

# Se "remobiliser" ou s'en sortir ?

Une enquête collective des étudiant·es de M1  
auprès des allocataires du RSA accompagné·es en  
Seine-Saint-Denis

Les carnets d'enquête  
du Département de sociologie  
et d' anthropologie

**2024**



# TABLE DES MATIERES

<b><i>Enquêter sur le RSA dans un contexte de réformes nationales et locales. Présentation de l'enquête</i></b> .....	<b>5</b>
L'accompagnement socio-professionnel des bénéficiaires du RSA : un monde éclaté .....	6
De la question de la « remobilisation » à celle des rapports aux institutions .....	8
Une enquête menée en parallèle dans plusieurs structures .....	12
Structures enquêtées .....	13
Personnes ayant fait l'objet d'un portrait .....	14
<b><i>Partie 1. Accompagner et "remobiliser" dans un contexte de réformes</i></b> .....	<b>19</b>
Observer en tant qu'étudiante étrangère .....	21
<b><i>1.1-Des dispositifs de "remobilisation" entre autonomisation et contrôle</i></b> .....	<b>25</b>
Remobiliser sans sanctionner ou sanctionner pour remobiliser : l'instance inter-institutionnelle .	25
Devant l'instance inter-institutionnelle : deux cas contrastés de distance aux institutions d'accompagnement .....	33
Les impressions d'un étudiant mozambicain sur les aides sociales en France .....	37
Les ateliers associatifs d'Un Pas Vers l'Emploi .....	40
<b><i>1.2-Faire de l'"accompagnement global" dans un contexte de réformes</i></b> .....	<b>49</b>
Les Agences Locales pour l'Insertion socio-professionnelle. De nouvelles structures pour un nouvel accompagnement ? .....	49
La CARHP, aider aux démarches administratives dans un contexte de difficultés multiples .....	58
<b><i>1.3-Résoudre des problèmes concrets</i></b> .....	<b>67</b>
La médiation numérique : agir au-delà des catégories de l'action sociale. Numéric'solidaire et Square Communautés Numériques .....	67
À Numéric'solidaire, une après-midi de formation à l'e-mail .....	76
Assistance personnalisée. Quelques réflexions sur l'aide numérique au Japon et en France .....	79
AGIR, un encadrement aux bords fluides .....	82
Clara : « Madame AGIR m'a beaucoup aidée » .....	85
L'association Intervention Directe pour un Accompagnement Adapté (IDAA), un soutien aux familles ....	86

<b>Partie 2. Se réparer et s'en sortir face aux injonctions à la "mobilisation". Portraits croisés d'allocataires.....</b>	<b>89</b>
Pourquoi certain·es allocataires du RSA refusent-ils les entretiens sociologiques (mais pas tou·tes) ? .....	91
<b>2.1-Des hommes abimés par le travail : le RSA comme un accident.....</b>	<b>95</b>
Bruno : migration, accident du travail et RSA.....	95
Jacques : « Moi le RSA je touche ça accidentellement » .....	99
Pierre : « Les personnes, ils ne me voient pas, ils ne voient que ma date de naissance. » .....	102
Hervé : la santé des aidants en question .....	107
Marwann : un ancien ouvrier qui aspire à être « auteur d'idées originales ».....	110
<b>2.2- Des femmes qui veulent s'en sortir, avec ou en dépit du RSA.....</b>	<b>115</b>
Sylvie : "Pour l'instant je vais pas travailler parce que c'est de l'argent". Être mère isolée de famille nombreuse, un travail à temps complet.....	115
Hana : un accompagnement selon le prisme du genre .....	119
Farida : le RSA comme ressource au sein d'un projet familial.....	121
Ines : « je suis contente d'avoir fait mon petit chemin toute seule ». .....	125
<b>Conclusion .....</b>	<b>129</b>
Pistes de réflexion pour mieux comprendre les obstacles à la "remobilisation" .....	129
<b>Bibliographie générale.....</b>	<b>131</b>
<b>Liste des auteur·ices.....</b>	<b>133</b>

# Enquêter sur le RSA dans un contexte de réformes nationales et locales.

## Présentation de l'enquête

Yasmine Siblot et Livia Velpry,

coordinatrices de l'enquête

Lors des journées du Master de Sciences sociales de l'Université Paris 8, en mai dernier, les étudiant-es de première année présentent les résultats de l'enquête qu'ils et elles ont menée sur les parcours et le rapport à leur travail des agent-es des collèges, en partenariat avec le Conseil Départemental du 93. Cette enquête collective, réalisée au premier semestre, se déroule chaque année sur un thème différent, choisi en partenariat avec une institution, sur un terrain et des questions qui se posent en son sein, et sur lesquels les étudiant-es peuvent apporter des connaissances empiriques originales et un regard extérieur.

Eve Robert, Directrice Générale Adjointe en charge du Pôle Solidarité au CD93, intervient lors de cette journée et nous propose d'envisager un partenariat avec l'un des services du Pôle. Nous les sollicitons et la Direction de l'emploi, de l'insertion et de l'attractivité territoriale (DEIAT) exprime son intérêt. Chargée de mettre en place des dispositifs d'accompagnement et d'insertion pour les allocataires du RSA, la direction s'interroge sur leur faible fréquentation. Après plusieurs échanges, nous convenons avec Gaël Potage, responsable du service des études, et avec la direction de la DEIAT, de réaliser une enquête sur les relations des personnes allocataires du RSA avec les institutions et personnels qui les accompagnent dans leur parcours social et d'insertion professionnelle.

Politique centrale de l'État Social, le Revenu Social d'Activité, anciennement Revenu Minimum d'Insertion, est au centre de plusieurs actualités politiques en cette rentrée 2023. Au niveau national, d'abord, un projet de loi pour le plein-emploi prévoit de fusionner la gestion des allocataires du RSA et celle des demandeurs d'emploi au sein d'une nouvelle entité, France Travail. Il envisage aussi de conditionner la prestation à la réalisation de 15 à 20 heures d'activité mensuelle. Depuis quelques mois, la mesure fait l'objet d'une expérimentation dans plusieurs départements, expérimentation dont le Conseil Départemental de Seine-Saint-Denis s'est retiré à grand bruit. Entre l'État et ce département

où vit une forte population en situation de précarité, les relations quant à la gestion du RSA sont tendues, et de longue date.

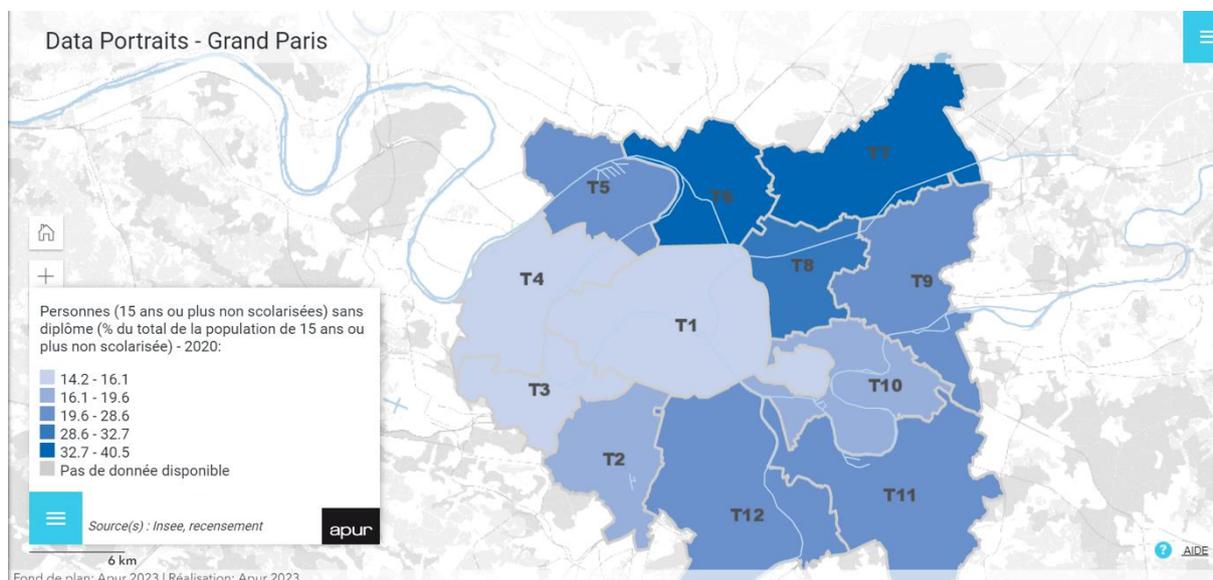
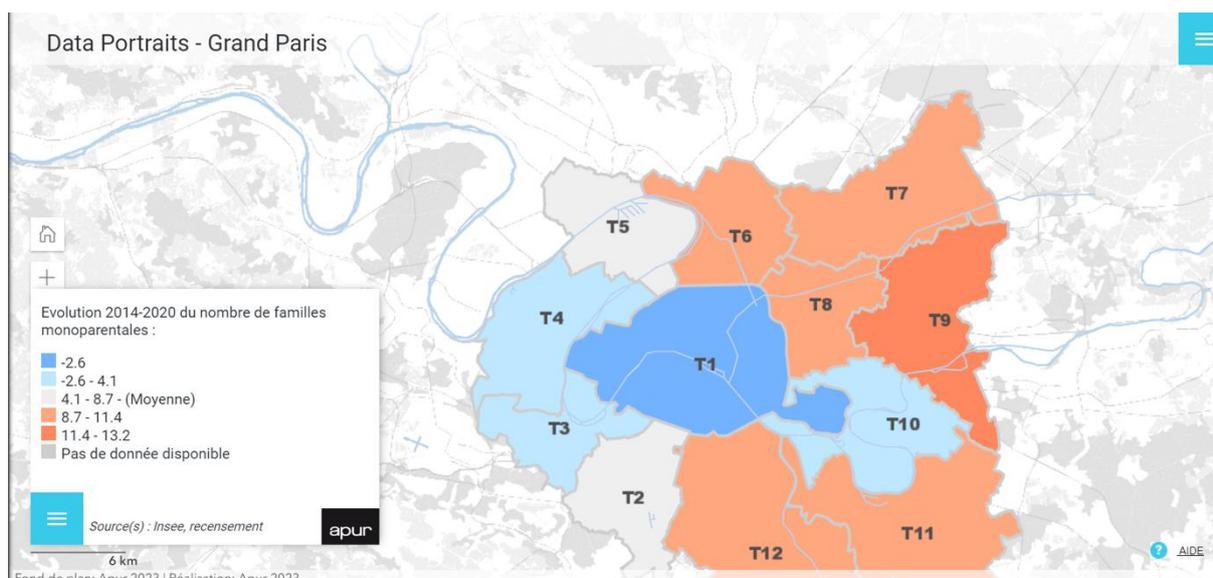
Assumée par les départements depuis 2003, par l'intermédiaire des CAF, la prise en charge du RSA représente en effet une charge de plus en plus lourde pour ces collectivités. La Seine-Saint-Denis, qui connaît une forte proportion de bénéficiaires du RSA dans sa population, est particulièrement concernée. Une logique de renationalisation partielle s'est donc engagée avec le CD93, qui a abouti à la négociation d'un plafonnement des dépenses départementales pour le RSA en 2021. Dans cette dynamique, et en contrepartie de la renationalisation, le CD93 a engagé fin 2021 une restructuration de sa politique d'accompagnement des bénéficiaires du RSA, en remplaçant le dispositif d'accompagnement assuré par des agents du Département par des marchés publics confiés à des organismes privés, notamment associatifs. Pour le département ancré à gauche, il s'agit aussi de montrer l'efficacité d'une politique de soutien aux allocataires, à rebours d'une logique de conditionnalité.

Au moment où commence l'enquête, les missions d'accompagnement du RSA ont été attribuées à plusieurs associations, mais le nouveau dispositif se met tout juste en place. Les Agences Locales d'Insertion (ALI), qui remplacent les anciens Projet Insertion Emploi (PIE), s'installent dans leurs locaux et accueillent les premiers conseillers d'insertion.

### ***L'accompagnement socio-professionnel des bénéficiaires du RSA : un monde éclaté***

La préparation du travail de terrain avec le service des études de la DEIAT, assuré par les deux enseignantes, Yasmine Siblot et Livia Velpry, nous permet d'avoir une vision d'ensemble des allocataires du RSA en Seine-Saint-Denis, car ce service assure un suivi statistique régulier, en exploitant les bases de données départementales produites par la CAF, Pôle emploi, les services départementaux et leurs prestataires. D'après les données de juillet 2023, on décomptait alors plus de 82 000 allocataires, soit plus de 92 000 personnes soumises aux "droits et devoirs" en incluant leurs conjoints ; près de 176 002 personnes étaient "couvertes" par le RSA en comptant les enfants à charge, ce qui représentait 10,7 % de la population, soit le double du taux national et du taux régional (5%). Les allocataires sont un peu plus souvent des femmes que des hommes ; environ 45 % sont des personnes seules sans enfants, 25 % des personnes en couple avec enfant, et 24 % des familles monoparentales ; plus d'une allocataire sur deux est au RSA depuis plus de 5 ans ; parmi les personnes dont le niveau de formation est connu la majorité n'est pas ou peu diplômée.

Ces données peuvent être complétées par les données du recensement de la population qui pointe la hausse de la part des familles monoparentales et le taux élevé de personnes non diplômées dans le département.



*Production des cartes à partir du site de l'APUR : Alphalik Adamou*

Les échanges avec la DEIAT avec nous initient également à la complexité des dispositifs d'accompagnement et des catégories administratives. Les allocataires du RSA, à qui la CAF verse leur prestation, doivent également s'engager dans un parcours d'insertion avec une structure auprès de laquelle ils signent un Contrat d'Engagement Réciproque (CER). Les allocataires considéré-es comme suffisamment « proches » de l'emploi sont mis en rapport avec Pôle Emploi (maintenant France Travail) et reçoivent le même accompagnement que des demandeurs d'emploi. Celles et ceux qui sont catégorisé-es comme trop « éloigné-es » de l'emploi, en raison de leur âge ou de leur situation familiale ou médicale, sont référés aux services sociaux départementaux.

Un troisième groupe d'allocataires, défini-es comme étant en situation intermédiaire, est mis en lien avec des structures d'accompagnement socio-professionnel coordonnées par la

DEIAT en fonction de son profil. Ce troisième groupe est très hétérogène, en termes de genre, d'âge, de situation familiale, d'ancienneté dans le RSA ou de niveau de formation, comme nous l'apprennent les données statistiques. Et l'ensemble de dispositifs d'accompagnement socio-professionnel géré par le Conseil Départemental et destiné à ce troisième groupe d'allocataire, est lui-même très diversifié. C'est donc aux allocataires de l'"entre-deux" et cet ensemble varié de dispositifs et structures d'accompagnement que s'intéresse notre enquête.

En accord avec la DEIAT, nous décidons d'enquêter dans trois types de structures : les services ou dispositifs directement gérés par le Département, qui connaissent alors une réorganisation majeure ; les associations intervenant sur des problématiques spécifiques (accompagnement numérique et linguistique) sous convention du département ; les associations assurant l'accompagnement de publics RSA spécifiques, toujours sur mandat du département. Un ensemble diversifié de structures sont identifiées et prévenues de l'enquête.

Nous découvrons également qu'un nombre non négligeable d'allocataires du RSA n'ont pas signé de CER – qui est une obligation légale – ou ne sont plus en contact avec leur structure référente. Un enjeu important, pour les services du CD93, est d'établir un lien avec ces allocataires « perdu-es de vue » et de les « remobiliser » selon un terme récurrent et polysémique beaucoup employé par les professionnel·les. Nous les incluons dans l'enquête.

### ***De la question de la « remobilisation » à celle des rapports aux institutions***

Dans ce département où l'accompagnement social et professionnel est valorisé dans une approche globale, et où la volonté de se démarquer d'une logique de sanction et de répression est forte, un terme revient très souvent dans les propos des professionnel·les de la DEIATR et des structures : la question de la « remobilisation » des allocataires. Le Covid semble avoir accentué un phénomène ancien d'éloignement progressif d'une part importante des allocataires envers les structures d'accompagnement au fil du temps. Certains événements représentant un gros travail d'organisation pour mettre en relation des employeur·es et des allocataires peinent à trouver leur public, des formations sont annulées faute de participant·es. Si nos interlocuteur·ices sont attentif·ves à ne pas juger l'absentéisme des allocataires sous un angle moral, et à ne pas analyser de manière globalisante leurs situations, qui sont très variées, ils et elles sont embarrassé·es dans la manière d'en parler, et souhaitent mieux comprendre les ressorts de cette désertion.

La sociologie offre des pistes de compréhension des difficultés rencontrées par les allocataires du RSA dans leurs relations aux structures d'accompagnement, qui résultent de la combinaison de plusieurs processus. Il n'est pas possible de proposer un panorama complet de ces très nombreux travaux mais nous pouvons en mentionner quelques-uns.

Plusieurs travaux ont ainsi éclairé les inégalités sociales face aux administrations et aux institutions publiques de manière générale. Ces inégalités découlent de ressources économiques et culturelles inégales entre classes sociales : les membres des classes populaires, qui sont plus souvent amené·es fréquenter les administrations et services publics, sont plus en difficultés face aux procédures administratives et juridiques (Dubois, 2015 à propos des relations avec la CAF). Ces inégalités relèvent aussi de différences de socialisation entre hommes et femmes dans leurs relations aux institutions : les femmes prennent le plus souvent en charge les "papiers" et sont plus familières des relations aux institutions, même si cela ne remet pas toujours en cause leur position dominée dans les relations conjugale ou familiale (Siblot, 2006 à propos du travail des papiers dans les familles). Enfin ces inégalités s'apparentent parfois à des formes de racialisation ou de discrimination : étranger·es et immigré·es sont plus en difficulté pour accomplir leurs démarches, mais sont aussi souvent plus contrôlé·es (Hobeika, 2024, à propos de l'accès aux droits à la retraite). La dématérialisation des démarches administratives, loin d'égaliser les situations, a creusé ces différentes formes d'inégalités, en complexifiant l'accès à l'information et en créant des difficultés techniques qui éloignent encore plus une partie des classes populaires et des immigré·es des institutions (Okbani, 2022).

Ces inégalités ont des causes et des conséquences matérielles et économiques, au sens où l'accès aux droits et prestations est plus difficile pour certains groupes sociaux, notamment les plus pauvres et les plus précaires, et peut entraîner ce qui est souvent désigné comme un "non-recours", c'est à dire un renoncement à faire valoir ses droits qui aggrave les situations de pauvreté ou d'exclusion (Warin, 2017). En outre ces inégalités ont des causes et des conséquences symboliques, au sens où la distance ou la défiance ressentie à l'égard des institutions est renforcée par les mauvaises expériences, les refus, les expériences de mépris social qui peuvent avoir des effets politiques (Spire, 2018, à propos de l'impôt).

Tous ces processus, qui touchent l'ensemble des services publics et institutions, sont particulièrement forts en ce qui concerne les institutions qui délivrent les prestations et aides sociales, car leur public est plus démuné matériellement, les plus souvent moins doté de ressources scolaires, a souvent fait des expériences de violence symbolique aux guichets ou dans les relations avec certains·es travailleur·es sociaux, et doit faire face au stigmate de l'"assistanat". Ces dimensions matérielles, morales et ces expériences se combinent pour rendre particulièrement difficiles les expériences des allocataires les institutions qui les accompagnent. Cela a été étudié de manière approfondie par de nombreux travaux portant sur le RMI (voir en particulier Duvoux, 2009) puis sur le RSA, sur l'expérience du chômage (pour une enquête en Seine Saint-Denis voir Baraud, 2024) et sur les effets des réformes de l'accueil des allocataires et de dématérialisation des démarches (voir en particulier Deville, 2023). Comme le montrent les enquêtes réalisées par les services d'étude ministériels eux-mêmes : « Trois bénéficiaires du RSA sur cinq ont eu, en 2018, au moins un besoin d'aide en matière professionnelle ou sociale qui n'a pas abouti à un accompagnement. Seul un tiers

des bénéficiaires ont déclaré avoir eu un accompagnement à visée professionnelle ou sociale au cours de l'année 2018. Les bénéficiaires connaissent par ailleurs assez mal l'organisation institutionnelle prévue pour leur accompagnement. Ces constats conduisent à questionner la réalité de l'accompagnement proposé et son adéquation aux besoins des bénéficiaires. » (Athari, 2023).

