suis allé sur internet à la CAF voir mes droits, enfin voir mes versements, c'est là que j'ai vu sur un petit coin qu'il y avait une simulation RSA donc voilà, on a fait la demande deux mois après ». Couple avec enfants, 44 ans*

*« J'ai attendu parce que j'étais encore chez mes parents et je pensais que j'y avais pas droit. Je me suis dit que ne tente rien n'a rien ». Seul sans enfant, 30 ans*

*« Dans la lettre que j'avais reçu il y avait un délai. J'ai dépassé le délai parce que je n'avais pas trop envie de faire ces démarches parce que ça me gonfle un peu, parce que je veux sortir d'être un cas social ». Seul sans enfant, 47 ans*

### 3.3.3°) Une instruction sans difficulté

La majorité des futurs allocataires ont eu recours, seuls ou accompagnés d'un conseiller CAF, à l'outil de simulation de droits mis à disposition sur le site internet des CAF. La plupart des personnes ayant eu recours seules à internet ont appelé la CAF ou se sont déplacées pour avoir confirmation de leur éligibilité. Peu de personnes ont fait appel à une aide pour le montage de leur dossier, que ce soit celle d'un agent CAF, d'un travailleur social de secteur ou d'un proche. Les ressortissants du régime agricole, semble-t-il, ont été davantage épaulés par un référent MSA pour la constitution de leur dossier ainsi que les bénéficiaires d'un suivi social lié ou non au RSA. Au final, peu de contacts physiques ou téléphoniques avec les services instructeurs ont été nécessaires pour l'élaboration des demandes de RSA. Très peu de personnes ont par ailleurs estimé trop nombreuses ou trop complexes les pièces justificatives pour l'ouverture du droit, qui est perçue comme rapide et réactive (un mois en moyenne). Toutefois, la

<sup>24</sup> Cf partie III.

complexité ressentie pour les travailleurs indépendants et les interrogations de certains bénéficiaires sur la nécessité de déclarer les revenus de l'épargne (livret A...) sont à souligner.

*« J'ai rempli la demande, c'est tout. J'ai dû l'imprimer par internet ». Famille monoparentale, 41 ans*

*« J'ai eu des papiers à remplir, je ne me souviens même plus. Je pense que je l'ai fait ici. Il me semble qu'ils m'ont tout donné et j'ai ramené les formulaires ». Famille monoparentale, 59 ans*

*« J'ai fait par Internet... la CAF m'a envoyé un dossier papier avec des pièces à renvoyer... très très simple. Ma première démarche a été d'aller sur le site de la CAF, je ne me suis jamais déplacée ». Famille monoparentale, 49 ans*

*« Ça a été fait automatiquement parce que j'étais au RMI. » Famille monoparentale, 59 ans*

*« C'est un petit jeune qui m'a fait une simulation et il m'a donné un dossier, le formulaire puis j'ai rempli à la maison. Je l'ai renvoyé à la CAF. Je me suis déplacée et ça a été accepté ». Couple avec enfants, bi-actif, 44 ans*

*« C'est une dame qui s'occupait spécialement du RSA qui a fait le dossier. On l'a rempli ensemble ». Famille monoparentale, 36 ans*

### **3.4°) Représentations des effets du RSA activité sur les conditions de vie**

Le discours des bénéficiaires interrogés dans le cadre de cette enquête est ambivalent quant aux bienfaits de la loi instaurant le RSA activité. Il se polarise d'une part autour de l'intérêt d'une reconnaissance, tardive mais inédite, du nécessaire soutien aux travailleurs pauvres, et d'autre part autour de la colère de devoir s'inscrire dans une logique d'assistantat perçue comme l'acceptation d'une précarisation de l'emploi en France.

La précarité au quotidien, la pesanteur des difficultés « socio économiques » pèsent ainsi dans le discours des bénéficiaires interrogés quant aux effets du RSA sur leurs conditions de vie. Les personnes font part du vécu difficile de l'instabilité de leur situation professionnelle et financière que le RSA, au mieux soulage, mais ne traite pas. Selon le ressenti des bénéficiaires, le RSA activité seul aide à la survie mais ne permet pas l'amélioration des conditions de vie.

De manière générale, les actifs sollicités dans le cadre de cette enquête expriment un doute prégnant quant au réel gain financier de la perception du RSA activité seul. Le sentiment au final « d'y perdre » apparaît de manière récurrente dans un discours centré essentiellement sur le caractère déceptif du dispositif RSA.

#### **3.4.1°) Les représentations liées au RSA activité seul**

Le RSA : un intérêt inédit pour les travailleurs en difficulté

Une grande part des bénéficiaires interrogés soulignent « le mérite » de la loi instaurant le RSA activité d'avoir donné de la visibilité à un public dont les difficultés ne faisaient jusqu'à présent l'objet d'aucune attention de la part des pouvoirs publics. Dans les représentations, le RSA activité est une juste reconnaissance de l'impossibilité d'une certaine catégorie de travailleurs de pouvoir vivre correctement de leur travail en dépit de leurs efforts pour accéder ou se maintenir en emploi. Pour certains, cette prestation s'apparente ainsi à une sorte de caution morale donnée par les pouvoirs publics, témoignant de l'impuissance de nombre de travailleurs à dépasser un certain nombre d'obstacles sur le chemin d'une insertion professionnelle pérenne.

*« Le RSA c'est une avancée parce qu'il y a plus de personnes qui y ont droit au RSA, le RMI c'était vraiment ceux qui ne travaillaient pas », Couple avec enfants, mono-actif, 42 ans*

*« C'est aider les gens qui travaillent mais qui ne sont pas riches entre guillemets pour autant, qui sont*

*« dans la précarité malgré qu'elles travaillent, ce que l'on appelle les travailleurs pauvres ». , Seul sans enfant, 31 ans*

*« On le touche parce qu'on n'a pas assez de travail [...] Je suis salariée mais pas assez, tout en étant bénéficiaire de minima social. Pour moi c'est un droit parce que je ne travaille pas assez ». Couple avec enfants, bi-actif, 40 ans*

*« Le RSA permet de pouvoir continuer à travailler, il y a des mois où c'était compliqué ». Famille monoparentale, 25 ans*

*« Je ne savais pas qu'on pouvait toucher le RSA. Moi je pensais que c'était le RMI, je pensais que c'était seulement pour les couples ou les personnes qui ne travaillent pas [...] Je ne suis pas allé sur Internet, je suis allé directement à la CAF comme ça c'était clair parce que par Internet, des fois c'est ambigu, on ne sait pas donc vaut mieux... Je ramène mes fiches de paie, mes déclarations tout ça. Ils m'ont dit que j'avais droit à tant, bon mes revenus ne sont pas médiocres mais tout seul le travail, ce n'est pas terrible. Comme ma femme ne travaille pas, c'est un peu plus difficile ». Couple avec enfants, mono-actif 43 ans*

*« Ecoutez, moi ce que j'ai compris, pour mon cas salarié c'est pour avoir un plus sur le revenu. Pour les gens qui n'ont pas de RSA actif, c'est sûr, ça leur permet de survivre, de vivoter. Pour moi, 35 euros, s'ils me l'enlèvent, je ne vais pas mourir de faim mais je ne crache pas dessus quand même ». Famille monoparentale, 51 ans*

#### Le refus de l'assistanat et de la précarisation de l'emploi

Si la plupart des bénéficiaires reconnaissent via le RSA activité un intérêt inédit et bienvenu pour les travailleurs en difficulté, en contrepoint, ces actifs expriment leur colère d'en être rendus à ne pouvoir vivre décemment des revenus de leur travail. Le fait de relever d'un dispositif de minimum social avive le sentiment d'être dans une impasse sans perspective d'amélioration des trajectoires sociales et professionnelles.