Nous avons donc abordé cette enquête avec une partie de ces travaux qui éclairent le sens social de pratiques qui peuvent sembler irrationnelles : pourquoi ne pas se rendre à des rendez-vous personnalisés ? pourquoi ne pas assister à une formation qui pourrait ouvrir de nouvelles perspectives ? pourquoi ne pas se rendre à une réunion d'embauche à proximité de chez soi ? Pour ne pas s'enfermer dans une lecture psychologisante ou morale de ces attitudes il importe d'analyser ces pratiques au regard des situations d'interaction que créent les dispositifs d'accompagnement, des conditions de vie des allocataires, et plus largement de leurs trajectoires.

Tout d'abord, les pratiques d'absentéisme ou d'évitement découlent aussi de conditions de vie où il est difficile de maîtriser son temps et de se projeter dans l'avenir, du fait de la charge de proches, enfants ou parents, de difficultés de logement, de problèmes de santé, de difficultés à se déplacer, de faibles compétences numériques ou d'absence de maîtrise du français etc. : ces conditions d'existence, à l'origine de ce qui est caractérisé comme des « freins » à l'emploi et souvent cumulées, sont bien connues des professionnel·les qui s'efforcent de les « lever », mais ils et elles n'ont bien souvent pas les moyens d'agir sur tous ces fronts. L'enquête auprès des Bénéficiaires des minimas sociaux (BMS) aide à objectiver les poids de ces différents facteurs, qui varient selon les régions, et selon le genre. Ainsi le poids des mauvaises conditions de travail, des discriminations et des problèmes de langue est particulièrement important en Île-de-France. Les femmes sont plus entravées dans leurs recherches par leur situation familiales, et les hommes par leurs problèmes de santé.

#### **Situation principale invoquée comme frein à l'emploi par les bénéficiaires du RSA, selon la région**

	Niveau de qualification	Santé	Indisponibilité (famille, autre)	Discrimination	Conditions de travail ou d'emploi proposées	Transport	Langue	Autre/ Nul	Total
IDF	19,5	17,2	9,2	10,0	13,2	12	4,9	13,9	100
Autre région	20,3	16,7	7,1	6,2	6,7	28,9	2,2	11,8	100
Ensemble	20,1	16,8	7,5	6,8	7,8	26,1	2,7	11,11	100

Source : DREES, enquête BMS 2018. Exploitation : Loriane Delaunay.

### Situation principale invoquée comme frein à l'emploi par les bénéficiaires du RSA, selon le genre

Genre	Niveau de qualification	Santé	Indisponibilité (famille, autre)	Discrimination	Conditions de travail ou d'emploi proposées	Transport	Langue	Autre / Non concerné	Total
Masculin	20,1	18,7	2	9,2	8,2	25,6	2,9	13,3	100
Féminin	20,2	14,8	13,1	4,4	7,4	28,6	2,5	11,1	100
Ensemble	20,1	16,8	7,5	6,8	7,8	26,1	2,7	12,1	100

Source : DREES, enquête BMS 2018. Exploitation : Alphalik Adamou

Ensuite, les dispositifs d'accompagnement eux-mêmes, dans leurs variété, créent des situations d'interaction qui ne sont pas toujours faciles pour les allocataires, et dont ils et elles ne comprennent pas toujours les finalités : les entretiens de guichet, les permanences ou les réunions collectives comportant de nombreux aspects mal compris ou mal interprétés, peuvent être vécues comme inquisitrices ou humiliantes, ou susciter des malentendus et déceptions, qui conduisent à ne pas se rendre à d'autres rendez-vous ou réunions. Dans le cas des allocataires du RSA, les relations avec Pôle emploi sont ainsi souvent perçues comme difficiles, comme le montre l'enquête BMS.

### Satisfaction des allocataires du RSA vis à vis de l'accompagnement par le/la dernier.e conseiller.e Pôle Emploi

	Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	NSP/Refus	Total
IDF	9,8	41,3	23,5	21,0	4,4	100
Autre région	13,9	38,4	21,3	21,8	4,6	100
Ensemble	13,3	38,9	21,6	21,6	4,5	100

Source : DREES, enquête BMS 2018. Exploitation : Loriane Delaunay.

Enfin, ces situations s'inscrivent dans des trajectoires longues de précarisation, de relations difficiles avec diverses administrations, et d'échecs de dispositifs d'aides ou d'accompagnement, et d'expériences de disqualification professionnelle et sociale, ce qui ce

qui nourrit la distance avec les structures d'accompagnement, par découragement ou volonté de se protéger.

L'enquête mise en place s'est donc efforcée de saisir ces trois dimensions, de manière nécessairement partielle étant la nouveauté du sujet et de l'a méthode pour la plupart des étudiant-es, et la brièveté du travail de terrain : observer les situations d'interactions dans les différents dispositifs d'accompagnement et échanger avec les professionnel-les pour mieux comprendre leur fonctionnement ; réaliser des entretiens avec des allocataires pour rendre compte de leur conditions d'existence et de leurs difficultés quotidiennes ; comprendre leurs points de vue et leurs pratiques à l'égard des structures d'accompagnement en les resituant dans une trajectoire plus longue.

### ***Une enquête menée en parallèle dans plusieurs structures***

L'accès au terrain a été négocié en amont par les enseignantes encadrant cette enquête, Yasmine Siblot et Livia Velpry. Les responsables de la DEIAT ont ainsi diffusé aux structures sélectionnées une lettre de présentation de l'enquête, à la suite de quoi les deux enseignantes ont contacté chaque structure afin de préciser de vive voix ses objectifs et son déroulement. Le travail de terrain a, lui, été réalisé collectivement par la promotion des étudiant-es de M1.

Les étudiant-es s'engagent donc dans une enquête qualitative, qui vise à mieux comprendre ce que recouvre concrètement cet accompagnement pour les professionnels et professionnelles, pour les personnes concernées et comment elles le perçoivent. Pour cela, les étudiant-es, réparti-es en petits groupes de trois ou quatre ont pris contact avec les responsables des six structures sélectionnées. Dans le cas de l'Instance inter-institutionnelle et des Ateliers « Un pas vers l'emploi », les étudiant-es ont été invité-es à participer à des événements fixés à l'avance, et rencontrer directement professionnels et allocataires du RSA, avec qui ils ont pu engager des discussions. Les contacts pris à cette occasion leur ont permis de réaliser des entretiens individuels avec des personnes allocataires. Les autres groupes se sont répartis entre une Agence Locale d'Insertion (ALI), nouvellement mise en place par le Conseil Départemental, deux permanences d'accompagnement numérique, Numéric'solidaire et Square Communautés Numériques, et enfin deux associations, la CARHP qui suit des allocataires du RSA de plus de 65 ans et AGIR, qui accompagne d'anciens détenu-es pour l'obtention du RSA. Dans ces différentes structures, ils et elles ont pris rendez-vous et se sont rendu-es sur place d'abord collectivement pour rencontrer les personnels et observer le type d'accompagnement et d'actions réalisées. Ils et elles ont ensuite cherché à obtenir les coordonnées de personnes accompagnées par la structure afin de leur proposer un entretien. Dans ce dernier cas de figure, le temps contraint de l'enquête, les contraintes d'organisation des professionnelles, les modes de prise de contact ont rendu plus difficile d'obtenir les coordonnées ou l'accord de personnes allocataires pour participer à l'enquête. Au final, dix entretiens individuels ont été réalisés.

Tous les noms de structures et de communes, comme les noms de personnes utilisés dans les portraits d'allocataires ou pour évoquer les professionnel·les, et les structures elles-mêmes (à l'exception de l'Agence locale d'insertion, dispositif spécifique au CD93 dont la localisation a été anonymisée) sont des pseudonymes qui permettent de préserver la confidentialité des échanges,

Chacune des structures enquêtées a fait l'objet d'un portrait, rédigé collectivement, qui présente son fonctionnement général et rend compte des interactions observées en s'appuyant sur les lectures préalables et les discussions en groupe. Dans certains cas, des compte-rendus d'observations détaillés permettent d'entrer plus finement dans des études de cas, et l'analyse de situations précises d'interactions. Les entretiens réalisés avec les allocataires ont donné lieu à la rédaction de portraits individuels. Enfin, trois étudiant·es ont rédigé un texte réflexif à partir de leur regard d'étranger·e tout juste arrivé·e en France pour y réaliser un master (du Mozambique, du Soudan et du Japon).

En complément à ces enquêtes de terrains des exploitations secondaires d'enquêtes quantitatives de la statistique publique ont été réalisées dans le cadre du cours Approches quantitatives encadré par Lucas Tranchant : le Recensement de la population, réalisé par l'INSEE, et l'enquête Bénéficiaires des minimas sociaux (BMS), réalisée par la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES). Des cartes et tableaux issus de ces exploitations ont été insérés au livret.

### **Structures enquêtées**

<i>Structure</i>	<i>Nature du dispositif</i>	<i>Public visé</i>
Instance inter-institutionnelle	Commission inter-institutions réunie régulièrement par le Conseil départemental pour des entretiens obligatoires	Allocataires du RSA n'ayant pas signé de CER ni de contact avec une association référente
Ateliers « Un pas vers l'emploi »	Ateliers d'une demi-journée organisés par une association prestataire du CD93	Allocataires du RSA n'ayant pas signé de CER ni de contact avec une association référente
Agence Locale d'Insertion	Structure référente RSA généraliste, gérée par une association prestataire du CD93	Allocataires du RSA
Numeric'solidaire (plateforme numérique)	Associations non référentes, ayant une action de formation et d'insertion	Allocataires du RSA en difficulté d'accès aux outils numériques

Square communautés numériques		Tout public en difficulté d'accès aux outils numériques
CARHP (dispositif Senior +)	Association référente chargée d'un public spécifique	Allocataires du RSA de plus de 65 ans n'ayant pas signé de CER ni de contact avec une association référente
AGIR (RSA93)	Association référente chargée d'un public spécifique	Personnes sortant de prison

### ***Personnes ayant fait l'objet d'un portrait***

<i>Prénom (pseudo-nyme)</i>	<i>Genre</i>	<i>Âge (en années)</i>	<i>Situation familiale et logement</i>	<i>Nationalité et situation migratoire</i>	<i>Qualification et trajectoire professionnelle</i>	<i>Ancienneté au RSA</i>
Bruno	Homme	43	Pas de famille en France, vit seul.	Espagnol, en France depuis 2015	Ouvrier du bâtiment, accident en 2022, invalidité.	2023
Jacques	Homme	67	Divorcé, 2 enfants adultes, hébergé par un neveu.	Français et béninois, a vécu en France et au Bénin, arrivée du Bénin en France en 2021.	Licence de droit à Montréal, chef d'entreprise au Bénin, AVC et arrête de travail.	2021 En attente de la retraite.
Pierre	Homme	50	Vit seul. Aide sa voisine âgée et handicapée.	Français, de père algérien, a toujours vécu dans la Seine-Saint-Denis.	Electricien, puis cuisinier, puis chômage et problèmes de santé pendant la pandémie de Covid.	2023
Hervé	Homme	52	Vit avec sa mère, en situation de dépendance, dont il s'occupe.		Chauffeur-livreur, en détention, problèmes de santé incapacitants.	2021 Demande le statut d'aidant.

Marwann	Homme	56	Divorcé, sans enfant. Vit avec sa mère, en situation de dépendance, dont il s'occupe.	Marocain, né au Maroc, vit en Seine-Saint-Denis depuis l'âge de 6 ans.	CAP électrotechnique. Divers emplois d'ouvrier dans le bâtiment et en usine. Voudrait être inventeur indépendant.	2008
Sylvie	Femme	Environ 40 ans.	Mère célibataire vit avec trois enfants de 6 à 17 ans, dont un handicapé.	Française, originaire du Nord de la France, venue en région parisienne vers 20 ans.	CAP habillement, divers emplois de femmes de ménage, agente d'entretien dans des écoles ou crèches. Voudrait devenir assistante familiale.	Depuis longtemps, avec des interruptions .
Farida	Femme	Environ 40 ans.	Mariée, deux enfants. Vit en France avec ses enfants et sa mère, mari (kinésithérapeute) est en Tunisie.	Tunisienne, a vécu en France puis longtemps en Tunisie, revenue en France en 2014.	Bac scientifique, elle a été agente administrative au Consulat de France à Tunis.	2016
Hana	Femme	39	Mariée, 2 enfants de 9 et 17 ans.	Syrienne et française, arrivée en France en 2010	Scolarisée jusqu'au collège en Syrie, maîtrise partielle du français, veut travailler comme cuisinière.	Plusieurs années.
Inès	Femme	34	Célibataire.	Française et marocaine, a toujours vécu en Seine-Saint-Denis.	Bac pro commerce, CAP pâtisserie, veut monter son entreprise d'ameublement de cuisines.	2019
Clara	Femme	38	Mère célibataire, 2 enfants.	Française	A été détenue. Souffre d'un handicap physique.	2023. Attend l'AAH.

## Questions de recherche et structure du livret

Le livret est structuré en deux parties, l'une centrée sur les dispositifs d'accompagnement et le type d'interaction qui s'y déroule, afin de comprendre en quoi les modalités de rencontre entre professionnel·les et allocataires créent de la distance ou de la proximité, et la seconde sur les conditions de vie et trajectoires des allocataires, afin d'éclairer ce qui se joue au moment de ces rencontres au regard d'une histoire personnelle plus longue.

La première partie, intitulée « Accompagner et "remobiliser" dans un contexte de réformes : portraits croisés de structures et de professionnel·les », rend compte de l'enquête dans les six structures, et s'efforce de rendre compte des effets de l'organisation concrète des dispositifs d'accompagnement sur les relations entre professionnel·les les allocataires, et sur les rapports des allocataires aux actions qui leurs sont proposées.

En matière de préambule, un premier texte écrit par une étudiante arrivée du Soudan, livre une analyse de la situation d'observation des structures par les étudiant·es. Les textes abordent alors trois questions de recherche.

La première sous-partie aborde une question centrale pour comprendre la distance de certains·es allocataires aux institutions d'accompagnement : ces dispositifs, destinés à autonomiser les allocataires et à leur apporter de nouvelles ressources, sont aussi de dispositifs de contrôle direct ou indirect, dans lesquels les allocataires peuvent se sentir jugés·es. La présentation des journées d'entretiens organisés par l'Instance inter-institutionnelle, et celle des Ateliers d'Un Pas Vers l'Emploi donnent à voir de façon particulièrement nette la tension entre autonomisation et contrôle qui caractérise les dispositifs d'accompagnement du RSA, mais aussi les effets positifs de ces moments de rencontre et le processus de réassurance auquel elles participent. Le passage devant l'Instance inter-institutionnelle, qui se fait sous la menace d'une sanction, se révèle être un moment de remobilisation et d'encouragement, tandis que la participation volontaire aux ateliers fait peser des injonctions fortes sur les allocataires. Cependant, et de manière inattendue pour nous, il s'avère les personnes ayant participé à ces entretiens et à ces ateliers en sont plutôt contentes, même lorsque la rencontre n'a pas donné lieu à une action concrète, car le caractère collectif de ces dispositifs et les échanges qu'ils permettent avec des professionnel·les ou entre allocataires, très différents de ceux qui se déroulent en face à face lors d'un rendez-vous individuel, sont très appréciés. C'est aussi ce que souligne le récit de la découverte du du système des aides sociales en France, par un étudiant mozambicain, frappé par la qualité de l'accueil des personnes.

La seconde sous-partie souligne la nécessité et les difficultés de réaliser un accompagnement global, qui ne se réduit jamais à ce qui touche au RSA, qui plus est dans un contexte de réformes accélérées des politiques sociales nationales et locales Elle est centrée sur la mise en place d'une Agence Locale pour l'Insertion socio-professionnelle, ainsi que l'observation du dispositif Senior plus, enrichi de notes d'observation. Les personnes accueillies

rencontrent de multiples difficultés, de divers ordres (santé, droit au séjour, logement, mobilité...) que les professionnel·les ne peuvent isoler mais face auxquels elles et ils ne sont pas toujours en mesure d'agir. Cet accompagnement aux contours flous amène les professionnels à éprouver les limites de leur mission, et les allocataires à rester en retrait dans les échanges.

Enfin, une troisième sous-partie traite des dispositifs caractérisés par leur approche pragmatique, centrée sur des besoins spécifiques. Que ce soit la plate-forme numérique Numeric'solidaire qui organise des permanences et des formations pratiques à l'usage des ordinateurs et des plates formes administratives, ou l'association AGIR qui accompagne des personnes sortantes de prison, à chaque fois l'accent est mis sur la résolution immédiate de problèmes concrets rencontrés par les personnes. Si celles-ci restent relativement à distance des institutions d'accompagnement plus global, elles trouvent dans ces dispositifs une aide matérielle tangible. Comme le souligne un dernier texte qui compare ce mode d'intervention avec ceux en vigueur au Japon, ce mode d'intervention est aussi particulièrement personnalisé.

La seconde partie réunit les portraits des allocataires rencontrés et s'attache à saisir leurs conditions de vie mais aussi à mettre en perspective leur situation au moment de l'enquête au regard de leurs trajectoires plus longues. Elle est intitulée « Se réparer et s'en sortir face aux injonctions à la "mobilisation" : portraits croisés d'allocataires ». Pour ces personnes qui ont un rapport distant aux institutions d'accompagnement du RSA, les relations établies avec les professionnel·les s'avèrent contrastées. Marquées généralement par une certaine méfiance, elles peuvent également être très personnalisées.

Cette partie est introduite par un retour sur les difficultés qui ont marqué la réalisation des entretiens avec les allocataires, qu'accompagne une analyse des refus auxquels les étudiant·es ont été confrontés.

Les portraits sont ensuite regroupés en deux sous-parties, qui correspondent au deux profils contrastés des personnes qui ont répondu à l'enquête. Lors d'une discussion collective, nous avons cherché à regrouper les portraits en fonction des parcours sociaux et professionnels des personnes, qui donne sens aux rapports qu'elles entretiennent avec les institutions d'accompagnement social et à l'injonction de « remobilisation ». Le rôle structurant du genre et de l'âge dans ces parcours est alors apparu très nettement.

Dans une première sous-partie, nous avons réuni les portraits de cinq hommes ayant dépassé la cinquantaine, dont l'état de santé a été dégradé par des conditions de travail difficiles. Ils perçoivent le fait de recevoir le RSA comme un accident de la vie. Bruno, Jacques et Pierre revendiquent tous trois une forte morale du travail et il leur importe de se distinguer des assistés. Hervé et Marwan, qui ont des problèmes de santé majeurs, se

trouvent également être en charge de proches (leur mère âgée), sans être pour autant reconnus comme aidants.

Une seconde sous-partie rassemble quatre femmes dont les similitudes de situation, liées notamment au fait de s'occuper de jeunes enfants, s'accompagnent d'une diversité de parcours. Plusieurs de ces femmes sont en particulier perçues comme racisé·es et leur parcours est fortement marqué par cette position sociale. Pour Sylvie, les contraintes de garde de ses enfants soulèvent la question de l'intérêt financier d'une reprise d'emploi, alors que ses compétences ne sont pas reconnues. Farida et Hana ont toutes deux connu un parcours migratoire, mais les écarts entre leurs ressources sociales et scolaires induisent des perceptions très contrastées du RSA. Enfin, pour Inès, plus jeune, plus qualifiée et sans enfant, mais portant le voile et de ce fait souvent confrontée à des difficultés de recrutement et renvoyée à un rôle domestique, le RSA constitue une ressource dans son parcours d'accès à une activité indépendante.

**Note sur la rédaction :** nous avons collectivement fait le choix de ne pas utiliser l'accord systématique au masculin dit « neutre » mais d'employer l'écriture dite « inclusive » de manière à rendre compte des situations de mixité (termes épiciènes, accord mixte) ou de non mixité (accord féminin ou masculin). Les modalités précises de cette écriture inclusive varient selon les auteur·ices des textes.

# Partie 1.

## Accompagner et "remobiliser" dans un contexte de réformes

Cette première partie rend compte de l'enquête dans les six structures, et s'efforce de rendre compte des effets de l'organisation concrète des dispositifs d'accompagnement sur les relations entre professionnel·les et allocataires, et sur les rapports des allocataires aux actions qui leur sont proposées.

En matière de préambule, un premier texte écrit par Rayan Mohammed, récemment arrivé du Soudan, livre une analyse de la situation d'observation des structures par les étudiant·es. Les textes abordent alors trois questions.

La première sous-partie aborde une question centrale pour comprendre la distance de certains·es allocataires aux institutions d'accompagnement : ces dispositifs, destinés à autonomiser les allocataires et à leur apporter de nouvelles ressources, sont aussi des dispositifs de contrôle direct ou indirect, dans lesquels les allocataires peuvent se sentir jugés·es.

La présentation des journées d'entretiens organisés par l'Instance inter-institutionnelle — par N'namou Camara, Lisa Fauser, Maureen Le Saint et Duarte Paiaia, et celle des Ateliers d'Un Pas Vers l'Emploi — par Alphalik Adamou, Loriane Delaunay, Clara Kavyrchine et Rayan Mohamed — donnent à voir de façon particulièrement nette la tension entre autonomisation et contrôle qui caractérise les dispositifs d'accompagnement du RSA, mais aussi les effets positifs de ces moments de rencontre et le processus de réassurance auquel elles participent. Le passage devant l'Instance inter-institutionnelle, qui se fait sous la menace d'une sanction, se révèle être un moment de remobilisation et d'encouragement, tandis que la participation volontaire aux ateliers fait peser des injonctions fortes sur les allocataires. Cependant, et de manière inattendue pour nous, il s'avère les personnes ayant participé à ces entretiens et à ces ateliers en sont plutôt contentes, même lorsque la rencontre n'a pas donné lieu à une action concrète, car le caractère collectif de ces dispositifs et les échanges qu'ils permettent avec des professionnel·les ou entre allocataires, très différents de ceux qui se déroulent en face à face lors d'un rendez-vous individuel, sont très appréciés. C'est aussi ce que souligne le récit de la découverte du système des aides

sociales en France, par Duarte Paiaia, étudiant mozambicain, frappé par la qualité de l'accueil des personnes.

La seconde sous-partie souligne la nécessité et les difficultés de réaliser un accompagnement global, qui ne se réduit jamais à ce qui touche au RSA, qui plus est dans un contexte de réformes accélérées des politiques sociales nationales et locales

Elle est centrée sur la mise en place d'une Agence Locale pour l'Insertion socio-professionnelle, présentée par Lucie Charles, Emma Hermier et Sabine Sombé, ainsi que l'observation du dispositif Senior plus, réalisée par Paul Giacomo, Lucy Quint et Annie Volatiana Ramanantoanina, enrichi de notes d'observation. Les personnes accueillies rencontrent de multiples difficultés, de divers ordres (santé, droit au séjour, logement, mobilité...) que les professionnel·les ne peuvent isoler mais face auxquels elles et ils ne sont pas toujours en mesure d'agir. Cet accompagnement aux contours flous amène les professionnels à éprouver les limites de leur mission, et les allocataires à rester en retrait dans les échanges.

Enfin, une troisième sous-partie traite des dispositifs caractérisés par leur approche pragmatique, centrée sur des besoins spécifiques.

Que ce soit la plate-forme numérique Numeric'solidaire —étudiée par Melya Allalou, Clara Moulin, Indigo Nassif et Kiroku Torii — qui organise des permanences et des formations pratiques à l'usage des ordinateurs et des plates formes administratives, ou l'association AGIR qui accompagne des personnes sortantes de prison, à chaque fois l'accent est mis sur la résolution immédiate de problèmes concrets rencontrés par les personnes. Si celles-ci restent relativement à distance des institutions d'accompagnement plus global, elles trouvent dans ces dispositifs une aide matérielle tangible. Comme le souligne un dernier texte de Kiroku Torii, qui compare ce mode d'intervention avec ceux en vigueur au Japon, ce mode d'intervention est aussi particulièrement personnalisé.

## ***Observer en tant qu'étudiante étrangère***

Rayan Mohamed

Le premier obstacle à la comparaison des services sociaux entre deux pays différents est la nécessité d'adopter une définition commune de la protection sociale. Qu'entend-on par protection sociale ? Il existe des définitions larges et étroites (CE, 2010 ; Eurostat, 2011 ; BEPA, 2011 ; Sirovátka et Greve, 2014). La comparaison des services sociaux entre le Soudan et la France est complexe, en raison de la différence entre les deux contextes.

Le Soudan est un pays pauvre du tiers-monde, avec un lourd passé de conflits armés et de coups d'État militaires, les forces militaires ayant toujours détenu le pouvoir dans le pays. D'autre part, sur le terrain, la population soudanaise est caractérisée par une forte solidarité sociale, ce qui explique que les services sociaux locaux sont souvent plus utiles que les services sociaux fournis par l'État. Ces dernières années, après la révolution de 2018, les services sociaux au Soudan ont connu cependant des évolutions rapides. La principale institution liée à la protection sociale au Soudan est le ministère du travail et du développement social. Dans le domaine de la protection sociale, l'objectif du ministère est d'assurer la sécurité humaine et sociale, de réduire la pauvreté et de promouvoir une société qui favorise et préserve les droits des personnes âgées, des orphelins, des personnes handicapées et des groupes vulnérables, entre autres. Le développement de nouvelles politiques sociales a eu lieu jusqu'au coup d'État militaire en octobre 2021, où le système social au Soudan a commencé à s'effondrer, et depuis avril 2023, nous pouvons dire que les services sociaux ne sont presque plus effectifs au Soudan en raison de la guerre.

Le fait d'arriver depuis un tel ce contexte dans mon propre pays et d'essayer de faire une étude dans un contexte totalement nouveau en France sur les services sociaux peut soulever de nombreuses questions, ainsi que des obstacles auxquels j'ai pu être confrontée en tant que chercheuse étrangère.

### **Les sciences sociales du Sud au Nord**

J'ai commencé ma formation en sciences sociales au Soudan en 2015 à l'Université de Khartoum, où j'ai obtenu ma licence en sociologie et anthropologie sociale. J'ai eu l'occasion de participer à des projets internationaux, en particulier le projet "CliMigraForm" où j'ai rencontré pour la première fois mon encadrante actuelle, la Professeure Barbara Casciarri, qui a été mon premier contact avec l'Université de Paris 8. Cela m'a incitée à poursuivre mes études en France afin d'élargir mes connaissances en sciences sociales au sein d'un nouveau système universitaire et d'un nouveau pays.

J'ai dû faire face à de nombreux problèmes pour partir pour mes études, du fait du conflit qui a éclaté au Soudan le 15 avril 2023. À ce moment-là, je suis passée du statut de chercheuse qui étudiait les migrants et les personnes déplacées au Soudan en raison de la guerre à celui de l'une des personnes déplacées au Soudan. Cette expérience m'a ouvert les yeux différemment. Plutôt que d'étudier le phénomène, j'ai dû en faire l'expérience. J'ai quitté mon domicile à Khartoum, la capitale du Soudan, pour m'installer dans l'État d'Algezira, puis j'ai dû faire un long voyage du Soudan à l'Égypte pour obtenir mon visa d'étudiant en raison de la fermeture de toutes les ambassades au Soudan.

Abd El-Kreem, un anthropologue soudanais, évoque ainsi sa propre expérience en tant que chercheur :

*« Le fait que j'avais certaines idées en tête avant de commencer mes recherches ne les rend pas nécessairement erronées. Cette conscience méthodologique nuancée des dichotomies complexes et souvent problématiques entre le soi et l'autre, le déductif et l'inductif, le subjectif et l'objectif, m'a préparé de manière plus sophistiquée à la recherche. Cela m'a permis de remettre en question les notions que j'avais mémorisées au cours de mes recherches, au lieu de prétendre que je n'en avais pas. De cette manière, je deviens à la fois chercheur et objet de recherche. » Abd El-Kreem (2018, p.16).*

### **Observer les gens interagir les uns avec les autres tout en étant une étrangère et une migrante**

Je suis arrivée en France seulement deux jours avant le début du master, en tant que personne déplacée, étrangère, de langue maternelle arabe, de niveau d'anglais avancé, de niveau de français intermédiaire, et en tant que chercheuse junior. Dans cette nouvelle situation, j'ai dû m'impliquer dans les études et participer à un projet d'enquête collectif. J'ai dû faire des lectures préalables intensives pour comprendre ce qu'est le "RSA".

L'enquête a commencé par la participation à un atelier qui a eu lieu à Boussy-la-Ville. L'observation de cet atelier en tant qu'étudiante étrangère ne maîtrisant pas le français a rendu la tâche difficile. Mais on peut tirer des avantages de la position d'étranger. Comme je l'ai observé en tant qu'étudiante formée par des chercheurs soudanais et non soudanais, le chercheur interne à un pays a ses propres préjugés et connaissances préformatées sur les données de la recherche, tandis que le chercheur externe peut être plus objectif et critique.

L'atelier était organisé sur deux créneaux horaires avec deux groupes différents : l'un de 10h à 12h (où sont allés Clara et Alphalik), et l'autre de 13h30 à 15h30 (ou je me suis rendue avec Loriane). Durant l'atelier je me suis concentrée sur l'observation de la façon dont les gens interagissent entre eux et avec l'environnement, plutôt que d'essayer d'avoir des

conversations avec eux. Les personnes présentes dans l'atelier ont interagi avec aisance les unes avec les autres, à commencer par les organisateurs, les partenaires et les bénéficiaires. L'atelier s'est déroulé de manière fluide.

### **Qui sont les organisateurs ? et qui sont les bénéficiaires ?**

La diversité des origines et du sexe des personnes était perceptible : les femmes étaient plus nombreuses que les hommes, et les migrants semblaient plus nombreux que les personnes d'origine française. En raison de mes origines et de mon statut d'étrangère, je remarque que la plupart des bénéficiaires sont des migrants et des personnes racisées, et que certains d'entre eux ne parlent pas bien le français. En tant que bénéficiaire, le fait d'être d'origine française, ou d'autres origines, ou d'être un migrant, de parler couramment le français ou de ne pas le parler du tout, peut avoir un impact sur le niveau de bénéfice que l'on peut tirer de cet atelier. Comme je l'ai observé, l'une des bénéficiaires n'avait aucune idée de la manière dont elle pouvait bénéficier de l'atelier, elle ne parlait pas français et la communication entre cette bénéficiaire et les autres bénéficiaires ou les travailleurs sociaux était difficile. La présentation de la plateforme linguistique "Apprendre le français en Seine-Saint-Denis" était un avantage pour ce type de bénéficiaires car acquérir la langue française est pour eux la compétence la plus importante pour s'engager sur le marché du travail.

Le fait d'être de langue maternelle arabe m'a permis de remarquer cette langue était parlée ici et là entre les bénéficiaires, mais j'ai utilisé l'anglais durant cette observation. L'utilisation de l'anglais plutôt que de l'arabe donne une position différente dans certains contextes, et l'anglais me donnait une qui me permettait de communiquer avec les travailleurs sociaux qui semblaient intéressés par les discussions avec moi et m'ont traduit l'ordre du jour de l'atelier en anglais ; aucun d'entre eux n'était arabophone.

Historiquement, le travail sur le terrain pour les études anthropologiques a commencé à l'époque de la colonisation, lorsque les colonies envoyaient des émissaires pour explorer et étudier les communautés du Sud, puis cette science et ses méthodologies se sont développées après les mouvements d'indépendance dans ces pays.

Assal, un anthropologue soudanais, parle ainsi de son expérience en tant que chercheur étranger du Sud et étudiant en Norvège :

*« Faire du travail de terrain en Norvège, y compris à Bergen, "la maison" de beaucoup de mes collègues du département d'anthropologie, m'a impliqué dans des débats généraux sur la façon de faire de l'anthropologie "à la maison". Lorsque j'ai commencé mon projet en 2000, j'ai reçu le soutien de mes collègues et des membres de l'administration du département d'anthropologie de Bergen. Pourtant, pendant un certain temps, l'idée que je fasse du travail de terrain à Bergen (où se trouve le département) a semblé*

*incompréhensible pour beaucoup, et ironiquement, j'ai moi-même entretenu ce scepticisme pendant un certain temps. Ma position invite certainement à une foule de lectures et d'interprétations différentes de mon texte. Mon texte peut être bien accueilli par certaines personnes. Mais d'autres, qui y voient une protestation contre la discrimination dont sont victimes les personnes que j'ai étudiées, peuvent s'en offusquer. » (Assal, 2015)*

La position du chercheur à l'égard travail de terrain peut être modifiée, en fonction de son parcours du chercheur et de la situation d'enquête dans laquelle il se trouve. Le fait d'être un natif ou un étranger présente deux aspects. En tant que natif, vous avez l'avantage de vous trouver au sein d'une communauté que vous connaissez déjà et avec laquelle vous avez les clés pour communiquer. En tant qu'étranger, vous ne connaissez pas la société, vous commencez à l'étudier à partir de zéro, vous n'êtes pas impressionné par les préjugés, et plus important encore, les différentes lentilles que vous pouvez utiliser pour observer, et le contexte et l'expérience qui peuvent vous donner une interprétation différente. C'est la raison pour laquelle votre texte peut être compréhensible pour certains dans ce nouveau contexte et incompréhensible pour d'autres, mais la langue peut être le premier obstacle auquel vous êtes confronté.

Pour moi, comme on peut le lire dans l'ouvrage de Clifford Geertz intitulé *La description dense Vers une théorie interprétative de la culture*, et dans le prolongement de la sociologie interprétative de Max Weber : « L'homme est un animal suspendu dans des toiles de signification qu'il a lui-même tissées et pour comprendre les gens, il faut comprendre les toiles ». Le langage fait partie de ces toiles et pour comprendre la communauté que j'étudie, je dois comprendre le langage qu'elle utilise, en d'autres termes, les symboles que cette communauté utilise pour communiquer.

# 1.1-Des dispositifs de "remobilisation" entre autonomisation et contrôle

## **Remobiliser sans sanctionner ou sanctionner pour remobiliser : l'instance inter-institutionnelle**

N'namou Camra, Lisa Fauser, Maureen Le Saint, Duarte Paiaia

Au Conseil Départemental, l'Instance inter-institutionnelle (II) joue un rôle central au cœur du service de l'orientation et de l'accompagnement des allocataires du RSA. Cette commission appelée est composée de professionnel·les de l'insertion et de travailleur·ses sociaux des différentes institutions qui interviennent dans cet accompagnement en tant que "services référents": le Service social départemental, les Agences Locales d'Insertion (ALI), des associations accueillant des publics spécifiques, et enfin Pôle Emploi. L'équipe pluridisciplinaire se réunit une fois par mois, et ses membres peuvent varier au fil du temps afin d'apporter une diversité de perspectives. L'II se réunit dans un bâtiment administratif du Conseil départemental situé à proximité du métro et respectant les normes d'accessibilité (rampes d'accès, ascenseurs adaptés, etc.).

L'II s'adresse à un public diversifié d'allocataires repéré·es par leur éloignement vis-à-vis des institutions d'accompagnement et leurs manquements à certaines de leurs obligations ou n'ayant pas signé de "contrat d'engagement réciproque". Le département a développé une approche centrée sur la "remobilisation". Avant de convoquer une personne devant l'II, elle est d'abord incitée à se rendre dans son "service référent" par le biais de courriers, mails, rendez-vous téléphoniques, entretiens avec des conseiller·es. S'il n'y a aucun retour de la personne, un courrier de relance lui est envoyé, l'informant des démarches entreprises par son service référent et lui accordant un délai pour se manifester. Durant ce délai, la personne peut se réinscrire à Pôle emploi, fournir des justificatifs (médicaux notamment), ou contacter son service référent. Si aucune réponse n'est reçue, la personne est convoquée par l'II, qui est habilitée à prendre des sanctions. Les personnes de plus de 56-57 ans, celles

qui ont un enfant de moins de 3 ans, les personnes avec reconnaissance de handicap, celles qui ont un problème de santé et les travailleurs indépendants ne sont pas convocables.

Afin de mieux comprendre le rôle de l'II dans le processus d'orientation et d'accompagnement des allocataires du RSA dans le département, notre enquête s'est efforcée de saisir plusieurs points de vue : celui des allocataires et celui des professionnel·les. Elle s'est déroulée en plusieurs temps : l'observation d'une journée de réunion dans la salle où les personnes étaient reçues et dans la salle d'attente, puis un entretien avec la responsable de l'II et des reprises de contacts avec des allocataires.

### **Une responsable très impliquée pour « remobiliser » les allocataires**

Nadia Naciri, cadre au sein de la direction de l'insertion au conseil départemental, est la personne qui dirigeait la séance lors de l'II que nous avons observée. Elle a pris le temps de nous expliquer à plusieurs reprises que l'objectif principal de l'instance inter-institutionnelle n'était pas de sanctionner, mais de "remobiliser l'allocataire" afin de favoriser son "bien-être et sa réussite" dans la démarche d'insertion sociale et professionnelle. L'entretien avec Mme Naciri a duré 1h30 et nous a permis de revenir à la fois sur son parcours et sur le déroulement de l'II, en particulier sur ce qui nous était invisible, le travail en amont et en aval. Nous avons pu également avoir accès à son point de vue professionnel sur ce dispositif. Elle s'est montrée très intéressée par notre enquête, nous avons presque l'impression d'être des collaborateurs et collaboratrices ; elle avait par ailleurs des connaissances sociologiques qui ont facilité la compréhension réciproque.

#### **Portrait de Nadia Naciri**

Nadia Naciri, 38 ans, possède une licence AES, un master 1 en Politique et Action Publique, et un master 2 en Conseil et Collectivités Territoriales. Elle a commencé sa carrière en tant que conseillère en insertion professionnelle puis a ensuite occupé un poste de responsable de service d'insertion de 2009 à 2012. De 2012 à 2022, elle a été cheffe du service RSA à la Maison de l'Emploi d'Auberville. Ensuite, elle a travaillé sur le projet d'insertion emploi (PIE) qui a été remplacé par les agences locales de l'insertion (ALI). En décembre 2022, elle a rejoint le Conseil départemental dans son poste actuel.

L'entretien montre que l'instance inter-institutionnelle met l'accent sur la remobilisation des allocataires plutôt que sur la sanction. Dans un premier temps l'équipe prend le temps d'informer, de rappeler les droits, et de réorienter les bénéficiaires si cela s'avère nécessaire : « *On prend ce temps-là également avec les allocataires pour pouvoir échanger leur exposer tous leurs droits, des droits communs jusqu'au droit à la formation et l'objectif*

*c'est de comprendre et de réorienter la personne. Comme vous avez pu le voir dans certaines situations des personnes étaient orientées à Pôle emploi mais au vu de leur situation de santé personnelle ou autre ce n'était pas forcément le service adéquat. ».*

Notre interlocutrice explique que la sanction, lorsqu'elle est appliquée, vise à « remobiliser » l'allocataire. Plutôt que d'être une fin en soi, la sanction est utilisée pour susciter une réaction de la part de la personne, l'encourageant ainsi à se réengager dans un accompagnement adapté à sa situation : « *Notre objectif au Département ce n'est pas de sanctionner. La sanction, vraiment, si on l'applique, c'est pour qu'il y ait une remobilisation de l'allocataire, on lui envoie le courrier on informe qu'il y a une réduction ou une suspension de RSA.* ». Et, lorsqu'une sanction est imposée (réduction ou suspension du RSA), la personne dispose d'un délai pour se manifester auprès du service référent. Si elle le fait et reprend son engagement, ses droits sont rétablis et la sanction levée « *(..)la personne a quand même un délai jusqu'à la clôture de son RSA pour se manifester auprès de son service référent pour la suspension du RSA la personne à 4 mois et elle est tenue de se réinscrire auprès d'un de ses services référents et du moment où elle le fait nous on rétablit le droit et on lève la sanction* ».

Enfin, Mme Naciri insiste sur le caractère symbolique de la sanction. Elle explique que cette sanction n'est pas destinée à mettre la personne en difficulté. L'instance inter-institutionnelle prend en compte le fait qu'il s'agit pour certain·es de leur seule source de revenus : « *La sanction c'est symbolique le but ce n'est pas aussi de mettre la personne en situation de vulnérabilité d'autant plus avec cette période actuelle d'inflation c'est la symbolique afin que la personne sache qu'elle est tenue quand même à une obligation d'accompagnement...* ».

Ces éléments témoignent de la volonté du département d'adapter ses services sociaux pour répondre plus efficacement aux besoins spécifiques des habitants, en adoptant une approche de remobilisation plutôt qu'une approche purement punitive.

### **Une enquête qui croise les points de vue**

Notre observation a été organisée de manière collaborative avec Nadia Naciri qui a suggéré l'observation de deux espaces clés : la salle d'attente et la salle où se tient l'instance inter-institutionnelle, et qui a mis à notre disposition une petite salle proche de la salle d'attente afin de pouvoir mener de brefs entretiens individuels en toute confidentialité. Nous avons donc divisé notre groupe de quatre en deux binômes et nous avons circulé à tour de rôle entre les différents espaces.