*« Ça nous aide pour payer deux ou trois trucs. Je ne préférerai pas en toucher et avoir un bon salaire ». : Couple avec enfants, mono-actif, 26 ans*

*« Ça m'arrange bien mais je préférerai plus d'heures et pas avoir le RSA ». Famille monoparentale, 47 ans*

*« J'en ai besoin, les salaires n'augmentent pas ». Famille monoparentale, 42 ans*

*« Chaque fois que je toquais à la porte d'une entreprise il n'y avait pas de soucis jusqu'à l'année 1990 où c'est devenu n'importe quoi le truc d'embauche » Famille monoparentale, 58 ans*

*« Ce n'est pas le RSA qui contribue à stabiliser la situation, ce sont les employeurs ». Famille monoparentale, 56 ans*

Plus qu'au temps de la demande du RSA, la stigmatisation est fortement ressentie dans le vécu au quotidien du travailleur pauvre. Les personnes interrogées se considèrent avant tout comme des salariés, des actifs et non comme « bénéficiaires RSA » et tiennent à se démarquer des bénéficiaires du RSA socle, du « RSA pour ceux qui ne travaillent pas ». Le discours peut se révéler par ailleurs assez dur envers les anciens bénéficiaires du RMI ou du RSA socle, pouvant être suspectés par certains de ne pas fournir assez d'efforts pour leur insertion professionnelle. La notion de stigmatisation s'avère particulièrement forte pour les chefs d'exploitations agricoles qui éprouvent beaucoup de difficultés à reconnaître leur impuissance à subvenir à leurs besoins en dépit des investissements faits et de l'énergie déployée.

*« L'inconvénient c'est le fait d'être à la charge, c'est terriblement dévalorisant et puis c'est une béquille, on s'habitue aux béquilles, c'est ce qu'il y a de plus dangereux dans le RSA ». Seul sans enfant, 63 ans*

*« Vous comprenez comme c'est ambigu. Cette situation dans laquelle on est. On est quand même culpabilisé. On a l'impression qu'on prend de l'argent à ceux qui travaillent réellement et tout. On est*

*toujours assimilé à une minorité qui fait foirer les choses" Seul sans enfant, 57 ans*

*« On a une mauvaise image, comment je vais dire, celui qui touche le RSA, tout de suite on le catalogue dans ceux qui ne veulent pas travailler. Bon les gens ne savent pas qu'il y a deux RSA spécialement donc vous dites vous touchez le RSA voilà sans dire le RSA actif bon, donc on est jugé »  
Famille monoparentale, 41 ans*

*« Ça aide à vivre un peu mieux que si l'on a rien du tout mais ce n'est pas suffisant non plus et moi, cela me met mal à l'aise de vivre sur le RSA, cela ne me plaît pas, je ne suis pas fière de moi ». Seul sans enfant, 31 ans*

*« Tout dépend si on bénéficie du RSA socle ou non, parce que je n'en parle pas du RSA autour de moi [...] Je n'ai pas l'impression que le montant de l'allocation incite les gens à travailler plus : les gens qui touchent le RSA se contentent de cela, la plupart... Cela n'incite pas les gens à chercher du travail. Moi, je suis active, indépendante et autonome et je n'aime pas être assistée donc je ne peux pas me satisfaire d'une situation comme celle-là mais je sais qu'il y a des gens qui ne cherchent pas ». Famille monoparentale, 49 ans*

Les représentations liées au RSA se font ainsi l'écho du mal être important d'un public s'estimant en souffrance depuis un certain nombre d'années. Le RSA activité consacre ainsi un modèle social estimé défaillant où l'emploi ne garantit pas l'insertion sociale ou le statut social. Pour une part de la population, travailler ne permet plus vraiment d'avoir une place dans la société : vivre correctement des revenus de son travail, être respecté par et pour son travail. Le RSA activité cristallise une amertume liée aux parcours professionnels et personnels difficiles, aux difficultés financières chroniques, au contexte économique dégradé. Ce référentiel social et économique particulièrement critique se fait immanquablement la caisse de résonance du jugement des bénéficiaires quant aux effets du RSA activité sur les conditions de vie et la lutte contre la pauvreté.

*"Non, parce que ça reste des situations de travail précaires et ce n'est pas parce qu'on a du RSA que le travail est enfin... comment dire ça, il n'y a pas de pérennité dans ce qu'on fait, c'est toujours le système des contrats, on n'a pas de perspectives d'avenir avec des contrats qui se renouvellent tous les 6 mois".  
Seul sans enfant, 31 ans*

*« Avec le RSA, on peut s'en sortir mais difficilement. Je préfère travailler plutôt que de toucher le RSA. Le RSA c'est une bouée de sauvetage, je préfère quand même avoir du boulot [...] On a de l'eau au-dessus de la taille mais on sort la tête de l'eau » Seul sans enfant, 54 ans*

*« Ça ne permet pas de sortir de la pauvreté, vous ne pouvez sortir de la pauvreté que par le travail ».  
Seul sans enfant, 60 ans*

*« Il vaudrait mieux des mesures véritables pour l'emploi que de créer des emplois précaires non renouvelables ». Famille monoparentale, 44 ans*

### **3.4.2°) L'improbable plus-value du RSA activité**

Face aux difficultés financières à répétition et à la question récurrente dans le débat public du retour à l'emploi des bénéficiaires du RSA, s'élabore un discours sur l'improbable bénéfice tiré du dispositif RSA ». Une part importante des bénéficiaires interrogés émettent un doute sur le réel gain lié au RSA activité et se révèlent particulièrement perplexes, si ce n'est suspicieux, sur la générosité ou la bienveillance du dispositif dans son ensemble. Dans un contexte économique et social estimé dégradé, point une tendance selon laquelle « tout ce qui est donné est repris par ailleurs ». Ainsi, la plus-value de la nouveauté sociale que constitue le RSA activité apparaît impossible « à budget constant » dans un contexte de rationalisation économique.

La Prime Pour l'Emploi (PPE) illustre dans le discours cette conviction que le bénéficiaire du RSA activité ne peut être gagnant. Ainsi, pour une bonne part des personnes interrogées, le RSA activité marque la perte du bénéfice de la PPE. La PPE contribue, selon le principe des « vases communicants », au financement de l'allocation RSA activité ; le RSA activité est vu comme une sorte de « PPE mensualisée ».



Le discours reflète de plus l'incompréhension de l'imputation des montants du RSA de l'année donnée sur le montant de la PPE de la même année. La faiblesse ressentie de l'allocation mensuelle du RSA activité, difficilement attribuable à un poste défini de dépenses, semble ainsi accentuer les regrets d'une PPE versée en une seule fois, perceptible par son montant et ses effets. Bon nombre de bénéficiaires du RSA activité seul déplorent la perte de cette somme importante dédiée le plus souvent à un budget spécifique, par exemple les vacances, les loisirs ou la rentrée scolaire. Les bénéficiaires ont le sentiment d'y avoir perdu, d'un point de vue financier et en « qualité de vie » : la PPE représente un budget maîtrisable, qui restaure une autonomie dans les choix budgétaires, ce qui est ressenti comme un luxe pour la plupart des bénéficiaires.