## **Une enquête menée en parallèle dans la salle de réunion et la salle d'attente**

### **Binôme n°1 (salle de réunion) :**

« Nous étions simples spectateur.ice.s, fondu.e.s avec les membres de l'II et certainement perçu.e.s comme tel par les allocataires, malgré notre jeunesse et nos habits. Les membres de l'instance inter-institutionnelle, eux, savaient que nous étions étudiant.e.s, et nous étions à l'aise car accueilli.e.s avec gentillesse. Nous n'avons pas eu d'interactions directes avec les allocataires, et même peu de regard étant donné que Mme Naciri, à qui les personnes s'adressaient, la plupart du temps, était de l'autre côté de la pièce. Leur aisance est plus à observer par rapport aux membres de l'II en général que par rapport à nous précisément. Nous avons seulement observé et pris des notes, et ne nous sommes pas senti.e.s de trop. Par rapport aux membres de l'II, notre présence ne semblait pas les troubler ni les préoccuper beaucoup. Donc c'était une position quasiment neutre, de simple observateurices extérieures qui influe peu sur la situation. »

### **Binôme n°2 (salle d'attente) :**

« Nous (Duarte et Maureen) patientons dans la pièce mise à notre disposition, afin d'arriver après les personnes convoquées pour pouvoir se présenter à elles de manière plus naturelle. Le bureau dans lequel nous sommes donne presque directement sur la salle d'attente, ce qui nous permet d'être averti-es dès lors qu'une personne arrive. Quand nous entrons dans la pièce, notre première appréhension concerne le regard des personnes sur notre présence. C'est pourquoi nous avons trouvé utile de préparer notre première approche, afin d'être identifié.e.s comme des personnes de confiance. En tant qu'étudiant.e.s en Master de sociologie nous nous présentons comme tel.le.s, réalisant une étude dans le cadre d'une enquête collective, en expliquant que notre recherche porte sur les bénéficiaires du RSA et vise à mieux comprendre leurs expériences, leurs défis et leurs perceptions concernant le système et les institutions qui les accompagnent. Nous leur laissons le choix de participer ou non à des entretiens informels avant ou après la réunion. Nous insistons sur le fait que leur participation est volontaire, anonymisée, et nous garantissons la confidentialité des informations recueillies. Nous leur donnons également la possibilité de choisir le moment qui leur convient le mieux pour ces entretiens, que ce soit avant ou après la réunion, afin de respecter leur disponibilité et leur confort. A travers les entretiens que nous avons pu mener, à l'aide d'un mini guide d'entretien préparé en amont, nous avons ressenti que les personnes interrogées nous faisaient confiance et nous parlaient avec facilité. Nous avons le sentiment qu'ils et elles se confiaient à nous et nous exprimaient facilement leurs interrogations et problématiques. Parmi les 12 personnes convoquées à l'II, 8 d'entre elleux ont accepté-es de répondre à nos questions et 3 de ces personnes nous ont donné leur contact afin de poursuivre l'entretien de manière plus approfondie. »

## Un dispositif à la fois intimidant et bienveillant

Les rendez-vous de l'instance inter-institutionnelle se sont déroulés de 9h à 13h, soit pendant 4 heures sans interruption. Lorsque nous arrivons, il y a 5 personnes autour de la table : Nadia Naciri, une personne qui semble noter les décisions prises, le directeur d'une Agence Locale de l'Insertion, une responsable du Bureau Expertise Sociale et Partenariats du Département, une responsable d'Emmaüs Alternatives, puis arrivent, une directrice d'agence Pôle Emploi et une conseillère de Pôle Emploi.

En amont de cette réunion, un travail d'analyse est préalablement effectué au bureau de l'orientation et des parcours (BOP) à partir de la base de données des bénéficiaires, il permet de croiser les différentes informations concernant la situation des personnes et de prendre en compte la "singularité des parcours" de chaque allocataire. Plus de 200 dossiers sont répartis en fonction de la zone géographique de résidence des allocataires et examinés en amont des convocations. Une vingtaine de personnes sont convoquées à chaque séance pour un « rendez-vous initial » ou un « second passage » pour des allocataires du RSA accompagné-es par Pôle Emploi (PE) et manquant à leurs obligations.

Nous avons envisagé-es au préalable l'Il comme un dispositif où les personnes étaient jugées et où une décision de sanction ou de non-sanction était prise à leur encontre, reproduisant ainsi l'image d'un tribunal.

Dans les faits, l'entretien à l'instance inter-institutionnelle pour les allocataires est bien marqué au premier abord par une atmosphère semblable à celle d'un tribunal, créée par des convocations formelles, et la situation même de l'entretien. Les bénéficiaires étaient généralement stressé-es et tendu-es en arrivant. L'environnement dans lequel se déroule la réunion, l'espace occupé et le nombre de personnes composant la commission est qualifié d'impressionnant et de surprenant pour et par les allocataires. Cette impression se renforce par la formalité du discours d'entrée : « *Vous êtes convoqué pour manquement à vos obligations* ». Il y a ensuite, un rappel des manquements aux obligations, notamment dans les cas de radiations de P.E, ce qui oblige les allocataires à fournir des explications sur leurs problématiques individuelles et sur les difficultés qu'ils rencontrent. Le langage administratif et l'utilisation de termes spécifiques comme "inter-institutionnel" ne sont pas compris par tous.tes, ce qui produit de la confusion quant au motif de leur convocation. L'un-e d'entre elleux nous dira, perplexe : « *Oui parce que je me suis dit qu'est-ce que j'ai fait de grave ? Et apparemment ils disent que j'ai été... Enfin un truc disciplinaire, je sais pas quoi... je n'ai pas compris. Disciplinaire de quoi ? J'ai pas compris* ». Les personnes convoquées ne saisissent pas la nature exacte de « l'infraction » qu'ils ont commise, ce qui génère un sentiment d'inquiétude.

Mais une fois cette première confrontation passée, les personnes en charge des entretiens tentent de comprendre précisément les problématiques individuelles et orientent, s'il le faut, les allocataires vers des structures ou formations plus adaptées à leurs besoins. Iels

encouragent également la réinscription à P.E et fournissent des adresses ou contacts pour des aides supplémentaires.

Après chaque rendez-vous, a lieu une discussion assez informelle entre les intervenant-es, pour prendre des décisions de maintien du RSA, de sanctions ou de réorientations. Les différents membres de l'II émettent des critiques concernant la communication entre les institutions, ainsi que des réflexions sur la difficulté des allocataires à faire le lien entre les différentes institutions et leurs droits. Finalement, très peu de sanctions sont prononcées. Ainsi durant notre observation nous avons assisté à l'examen de la situation de 24 personnes, seulement une personne a été sanctionnée (100 euros vont être retirés de son RSA). Les autres ont été soit ré-orientées, soit averties d'un risque de sanction.

### **Des allocataires confronté-es à un cumul d'obstacles administratifs et personnels**

En raison de la nature de l'II, qui oblige les allocataires à justifier leurs manquements aux obligations, nous avons constaté que la plupart des allocataires décrivaient des difficultés, bien souvent personnelles et administratives, qui s'entremêlent et parfois se renforcent. Cela crée des situations complexes, avec parfois des cumuls de handicaps sociaux, qui peuvent souvent expliquer les raisons de la convocation à l'II. La plupart des allocataires présentent des difficultés personnelles, de différents types, qui ont des conséquences effectives dans le respect des obligations attendues par le contrat d'engagement réciproque, notamment la recherche d'emploi.

Deux hommes plutôt jeunes (entre 25 et 40 ans) reçus pour un premier passage ont perdu leur permis de conduire, ce qui entraîne respectivement une perte de l'emploi, et des difficultés pour trouver un emploi. L'un d'eux est en plus freiné dans sa recherche d'emploi par son casier judiciaire. M. Chérif, le plus jeune des deux, nous raconte : *“J'ai toujours travaillé en mairie. Sauf que voilà, malheureusement j'ai un petit souci au niveau de mon permis. J'ai un défaut de permis qui m'a fait une condamnation. Un truc qui est mis sur mon casier, du coup vu que je travaille en mairie, il faut avoir un casier vierge du coup là je suis en train de faire l'effacement de mon casier pour que je puisse reprendre mon activité.”*

D'autres ont divers problèmes de santé physiques et mentales, qui, de même, freinent leurs diverses activités, et donc leur recherche d'emploi. Ces problèmes concernent des hommes et des femmes de tous âges. 5 allocataires reçus (sur 24) évoquent des problèmes de santé qui freinent leur recherche de travail mais entravent aussi leur vie quotidienne : *“12h : Passage d'une troisième personne avec une problématique de santé similaire à la personne précédente (...) du fait de son dossier médical, ne peut entreprendre de recherche professionnelle, ce qui explique la difficulté pour elle de trouver un logement.” (extrait du journal de terrain)*

D'autres ont des difficultés familiales et des personnes à charge, que ce soit des enfants ou des parents : *"Parce qu'étant donné que je vis encore avec ma mère, elle est veuve etc. Ça (le RSA) m'a quand même permis de l'aider"*. Un couple affirme quant à lui : *"Oui c'est ça. Donc ils voudraient soit nous arrêter le RSA soit le baisser sauf qu'on a trois enfants et qu'on est tous les deux..."*. Et Claude, un homme d'une cinquantaine d'années : *"je m'occupe d'une personne (sa mère) qui est malade. Donc je n'ai ni le temps ni la possibilité de rechercher un emploi. (...). Rien que le RDV que j'ai aujourd'hui là, il m'a fallu 2 personnes pour me remplacer. Parce que je vais partir plus de 4 heures."*

Plusieurs, enfin, ont des difficultés liées à leur faible maîtrise du français, parfois redoublée par une situation d'illettrisme, comme dans le cas de M. Cherki, originaire du Maghreb. Cela l'empêche à la fois de trouver un travail, mais aussi de faire les tâches administratives, qui reposent sur sa femme, qui doit d'ailleurs venir avec lui au rendez-vous et parler à sa place. [voir l'étude de cas n°1 dans le texte suivant].

Cette lassitude se retrouve dans de nombreux autres récits, l'attente entre les rendez-vous est trop longue, les démarches trop complexes, et cela décourage les allocataires comme cet homme : *« vous vous êtes déplacés au sein de l'agence ? Oui, même au commissariat, j'ai vu un avocat, j'ai tout fait madame, j'ai tout fait »*. Il n'arrive pas à se réinscrire à Pôle emploi, ni à avoir de réponse pour un rendez-vous. Un autre homme dit ne pas avoir fait financer sa formation par Pôle Emploi parce qu'il pouvait la payer et que l'administration était trop longue à réagir. En outre, souvent, les allocataires ne font pas le lien entre les différentes institutions nécessaires pour toucher le RSA, comme le disent entre eux les membres de l'instance inter-institutionnelle *« Ce n'est pas évident pour eux, le lien n'est pas clair »*. En particulier plusieurs allocataires ne font pas le lien entre inscription à Pôle Emploi et RSA : un allocataire explique ne pas s'être réinscrit à Pôle Emploi car il ne touche pas de chômage. Enfin, un allocataire de 56 ans a du mal à faire ses démarches administratives dématérialisées malgré les formations reçues à Pôle Emploi.

Si les difficultés sociales évoquées en entretien concernent tant les hommes que les femmes, il faut noter que les difficultés administratives sont d'abord des problèmes masculins, alors que les femmes prennent plus en charge les démarches comme l'ont déjà souligné d'autres enquêtes. Dans l'article intitulé : *" Des « inactives » très productives. Le travail de subsistance des femmes de classes populaires"* (2017), le Collectif Rosa Bonheur explore le concept de « productivité » parmi les femmes de classes populaires considérées comme « inactives », mettant en lumière le travail de subsistance souvent méconnu mais essentiellement productif accompli par ces femmes. Cet article met notamment en évidence la dimension genrée du travail administratif, soulignant que dans les couples hétérosexuels de classes populaires, c'est plus généralement la femme qui assume cette charge. Au-delà de la dimension genrée, ces observations donnent à voir l'intense travail administratif et d'entraide qui est fourni par les allocataires et leurs proches, un « boulot de dingue » pour

reprendre le titre d'un rapport associatif récent de l'association (Secours catholique et Aequitaz, 2023).

Dans des cas plus rares, les entretiens à l'II donnent à voir comment la revendication d'autonomie et le refus d'une aide sociale vécue comme une assistance peut conduire à limiter les relations aux institutions d'accompagnement pour valoriser ses ressources personnelles ou familiales, même quand la portée de ces ressources est parfois surestimée [voir l'étude de cas n°2 et le portrait de Marwan].

## ***Devant l'instance inter-institutionnelle : deux cas contrastés de distance aux institutions d'accompagnement***

N'namou Camara

### **Cas 1 : Quand la maîtrise de langue et la dématérialisation sont un obstacle à l'accès aux droits**

Entrent Mr Cherki (convoqué) et Mme Cherki. Mariés avec des enfants. La femme est en tailleur sombre, lui en habits de sport.

Nadia Naciri débute l'entretien par la formule habituelle : « Bonjour, vous êtes convoqué à l'instance inter-institutionnelle pour manquement à vos obligations. Un petit rappel des faits : vous êtes réinscrit à Pôle Emploi depuis le 9 octobre. ».

La femme commence à répondre pour lui.

Nadia Naciri lui précise « C'est monsieur qui est convoqué, les questions sont pour lui ».

Il montre sa femme « C'est elle qui gère tous les papiers ». Elle répondra ensuite aux questions de Nadia Naciri. Il a refait sa carte de séjour, c'est pour ça qu'il n'était plus inscrit. Beaucoup de difficultés pour suivre les entretiens etc. « Ça m'énervait j'ai lâché l'affaire ». Car il y a un problème, une faute sur son prénom dans les papiers qui complique toutes les démarches, qu'elle a essayé de régulariser.

Elle explique qu'il ne cherche pas de travail car il est illettré et cela le freine beaucoup.

Nadia Naciri oriente alors vers une autre structure plus adaptée, vers une formation de lecture et d'écriture (dans une ALI) avec un conseiller référent direct plus proche de chez lui. Il explique avoir travaillé un an dans la restauration, car il parle moins bien français que sa femme, mais il veut un travail qui lui permette de passer du temps avec sa femme et ses enfants.

Nadia Naciri le rassure « Vous êtes loin d'être le seul dans cette situation ». Elle demande un numéro de téléphone, c'est sa femme qui donne le sien, et attend un appel dans l'après-midi avec les informations pour s'inscrire dans l'ALI.

Puis on reparle de l'illettrisme, sa femme dit : « C'est gênant, même pour lui ». Il exprime une honte souvent liée à ce sujet, quand des gens demandent

de lire quelque chose dans la rue, que les conseillers de Pôle emploi ne le mette pas à l'aise (ex : feuille à remplir, il dit qu'il ne peut pas, le conseiller est surpris « ah bon ? »).

Sa femme dit par rapport à la proposition de formation, « C'est un grand pas, avant on allait à PE mais ça ne menait à rien », et à propos de son mari « Il trouve toujours une excuse pour ne pas remplir ses papiers »

Nadia Naciri « N'avez pas honte ».

Il repart souriant, et paraît content à la sortie. Une professionnelle les raccompagne.

A la fin les membres de l'équipe font un récapitulatif de la situation

« On demande aux gens de s'insérer sans les insérer dans le dispositif »

Ils sont critiques envers l'institution. Pensent aussi qu'il n'avait peut-être pas parlé de ses difficultés linguistiques à son conseiller par honte.

L'II permet de réorienter dans la bonne institution, le but est de remobiliser

« C'est nous, institutions qui leur tapons sur la tête » « PE n'a pas le temps de faire du cas par cas.

Ils ont un discours bienveillant, cherchent un mode d'accompagnement. Un commentaire Nadia Naciri « Dommage que PE ne soit pas là ».

L'allocataire laisse sa femme répondre aux questions de Nadia Naciri, ce qui met en lumière un aspect de dépendance ou de délégation administrative à laquelle Nadia Naciri réagit en s'adressant à l'allocataire directement « *Monsieur Cherki : Extrait : "C'est elle qui gère tous les papiers* ». Dans le cas de Monsieur Cherki il va se définir comme étant « *illettré* », sa difficulté à lire et à écrire a compliqué sa recherche d'emploi et a contribué à son éloignement des structures comme Pôle Emploi, structure dans laquelle il ressent un malaise « *Mme Cherki : C'est gênant, même pour lui* ». Il exprime une honte souvent liée à ce sujet, quand des gens demandent de lire qqc dans la rue, que les conseillers de Pôle Emploi ne le mettent pas à l'aise (ex : feuille à remplir, il dit qu'il ne peut pas, le conseiller est surpris « ah bon ? »). La maîtrise de la lecture et de l'écriture est souvent nécessaire pour remplir des documents administratifs, des formulaires d'inscription, ou pour comprendre des courriers administratifs. L'illettrisme peut donc compliquer les démarches de Monsieur Cherki auprès de diverses institutions, y compris Pôle Emploi. Face à cette situation l'approche de l'Instance inter-institutionnelle a été de réorienter Monsieur Cherki vers une ALI afin qu'il puisse avoir des cours de langue française.

Cela démontre également une volonté de trouver des solutions adaptées à ses difficultés, mettant en lumière l'importance de la personnalisation des services pour répondre aux besoins spécifiques des individus en situation de vulnérabilité. A la fin de cette entretiens

l'allocataire et sa femme semblaient être satisfait et rassuré : « Sa femme dit par rapport à la proposition de formation, « C'est un grand pas, avant on allait à PE mais ça ne menait à rien ».

Tout cela démontre la difficulté pour certaines personnes à être autonomes dans les démarches, l'illettrisme en est une des causes. Les professionnels en ont conscience et sont même critiques envers les institutions : « *On demande aux gens de s'insérer sans les insérer dans le dispositif* ». Cela met en lumière le fait que les institutions exigent des efforts d'insertion professionnelle sans fournir un soutien adéquat pour aider les individus à surmonter les obstacles rencontrés, notamment Pôle Emploi, d'où la décision de l'orienter vers des ALI « *Pôle Emploi n'a pas le temps de faire du cas par cas* ».

Ces extraits lors du rendez-vous rejoignent les analyses formulées par Nadia Okbani (2022), qui souligne l'importance de l'autonomisation des individus dans l'accès aux droits, ainsi que la nécessité de compétences variées pour naviguer dans les procédures administratives, tant en termes de compétences numériques que de maîtrise des formalités administratives et linguistiques. Selon elle, l'accès aux droits n'est pas seulement une question matérielle, « *De fait, la capacité d'utilisation des plateformes en ligne n'implique pas seulement l'accès matériel à un ordinateur et à internet. Elle suppose aussi de maîtriser, la langue, l'écrit, les prestations sociales, les procédures administratives, mais encore de disposer de compétences numériques suffisantes pour être autonome dans l'utilisation de plateformes administratives, d'une boîte mail, du scan de document, du transfert et du suivi de dossier* ».

## **Cas 2 : Quand la revendication d'autonomie est un obstacle à l'entrée dans l'accompagnement**

Mme Hawa Kone entre.

Nadia Naciri : "Bonjour, vous êtes convoquée à l'instance inter-institutionnelle pour manquement à vos obligations.

Elle présente les membres de l'équipe, ce qu'elle n'a pas fait du tout à chaque fois, elle explique l'objectif : échanger pour savoir pourquoi elle n'a pas actualisé PE.

Mme Kone explique avoir fait de la recherche active d'emploi malgré la radiation, mais elle manque de compétences et n'est pas véhiculée.

Elle parle avec un très bon registre de langue, d'une voix forte et claire.

Une professionnelle : « Vous auriez pu être accompagnée dans vos recherches ».

Elle explique ne pas vouloir se réinscrire à PE car sa cousine va lui proposer un emploi dans les semaines qui viennent. Nadia Naciri rappelle la sanction possible, et encourage vivement à s'inscrire à PE malgré tout.

Après son départ les membres de l'équipe font un récapitulatif de la situation, Nadia Naciri propose une sanction de 100€ pour rappeler le cadre et les obligations.

Cela ouvre un débat, ils sont partagés. Elle remplit son contrat car fait des démarches actives.

Ils votent et décident de ne pas la sanctionner. "Elle est venue et a fait le job", ils lui laissent le "bénéfice du doute".

Ils réajustent ensuite leur discours : il faut être plus clair, soit ils se réinscrivent à PE vite, soit ils ont une sanction. Ils doivent veiller à ce qu'elle fasse ses démarches.

« Elle parle très bien ».

Ils disent ne pas comparer les situations mais le font quand même un peu. La décision d'aujourd'hui est fixée, et trois mois après le 1er passage, ils regarderont où en sont les personnes pour réajuster.

Dans l'entretien avec Mme Kone Hawa, plusieurs éléments soulignent son autonomie et ses compétences en lien avec le monde professionnel malgré un manquement à se réinscrire à Pôle Emploi. Son discours et ses actions révèlent son autonomie et sa recherche d'emploi. Tout d'abord, elle expose une recherche active en dépit de sa radiation, mettant en avant ses compétences d'autonomie et sa volonté de trouver un emploi. Son vocabulaire est riche, sa voix est claire, montrant une aisance dans la communication dans le monde professionnel. Cela semble plaire aux professionnels qui vont le souligner plusieurs fois « Elle parle très bien ».