*« Il faudrait qu'ils nous marquent les avantages du RSA, par exemple avec le RSA, vous gardez ça, si c'est pour faire ça et perdre par derrière, ça ne vaut pas le coup, si c'est pour avoir 80 euros et qu'au final t'as moins pour vivre pour l'année, ça ne vaut pas le coup, il vaut mieux avoir une somme entière parce que c'est intéressant pour la rentrée, tu peux acheter ça, c'est Noël, tu peux acheter les cadeaux tout ça, là 80 euros tous les trois mois... ça ne vaut pas le coup mais ça on ne peut pas le savoir à l'avance, c'est ça le truc ». Couple avec enfant mono-actif, 42 ans*

*« J'ai bien du mal à suivre de toute façon, on ne sait pas comment il est calculé, on ne sait pas comment il fonctionne donc vous savez, ils peuvent nous dire ce qu'ils veulent parce que pour eux au départ, c'est un complément pour ceux qui travaillent, mais d'un autre côté on perd la prime pour l'emploi, on perd d'autres choses, donc quelque part c'est bien et c'est pas bien ». Famille monoparentale, 56 ans*

*« Mon mari avait droit à la prime pour l'emploi et maintenant on n'y a plus droit donc on a un plus mais ça revient strictement au même, c'est la même chose, donc c'est bien parce qu'on a un peu plus dans le mois mais il y a la prime qui saute ». Couple avec enfant mono-actif, 40 ans*

*« C'est un complément de salaire mais quand on remplit la fiche d'impôts, on n'a pas la prime à l'emploi. Je devais toucher 827 euros de prime à l'emploi mais comme je touchais le RSA... soit on touche le RSA, soit la prime pour l'emploi. Je préfère toucher tous les mois le RSA, de toute façon c'est pareil », Seul sans enfant, 27 ans*

*« Si je prends la prime pour l'emploi le RSA va être enlevé. Le RSA quand il arrive on ne le voit pas. Par contre, la prime pour l'emploi quand elle arrive, on la voit ». Seul sans enfant, 47 ans*

*« On touche moins au RSA mais c'est pour une plus longue durée. Ils nous retirent la prime pour l'emploi [...]. Ils prennent d'un côté et reprennent de l'autre. Si on touche pour l'année entière c'est bien sûr plus avantageux que la prime pour l'emploi ». : Famille monoparentale, 41 ans*

De manière générale, le RSA activité seul n'est pas apprécié comme un budget à proprement parler. Le montant de l'allocation, estimé plutôt faible<sup>25</sup>, ne peut être ventilé sur plusieurs postes de dépenses. Il est ainsi difficilement attribué à un poste « prioritaire » : la cantine scolaire, les courses de la semaine ou répond à la survenue de besoins inattendus. Le RSA activité seul apparaît ainsi comme un « coup de pouce » ponctuel à la survie du ménage, sans amélioration ressentie des conditions générales de vie.

Par ailleurs, dans la perspective d'un débat coût/bénéfice, émerge dans le discours l'idée que l'obtention du RSA activité seul, malgré la relative faiblesse de l'allocation, entraîne un changement de « barème » pour l'accès à certaines aides sociales. La perte ou la diminution de certaines aides sont ainsi citées : les aides de cantine scolaire, les aides sociales EDF, GDF, la CMU, la prime de Noël, l'accès aux Restos du cœur, l'APL, les aides à la mobilité. Les familles ont un discours particulièrement critique sur cette perte d'aides non compensée par le gain du RSA activité seul. Ainsi, émerge la conviction que le dispositif RSA n'est peut-être pas intrinsèquement favorable aux bénéficiaires.

Cette conviction est également nourrie par l'incompréhension des mécanismes du droit<sup>26</sup>. Les bénéficiaires ne maîtrisent pas le dispositif RSA et éprouvent une réelle difficulté à faire le lien entre les notions de revenu minimum garanti et de complément de revenus selon l'évolution des revenus

<sup>25</sup> Le montant moyen de l'allocation, toutes catégories de bénéficiaires confondues, est de 166 euros.

<sup>26</sup> Cf partie IV.

professionnels. Il semble ainsi que les bénéficiaires n'aient retenu que la notion de soutien aux revenus du travail dans une acception globalisante d'augmentation de l'ensemble des revenus du ménage. Cette incompréhension fonde ainsi l'idée d'un système trompeur qui ne garantit pas nécessairement le soutien à l'effort d'activité puisque « l'allocation baisse quand on travaille plus ! ». Cette déception avive le sentiment d'injustice des bénéficiaires du RSA activité seul qui, sans s'avouer ou se ressentir comme « véritablement » pauvres, illustre la figure du « précaire pauvre » consacrant une forme de pauvreté laborieuse.

Ces représentations sont très largement partagées par l'ensemble des bénéficiaires interrogés, dont les perceptions sont homogènes sur ce plan.

*« Il faudrait qu'il y ait une aide, même quand on passe à temps plein. Pour l'instant, en travaillant plus, on ne gagne pas plus ». Couple sans enfant, mono-actif, 26 ans*

*« Ben l'avantage c'est que je touchais plus mais derrière je perdais pas mal d'aides quand même comme la cantine pour mes enfants, pour mon loyer, je paie largement plus ». MSA, seul sans enfant*

*« Mon aide au logement a baissé de 150 euros et j'ai peur que la CMU s'arrête ». Couple avec enfants, bi-actif, 48 ans*

*« Je travaille à temps partiel mais je n'ai plus droit à la CMU ».*

*« L'année dernière, comme je ne dépassais pas le seuil, les colonies pour les enfants, j'étais à 50%, cette année, je dépasse le seuil de 18 euros et je paie tout plein pot. Pour trois semaines, l'an dernier, j'ai payé la bagatelle de 115 ou 120 euros, cette année, c'est presque 700 euros, voilà, parce que j'ai dépassé le seuil de 18 euros. Ils m'ont sucré la CMU et donc je n'ai plus cette aide aux séjours en vacances pour le gamin. Cantine, centre de loisirs... je suis passée du tarif 1 au tarif 3.», Famille monoparentale, 38 ans*

*« J'ai envoyé un email à la CAF parce que quand j'ai commencé à percevoir le RSA mon garçon a eu 21 ans et j'ai mon APL qui a chuté quoi, donc je me suis dit si c'est pour toucher du RSA et qu'on me retire de l'APL ce n'est pas la peine, le petit plus qu'on me donne au RSA c'est pour payer une facture... » Famille monoparentale, 48 ans*

*« Un truc que je ne comprends pas c'est pourquoi on n'a pas la prime de Noël parce qu'on a le RSA? (...) L'année passée, j'avais eu je ne sais plus, 500 et quelque chose et là 139 seulement parce que je touche le RSA, ce n'est pas normal ». Famille monoparentale, 45 ans*

*« Quand j'avais le RMI, mon mari, il ne travaillait pas donc j'avais toutes les aides que je veux et là je n'ai plus droit à rien ». MSA, couple avec enfants*

*« Ponctuellement, j'aurais aimé plus bénéficier de l'allocation « transport », si on a trop de ressources ça s'arrête si on dépasse un peu le plafond. Si je ne travaille pas et que je suis au milieu du mois... si je trouve des petites missions je n'ai pas forcément d'argent pour me déplacer ». Seul sans enfant, 29 ans*

### **3.5°) L'incompréhension des règles du droit RSA activité seul**

Si les différentes campagnes de communications institutionnelles ont permis d'interroger le public sur sa potentielle éligibilité au RSA activité seul et l'ont incité à initier et concrétiser des démarches en ce sens, très peu de bénéficiaires du droit sont en capacité de rendre compte à minima du mécanisme de l'allocation ou de le restituer dans un cadre plus large de fonctionnement. L'instruction n'a pas été un temps d'explication du droit et de ses principes pour les bénéficiaires qui dans leur ensemble n'ont pas idée « des points d'entrée et de sortie du RSA activité » et ne comprennent pas les fluctuations possibles de l'allocation selon les revenus ou la situation familiale.