Nadia Naciri, lors de l'entretien, souligne la possibilité qu'elle aurait eue d'être accompagnée dans ses recherches, elle explique qu'elle aurait pu bénéficier d'un soutien adapté pour ses projets professionnels. Cependant, le problème réside dans son refus de se réinscrire à Pôle Emploi, car elle aurait une opportunité d'emploi grâce à sa cousine. Les professionnels envisagent une sanction tout en soulignant son implication et décident de ne pas la sanctionner, laissant le bénéfice du doute.

Mme Kone Hawa est le profil d'une allocataire présentant des compétences et une volonté d'autonomie. Le désaccord avec l'institution se situe davantage au niveau de la réinscription à Pôle Emploi.

## ***Les impressions d'un étudiant mozambicain sur les aides sociales en France***

Duarte Januário Paiaia

Je viens de Quelimane, une ville mozambicaine située au centre du pays, capitale de la province de Zambézia. Je suis en France depuis peu de temps, depuis septembre seulement. Pendant ma période d'arrivée en France, j'ai eu l'occasion d'observer différentes choses dans ce pays européen. En tant que citoyen, j'ai constaté que c'est un pays extrêmement organisé en termes d'infrastructures (transports, services publics de base, etc.). J'ai été fasciné de voir comment les institutions de l'État sont directement axées sur le bien-être du citoyen, qu'il soit national ou étranger. J'ai pu remarquer qu'il y a une certaine préoccupation à répondre aux besoins de la population, cherchant à trouver des solutions ponctuelles pour ceux qui ont besoin d'aide. Je dis cela parce qu'à mon arrivée, j'ai dû réaliser différentes démarches administratives concernant le logement (ma résidence), le compte bancaire, le passe-navigo, etc. Et en une semaine, il a été facile d'obtenir pratiquement tout cela, car les personnes travaillant dans ces services ont été courtoises et ont répondu à mes demandes.

Au Mozambique, il existe une pauvreté extrême, c'est l'un des pays les plus pauvres du monde, et de nombreuses institutions de l'État ne fonctionnent pas ou très mal. Il y a beaucoup de bureaucratie associée à de la corruption et le traitement de documents administratifs prend beaucoup de temps. C'est pourquoi j'ai été surpris de voir la flexibilité des processus ici en France.

En ce qui concerne notre travail d'enquête collective, j'ai travaillé avec Lisa, N'namou et Maureen. Lorsque nous sommes allés au Conseil départemental de Seine-Saint-Denis, cela a été une grande découverte pour moi. J'ai été étonné de découvrir qu'il existe de telles institutions tournées vers l'aide aux personnes à faibles revenus. Le RSA fournit un soutien financier mensuel aux individus et aux familles à faible revenu, garantissant un niveau minimal de ressources pour vivre dignement. Cette prestation est accordée en fonction de la situation financière et familiale du demandeur, en tenant compte de facteurs tels que le revenu, la situation familiale et patrimoniale.

Au Mozambique, il n'existe pas de soutiens sociaux de l'État de cette nature. L'INSS (Institut National de Sécurité Sociale) au Mozambique est un système de sécurité sociale qui couvre différentes situations telles que la retraite, l'invalidité, les survivants, la santé et la maternité. Il fonctionne avec les cotisations des travailleurs et des employeurs pour garantir des prestations futures, mais il n'est pas efficace, confronté à de nombreux problèmes

structurels, ce qui fait que beaucoup de gens ne reçoivent pas régulièrement ce qu'ils devraient recevoir. Et il ne délivre pas d'aide sociales aux plus pauvres. Les aides disponibles sont généralement minimales et proviennent souvent d'organisations non gouvernementales (ONG). Il est important de souligner que cette aide n'est souvent pas dirigée vers les personnes vivant dans les centres urbains ou les villes, comme c'est le cas spécifique de Quelimane. La priorité est donnée aux personnes vivant dans les zones rurales.

Le fait d'être allé à Bobigny pour assister ou observer les entretiens avec les bénéficiaires du RSA et d'avoir travaillé en binôme, m'a permis de comprendre les filets de sécurité sociale et comment est abordé le soutien aux groupes vulnérables en France. En observant les entretiens dans la salle de réunion et lors de mon séjour dans la salle d'attente, j'ai été heureux et content d'apprendre qu'en dépit du fait que les personnes étaient convoquées pour recevoir un avertissement de l'instance inter-institutionnelle, il existe en réalité derrière cet avertissement se manifeste une forme de responsabilité sociale de la part de l'État, cherchant à comprendre les circonstances ayant conduit ces bénéficiaires ne pas remplir leurs obligations, avant de leur retirer l'aide ou de réduire le montant de leur revenu mensuel.

J'ai pu observer l'attention et l'empathie accordées aux bénéficiaires, car le personnel de l'instance inter-institutionnelle s'est montré très patient lors des entretiens, écoutant et suivant attentivement chaque histoire racontée sans interrompre le discours des bénéficiaires. Un exemple concret en est qu'à un moment donné de l'entretien, un homme s'occupant de sa mère a trouvé cela "un peu humiliant", mais une professionnelle a répondu en disant : "Absolument pas, c'est louable de prendre soin de sa mère". On remarque ici un grand sens de l'empathie.

J'ai également trouvé fantastique le fait que pour faciliter l'insertion professionnelle des bénéficiaires du RSA, des dispositifs tels que les PPAE (Projet Personnalisé d'Accès à l'Emploi) soient mis en place, offrant un suivi personnalisé dans le but de définir un projet professionnel adapté à la situation du bénéficiaire du RSA, proposant des formations, aidant à la recherche d'emploi, de stage, etc. L'objectif est de permettre à la personne de retrouver une autonomie financière grâce à une insertion sociale et professionnelle. J'ai personnellement trouvé cela très intéressant.

Un fait que j'ai trouvé étrange est que la plupart des bénéficiaires n'étaient pas conscients de la véritable raison de leur convocation à la réunion, bien qu'ils aient reçu des courriels ou des lettres par la poste. Je suppose que les informations sur lesquelles était formulée l'invitation n'étaient pas très claires ou n'ont pas été présentées correctement. De plus, j'ai trouvé un peu intimidant le format de disposition en forme de U, faisant en sorte que l'interviewé soit entouré de personnes qui attendent des réponses. Pour certains bénéficiaires, ce scénario peut même être confortable, mais pour ceux qui ont une personnalité timide et introvertie, je crois que cela a pu susciter un certain malaise.

Un aspect inattendu qui m'a choqué et déçu a été de constater que certains bénéficiaires qui avaient accepté de participer à des entretiens et avec qui nous avons pris des rendez-vous, disaient ensuite ne plus être disponibles ou ne répondaient tout simplement plus aux messages ni aux appels téléphoniques.

En conclusion, cette enquête a été une bonne expérience pour moi, car étant diplômé en géographie et n'ayant jamais eu l'occasion au Mozambique de m'intégrer dans des environnements institutionnels liés à l'État de cette nature, avoir actuellement cette opportunité de m'intégrer dans un nouvel espace et de pouvoir accompagner la conduite des entretiens dans un pays comme la France, avec des camarades de classe parlant français et ayant déjà de l'expérience dans les entretiens sociologiques (comme ma collègue Maureen qui était à mes côtés pour éclaircir certaines de mes interrogations), a élargi mes horizons en tant que chercheur dans le domaine des sciences sociales.

# Les ateliers associatifs d’Un Pas Vers l’Emploi

Alphalik Adamou, Loriane Delaunay,  
Clara Kavyrchine, Rayan Mohamed

## Un atelier pour les allocataires “perdu·e·s de vue”

Le 17 octobre 2023, nous nous sommes rendu·es dans une maison de quartier de Boussy-la-Ville pour observer un atelier de rencontre entre allocataires du RSA et professionnel·les visant à réintégrer des allocataires dans un parcours d’insertion. La création de ces ateliers s’inscrit dans le contexte d’ouverture des Agences Locales d’Insertion (ALI), mises en place depuis avril 2023, qui visent à « *proposer un accompagnement plus global et plus intensif aux allocataires du RSA, qui soit à la fois social et professionnel* »<sup>1</sup>.

L’association Un Pas Vers l’Emploi (UPVE), qui organise aussi pour des allocataires du RSA du département des "job dating" sous forme de discussion autour d’un café, anime ces ateliers depuis deux ans. C’est un projet porté en commun par Alicia Girard, présidente de l’association, et Maïmouna Danté, chargée de projet « emploi et formation » au Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis. Ainsi, d’après Maïmouna Danté, l’atelier est une action qui se déroule sur les territoires où les PIE n’ont pas encore été remplacées par les ALI. Les allocataires visé·es par l’action sont celles et ceux considéré·e·s comme « perdu·es de vue », ainsi que celles et ceux orienté·es vers les nouvelles ALI.

Les ateliers font l’objet d’une invitation par courrier, envoyée par le Département aux allocataires concerné·es. Pour les deux ateliers observés, 420 personnes ont été contactées et 70 environ se sont présentées : une moitié a été convoquée le matin (de 10h à 12h) et l’autre moitié l’après-midi (de 13h30 à 15h30). Les deux heures allouées à l’atelier visent à mettre en contact les allocataires du RSA avec des “professionnel·les” de l’insertion : des représentant·es de services du Département, de Pôle Emploi, et d’organismes divers issus pour la plupart du tissu associatif local (organismes de formation, de lutte contre la fracture numérique etc.).

---

<sup>1</sup>Extrait de la description du dispositif PIE sur le site internet du département de la Seine-Saint-Denis, <https://seinesaintdenis.fr/Accompagner-les-personnes-eloignees-de-l-emploi-avec-les-PIE>, consulté le 17/10/23 à 20h07.

## **Des observations participantes ou plus distantes**

Le lien au terrain s'est fait par l'intermédiaire de Maïmouna Danté, chargée de la transition entre PIE et ALI. Elle a accueilli positivement la présence d'étudiant·es, mais a demandé à ce qu'il n'y ait pas plus de deux personnes par atelier. Clara et Alphalik sont donc allés assister à l'atelier du matin, Loriane et Rayan à celui de l'après-midi. Il n'y a pas eu de présentation formelle de notre démarche aux personnes présentes, ce qui a pu créer de la confusion sur notre rôle dans cet atelier. Cette confusion a néanmoins été à notre avantage : nous avons été libres de circuler et de participer aux activités tout au long de l'atelier et nous nous sommes présenté·es nous-mêmes à nos interlocuteur·ices, professionnel·les comme bénéficiaires. Les questions que nous avons posées aux divers participant·es ont été reçues positivement, ceux et celles-ci semblaient désireux·ses d'y répondre. Iels ont tous·tes été coopératif·ves, répondant à nos questions, échangeant leurs coordonnées avec nous, souhaitant même parfois recevoir un retour de nos analyses.

Les deux groupes ont abordé et préparé différemment l'observation. Le premier groupe a envisagé l'observation comme participante, prenant soin de ne pas prendre de notes de manière ostentatoire. Alphalik et Clara ont ainsi participé aux activités, se mélangeant aux groupes, proposant également leur aide aux organisateur·rices. Chacun·e a circulé dans l'atelier sans avoir décidé en amont d'une répartition du travail d'observation - qu'elle ait été thématique ou spatiale.

A l'inverse, le deuxième groupe a choisi de se répartir des thématiques d'observation et des espaces dans l'atelier. Les thématiques ont été envisagées en avance : Loriane a interagi directement avec les allocataires. Rayan, qui a une maîtrise partielle du français (elle est arabophone et anglophone), s'est concentrée sur ce qui relevait du non-verbal (nombre de personnes, genre, âge des individus etc.). La répartition dans l'espace s'est faite en arrivant sur place : Rayan est restée plutôt du côté des professionnel·les, autour de la porte d'entrée de la salle ainsi que dans le hall d'accueil tandis que Loriane a circulé entre les tables et discuté avec des allocataires. Elle a adopté une posture plus neutre que le premier binôme : malgré des interactions fluides avec allocataires comme professionnel·les, elle n'a pas choisi de participer activement, ne remplissant pas les fiches et ne restant pas plus de 15 minutes environ par table. Pour Rayan, le désir de certain·es professionnel·les de parler en anglais et d'expliquer les spécificités de leur travail ou de leur rôle ont permis plusieurs interactions longues.

## **Un atelier dense aux objectifs nombreux**

### *Des intervenant·es représentant les différents volets de l'accompagnement*

L'atelier mobilise différents acteurs de la réinsertion par l'emploi. Pôle Emploi et le Service Social Départemental étaient représentés par une conseillère et une assistante sociale et sont systématiquement présents. Absente matin comme après-midi, l'association EI-RH, qui

aide à la gestion des ressources humaines dans les entreprises, est également invitée à chaque atelier.

Plusieurs associations étaient présentes : Numer'Action, qui propose du matériel numérique "à prix solidaire" et un accompagnement aux démarches dématérialisées via son dispositif local. Etait également représentée l'A2FS pour présenter la plateforme linguistique "Apprendre le français en Seine-Saint-Denis" ainsi que des formations en petite enfance.

D'autres partenaires sont mobilisés en fonction du territoire d'intervention : deux organismes de formation, le premier spécialisé dans l'éco-construction, et le deuxième pour présenter des formations en petite enfance et soin à la personne, mais également deux associations d'accompagnement à la création d'entreprise. Enfin, une représentante de la régie du quartier était présente.

#### **Entretien avec Maïmouna Danté et Alicia Girard, créatrices de l'atelier**

Plusieurs temps d'échange ont apporté des éléments de compréhension sur l'origine de l'atelier et les objectifs fixés par ses créatrices. Nous avons pu mener 1h30 d'entretien "bilan" sous forme de discussion avec Alicia Girard et Maïmouna Danté. Elles ont répondu volontiers à nos questions et ont insisté pour avoir un retour de notre part, semblant vouloir confirmer ou infirmer le bien-fondé de leur démarche et sa réception par les allocataires.

Ces ateliers sont une co-création entre l'association et le département : ils proposent une "formule différente" selon Alicia Girard, qui mêle à la fois recherche d'emploi et création de lien social. Leur discours sur les ateliers se démarque en partie du discours politique officiel du Conseil Départemental. Elles utilisent pour partie le vocabulaire institutionnel lors de la description de l'atelier et les « objectifs » attendus : « Lever les freins périphériques », favoriser la « logique de proximité », et la « remobilisation ». Mais elles insistent aussi sur l'absence d'objectifs individuels chiffrés, n'évoquant pas le terme d'"efficacité" ni n'intégrant dans leur bilan le nombre de personnes redirigées vers Pôle Emploi. Elles ont insisté sur les objectifs émotionnels et de bien-être associés à l'atelier. La démarche est plus celle de création de lien social que de réemploi : "C'est dans notre ADN de laisser chacun s'exprimer" dit Alicia, qui a souligné l'importance de créer un moment où les allocataires "se livrent" et "repartent avec le sourire". Elle a déployé au fur et à mesure une vision des allocataires relativement homogène et parfois misérabiliste : des personnes isolées, sorties de l'emploi à cause de parcours de vie difficiles et en recherche de lien social.

### *Un public hétérogène aux attentes variables*

Nous avons observé une différence de public entre le groupe du matin et celui de l'après-midi, ce qui donne à voir combien les allocataires du RSA sont un groupe hétérogène. Le public était en grande partie composé de femmes, surtout pour le groupe du matin, et d'individus de plus de 25 ans d'âges variés. Les femmes étaient en général de mères de famille qui exprimaient très rapidement l'importance de leurs responsabilités parentales, pouvant freiner leur recherche d'emploi. A l'inverse, les hommes présents ne faisaient pas mention d'une quelconque parentalité. Au-delà de la différence entre les deux groupes, le public est essentiellement constitué de personnes non-blanches. Un certain nombre de femmes portaient le voile durant la rencontre.

### *Un programme d'activités bien rempli*

Au cours de la journée s'est déroulé un même atelier en deux temps : un le matin et un autre l'après-midi, avec un programme clairement défini qui se présente comme suit :

- **Accueil des allocataires et café (20min)** : le début de l'atelier est un moment d'échange entre allocataires et professionnel·les. L'objectif est de "briser la glace" entre ces groupes.
- **Temps de présentation et activité en îlots n°1 (35min)** : les participant·es qui se sont regroupé·es à une même table sont invité·es à faire connaissance. Une fiche "super héros" est mise à leur disposition pour qu'ils puissent y inscrire leurs sources de motivation, leurs savoirs faire et leurs blocages. Les professionnel·les sont là pour assister ceux et celles pour qui la pratique du français est difficile.
- **Présentation des "partenaires" (15-20min)** : chaque professionnel·le s'est adressé·e aux allocataires en présentant sa structure et la formation qu'ils proposent.
- **Activité en îlots n°2 (30min)** : cet exercice invite les allocataires à remplir une fiche collective sur leurs besoins, leurs initiatives et leurs échecs dans la recherche d'emploi ainsi que les solutions trouvées. Ces fiches s'échangent et circulent entre les tables.
- **Fin de l'atelier - mise en commun et échanges de contact (30mn)** : ce moment a permis de partager des informations et d'échanger les contacts entre allocataires et professionnel·les. Les allocataires qui ont trouvé une formation leur convenant se sont directement inscrit·es auprès du professionnel·les concerné·es.

## **Un atelier entre forme scolaire et discours managérial qui suscite des tensions ou étonnements**

Nous avons observé deux sources de tensions ou incompréhensions lors de l'atelier : la première tient à sa nature facultative mal définie ; la deuxième à sa forme, à mi-chemin entre une organisation scolaire et une organisation managériale.

### *Une invitation souvent comprise comme une convocation*

Le courrier envoyé aux allocataires par le département vise à instaurer une ambiance détendue, souhaitée par les organisatrices. Le courrier évoque une "invitation" et à l'arrivée des allocataires, matin comme après-midi, Maïmouna Danté a insisté : "Ce n'est pas une convocation mais une invitation ", précisant que l'atelier n'est pas obligatoire. Pourtant, plusieurs allocataires comprennent ce courrier comme une convocation et pensent que leur présence est obligatoire pour maintenir leurs droits de perception du RSA, ce qui explique en partie les réactions de certain.es. La lettre d'invitation reçue est écrite au nom de la DEIAT et signée par le chef du service de l'Emploi et de la Formation. Elle reprend les codes formels des convocations avec le logo du département de la Seine-Saint-Denis, suivi de « Direction de l'Emploi et de l'Insertion et l'Attractivité Territoriale » et enfin de « Chef du Service Emploi Formation ». C'est ce que nous montre les propos à Maïmouna Danté d'un allocataire lorsqu'il apprend le caractère non-obligatoire de l'atelier : « *ça ne m'intéresse pas. J'ai déjà fait tout ça. [...] Je suis là à cause du courrier. Sinon, je ne serais jamais venu. Vous stigmatisez les gens comme nous* ». C'est aussi l'écart entre ce que les allocataires imaginent de l'atelier - un moment obligatoire, individuel, qui peut se solder par une sanction en cas d'absence - et la réalité qui crée un effet de surprise positif.

### *Un atelier qui adopte une forme scolaire*

Nous avons été frappé-es par l'usage de la forme scolaire pour organiser l'atelier. La disposition de la salle, la forme pédagogique des supports papier proposés, ainsi que le rythme et la durée de l'atelier semblent avoir été conçus selon une logique scolaire, ce qui a parfois engendré des réactions de la part des bénéficiaires qui rappelaient le comportement d'élèves en classe. La disposition des tables en îlots, les aller-retours entre moments en petit groupe et en groupe entier, les activités collectives avec une feuille à remplir et à expliciter, le travail collaboratif : autant d'éléments habituels dans une classe de collège.