#### **3.5.1°) Le RSA : un complément de revenu à hauteur du SMIC**

Constat majeur de l'enquête : l'ensemble des bénéficiaires interrogés ont largement intégré le principe de complément de revenu aux bas salaires du RSA activité. Si le point d'entrée est peu connu des

allocataires, comme en atteste la méconnaissance des critères d'éligibilité, le point de sortie ou d'exclusion du dispositif (à savoir le niveau de revenus global du ménage) semble fixé dans les représentations à un peu plus du Smic, soit 1500 euros. Quel que soit le profil, isolé ou en couple, la mesure d'atteinte du point de sortie est aux alentours d'un Smic de revenus d'activité par personne.

Au-delà du point d'exclusion du dispositif, la méconnaissance porte sur la fonction et les mécanismes de soutien du RSA activité, qui peut apparaître comme la possibilité d'atteindre le niveau de revenus du salaire minimum.

Ainsi, si une bonne part des bénéficiaires fixent aux alentours du Smic la limite haute du soutien du RSA activité, certains d'entre eux confondent un soutien maximum possible et un « nécessaire » complément de salaire à hauteur de 1500 euros de budget, ce qui entraîne incompréhension et pour certains frustration. La notion d'atteinte du revenu minimum garanti comme point de sortie (montant forfaitaire et 62% des revenus d'activité) est totalement incomprise des bénéficiaires interrogés. La majorité des bénéficiaires interrogés étant en emploi à la date d'enquête, nous n'avons pu recueillir le discours de personnes concernées par le cumul intégral.

*« Les limites c'est qu'ils avaient dit qu'ils complétaient jusqu'au SMIC quand ils avaient fait la pub, ce qui n'est pas le cas », MSA, seul sans enfant*

*« Au départ, le RSA complétait ceux qui n'avaient pas beaucoup de revenus, mais on pensait que c'était au moins pour avoir le SMIC. Puis on s'aperçoit que plus vous trouvez des boulots à côté, plus vous avez rien ». Seul sans enfant, 55 ans*

### **3.5.2°) L'incompréhension de la dégressivité de l'allocation selon l'augmentation des revenus**

L'incompréhension du principe de revenu minimum garanti est à relier à la difficulté de la plupart des bénéficiaires à intégrer le principe de « pente » ou de progression selon les revenus vers le point de sortie du dispositif. Au regard d'un ressenti négatif des conditions de vie et plus largement des effets limités du RSA activité sur l'amélioration de cette perception, les bénéficiaires interrogés éprouvent de la difficulté à comprendre et accepter la notion de dégressivité de l'allocation selon l'augmentation des revenus. Face aux difficultés du quotidien, les effets estimés minimes d'une augmentation des revenus du travail ne compensent pas, dans les représentations, la baisse de l'allocation. En dépit d'une hausse globale des revenus du ménage, les personnes n'en perçoivent pas le bénéfice et ne comprennent pas la baisse du RSA activité. Des conditions de vie difficiles et un manque d'information évident mènent les bénéficiaires à ne retenir du système « RSA activité » que le cumul des revenus du travail et de l'allocation sans considérer que les revenus conditionnent le montant de l'allocation.

« Au début c'était marqué 200 et quelques et là, ils m'ont marqué 100 et quelques. C'était 234,40 euros, après ça a baissé, c'est peut-être qu'à la fin de l'année j'ai touché de l'argent en plus pour les étrennes... Je ne sais pas du tout si c'est pour ça que j'ai touché moins après... Je n'ai pas posé la question... C'est eux qui voient, je ne vais pas réclamer quand même ! », Seul sans enfant, 53 ans

« Il y a des mois où les sommes sont pareilles et d'autres non. La première fois que j'ai touché, j'avais juste un petit travail et je touchais plus de RSA, mais maintenant j'ai deux emplois et je touche moins, mais je ne gagne pas beaucoup, même avec les deux emplois ! ». Seul sans enfant, 28 ans

« Quand j'ai eu les 72 euros, j'ai eu envie de leur dire, ça sert à rien ». Famille monoparentale, 50 ans

« Je n'y comprends rien du tout, je fais quelques heures, c'est du temps partiel, et moi, je pars du principe que c'est une aide et cela ne nous aide pas parce qu'on n'a pas grand-chose et plus on travaille, moins on en a, alors que je n'ai pas énormément plus de salaire mais un petit peu plus ben ça y est je perds tout de l'autre côté, enfin je trouve cela même désagréable ». Famille monoparentale, 41 ans

« Ils avaient parlé que dans le cas du RSA, ceux qui avaient un travail on leur donnait une compensation, mais moi je ne l'ai pas eu, je n'ai rien eu. Mes montants de RSA ont baissé progressivement, pas d'un seul coup ». Seul sans enfant, 53 ans

### 3.5.3°) Le RSA activité seul : un droit fluctuant

Les bénéficiaires ne comprennent pas le principe du calcul de l'allocation et sont, pour la plupart, dans l'incapacité d'estimer le montant de la prestation versée d'un mois à l'autre. De manière générale, les bénéficiaires apparaissent démunis quant aux divers motifs de fluctuation du droit RSA activité. La prise en compte des revenus de formation, indemnités chômage, revenus d'un enfant à charge, des primes ou heures supplémentaires), entraînant la baisse ou la suppression de l'allocation, n'est pas comprise des allocataires, qui bien souvent découvrent ces évolutions du droit sur les notifications de droit CAF sans les interpréter. Ces fluctuations sont d'autant plus difficiles à saisir du fait de la déclaration trimestrielle de ressources (DTR). Les bénéficiaires connaissant l'alternance de périodes d'activité et d'inactivité, des volumes horaires changeants (heures supplémentaires) ou des revenus fluctuants (revenu des indépendants, primes...) semblent davantage en faveur d'une déclaration mensuelle. Certains bénéficiaires déclarent renoncer à éclaircir les variations perçues de l'allocation par peur des erreurs de calcul, des indus ou de la suppression du droit.