Fiche “super-héros” à remplir individuellement (photo 1)

La fiche super-héros présentée ci-dessus constitue un élément inspiré de supports pédagogiques de primaire ou collège. Les allocataires sont invité·e-s à la remplir puis à les échanger pour se présenter mutuellement. Les consignes sont indiquées par des phrases courtes et chaque élément est associé à une partie d’image sémantiquement redondante. Trois types d’information sont demandées :

- la “motivation”, ce qui “porte vers le haut”: représenté par des ballons qui élèvent le super-héros;
- les compétences, ce qui est valorisable dans la recherche d’emploi: représenté par des bagages;
- les difficultés et les obstacles, représentés par un boulet au pied du super-héros;

La forme naïve et la redondance entre image et texte permet à la fois d’explicitier le sens pour les personnes ayant des difficultés de lecture ou n’étant pas francophones, mais également d’offrir une entrée en matière rassurante dans un moment collectif. On ne retrouve pas dans cette fiche des éléments attendus d’une feuille de présentation (nom, âge, lieu d’habitation...). Tous ces éléments ont pour but affiché par l’association d’inciter les personnes à “se livrer” comme nous l’a précisé Alicia Girard et à se sentir à l’aise. Mais si la

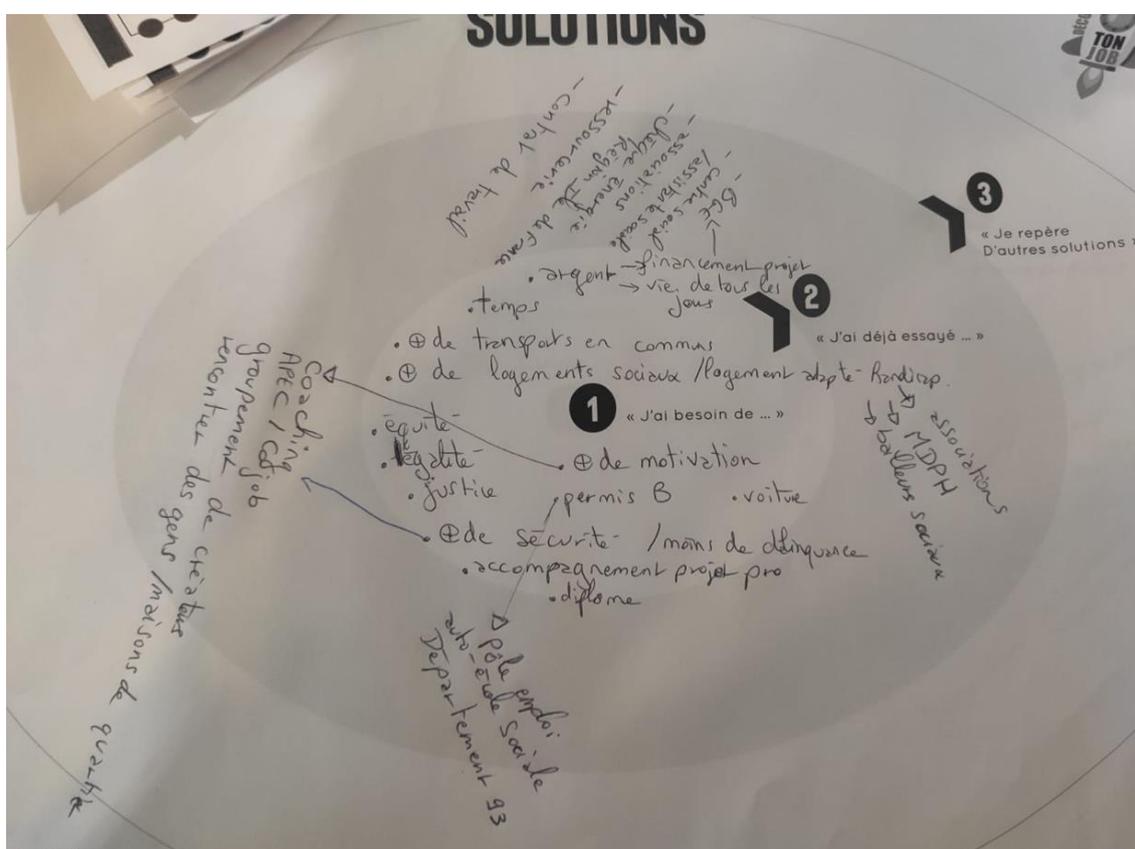
forme scolaire est familière pour la plupart des participant-es elle peut aussi être perçue comme infantilisante par les allocataires et plusieurs semblaient surpris-es par cet exercice.

### *Techniques de développement personnel : le lien entre professionnel.les et allocataires*

Lors des différentes étapes de l'atelier ainsi que pendant l'entretien avec les deux organisatrices de cette réunion, nous avons pu constater un usage de techniques managériales parfois éloignées des attentes des participant-es.

L'objectif de l'atelier est de pouvoir « remobiliser » les individus pour qu'ils puissent se « réinsérer » dans un parcours RSA. Pour ce faire, l'atelier utilise une méthode qui fait penser au « développement personnel », afin que les allocataires puissent exprimer leurs sentiments, leurs sensations, se recentrant sur leurs besoins personnels.

Le deuxième document proposé pour le travail de groupe ressemble à une cible de trois cercles concentriques avec dans le premier « j'ai besoin de ... », puis dans le second « j'ai déjà essayé... » et enfin dans le dernier « je repère d'autres solutions... ». (photo 2). Cette feuille a été échangée entre les différentes tables afin que les écrits se croisent et puissent être discutés.



Fiche “besoins-échecs-solutions” distribuée sur les tables pour un exercice collectif (photo 2)

Cette feuille laisse penser que « si l'on veut, on peut », et que la solution aux problèmes des allocataires se trouve en eux et en elles-mêmes. Malgré le fait que cette feuille s'échange, cette méthode individualise le vécu de ce groupe allocataires, certes hétérogènes, mais dont les « freins » sont communs. De fait, la garde d'enfants, l'islamophobie ou encore la méconnaissance des droits sont des problématiques très larges qui n'ont été que très peu abordées avec les professionnel·les. Les interactions entre professionnel·les et allocataires ne sont pas horizontales et l'organisation de l'atelier marque une frontière discursive et symbolique entre les deux groupes. Ce contraste du "nous" et du "eux" que l'on a retrouvé à plusieurs reprises dans les discours de professionnel·les marque une distance sociale et symbolique avec les personnes aidées

### **Des allocataires malgré tout content-es de cet atelier : l'importance d'une rencontre collective au-delà des contenus**

En dépit de la surprise ou de la déception face aux activités proposées, la plupart des allocataires sont reparti-es visiblement content-es d'avoir participé à l'atelier. Cette impression a été confirmée par les entretiens que nous avons eu par la suite avec certains d'entre eux. Iels ont apprécié la formule d'une rencontre non individuelle avec un.e, voire plusieurs agent.e.s des services sociaux mais aussi celle d'une discussion, d'un échange avec d'autres allocataires.

Les allocataires ne s'attendaient pas à être reçu.e.s collectivement. Par exemple, un des allocataires avait préparé des CV à distribuer, pensant que cet atelier serait un rendez-vous type entretien d'embauche. Ce décalage entre leurs attentes et la réalité du moment est également dû au fait que plusieurs des allocataires rencontré.e.s ont un suivi chaotique, partiel avec des professionnel·les de la réinsertion, notamment des conseiller.es Pôle Emploi. Les démarches de renouvellement étant dématérialisées, le contact humain est assez rare et la plupart des allocataires présent.e-s n'étaient pas suivis par Pôle Emploi. Les allocataires ont donc eu tendance à envisager l'atelier à l'aune de leurs précédentes expériences avec des professionnel·les de l'insertion.

Cette nouvelle formule permettant aux allocataires de partager collectivement leurs besoins et leurs expériences semble avoir majoritairement plu. Si ielles sont venu-e-s par obligation, par crainte d'impact sur leur minima social, ielles ne semblent pas regretter leur participation à cet atelier. Lors des entretiens réalisés, les allocataires ont affirmé avoir passé un bon moment. Il semblerait qu'au-delà des exercices proposés, la forme, au premier abord perturbante, a grandement satisfait les participants. Ce plaisir aux échanges informels s'est perçu durant l'atelier où les consignes et le cadre des exercices ont été un peu dépassés pour laisser place à la discussion en petits groupes.



# 1.2-Faire de l'"accompagnement global" dans un contexte de réformes

## **Les Agences Locales pour l'Insertion socio-professionnelle. De nouvelles structures pour un nouvel accompagnement ?**

Lucie Charles, Emma Hermier, Sabine Sombé

### **Un contexte de création de nouveaux dispositifs**

Suite à la renationalisation du RSA en Seine-Saint-Denis, le département a entrepris de réformer ses modalités d'accompagnement des bénéficiaires du RSA et de remplacer les anciens PLIE par des Agences Locales d'Insertion, déléguées à des structures privées. Un marché public a été ouvert et une association a été sélectionnée pour piloter l'ALI de Montres-La-Forêt ainsi que sa Mission Locale. Alors que Pôle Emploi accompagne les personnes sur la question de l'emploi et les Services Sociaux sur les questions d'insertion sociale, les ALI ont pour objectif de les accompagner conjointement sur ces deux volets. Les conseiller.e.s s'attachent donc à « lever les freins » à l'emploi qui peuvent être liés à la santé, au logement, à la situation administrative, à des problèmes de garde d'enfant etc.

L'ALI de Montres-La-Forêt a ouvert ses portes au public en mars 2023. Son équipe est composée de conseiller.e.s en insertion socio-professionnelle, d'un chargé de relation entreprise, d'un chargé d'accueil, d'une directrice générale, d'une directrice financière, et d'une alternante. L'ALI est située en plein cœur de Montres-La-Forêt et accessible en transports en commun. Le public visé par l'ALI réside exclusivement sur la commune et est donc proche géographiquement des locaux. Les locaux, entièrement rénovés, sont composés du bureau de l'agent d'accueil, d'une salle d'attente, ainsi que d'une salle avec des tables vouée à être « appropriée » par les bénéficiaires. Chaque conseiller.e dispose d'un bureau

aux murs transparents dans lesquels ils et elles peuvent recevoir les bénéficiaires en entretiens individuels. L'ALI possède également une grande salle de réunion servant notamment aux réunions d'information collective.

L'accompagnement proposé à l'ALI est dit « personnalisé » car il s'adapte aux besoins de chacun.e. En premier lieu, les bénéficiaires reçoivent un courrier les « conviant » à une information collective. Cette réunion d'information collective réunit une quinzaine de bénéficiaires pour leur présenter leurs droits et leurs devoirs vis-à-vis du RSA et l'accompagnement qui leur est proposé à l'ALI. A la fin de cette réunion, ils doivent prendre rendez-vous avec un.e conseiller.e qui deviendra leur référent.e. Lors de ce premier rendez-vous, le/la conseiller.e et le bénéficiaire font ensemble une analyse de sa situation et établissent un Contrat d'Engagement Réciproque. La suite des rendez-vous, plus ou moins fréquents selon les besoins de la personne (en moyenne une fois par semaine), sera dédié à la « levée » des « freins » à l'emploi et à l'accompagnement vers le retour à l'emploi, notamment via des ateliers collectifs (rédaction d'un CV, préparation à un entretien d'embauche...). L'accompagnement se poursuit pendant les premiers temps du retour à l'emploi du bénéficiaire.

### **Une position d'enquêtrices à négocié**

Le premier contact a été pris avec la directrice de cette structure. Cette dernière a accueilli avec enthousiasme notre demande de rencontre et nous a ainsi fixé un rendez-vous. Nous nous sommes alors rendues dans les bureaux le jeudi 19/10 à 14h pour assister à une réunion d'information collective qui est le premier contact physique des bénéficiaires du RSA avec cette structure. Nous avons des informations relativement précises sur la structure en général mais très peu sur l'organisation concrète de ce qui allait se passer. Nous sommes ainsi arrivées ainsi sur place à l'heure prévu et avons fait la découverte d'un bâtiment moderne, bien entretenu et avons été accueillies par l'agent d'accueil, M. Matis, qui nous a directement invitées à rejoindre la salle de réunion. Au total, cette salle a accueilli au fil de l'après-midi 24 personnes durant les 3h30 où nous étions présentes.

Cette première rencontre nous a donc permis de rencontrer différentes personnes travaillant au contact de bénéficiaires du RSA. Celle que nous avons le plus entendu et donc écouté est Marion Lécuyer, une des conseillères d'insertion socio-professionnelle du service. C'est elle qui a mené la réunion d'information collective et qui nous a accordé du temps à la fin pour un entretien informel. Durant la réunion était aussi présente Camille, une jeune alternante qui souhaite devenir conseillère, se formant sur le terrain en parallèle de ses études en BTS. Benoît Nardi, un autre professionnel est venu se présenter : il est chargé des relations aux entreprises, c'est lui qui, grâce à son réseau a-t-il précisé, obtient des propositions et des offres d'emploi au sein des entreprises partenaires. C'est un travail qui est présenté comme essentiel dans ces structures qui visent le plein emploi.

Pour cette première fois, nous nous sommes présentées à Marion Lécuyer et Camille en tant qu'étudiantes de sociologie de Paris 8 venues faire une enquête sur l'accompagnement des bénéficiaires du RSA en Seine-Saint-Denis. Assez surprises, elles n'étaient pas au courant de notre venue. Elles nous ont malgré tout accueillies chaleureusement et nous ont placé en arrière de la table principale dans la salle de réunion. Assez rapidement les personnes conviées à cette "info coll'" sont arrivées et notre statut a eu du mal à être déterminé : nous voyant griffonner frénétiquement sur nos carnets, puis étant présentées comme "collègues" des conseillères d'insertion, un homme en est venu à plaisanter ironiquement sur le fait que nous étions des inspectrices de la CAF. Nous avons fini par dire clairement que nous étions seulement des étudiantes, n'ayant rien à voir avec la structure dans laquelle ils et elles étaient accueilli.e.s aujourd'hui, nous-mêmes étant présentes pour la première fois. Néanmoins, ce statut de "collègues" que nous a attribué Marion Lécuyer nous a permis d'instaurer avec elle une discussion étroite sur les caractéristiques de la structure dans laquelle elle travaille, sur son parcours et ses perceptions de son métier de conseillère coach comme elle se définit. Plusieurs autres professionnel.les ont participé à cet entretien informel où Lucie a pu suivre dans les grandes lignes la grille prévue et Emma et Sabine prendre des notes et intervenir quand cela était nécessaire. C'est à ce moment que nous avons pu obtenir un entretien avec Mathieux Terani.

La deuxième fois où nous nous sommes rendues sur place toutes les trois, nous avons pu clarifier les raisons de nos venues ponctuelles, précisant qu'elles se déroulaient dans le cadre d'un cours de notre master, et non de nos mémoires, à la suite d'une demande du conseil départemental de la Seine-Saint-Denis souhaitant avoir un avis extérieur sur les questions de mobilisation des allocataires du RSA au sein des structures qui les accompagnent. Nous avons alors pu mener un entretien collectivement pendant 1h46 dans le bureau de Pascal Mosconi sur la perception de son rôle et son de métier au sein de la structure ainsi que sur la politique du RSA et du suivi des bénéficiaires qu'il appelle candidats.

Au départ, même si notre présence n'était pas claire pour tout le monde, nous avons été bien accueilli.e.s et nous pensions que le déroulé de notre enquête sur ce terrain allait être facilitée par l'aide des professionnel.les. Mais au fil du temps, les liens se sont distendus et, malgré nos multiples sollicitations via des appels et des mails, les réponses se sont faites plus rares. Nous avons pourtant indiqué notre objectif d'obtenir des entretiens individuels avec trois allocataires, mais au bout d'une semaine on nous a indiqué qu'aucun allocataire ne souhaitait réaliser cet entretien avec nous. Incompréhension et déception se sont mélangées à ce moment-là mais nous nous sommes demandées si placer les professionnel.les en intermédiaires ne créait pas un obstacle à notre à enquête, car cela perturbait leur travail avec les allocataires tout en rendant trop formel cet entretien qui n'avait pourtant pas à voir avec la structure en elle-même. Tour à tour, nous nous sommes alors rendues sur place sur plusieurs jours pour entrer en contact directement avec des bénéficiaires. Un bureau nous a

été mis à disposition à toutes les trois mais nous n'avons pu y réaliser que des entretiens courts, même si très intéressants.

### **Information collective, informations ambivalentes**

#### *Un public d'allocataires aux parcours divers et dans l'expectative*

Lors de l'information collective, 12 allocataires étaient présents dont 3 étaient accompagnés par un parent car ils ne parlaient pas le français. Une allocataire est venue avec son mari, une autre était accompagnée de son fils et un couple est venu avec leur fille. Ils se sont tous présentés, chacun leur tour. Ils venaient tous de pays différents. Beaucoup d'entre eux s'exprimaient avec un français approximatif et un allocataire parlait uniquement anglais. Ils ont posé peu de questions peut-être à cause de la barrière de la langue car deux allocataires qui parlaient bien le français s'exprimaient souvent.

Ce groupe était composé de 7 hommes et de 5 femmes entre 30 et 60 ans aux parcours variés. Toutes les personnes étaient plus ou moins attentives, cependant plusieurs allocataires semblaient exprimer le fait qu'ils n'avaient pas leur place au sein de ce groupe. Un des allocataires expliquait qu'il allait être à la retraite prochainement et qu'il ne voulait pas travailler. Trois des allocataires se sont mis à parler entre eux pendant la présentation dans une langue étrangère. L'un d'entre eux est intervenu à plusieurs reprises. Il disait qu'il avait déjà un emploi et il parlait sans cesse d'un problème de carte professionnelle qu'il attendait pour pouvoir intégrer ce poste. Un autre allocataire expliquait à mi-mot qu'il avait un travail au noir. La plus jeune du groupe expliquait qu'elle n'était pas dans une recherche d'emploi, qu'elle cherchait une solution pour trouver un hébergement près d'un centre de formation qu'elle avait déjà repéré mais qu'elle ne pouvait pas financer.

Au début de cette rencontre, la conseillère a demandé à chacun son humeur du jour. Certains ont répondu qu'ils se sentaient bien et d'autres ont exprimé de la tristesse ou de l'angoisse. A la fin de cette rencontre, la conseillère leur a demandé de dire un mot exprimant leur sentiment vis-à-vis de cette rencontre. Ils ont tous eu des mots positifs mais nous n'avons pas vraiment vu de démonstration de satisfaction de la part des allocataires, dans cette situation d'entre-deux, entre présentation de nouvelles ressources et rappel de leurs obligations.

#### *La présentation d'un accompagnement sous conditions*

L'information collective est une rencontre entre les professionnels de la structure et les allocataires du RSA, peu importe leur ancienneté au RSA. C'est une rencontre régulière qui permet aux allocataires de mieux comprendre leurs droits et leurs devoirs et éventuellement d'accéder à des offres d'emploi. Lors de notre observation, Marion Lécuyer et son apprentie animaient cette rencontre au cours de laquelle une présentation de la structure, de son fonctionnement et de l'équipe a été réalisée. Un PowerPoint a été diffusé avec peu de texte

et des images assez parlantes. Lorsque certains allocataires intervenaient sans y être invité et/ou se montraient impatients, elle montrait une attitude d'écoute tout en différant les réponses en expliquant qu'ils les obtiendraient lors des entretiens individuels.

Lors de cette rencontre, plusieurs dimensions du discours de cette conseillère nous ont interpellé. D'une part, il nous a semblé que la manière de s'adresser aux allocataires de la part de la conseillère était parfois infantilisante, ce qui peut marquer un rapport de domination, notamment en termes de classe sociale. Peut-être que la barrière linguistique est une des raisons de cette manière de parler.

D'autre part, tout en rassurant les allocataires en leur faisant une description détaillée de leur accompagnement jusqu'à l'obtention d'un emploi pérenne et en insistant sur l'objectif de les rendre autonomes en leur fournissant tous les outils nécessaires pour effectuer toutes les démarches, elle leur a rappelé le caractère obligatoire de cet accompagnement et évoqué indirectement la possibilité de l'application de sanctions.

Malgré cette ambivalence, le discours de cette professionnelle était empreint d'un sentiment d'engagement sincère lorsqu'elle évoquait son métier, engagement qui caractérise aussi la plupart des professionnel·les.

### **Des conseillers.ères impliqués.es qui cherchent de nouvelles pratiques d'accompagnement**

Lors des observations de la réunion collective et des entretiens avec les conseiller.e.s nous avons pu sentir lors de nos échanges avec les professionnel.le.s un véritable désir d'aider les bénéficiaires dans leur projet de vie, au-delà du simple accompagnement vers l'emploi. Nous avons également pu percevoir l'espoir qu'ils et elles plaçaient dans l'ouverture des nouvelles structures que sont les ALI, visant à proposer une alternative plus personnalisée aux accompagnements proposés par Pôle Emploi et pour ce faire, combinant un accompagnement social et professionnel.

Les professionnel.les adoptent un vocabulaire très optimiste avec des termes comme "espoir" et "motivation", insistant sur le respect de leurs envies et besoins. Ces notions ont été utilisées lors de la première réunion d'information collective et quelques semaines plus tard, Lucie a pu assister à la sortie d'un atelier collectif mené par une professionnelle qui semblait ravie d'avoir utilisé une peluche en guise de mascotte. Selon elle, cela a permis de libérer la parole et faire rire les allocataires présent.e.s.

L'enthousiasme des professionnel.les est frappant concernant ce que représentent les ALI en termes d'accompagnement socio-professionnel, bien qu'ils et elles sont les mieux placé.e.s pour connaître les marges de manœuvre restreintes du travail social. Les réflexions autour de leurs pratiques professionnelles et de la possibilité de les faire évoluer au sein de cette

nouvelle structure témoignent de leur souhait de construire un nouveau type d'accompagnement.

### Le travail d'un conseiller

Pascal Mosconi travaille dans l'accompagnement depuis 23 ans. Après un parcours professionnel diversifié, il a travaillé auprès de personnes en situation de handicap étant dans une dynamique de recherche d'emploi adapté.

Il travaille pour la première fois avec un public en situation de précarité économique. C'est ainsi que depuis quelques mois il « accueille et accompagne les bénéficiaires du RSA orientés par le département ». Il occupe donc un poste de conseiller en insertion socio-professionnelle ayant pour charge supplémentaire de gérer la répartition des nouveaux.elles arrivant.e.s au sein de la structure, ainsi que la gestion des courriers d'invitation à la première réunion collective d'informations. Il définit son rôle comme celui qui accompagne des bénéficiaires vers l'emploi, à travers la gestion de tâches administratives. Son objectif est de diminuer ce qui est identifié comme des *freins à l'emploi* : gestion dans la garde d'enfants, réduire la barrière de la langue ou aide dans la recherche d'un logement.

Pour cela, il met en œuvre des logiques d'individualisation dans ses accompagnements. Tout d'abord, à l'issue du premier rendez-vous individuel avec un.e allocataire du RSA, la signature d'un Contrat d'Engagement Réciproque impliquant des *droits* et des *devoirs* est planifiée. Pour Pascal Mosconi, il est contreproductif de multiplier les objectifs au sein d'un CER, il se concentre ainsi avec le bénéficiaire sur un unique item à la fois représentant un frein à l'emploi. Il précise néanmoins ne pas s'embarrasser avec certains détails du parcours de vie qui sont à discuter avec un psychologue. Les rendez-vous sont ainsi focalisés sur ce qui est « nécessaire à l'accompagnement » vers l'emploi. Le premier rendez-vous individuel se déroule généralement sur 1h30, c'est le moment où il complète le tableau de données socio-économiques sur le WebRSA, constituant la base de données partagée avec la CAF qui suit l'assiduité des allocataires et la progression de leur suivi. « Avec le temps et l'expérience, [il] travaille rapidement », et il lui est plus facile de cibler les freins et grâce au réseau du chargé de relations aux entreprises Benoît Nardi, l'accompagnement a souvent moins de complications. De plus, il ne s'arrête pas le jour de la signature d'un CDI, il continue 4 mois après, garantissant une forme de sécurité.

Mobiliser des allocataires sur le temps long fait partie des grandes difficultés auxquelles il fait face. Une des raisons principales selon lui est la facilité et la nécessité d'une rentrée

d'argent rapide via le travail au noir. Les individus, majoritairement des primo-arrivant.e.s nous a-t-il précisé, ne signent aucun contrat de travail mais ont des rentrées d'argent qui leur semblent suffisantes. Il fait malgré tout la distinction entre travail illégal et travail informel qui sont davantage des revenus ponctuels, obtenus via des relations de solidarité entre personnes précaires.

Les allocataires les plus difficiles à mobiliser selon lui sont ceux qui touchent le RSA depuis longtemps (plus de 15 ans) ainsi que les femmes qui ne parlent pas le français et sont très souvent accompagnées de leur mari qui prennent les décisions à leur place. Pascal Mosconi fait donc le lien entre le genre et les tâches assignées au sein des foyers, pouvant affecter le déroulé de son accompagnement. C'est notamment un point que nous avons abordé longuement : le genre et l'accompagnement. Il y a des différences flagrantes entre les femmes qui sont plus « demandeuses » et les « hommes qui se font moins aider ». Il y a malgré tout davantage de postes proposés labellisés masculins mais pour le conseiller, cela ne lui a « jamais effleuré qu'on choisisse un métier d'homme ou de femmes ». Néanmoins, il est témoin du fait que les choix des individus sont largement orientés.

### **Une tension entre accompagnement et contrôle qui structure les interactions**

A partir des observations menées à l'ALI, nous avons cependant constaté des tensions et contradictions entre, d'un côté le discours valorisant l'autonomisation des bénéficiaires accompagné.e.s, et de l'autre l'assignation à un contrôle et à des contraintes permanentes. Ces dernières sont effectives dès le départ dans la présentation et l'explication de leur présence au sein de la structure. Leurs "droits" sont tout de suite confrontés à leur "devoirs", matérialisés par la signature du CER.

Ces contraintes pèsent à la fois sur les bénéficiaires qui sont sujets à un contrôle régulier, mais aussi sur les professionnel.le.s dont les pratiques sont très strictement encadrées. En effet, si l'autonomisation des bénéficiaires est au cœur des objectifs affichés par les conseiller.e.s, les pratiques et discours mis en place mettent en évidence le caractère asymétrique de la relation et l'infantilisation paradoxale dont les bénéficiaires peuvent faire l'objet.

La norme de l'autonomisation des bénéficiaires est liée selon Nicolas Duvoux (2014; 210) à la croyance ancienne dans la passivité des assistés et à la "réorientation des politiques publiques vers une lutte contre les « trappes à inactivité », cette dénonciation politique de l'assistantat alimentant une représentation plus suspicieuse des pauvres". Le sociologue soulève par ailleurs le caractère paradoxal de cette injonction puisqu'elle s'adresse à des

personnes qui dépendent matériellement des institutions et que les pratiques des professionnels instaurent un rapport de dépendance symbolique.

Ces contradictions sont rendues visibles par le décalage frappant entre un discours centré sur *l'empowerment* et le contrôle exercé sur les comportements mêmes des allocataires. Lors d'observations, un allocataire n'ayant pu venir à un rendez-vous avec une conseillère n'a pas pu feindre son inquiétude en apportant un justificatif d'absence à la structure. Il a même fini par demander si tout avait bien été renseigné dans le système informatique (WebRSA, base de données à laquelle la CAF a accès).

### **Un décalage entre le discours des professionnel.les et les situations observées**

La question de l'accessibilité, ou plutôt de l'inaccessibilité, de l'accompagnement est en outre révélatrice du décalage qui existe entre les discours des professionnel.le.s sur la personnalisation du dispositif aux situations individuelles et les pratiques concrètement mises en place, parfois inadaptées aux besoins des bénéficiaires. L'enjeu de la langue en est particulièrement révélateur. En effet, plusieurs personnes convoquées à la réunion d'information collective sont allophones et parlent peu / ne parlent pas le français. Certain.e.s sont venu.e.s avec des proches (fils, fille, époux) pouvant traduire pour elleux mais une personne est venue seule. Aucune solution n'a été proposée pour traduire la réunion et la rendre plus accessible.

Lorsque nous interrogeons l'animatrice à ce sujet, elle semble gênée et confirme que pour l'instant l'ALI ne dispose pas d'interprète. L'autre conseiller que nous avons rencontré nous a confirmé que l'ALI ne recourait pas à un service d'interprétariat et que la question de la langue était récurrente lors de ses entretiens. Il insiste cependant sur l'inscription des bénéficiaires à des cours de français ; la non-maîtrise de la langue étant identifiée comme un « frein » au retour à l'emploi et devant être « levé ». Cela produit un renversement paradoxal de la charge de l'adaptation sur les bénéficiaires qui doit prendre la charge de suivre des cours de français ou d'être accompagné par un.e proche.

Des questionnements émergent à ce stade de l'observation : Comment l'accompagnement peut-il réellement être personnalisé si la compréhension entre le bénéficiaire et le conseiller est compromise par la langue ? Renvoyer la responsabilité de cette meilleure compréhension au bénéficiaire est-elle une solution viable ? Comment l'objectif d'autonomisation des bénéficiaires peut-il être efficacement atteint si les conseillers prennent le rôle d'intermédiaire pour les individus ne maîtrisant pas le français ? Lors d'un entretien mené avec un bénéficiaire d'origine espagnole parlant peu le français, celui-ci nous affirme que sa non-maîtrise de la langue constituait un handicap dans sa compréhension et l'entreprise de certaines démarches administratives. De ce fait il identifie la conseillère comme une personne ressource pour l'aider à accomplir ses démarches. Il est ainsi possible que la « non-mobilisation » ou le manque d' « autonomie » des bénéficiaires soit liée à un

manque d'accessibilité linguistique de l'accompagnement, source de malentendus et difficultés supplémentaires pour le bénéficiaires.`

Au-delà de la question linguistique, nous avons ainsi plusieurs fois assisté à un glissement d'une attitude volontariste vers une posture infantilisante, avec des relations très verticales entre les professionnel.les et les bénéficiaires, observable au travers du vocabulaire utilisé, des postures et des regards. De fait, lorsque nous cherchions des bénéficiaires pour des entretiens individuels, nous avons entendu des remarques un peu paternalistes comme "ils sont très demandés", "c'est difficile pour eux" ou bien "posez des questions simples".

# La CARHP, aider aux démarches administratives dans un contexte de difficultés multiples

Paul Giacomo, Lucy Quint, Annie Volatiana Ramanantoanina

## La CARHP, une association qui offre de multiples services

La CARHP, “Cohésion - Apprentissage - Réinsertion - Hospitalité & Progrès”, naît en 1994, en s’autonomisant d’une association régionale orientée vers l’aide aux personnes issues de l’immigration. Le public principal en était les femmes au foyer immigrées, avec une vocation d’accueil et d’assistance sur les questions sociolinguistiques. De fil en aiguille, l’association élargit son champ d’action, en mettant en place des garderies pour pallier au problème immédiat de la garde des enfants de ces femmes. Par la suite, la CARHP devient un “multi-accueil”. Elle est divisée en deux filières, une “formation” et une “éducative et familiale”, implantée dans plusieurs villes proches. Les formes d’aide proposées sont multiples : aide à l’insertion et à l’accès aux droits, certification de compétences, accompagnement des allocataires RSA de plus de 65 ans, cours de français, remises à niveau... Les locaux sont situés dans une ville d’Île de France, à Lesigny, dans le quartier le plus dense de la ville, jugé comme quartier “sensible”. Le local est constitué de trois appartements du rez-de-chaussée d’un immeuble, aménagés selon les besoins. Nous avons pu y voir un accueil, une salle d’attente, deux garderies, des bureaux. Le personnel est composé dans sa très grande majorité de femmes d’âges variés : la plupart semblent avoir une trentaine d’années.

## Le Dispositif RSA 65 Plus, pour améliorer l’accès aux droits

Le dispositif RSA 65 Plus, dont s’occupe la CARHP, vise à “remobiliser” des bénéficiaires ou anciens bénéficiaires du RSA de plus de 65 ans “perdus de vue” depuis au moins 2 ans ou jamais rencontrés, pour les aider dans leurs démarches administratives et en vue de leur obtenir de meilleurs droits et allocations. Initié en avril 2023, le programme couvre 11 communes et concerne environ 1300 personnes référencées au SSD (Service Social Départemental).

Ce dispositif est spécialement conçu pour les ARSA<sup>2</sup> (allocataires ou anciens allocataires) qui, de par leur âge, pourraient prétendre à d’autres droits que le RSA, notamment pour les

---

<sup>2</sup> ARSA = Allocataires du Revenu de Solidarité Active

personnes âgées. On peut se demander comment des personnes se retrouvent dans cette situation.

### **Une journée d'observation d'entretiens**

Faisant suite à la proposition d'une responsable de l'association, Eloïse Payet, nous sommes allé-es observer une journée d'entretiens dans l'un des appartements occupés par l'association sur son site de Lesigny. Nous sommes arrivé-es à 10 heures. Après avoir été présenté-es au reste de l'équipe (la gérante de l'accueil et les deux conseillères présentes lors des rendez-vous) par la responsable, celle-ci nous installe dans une pièce qui ressemble à une salle de pause.

A notre surprise, seuls trois rendez-vous sont prévus lors de cette journée. Les deux premiers entretiens sont un premier contact entre les personnes et l'association, afin de construire le "CER" (Contrat d'Engagement Réciproque), document qui atteste du suivi par l'association. Le troisième est un rendez-vous de suivi. Les personnes ont été convoquées à partir d'un fichier fourni par le département. Les entretiens se déroulent dans une pièce toute en longueur, comportant des ordinateurs et une imprimante. Nous sommes cinq durant les rendez-vous : la personne convoquée, deux conseillères (dont une restait silencieuse et deux enquêteur-ices. Ils durent entre 30 et 45 minutes.

L'objectif affiché est d'aider à la transition du RSA à la retraite, au minimum vieillesse ou à l'Allocation adulte handicapé (AAH), mais les discussions sont loin de se résumer à ce seul objectif. Les échanges consistent majoritairement en un jeu de questions-réponse portant sur la situation, le parcours, et les besoins de l'allocataire. Les conseillères suivent une "grille de diagnostic". Elles donnent également des informations sur l'association, des conseils ou tentent d'effectuer des démarches pour la personne. À la fin de l'entretien, elles font signer le CER et donnent un prochain rendez-vous.

Nous avons le sentiment d'être mal introduit-es, d'abord aux conseillères de l'association puis et surtout aux allocataires en rendez-vous : seul le premier se voit expliquer les raisons de notre présence et l'accepte. Certains regards et réactions des conseillères laissaient penser qu'elles sont gênées de notre présence.

### **Des entretiens diagnostics qui laissent entrevoir différents types de difficultés**

Le premier rendez-vous de la journée se tient avec Farid, un homme d'origine maghrébine de 66 ans. Il n'arrive pas à renouveler son titre de séjour. Il s'en plaint beaucoup, ne semble pas très en confiance avec la conseillère. Il est divorcé, sans enfants, vit en HLM et est peu ou pas diplômé. Il était chauffeur poids lourds puis VTC avant son accident du travail en 2014. Aujourd'hui, il se plaint de sa sciatique et évoque deux prothèses. Avant le début du rendez-vous, on peut l'entendre se plaindre de sa situation administrative qu'il qualifie de "clandestine" dans la salle d'attente.

L'après-midi, le second rendez-vous se tient avec Jacques, un homme de 66 ans. Il a un œil de verre et une canne. Il est divorcé, a deux enfants et est hébergé chez un neveu. Ancien chef d'entreprise dans l'agro-alimentaire au Bénin puis en France, il a fait une partie de ses études à l'université Paris 8 mais a finalement obtenu sa licence de droit au Canada. Il a stoppé son activité en 2021. Bien qu'il paraisse moins en difficulté sur le plan de l'accès au droit que son prédécesseur, ses problèmes de santé ont des conséquences plus visibles et immédiates : une grande perte de dextérité et surtout de mobilité. L'homme met « 2 heures à faire 600 mètres » et ne peut plus se servir d'un ordinateur, par exemple.

Enfin le troisième rendez-vous est un rendez-vous de suivi. Il se tient avec Aysha, une femme d'origine Sri-Lankaise divorcée depuis 2019 et mère depuis décembre 1984. Elle a du mal à parler en français et avait des projets d'apprentissage à cet effet. Elle n'a pas non plus de diplôme.

### **Mettre en regard les différentes aides sociales**

Une des missions principales du dispositif RSA 65 Plus consiste en un travail de sensibilisation et d'information, y compris aux autres droits que le RSA :

*“Nous rencontrons parfois des allocataires du RSA qui y sont depuis plus de 30 ans, c'est-à-dire ils étaient au RMI ensuite en 2009 ils ont basculé sur le RSA [...] Y'en a même qui disent "Mon salaire", pour eux c'est pas une allocation. Et donc avec tout le travail de sensibilisation, d'information, que nous devons faire pour leur faire comprendre que ce n'est pas un salaire. Et que, ils peuvent en faisant des calculs... Leur montrer qu'il leur est plus profitable d'aller vers d'autres droits plutôt que de rester au RSA. “ (extrait d'entretien avec Mme Payet, responsable de la filière éducative)*

Cette perception va dans le sens d'une étude de la DREES (Pirus, 2023) qui questionne la perception du non-recours aux aides sociales, une des raisons principales évoquée concerne le manque d'informations à propos des aides sociales (environ 40% des interrogés). Dans cette même enquête, il est dit que les personnes âgées sont particulièrement peu nombreuses à réclamer leurs aides sociales : une personne seule sur deux pouvant bénéficier de l'Allocation de solidarité aux personnes âgées (APSA) n'en ferait pas la demande. Il faut noter cependant que d'après Mme Payet, une partie de ceux-ci refusent cette aide car elle implique en fait une contrepartie désavantageuse :

*“ S'ils sont propriétaires à leur décès, malheureusement l'Etat défalque ce qui leur a été versé pour l'Aspa, de leur succession. Et donc s'ils veulent laisser à leurs enfants [...] le maximum de leur succession, ils vous disent "Non. Je vais pas vers l'Aspa, je préfère rester au RSA." (extrait d'entretien avec Mme Payet)*

## **Le poids des problèmes de santé et de logement**

Les personnes reçues ce jour-là partageaient un mauvais niveau de santé global. Lors des trois rendez-vous observés, le sujet du handicap a été abordé deux fois. Farid a une sciatique qu'il a développée à cause de son travail et porte des prothèses. Ces problèmes de santé semblent liés à une vie de travaux physiques, mais Farid n'en fait pas ici un enjeu majeur responsable de difficultés : à noter cependant que son absence de titre de séjour et donc son absence de droits posera problème en cas de nécessité de consulter.

Jacques a perdu une grande partie de sa vue et de sa mobilité suite à un AVC sur son lieu de travail, l'obligeant à se mettre à la retraite et demander le RSA. Pour Jacques, les problèmes de santé ont des conséquences déclarées : sa mobilité en est très fortement affectée, ainsi que sa dextérité et sa capacité à utiliser un ordinateur, par exemple. Ces problèmes de santé semblent aussi être une des raisons pour lesquelles l'homme affiche un certain pessimisme. Ce sont aussi ces difficultés qui conditionnent au moins en partie les décisions prises, notamment celle d'un départ en maison de retraite. Dans ce second cas, la santé est donc un facteur significatif de la personnalisation du suivi et de la prise en charge.

Ensuite, tous deux sont pris dans des problèmes de logement liés à leur situation financière. Farid a trois loyers de retard, Jacques est hébergé chez son neveu faute de revenus et en attendant d'obtenir une place en maison des seniors. Cette situation liée au logement n'est pas spécifique à ce public, mais est visiblement partagée par la globalité des usagers de la CARHP :

*“ Il y a aussi un gros problème de logement chez tous les allocataires [...] à part les roms qui sont en caravane et autre, le problème de logement se retrouve chez tous “ (extrait d'entretien avec Mme Payet)*

## **Un dispositif d'assistance qui peut avoir des airs de contrôle**

Le dispositif RSA 65 Plus tel que le met en place la CARHP vise l'accompagnement social. Cependant on peut repérer des formes de contrôle social. Tout d'abord les usager-es sont “convoqué-es” à venir faire le point au CARHP, même si ces convocations ne s'accompagnent pas des sanctions. A cela s'ajoutent des pratiques insistantes. Jacques a par exemple reçu trois courriers avant de se décider à appeler l'association, la conseillère lui fait d'ailleurs remarquer durant son rendez-vous et lui demande de se justifier, comme une sorte de rappel à l'ordre :

*“ Vous n'étiez pas en France ? Car on vous a envoyé trois courriers. Ça c'est la preuve que vous êtes venu aujourd'hui [elle tend un papier]. Vous n'avez pas prévenu la CAF de votre changement de domicile ? (extrait de journal de terrain de Paul, novembre 2023)*

De plus, la forme des rendez-vous ressemble sensiblement à des rendez-vous à Pôle Emploi ou avec une assistante sociale. L'utilisateur est convoqué-e, iel se rend au rendez-vous, patiente, puis se retrouve en tête à tête avec sa conseillère qui fait le point sur sa situation. Cette dernière lui demande de fournir des justificatifs pour former son dossier, lui donne des pistes d'avancement dans son parcours et enfin lui donne un rendez-vous de suivi que l'utilisateur doit préparer en apportant tel ou tel papier. Une promesse d'engagement est demandée puisque suite au premier rendez-vous les usager-es sont invité-es à signer un Contrat d'Engagement Réciproque (CER). A noter que lors des rendez-vous que nous avons observés, deux conseillères étaient présentes dans la pièce, ce qui accentue sans doute une relation asymétrique.