« Ce n'est pas simple car ils partent du principe que vous travaillez un nombre régulier d'heures par semaine, que vous avez une fiche de paie qui est toujours la même ». Seul sans enfant, 60 ans

« Elle m'arrange pas sur trois mois. Comme je n'ai pas de revenus fixes, sur trois mois, j'ai eu à peine plus et ils m'ont retiré 100 euros de plus. Il faudrait qu'ils revoient, quand on a presque rien pour le mois, qu'ils n'attendent pas pour redonner. Si je me retrouve trois mois sans boulot pendant trois mois, bah j'attends puis pendant trois mois j'ai rié ». Seul sans enfant, 55 ans

« C'est pénible, surtout moi, à chaque fois les salaires ne sont jamais fixes, donc à chaque fois il faut remettre, je ne sais pas ce que je vais avoir après, c'est vrai que c'est toujours à l'aveuglette », Famille monoparentale, 41 ans

« J'ai un nouveau travail dans la même école mais mon contrat a changé, c'est-à-dire que j'ai un contrat de 24 heures payé 20 heures donc je perds 200 euros, j'ai donc prévenu la CAF pour leur dire que ma situation avait changé mais en fait je suis obligée d'attendre la prochaine déclaration pour qu'en fait cela soit réactualisé. Il faudrait qu'on prévienne dès qu'on a les documents pour les envoyer directement et puis qu'en fait cela soit réactualisé plus souvent, plus vite », Seul sans enfant, 31 ans

« On est dans la période de transition où nos droits vont s'arrêter et c'est là où je crains qu'on nous réclame de l'argent comme s'il y avait un petit peu de calcul, le côté trimestriel a un temps de retard sur les gens qui seraient tout contents d'avoir des sous. Vu que j'ai cette expérience là, je suis un peu méfiant », Couple sans enfant, bi-actif, 38 ans

### 3.6°) L'incidence du RSA sur les comportements d'activité

La loi du 1<sup>er</sup> décembre 2008 instaurant le revenu de solidarité active fixe trois objectifs principaux au RSA : le soutien aux revenus des travailleurs pauvres et la lutte contre la pauvreté ; l'amélioration du retour à l'emploi des bénéficiaires du RSA sans emploi et l'accès des bénéficiaires du RSA en emploi à l'autonomie financière (en obtenant durablement un emploi suffisamment rémunérateur) et à des emplois pérennes et de bonne qualité. L'esprit de la loi repose notamment sur l'effet d'incitation du RSA à la reprise d'emploi et/ou à l'augmentation du temps de travail par la suppression des effets de seuils et la garantie d'une hausse du revenu total lors d'une croissance du revenu d'activité.

Au regard des caractéristiques des bénéficiaires interrogés, des actifs en emploi depuis un temps long, l'enquête n'a pas permis strictement d'observer les effets d'incitation du RSA à la reprise d'emploi. Les actifs interrogés nous livrent toutefois leur point de vue sur une incitation estimée globalement sans lien avec leur motivation propre quant à la reprise d'emploi ou la recherche d'un emploi plus rémunérateur et/ou plus valorisant. Constat majeur : le RSA n'a pas eu d'effet « désincitatif » sur les comportements d'activité des actifs de l'échantillon d'enquête. Les situations d'emploi, le plus souvent subies (contrats aidés ou temps partiels), ne sont pas le résultat d'un arbitrage lié au RSA. Dans certaines configurations familiales et d'emploi, si l'arbitrage est avéré en faveur d'une activité réduite, ce choix semble préexister à la demande de RSA ou aurait été fait a priori sans le RSA.

Ainsi, l'enquête ne permet pas d'identifier de refus d'augmentation du temps de travail ou de temps complet pour un maintien de la perception de l'allocation RSA.

#### 3.6.1°) L'incitation à la reprise d'emploi

Désir d'emploi et faiblesse de l'allocation RSA : forte incitation à la reprise d'emploi

Si la quasi-totalité des bénéficiaires sollicités sont en emploi à la date d'enquête, ils n'ont pas de mal à livrer leur positionnement quant à l'incidence du RSA sur une situation de non emploi vraisemblable dans leur parcours professionnel. Ainsi, plus que l'assurance d'être théoriquement gagnant d'un point de vue financier à la reprise d'emploi, la faiblesse perçue du RSA activité seul face à la dégradation des conditions de vie et surtout le souhait de se maintenir en emploi jouent en faveur d'une reprise d'emploi avec ou sans RSA. Le public interrogé dans le cadre de cette enquête n'est pas sensible au seul argument financier, par ailleurs estimé minime. Il s'agit de salariés fragiles, non satisfaits de leur situation de vie (emploi peu valorisant, faible reconnaissance sociale, difficultés sociales et financières), en emploi ou actifs dans leur recherche et de fait engagés dans une dynamique d'emploi. Le RSA activité seul, stricto sensu, n'a pas d'effet sur leur motivation à engager une recherche d'emploi active. L'incitation repose sur la faiblesse d'une allocation estimée de survie et le stigmate du minimum social. De manière générale, l'absence de stratégie des bénéficiaires quant au rapport coût / bénéfice de la reprise d'emploi est à signaler.

*« Le RSA, ils ne donnent pas suffisamment pour qu'on reste sans travailler, ça n'incite pas à rester chez soi ». Seul sans enfant, 29 ans*

*« Le RSA ne permet pas de sortir de la pauvreté, vous ne pouvez sortir de la pauvreté que par le travail ! » Seul sans enfant, 60 ans*

*« Pour moi le RSA c'est vraiment un tremplin pour sortir des aides sociales, pour pouvoir sortir de là. Ce n'est pas une vie d'être aux aides sociales. C'est pas génial, c'est même frustrant ». Famille monoparentale, 29 ans*

*« L'allocation est incitative pour travailler plus, oui, parce que quelqu'un qui arrive à subvenir à ses besoins avec le RSA est fort... » Couple avec enfant, les deux membres du couple à la recherche d'un emploi, 22 ans*

*« Ça fait un peu plus de trois ans que je travaille là-bas. J'étais en CDD pendant un an et puis là, ils m'ont embauché il y a deux ans [...] J'ai fait la demande de RSA parce que ça me rajoute un peu plus,*

*ça me met du beurre dans les épinards comme on dit, 30 euros, 50 euros, on va pas les jeter, ça a quand même une utilité, je ne dis pas que ça m'aide beaucoup mais ça m'aide quand même. Je n'ai pas l'intention de toucher toujours le RSA ». Couple avec enfant mono-actif, 43 ans*

### La difficile objectivation du coût et des gains à la reprise d'emploi

La reprise d'emploi semble d'autant moins conditionnée à un arbitrage pesant les « risques » d'une telle démarche, que l'objectivation de ce coût possible est particulièrement complexe à réaliser par les bénéficiaires. D'une part, il semble malaisé pour les bénéficiaires de parvenir à anticiper le montant de l'allocation ou la perte éventuelle de certaines aides. D'autre part, se mêle une dimension personnelle : épanouissement professionnel, fin d'une relégation au domicile, détachement du stigmate RSA qui introduit une forte part de subjectivité dans cet arbitrage. Ces considérations s'inscrivent par ailleurs dans une représentation plutôt favorable de l'effet d'atténuation du RSA sur les coûts à la reprise d'activité contrairement au RMI. Les bénéficiaires du RSA activité seul ayant connu l'intéressement RMI auraient effectivement tendance à penser que le dispositif RSA est plus sécurisant dans l'accompagnement à la reprise d'emploi<sup>27</sup> en référence à la cessation estimée brutale du RMI suite à la possibilité de cumul intégral. Ce bénéfice présumé n'est cependant ni tangible ni objectivable pour les bénéficiaires interrogés qui sont pour la plupart en activité depuis plusieurs années.

*« Pour moi le travail c'est un épanouissement, c'est essentiel, je me vois mal encore rester... enfin j'ai beaucoup souffert d'être un an sans activité, je veux dire, c'est... un équilibre aussi, ça permet de... d'avoir une vie à côté ». Seul sans enfant, 31 ans*

*« Le travail c'est toute ma vie, je ne sais pas rester inactive, pour moi c'est une nécessité financière et pour moi, je ne sais pas restée enfermée dans ma maison ». Famille monoparentale, 48 ans*

*« Le travail c'est ma passion, si je ne travaille pas, moi je déprime, je suis malheureuse si je ne travaille pas, je suis inactive, je déprime ». Famille monoparentale, 37 ans*

*« Le RSA c'est plutôt une avancée parce qu'en fait avec le RMI on ne pouvait bénéficier que de quatre mois je crois et là c'est continu, oui c'est beaucoup mieux ». Seul sans enfant, 31 ans*

*« Une avancée parce que avant le RMI quand on travaillait, après, on ne le touchait plus ». MSA, seul sans enfant*

*« Le RSA c'est une avancée parce que le RMI, si on travaillait à temps partiel, on n'y avait pas droit ». Famille monoparentale, 36 ans*

### L'arbitrage de la reprise d'emploi au sein des couples avec et sans enfant(s)

Si la stricte notion d'arbitrage n'apparaît pas opérante pour des bénéficiaires, qui pour la plupart, d'un point de vue financier et dans la construction de leur identité sociale<sup>28</sup>, n'ont rien à gagner en restant inactifs ou à des temps d'emploi partiels, elle fait davantage sens lorsqu'il s'agit de mesurer un rapport coût / bénéfice qui, le plus souvent, met en balance la conciliation vie familiale / vie professionnelle.

Hormis le cas de couples sans enfant, plutôt jeunes, dont l'un des conjoints est en passe d'achever ses études ou une formation, aucun couple de cette catégorie<sup>29</sup> ne déclare avoir fait le choix de la monoactivité. La non activité d'un des conjoints est le plus souvent liée à l'âge et à la santé, facteurs rendant très difficile, si ce n'est impossible, l'accès à l'emploi. Pour les couples sans enfant, le RSA est perçu comme « un tremplin » ou une aide transitoire dans l'attente d'une stabilisation des situations d'emploi des conjoints<sup>30</sup> (achèvement de la formation, des études). Pour les autres couples monoactifs,

<sup>27</sup> Parce que non limité dans le temps et sans « à-coup » perçu.

<sup>28</sup> Dans les représentations, l'emploi est un marqueur fort d'intégration et de reconnaissance sociale.

<sup>29</sup> 10 couples monoactifs sans enfant dans l'échantillon d'enquête.

<sup>30</sup> Cf. paragraphe 3/ Le RSA : un effet de stabilisation des parcours ?

le RSA activité seul s'apparente à un filet de sécurité pour la situation sociale et l'équilibre financier du couple sans réel espoir d'une amélioration de leur situation de vie.

*« Ma conjointe est étudiante en sixième année de Master en psychologie. Elle a arrêté de travailler pour finir ses études c'est aussi pour ça que je suis passé à trois quart temps ». Couple sans enfant, mono-actif, 26 ans*

*« En arrivant je pensais trouver du travail et je n'ai pas trouvé donc j'ai été prise dans une crèche pendant que mon mari étudiait pendant un an et demi. Entre-temps, ils avaient trouvé beaucoup plus d'élèves et ils lui ont dit qu'il continuerait l'année d'après donc moi j'ai décidé d'arrêter de travailler pour pouvoir prendre des cours d'illustration et développer autre chose en attendant car on savait que c'était sa dernière année avant le doctorat. ». Couple sans enfant, mono-actif, 31 ans*

*« J'aimerais qu'on travaille tous les deux mais c'est pas possible. Madame sort d'un cancer et est très déprimée. Elle cherche du travail mais elle ne trouve rien ». Couple avec enfants, mono-actif, 53 ans*

De manière générale, la pression économique, la difficulté « de vivre sur un salaire », en dehors des considérations éducatives incitent les couples à tendre vers la bi-activité y compris pour des couples avec enfants. Une femme sur cinq environ en « couple biactif » avec enfants a repris un emploi lorsque leur enfant avait atteint l'âge de 4 ans ou plus.

*« Ma femme ne travaille pas, elle est en recherche. J'aimerais bien qu'elle trouve, un salaire ce n'est pas terrible ». Couple avec enfant mono-actif*

*« Ce n'est pas assez de travailler trois heures sans le salaire de mon mari, heureusement qu'il travaille. S'il ne travaillait pas, on irait voir des associations pour avoir des aides ». Couple avec enfants, bi-actif, 45 ans*

*« A 18 ans, donc pendant dix ans, j'ai travaillé en CDI à temps plein dans l'assemblage de bracelets de montre, on était ouvrier. Après, la boîte a fermé. J'ai eu mes enfants, j'ai été dix ans en congé parental. J'ai fait cinq ans de surveillance dans les bus déjà ici. C'était en CDI. J'ai arrêté quand j'étais enceinte de mon troisième. Au troisième j'ai arrêté au moins quatre ans et maintenant je suis en CDD, surveillante dans les transports scolaires et je fais des remplacements ATSEM. J'en avais surtout marre de rester à la maison ». Couple avec enfants, bi-actif, 44 ans*

*« Pendant sept ans, j'ai été vendeuse en boulangerie à temps plein en CDI. J'ai arrêté pour élever les enfants pendant deux ans et après j'ai fait des heures de ménage à temps partiel à partir de 2000 ». Couple avec enfants, bi-actif, 40 ans*

Ainsi, près de la moitié des femmes, avec ou sans enfant(s), dans un « couple mono-actif » déclare vouloir reprendre une activité ou une formation. Cette tendance est surtout repérable chez des couples jeunes de moins de 30 ans, avec un niveau de qualification « moyen », ayant une expérience de l'emploi, n'ayant qu'un enfant, dont la femme ne se projette pas à moyen ou long terme dans une vie au foyer. Le souhait de la femme de rester active, au delà d'un possible retrait du marché du travail allant de quelques mois aux trois ans de l'enfant, conditionne la bi-activité du couple. La femme ainsi restera disponible le temps de trouver un mode de garde<sup>31</sup> (le plus souvent informel), ou faute de mieux attendra la scolarisation de l'enfant. Dans cette configuration de couple, le RSA ne peut que conforter la décision de reprise d'activité, celle-ci n'étant pas conditionnée à un strict calcul de coût de reprise d'activité. La notion d'intégration et d'accomplissement par l'emploi pour la femme et l'idée qu'il est impossible de vivre correctement sans travailler à deux dans le couple priment sur l'éventuel coût de la reprise d'activité : coût du mode de garde, coût de la mobilité, perte de certaines aides...

<sup>31</sup> A noter, un cas de mère déclarant vouloir demander l'agrément d'assistante maternelle pour garder sa fille et d'autres enfants dans l'attente de la scolarisation, puis entreprendre une formation dans le secteur de l'esthétique.

*« Ma femme est en formation pour être assistante de vie, ça ne sert à rien que des gens restent à la maison. L'utilité c'est que la personne ne reste pas à croiser les bras, c'est d'aller chercher, d'être autonome ». Couple avec enfant, bi-actif, 37 ans*

*« Ma femme est en formation pour être aide à domicile. Si on travaille tous les deux, on aura plus d'argent ». Couple avec enfants, mono-actif,*

*« Pendant sept ans, j'ai été vendeuse en boulangerie à temps plein en CDI. J'ai arrêté pour élever les enfants pendant deux ans et après j'ai fait des heures de ménage à temps partiel quand mon plus jeune enfant avait sept ans. J'ai connu des périodes d'inactivité car on n'avait pas de moyen de garde pour le petit. Ce que j'aurais voulu c'est travailler dans la boulangerie et avec les horaires, vous commencez très tôt et j'ai pas trouvé de nounou pour garder le petit ». Couple avec enfants, bi-actif, 40 ans*

Les principaux facteurs d'arbitrage en faveur d'une inactivité de la femme au sein du couple seraient l'âge et le niveau de qualification de la mère puis le nombre d'enfants au sein du ménage. Plus la mère est éloignée du marché du travail et sans expérience professionnelle probante, plus le nombre d'enfants est élevé (quel que soit leur âge) et plus l'estimation du coût psychologique et économique à la reprise d'emploi est importante. Le RSA, dans ce cas, n'a pas d'incidence sur la reprise d'emploi qui n'est pas souhaitée. Les femmes en couple relevant du régime MSA ont un nombre d'enfants plus important que la moyenne et expriment plus que d'autres le souhait de rester au foyer.

Dans un cas comme dans l'autre, la décision de reprise d'emploi semble relativement déconnectée du RSA, qui apparaît au mieux comme « un adjuvant » dans un processus personnel et multifactoriel.

*« Je n'ai jamais travaillé parce que j'ai eu mon premier enfant tôt ». Couple avec enfants mono-actif, 43 ans*

*« Je n'ai pas été à l'école, j'ai travaillé un peu dans la restauration avant d'avoir les enfants. Je m'occupe des enfants et je ne peux pas travailler longtemps, j'ai des problèmes de dos, avec ou sans le RSA, ça ne change rien ». Couple avec enfants, mono-actif, 45 ans*

*« Je n'ai jamais travaillé, je suis tombée enceinte, mon CV est complètement vide ». Couple avec enfants, mono-actif, 42 ans*

### **3.6.2°) Augmentation du temps de travail et emplois de qualité**

La plupart des bénéficiaires du RSA activité seul interrogés dans le cadre de cette enquête souhaiteraient augmenter leur temps de travail afin de pouvoir vivre mieux et accéder à une certaine forme de reconnaissance sociale.

Pour rappel, les deux tiers des bénéficiaires sont à temps partiel.

La plupart des personnes à temps partiel déclarent ne pas avoir fait le choix de ce temps d'activité réduit. Il est essentiellement lié à la structuration de certains secteurs d'activité intégrant fortement le séquençage du temps de travail dans leur « mode de production » (services à la personne, grande distribution...) ou ne pouvant proposer des temps pleins en raison d'un contexte économique défavorable (dans l'industrie notamment)... Au sein des couples bi-actifs, c'est la femme qui est le plus souvent à temps partiel et elle souhaite généralement augmenter son temps de travail.



*« Ce n'est pas mon choix d'être à temps partiel ! J'insiste auprès de mon chef pour avoir plus d'heures mais il ne veut pas car son client ne veut pas payer plus » Seul sans enfant, 28 ans*

*« J'espère sortir du RSA en travaillant plus et comme je dis je fais 16h30-20h, il n'y a que le mercredi qu'on travaille 8h, le samedi 6h30, en travaillant plus ça serait mieux ». Famille monoparentale, 52 ans*

*« Bien sûr que j'aimerais travailler plus ! Mon employeur ne peut pas me proposer un temps complet mais il est tributaire des inscriptions des gens : il ne peut pas inventer cinquante inscriptions s'il n'y en a que vingt ! » Seul sans enfant, 63 ans*

*« Il y a un manque d'activité dans le restaurant et mon patron préfère avoir deux serveuses à mi-temps qu'une à temps complet » Seul sans enfant, 30 ans*

Pour rappel, environ un bénéficiaire sur six était en contrat aidé au moment de l'enquête.

Spontanément, le discours des bénéficiaires se focalise sur le rejet des contrats aidés. La critique fortement négative souligne la stérilité de ce type de contrat sans perspective d'embauche, ni quelconque suite par une éventuelle capitalisation de ces expériences professionnelles, qui sont pourtant souvent vécues comme enrichissantes, voire formatrices. Les bénéficiaires déplorent l'absence de bénéfice de ce type de dispositif, « sans investissement » de la part de l'Etat ou des employeurs, qui ne propose pas d'accompagnement pour la suite des parcours vers l'emploi. Ce dispositif est perçu par la majorité des personnes interrogées comme « occupationnel », servant essentiellement les intérêts de flexibilité du monde économique qui ne semble plus se soucier de proposer des emplois pérennes et de qualité. L'idée d'une substitution des contrats aidés à l'offre d'emploi ordinaire est très présente dans le discours des travailleurs, qui pour certains, n'ont plus d'espoir d'accéder à d'autres types d'emplois et de contrats.

*« Au départ ça nous a donné une chance d'accéder à l'emploi, mais après ils nous gardent pas, même si on fait l'affaire. Ils prennent une autre personne directement derrière ». Famille monoparentale, 41 ans*

*« Est-ce que les contrats aidés sont de bons outils ? Oui et non, ça favorise toujours les emplois précaires... ». Couple sans enfant, mono-actif, 35 ans*

*« Le contrat bah c'est dommage que ce soit déjà que 24 mois, que ça ne se transforme pas en CDI ou en formation plus solide derrière. Normalement il y a une formation, mais en milieu hospitalier il n'y a rien ». Couple sans enfant, bi-actif, 34 ans*

*« Mon tuteur je le vois, c'est juste bonjour, bonsoir, pour certaines personnes comme les plus jeunes il s'en occupe vraiment mais moi j'ai 55 ans bientôt donc ça s'arrête là, pour moi ça ne sert à rien ». Seul sans enfant, 55 ans*

*« Je ne trouve pas ça bien parce qu'à partir de 12 mois, ils préfèrent renouveler le personnel et que l'entreprise touche une prime, ils ne jugent pas sur la capacité, sur le travail en fait ». Couple avec enfants, bi-actif, 28 ans*

*« J'appelle cela des métiers recyclables. Au lieu de vouloir faire un CDI aux gens, ils préfèrent faire des contrats d'avenir, des contrats aidés et reprendre d'autres personnes, repayer des formations d'un an à chaque personne, je trouve ça bête d'autant que l'expérience qu'on a, on l'apprend sur le terrain. C'est mis à la poubelle. Les formateurs ne viennent pas gratuitement, pourquoi dépenser autant d'argent si ce n'est pas pour garder les personnes après ? Je trouve ça bête ». Famille monoparentale, 28 ans*

La nécessité pour les « monoparents » de rester disponibles pour leurs enfants, les problèmes de santé, un manque « d'employabilité » constituent les principaux freins détectés à l'envie déclarée de travailler plus.

Ainsi, les intentions de travailler plus, semblent se heurter à la fermeture du marché de l'emploi. Dans le discours apparaît de manière récurrente l'idée que travailler à temps plein n'est pas possible pour « tout le monde » selon la conjoncture économique actuelle et le niveau d'exigence et de sélectivité des entreprises. Quant à « choisir » son emploi ou accéder à un emploi plus valorisant, plus « qualitatif », dans les représentations des bénéficiaires, cette possibilité est mince.

*« Ma fille a 20 ans et elle ne trouve pas de travail. Comment voulez-vous que je trouve du travail si les gosses de 20 ans ne trouvent pas de travail ? » Famille monoparentale, 58 ans*

*« La société française ne vous donne pas la possibilité de construire votre vie professionnelle comme vous le souhaitez ! » Seul sans enfant, 60 ans*

*« Je ne pense pas sortir du dispositif pour l'instant. Tant que je n'aurais pas retrouvé un temps plein et des horaires fixes tous les jours. Les postes sont rares ». Famille monoparentale, 41 ans*

Un emploi sécurisant : stable, à temps plein (rejet du contrat aidé), aux conditions d'exercice « normales » (sans la « crainte de s'y rendre tous les matins »), fonde les représentations d'un emploi de qualité.

*« Un emploi idéal c'est quand vous touchez 2000 euros ou 1500. On galère beaucoup et on ne gagne pas beaucoup. On travaille juste pour les factures franchement ». Seul sans enfant, 53 ans*

*« Un emploi idéal... je pense que ça n'existe pas un emploi idéal... ce serait la stabilité de l'emploi, les horaires fixes... ». Seul sans enfant, 30 ans*

*« Un emploi de qualité ? Des horaires fixes déjà. Pour moi, ce serait déjà beaucoup ». Famille monoparentale, 41 ans*

*« Un emploi où on peut s'épanouir, où l'on se sente bien, où l'on ne se dise pas le matin : « Je n'ai pas envie d'y aller », où il y a une bonne ambiance de travail ». Famille monoparentale, 36 ans*

### **3.6.3°) Le RSA : un effet de stabilisation des parcours ?**

L'examen des différents témoignages dans le cadre de cette enquête ne permet pas de détecter « d'effet pervers » de refus d'augmentation du temps de travail ou de temps complet pour garder le bénéfice du RSA activité. Très à la marge, seuls quelques refus d'heures supplémentaires ponctuelles par crainte de bouleversement du droit RSA (variation importante de l'allocation...), et de cumuls d'emplois à temps très partiels et peu rémunérateurs ont pu être observés.

Si le RSA activité ne semble pas intrinsèquement inciter à la reprise d'emploi ou à l'augmentation du temps de travail, il n'a pas non plus d'effet « désincitatif ». Les choix d'activité, les arbitrages possibles auraient été faits sans le RSA activité. Ainsi, pour certaines catégories de bénéficiaires, le RSA activité présente une fonction « d'amortisseur » de parcours, ou de « neutralisation » de facteurs défavorables d'emploi préjudiciables aux bénéficiaires concernés. Les familles monoparentales, les actifs usés par leur vie professionnelle avec des problèmes de santé, les personnes se considérant trop âgées pour penser à une reconversion ou une formation, relèvent de cette catégorie, soit environ 20% de l'échantillon d'enquête.

Notons que le taux d'activité des femmes seules avec enfant est fortement corrélé à leur situation d'emploi avant la naissance de l'enfant. Ainsi, des femmes insérées sur le marché du travail avec des volumes d'activité importants (temps plein ou 80%) auront tendance à vouloir conserver ce taux d'activité après la naissance de leur enfant. Le RSA n'aurait pas ainsi de réel effet sur les conditions du retour à l'emploi. Les femmes aux trajectoires professionnelles plus chaotiques, en emploi estimé précaire, peu rémunérateur et peu valorisant, opteront pour un temps d'activité partiel. Cet arbitrage fait au regard du vécu de la situation d'emploi et en faveur d'un besoin ressenti de valoriser un temps qualitatif auprès des enfants aurait sans doute été fait sans le RSA activité. Dans ce cas, le RSA activité semble contribuer à l'amélioration du ressenti de la qualité de vie.

*« Jusqu'aux six ans de notre enfant, la décision de ne pas travailler s'est faite sur la base de l'importance de la vie familiale par rapport à la vie professionnelle. Actuellement, ce n'est pas un choix ». Couple avec enfants, mono-actif, 47 ans*

*« Le RSA me permet de garder mon emploi à temps partiel et de m'occuper de mon garçon de 4 ans ». Famille monoparentale, 30 ans*

*« Le RSA permet aux personnes d'avoir une activité professionnelle, dans mon cas, réduite, pour élever mon enfant sans être archi pauvre », Famille monoparentale, 31 ans*

*« J'aimerais un temps plein mais j'ai deux enfants dont la petite avec les mêmes horaires que moi. Heureusement que j'ai la grande pour la récupérer de temps en temps à l'école. Tant que la petite est à la maternelle, je n'envisage pas de travailler à temps complet [...] Ce n'est pas grâce au RSA que mes revenus ont augmenté, c'est grâce au boulot, mais le complément reste indispensable avec deux enfants. C'est important, avec 174 euros, on peut payer la cantine du collège ». Famille monoparentale, 29 ans*

Dans une optique, plus projective, le RSA activité peut également apparaître comme un tremplin pour certaines catégories que sont les jeunes ou les créateurs d'entreprise. Ces bénéficiaires se caractérisent par l'élaboration d'un projet professionnel, à court terme, que le RSA activité accompagne et sécurise. Là encore, les choix auraient sans doute été les mêmes sans le RSA activité.

*« J'ai un master de psychologie mais je suis encore étudiant. Je travaille aussi et j'ai toujours travaillé depuis le Bac puisque je cumule étude et emploi. Je peux cumuler le travail et mes études, ça finance mes études. Mon emploi actuel est un tremplin et c'est une expérience en parallèle de mes études puisque je travaille sur le développement de l'enfant [...] Je pense sortir du dispositif d'ici un an ou deux, le temps de finir mes études ». Couple sans enfant, mono-actif, 26 ans*

### **3.7°) Eléments de bilan**

L'examen du discours des bénéficiaires interrogés dans le cadre de cette enquête met en exergue la dualité des représentations liées au RSA activité chez une catégorie de bénéficiaires se considérant avant tout comme actifs, travailleurs précaires dans l'obligation d'intégrer le RSA activité pour « pouvoir vivre de son travail ». Le RSA secourt, sauve parfois, mais révolte souvent. Le contexte économique estimé particulièrement dégradé, le débat public sur l'assistantat et le ressenti d'un rejet du marché du travail, semblent surdéterminer la perception des faibles effets du RSA activité seul sur l'amélioration des conditions de vie. Par ailleurs, la méconnaissance des principes du droit et des mécanismes de l'allocation amplifie le sentiment de non maîtrise des situations de vie et conditionne l'idée de ne pas être nécessairement gagnant. Au regard de ce référentiel, l'examen des situations et des discours marque la volonté générale de reprendre rapidement un emploi, d'augmenter son temps de travail sans considération particulière pour le RSA. La notion d'arbitrage n'apparaît dès lors opérante que pour peu de cas, essentiellement pour les couples avec enfants. Les personnes isolées et les familles monoparentales affichent la nécessité de travailler pour subvenir aux besoins et bénéficier d'un statut social. Ainsi, l'arbitrage éventuel repose sur le désir préexistant au RSA activité de concilier vie familiale et vie professionnelle et se trouve déterminé par l'envie, pour la plupart des femmes, de réintégrer à court ou moyen terme la sphère professionnelle. Les femmes, soutenues financièrement par le RSA, optent pour un retrait temporaire du marché de l'emploi et réamorcent rapidement une dynamique professionnelle. Quant à l'augmentation du temps de travail, une grande part des bénéficiaires interrogés déclarent vouloir travailler plus sans en avoir la possibilité. Si le RSA activité ne semble pas particulièrement inciter à la reprise d'emploi ou à l'augmentation du temps du travail, il ne désincite pas à l'insertion professionnelle. De manière très générale, l'appréciation du RSA activité varie selon la projection professionnelle. Pour les plus jeunes, le RSA activité peut être vu comme un tremplin pour la suite d'un parcours, pour les plus usés comme l'atténuation d'une certaine forme de préjudices freinant toute perspective d'évolution professionnelle.