D'après Cyprien Avenel (2003), les aides sociales sont principalement gérées par des intervenant-es qui font le lien entre les potentiel-les bénéficiaires et les administrations décisionnaires. Les bénéficiaires se retrouvent alors dans une situation de dépendance aux travailleur-euses sociaux et ont l'impression d'avoir peu de marge de manœuvre. Les conseillères de la CARHP font le lien entre les demandeur-euses et les administrations, puisqu'elles se chargent de faire les démarches des personnes qu'elles reçoivent (en demandant pour ell.eux l'ASPA par exemple). La relation de dépendance est donc probablement la même, d'autant que les usager-es du dispositif RSA 65 Plus semblent souvent dans des situations sociales compliquées. Il faut noter aussi que la structure est liée et rend des comptes à diverses institutions, notamment le conseil départemental qui lui envoie des listes de personnes "perdues de vues", même si notre enquête ne nous a pas permis de creuser plus précisément ces liens et comment ils structurent les dispositifs de la CARHP.

### **Entre défiance institutionnelle et appropriation du dispositif**

Les trois situations observées nous donnent des indices sur le rapport des enquêté-es aux institutions sociales : tous trois manifestent de l'exaspération ou de l'incompréhension.

Les allocataires évoquent les déboires qu'ils ont pu avoir avec différentes instances d'insertion sociale. Le premier évoque Pôle emploi et une offre inadaptée (« *j'étais inapte et ils continuaient de m'envoyer des trucs* » (...) « *j'ai une conseillère qui m'a servi à rien du tout* » (...) « *Pôle emploi ils ont fait plein d'erreurs* ».) De plus, Farid s'est heurté à l'absence d'offre de formation en Seine-Saint-Denis : « *j'ai dit que je voulais faire VTC, ils m'ont dit qu'il y avait pas de formation dans le 93* ». Ces expériences négatives ainsi que la lutte pour renouveler le titre de séjour (et tout ce que cela implique) sont en partie explicatives de l'attitude renfrognée de l'homme qui manifeste une certaine défiance à l'égard des conseillères et répondra à certaines questions assez sèchement (« *j'ai 66 ans madame, personne n'embauche* », « *non, j'ai pas de papiers madame* »). Notons que son exaspération semblait en dehors de ça bien plus dirigée vers sa situation d'attente que vers la conseillère.

Chez Jacques, cette défiance est d'abord moins visible malgré l'évocation d'une assistante sociale l'ayant « un peu découragé » et la manifestation d'une volonté de « sauter » certaines étapes administratives.

Aysha (une mère divorcée, sans diplôme) elle, inscrite dans le dispositif depuis plusieurs mois, manifeste son impatience quand une conseillère lui annonce qu'une de ses demandes ne sera honorée que d'ici trois ou quatre mois.

Malgré cette défiance, les enquêté.es sont venu.es au rendez-vous. Ils sont moins motivés par la transition du RSA à la retraite que par des problématiques administratives propres à la situation de chaque allocataire : dans le cas de Farid, la raison de sa présence est assurément une assistance dans ses démarches de renouvellement du titre de séjour, et celui-ci montre un intérêt limité quand la conseillère lui parle de la transition RSA-retraite. Le cas de Jacques est similaire, bien que celui-ci ne soit pas dans une situation administrative aussi urgente : sa demande concerne bien une aide dans l'accès au droit et une transition vers d'autres allocations, mais celui-ci sait déjà ce qu'il veut. D'une certaine façon, ces allocataires s'approprient le dispositif selon leurs attentes et préoccupations personnelles plutôt que selon l'objectif affiché.

### **Trouver un interlocuteur unique et accélérer les procédures**

Le fait que les allocataires circulent entre diverses structures et conseiller-es complique la gestion des dossiers. Jacques se trouve ainsi dans l'incapacité de fournir certains justificatifs/documents qu'il a rempli avec l'assistante sociale de l'hôpital. Il faut tout reprendre à zéro, ce qui démultiplie les délais.

Les trois personnes reçues aimeraient que l'association les aide à réduire le temps d'attente. C'est une problématique centrale pour Farid, sa principale demande concernant l'accélération et le déblocage de son nouveau titre de séjour. Chez Jacques, cela se caractérise par sa volonté de "sauter" des étapes pour faire avancer sa situation plus vite. Pour Aysha, c'est la conseillère qui lui annonce un délai de réponse d'une des structures contactées. Si elles jouent un rôle d'intermédiaires entre public et structures sociales, les conseillères du programme RSA 65 Plus sont parfois impuissantes à répondre à ces demandes.

D'après Javier Auyero (2012), ces temps d'attentes imposés dans les différentes structures sociales et institutions, sont une forme de contrôle social des pauvres "moins saillante" que la répression directe. Elles sont vectrices de nombreuses souffrances chez les usagers de ces structures car elles maintiennent une relation de subordination et de dépendance vis-à-vis de ceux qui y travaillent. Elles ont également pour effet de fidéliser les usagers aux structures qui le font patienter, puisqu'ils doivent y revenir à répétitions. Pour l'auteur, tout ce processus permet ainsi la construction de ce qu'il appelle des "patients de l'Etat".

Jacques, souligne que sa posture de docilité est stratégique : *“Nan ça c'est fini ça, je ne peux plus le dire. Si on y met de la mauvaise foi ça bloque, on a plus du tout d'aides”*. Cependant, on remarque chez nos enquêté-es des formes de résistances, quand Aysha s'agace du temps d'attente pour une réponse, ou quand Farid rappelle comment son manque de titre de séjour le bloque dans ses démarches. L'accélération de la gestion de leurs dossiers est pour eux essentielles et se fait ressentir dans leurs interactions avec les travailleuses sociales de la CARHP.

### **L'entretien diagnostic avec Farid**

Paul Giacomo

L'entretien diagnostic est divisé en deux temps, une première partie où la conseillère, après s'être présentée ainsi que la CARHP, pose des questions standardisées, notamment sur les situations économiques, sociales et professionnelles, en vue de constituer ce contrat, avant un second temps plus personnalisé. L'extrait des notes d'observation suivant illustre le déroulement de la première partie du rendez-vous avec Farid.

-la conseillère se présente et présente la CARHP et ses objectifs, elle informe le bénéficiaire que nous observerons ce rendez vous, d'habitude confidentiel. Cela ne le dérange pas.

-*"J'ai plus de droits, je perçois plus rien, plus de sécu, rien du tout"*. L'homme fait état du fait que son titre de séjour est périmé depuis plusieurs mois, et qu'il peine à le faire refaire : personne ne lui répond par mail ou en appel. Sa principale difficulté et demande concerne donc une assistance sur le renouvellement de son titre de séjour, car cela bloque tout accès au droit ou à la retraite.

-La conseillère le fait émarger sur une fiche notée "émargement senior RSA". Elle lui demande son numéro de téléphone et sa situation familiale : célibataire sans enfants, son adresse mail, s'il est propriétaire ou locataire et si son lieu de vie est un HLM (il est locataire dans un HLM)

-La santé ça va ?

-On peut dire que non, rien ne va, j'ai une sciatique à cause de mon ancien métier de livreur poids lourds (et il a deux prothèses).

-Vous n'avez plus droit à l'assurance maladie ?

-Non, j'ai plus droit à rien depuis que j'ai plus mon titre de séjour.

-Vous faites les démarches retraite ? En ce moment vous êtes au RSA ? (il précise qu'il ne le touche plus). Même si vous ne le touchez plus, on est là pour vous aider à faire les démarches

retraite (elle fixe un rendez-vous le jeudi, jours de permanence d'une conseillère numérique et d'une conseillère juridique)

-Pour votre logement pas de problèmes ?

-Ben si, j'ai trois loyers de retard.

-Vous êtes suivi par une assistante sociale ?

-Non.

-Vous n'êtes plus à Pôle emploi ?

-Non, et j'ai une conseillère qui m'a servi à rien du tout, j'étais inapte et ils continuaient de m'envoyer des offres d'emploi. J'ai dit que je voulais faire VTC, ils m'ont dit qu'il n'y avait pas de formation dans le 93. Heureusement grâce à ma sœur j'ai pu toucher 7000 euros auxquels j'avais droit sur mon compte CPF.

-Votre niveau d'études ?

-Terminale.

-Vous avez fait la formation VTC ?

-oui et j'ai eu le permis.

-A part le français vous parlez quelle langue ?

-ma langue l'arabe et le berbère.

-En ce moment vous avez un projet professionnel ?

-Non, j'ai 66 ans madame personne embauche.

-Vous cherchez du travail ?

-Non, j'ai pas de papiers madame."

Il indique qu'il n'arrive pas à communiquer avec la sous-préfecture pour le titre de séjour. Il ironise : "je suis en infraction en venant ici, je suis un clandestin j'ai pas de papiers, c'est quand même grave !"

-Vous avez le permis ?

-Oui, j'ai tous les permis.

-Un moyen de transport individuel ?

-Oui, j'ai une voiture.

-Vous avez un ordinateur et une connexion internet ?

-Oui, je fais toutes les démarches par Internet."

La conseillère lui présente le "contrat d'engagement mutuel", qui dure douze mois et qui, dans le cas présent, vise à aider ce monsieur à passer du RSA à la retraite et à lui obtenir le titre de séjour. (Les conseillères refusent par ailleurs de me transmettre un exemplaire vierge du contrat, pour des "raisons de confidentialité", ce que je ne m'explique pas très bien).

-Vous avez déjà fait une simulation pour votre retraite ?

-oui.

-Vous comptez partir en retraite en 2024 ?

-Oui, c'est mieux que le RSA.

-Vous avez arrêté en 2014 lors d'un accident du travail ?

-Oui.

Le reste du rendez-vous consiste en des tentatives de poursuivre les démarches entamées précédemment par l'allocataire, notamment concernant le renouvellement de son titre de séjour, suivies de la prise d'un rendez-vous à une permanence d'assistance juridique la semaine suivante. Les tentatives d'effectuer les démarches se soldent par un échec.

Farid, qui vivait du RSA, ne le touche plus depuis que son titre est périmé. Cela entraîne sans surprises d'autres difficultés d'ordre économique, comme les trois mois de loyer en retard qu'il a évoqué, ou d'ordre social, comme sa situation qu'il juge à la limite de la légalité : "je suis en infraction en venant ici, je suis un clandestin, j'ai pas de papiers, c'est quand même grave !". Cela l'empêche aussi de faire prendre en charge ses problèmes de santé.

Le cas de Farid est particulièrement représentatif de l'appropriation détournée du dispositif. Il dit explicitement qu'il est ici pour accélérer la régularisation de sa situation, plus que pour "transiter du RSA à la retraite". De fait, cette régularisation est la condition de son accès à d'autres droits.

# 1.3-Résoudre des problèmes concrets

## **La médiation numérique : agir au-delà des catégories de l'action sociale. Numéric'solidaire et Square Communautés Numériques**

Melya Allalou, Clara Moulin, Indigo Nassif, Kiroku Torii

L'enquête TIC ménages réalisée en 2021 par l'INSEE (Bendekkiche, H. et Viard-Guillot, L., 2023) montre que le risque d'illectronisme - défini par l'Insee comme le fait de « ne pas posséder les compétences numériques de base ou de ne pas se servir d'internet » - est bien plus élevé parmi les populations les plus précaires : les personnes sans diplôme ont un risque 7 fois plus élevé d'être en situation d'illectronisme que les personnes ayant au moins un bac+3. Les 20 % les plus modestes ont 6,6 fois plus de risques d'être en situation d'illectronisme que les 20 % les plus aisées L'enquête TIC ménage montre également que l'illectronisme touche particulièrement les personnes les plus âgées. Notre enquête fait apparaître des profils plus divers parmi les personnes bénéficiaires de médiation numérique en Seine-Saint-Denis, à la fois en termes d'âge, de sexe, de raison de la venue, et de compétences informatiques.

### **Une enquête dans deux structures voisines et distinctes**

Numéric'solidaire (NS) et le Square Communautés Numériques (SCN) sont deux structures situées à Saint-Michel, commune de plus de 100 000 habitants, l'une associative et l'autre municipale, luttant contre l'exclusion numérique et l'illectronisme avec des dispositifs, des financements, une gestion humaine différentes. Nos trois sessions d'observations dans ces structures, à plusieurs étudiants, associées à des entretiens, nous ont offert un matériau

riche pour en comparer le fonctionnement et en montrer la complémentarité dans l'accompagnement, notamment, d'allocataires du RSA dans le département.

Durant nos observations, si notre statut d'étudiant-es était bien identifié, nous étions parfois perçu-es comme des potentiel·les bénévoles sur la courte durée de notre présence, en particulier lors des Permanences connectées. Les bénéficiaires étaient à l'aise avec nous, probablement parce qu'ils étaient dans un contexte où le contact avec des inconnu-es fait partie du jeu. Certain-es d'entre-nous étaient d'ailleurs plus à l'aise dans l'accompagnement des bénévoles, rôle qui permettait de prendre une place active dans la situation ; d'autant qu'un des membres du groupe avait déjà effectué des emplois de médiation sociale. Selon les situations d'observations donc, nous étions tantôt bénévoles, tantôt observateur·ices de la situation, dans un coin de la salle.

Ces structures s'adressent à un public non-exclusivement composé de bénéficiaires du RSA ; les situations d'observation ne nous ont pas permis d'identifier ces dernier·es. Nous n'avons pas voulu poser frontalement la question aux participant·es de leur statut d'allocataire du RSA ou non, compte-tenu des enjeux autour de la stigmatisation de cette allocation.

### **Numéric'solidaire Saint-Michel : accompagner des publics précarisés par l'autonomisation numérique**

Numéric'solidaire (NS) Saint-Michel est une antenne locale de l'association nationale Numéric'solidaire, qui vise à lutter contre l'exclusion numérique des personnes en situation de précarité sociale. Les bénéficiaires de l'association sont accueillis exclusivement sur orientation par des institutions, associations et des services sociaux, qui transmettent à NS une fiche au sujet de la personne concernée, et un rendez-vous d'inscription est pris avec un conseiller NS. Lors du rendez-vous est établi un « diagnostic numérique » à partir du site « lesbonclics.fr » et des objectifs sont fixés au sujet de leurs usages du numériques : il s'agit du rendez-vous « d'inscription » et donne accès aux services. Les bénéficiaires de minima sociaux de la Caf, parmi lesquels les allocataires du RSA, représentent moins de 14% de l'ensemble des inscrit·es en 2023, selon les données transmises par Martin de Vernay, responsable d'NS Saint- Michel.

L'association propose plusieurs activités et services :

- **Les permanences connectées** : temps d'1h30 durant lesquels, sur inscription, les bénéficiaires sont accompagnés individuellement par des bénévoles pour répondre à des problématiques qu'ils rencontrent liées au numérique : certain·es viennent car ils·elles ont un mail à envoyer, d'autres car ils·elles souhaitent s'entraîner à taper sur un clavier... Les situations sont diverses, les niveaux d'aisance avec le numérique aussi, de même que le profil des bénéficiaires que nous avons croisé·es.

- **Les ateliers d'initiation** : cycles de 6 formations sous une forme de « cours » pour les personnes en grande difficulté numérique. Chaque formation est thématique (utiliser un ordinateur, créer une boîte mail, utiliser logiciel de traitement de texte...). Malgré le format « cours », l'accompagnement reste individualisé lors de ces formations.
- **La vente d'ordinateurs, de téléphones et de recharges téléphoniques**. Pour la vente d'ordinateurs et de téléphones, Numéric'solidaire récupère gratuitement ou à bas coût du matériel bureautique dont les entreprises ne se servent plus, et le revend à un tarif solidaire ou dans certains cas, le donnent gratuitement aux bénéficiaires. Quant aux recharges, un partenariat entre Numéric'solidaire et SFR permet aux bénéficiaires, à condition d'acheter une puce SFR, de recharger leur crédit téléphonique et internet à très bas coût.

Les locaux disposent également d'un "Point Numérique Caf", discret dans un coin de la salle d'accueil : il s'agit d'un espace où les bénéficiaires ont accès librement à un ordinateur connecté à internet afin d'effectuer leurs démarches dématérialisées auprès de la Caf. Le personnel compte des salariées, de nombreux bénévoles qui assurent les formations et l'accompagnement des bénéficiaires, ainsi que des volontaires en service civique.

Toutes les observations des activités de NS Saint-Michel se sont déroulées dans leurs locaux situés à 5 minutes à pied de la station de métro, clairement identifiables grâce à la devanture. Martin de Vernay, responsable des opérations de NS Saint-Michel, avec qui nous étions en contact par mail, nous a permis de réaliser ces observations durant plusieurs services proposés par l'association : deux Permanences connectées, et un Atelier d'Initiation.

Structurée autour d'une grande table centrale, la salle de formation accueille jusqu'à 10 bénéficiaires simultanément. Les locaux de NS sont largement décorés (fresques, couleurs vives, signalétique, anciens appareils technologiques, guirlandes de fanions, photographies des bénévoles, de l'Abbé Pierre, plantes...), ce qui contribue à créer une atmosphère conviviale et accueillante.

### **Confusions au comptoir de Numéric'solidaire : opacité pour des usagers et marges de manœuvres des bénévoles**

Lors de la première de nos observations, nous avons passé un temps au niveau du comptoir de l'association, où se déroulent notamment l'accueil, l'orientation et la vente de recharges téléphoniques aux usagers.

Nous sommes au comptoir de Numéric'solidaire, un samedi matin de novembre 2023. Yassine et Manuel sont tous les deux bénévoles depuis 1 mois, ils sont chargés du comptoir aujourd'hui. Plusieurs personnes affluent, environ 2 toutes les 5 minutes, quasiment tous et toutes pour acheter la recharge "internationale" qui permet d'appeler vers 203 pays, mais il n'y en a pas aujourd'hui, il ne reste à vendre que des recharges nationales qui permettent

d'appeler en France métropolitaine. Voici trois extraits choisis de scènes de confusions tirés de notre journal de terrain.

1. Une femme d'une quarantaine d'années accompagnée de son fils adolescent vient au comptoir pour s'inscrire, elle dit : « Apparemment il faut un rendez-vous pour s'inscrire, je peux prendre rendez-vous ? ». Elle explique que son fils voudrait acheter une recharge téléphonique. On lui propose un rendez-vous le mercredi à 11h30 ; elle explique être en télétravail et ne pas être disponible ; « Vous n'avez pas de rendez-vous le samedi ? », elle demande. Le bénévole lui répond que non. Elle développe en expliquant que l'homme du côté droit du comptoir, en train d'acheter une recharge, est son mari, et que lui est inscrit. Elle explique penser que si son mari est inscrit elle est automatiquement bénéficiaire de Numéric'solidaire également. Le bénévole lui répond : « - Non, il faut que vous passiez par une association ou un service social pour vous inscrire. Et votre fils, il a quel âge ? / - 13 ans / - Il pourra pas s'inscrire, il faut être majeur ».

Cette scène témoigne d'une confusion entre la distinction faite par les organismes comme la CAF entre les « bénéficiaires » et les « allocataires » d'un droit, notamment du RSA : ainsi, une personne est allocataire du RSA mais c'est tout son foyer qui en est bénéficiaire. Dans cette scène, la femme pensait que, faisant partie du même foyer que son mari, elle avait également droit aux services proposés par NS. Cela montre les glissements, les porosités qui existent pour les bénéficiaires entre les organismes publics d'accès aux droits, et les structures associatives, ou d'insertion etc. qui relèvent d'une même typologie de démarches.

2. Un homme d'une trentaine d'années entre et vient au comptoir : il demande si un logement est disponible, car lui habite en foyer (il chuchote). Le bénévole lui explique qu'il confond « Emmaüs » et « Numéric'solidaire », et qu'il n'y a pas de logements ici.

La deuxième scène montre la confusion, apparemment habituelle entre Tous'solidaires, qui gère notamment plusieurs CHU, CHUS, CHRS, et Numéric'solidaire. Cela fait notamment écho à ce que nous a relaté M. Abderahmane, responsable du Square communautés numériques, concernant certains bénéficiaires qui venaient pour des démarches qui ne relevaient pas de leur compétence, pensant que le SCN était une branche de la sous-préfecture (en particulier depuis que la structure est installée dans les anciens locaux de la sous-préfecture de Seine-Saint Denis).

3. Lorsque les usagers viennent pour une recharge, on leur demande leur nom et prénom qui sont rentrés sur le logiciel Sésame afin d'enregistrer leurs achats - et d'éviter les abus. Pour confirmer leur identité, les bénévoles leur demandent de confirmer la date de naissance.

Une usagère se présente

- Bonjour, je voudrais recharger
- Bonjour, vos noms et prénoms ?
- Fatma\* B...
- Date de naissance: 1987 ?
- ...1987 ?
- Votre date de naissance, c'est bien 1987 ?
- Je suis née le 22 mai

Le bénévole maghrébin et arabophone lui traduit l'année en arabe et elle confirme. L'usagère explique qu'elle ne sait pas activer la recharge qu'elle vient d'acheter ; le bénévole se met sur un côté de la pièce avec elle pour le faire.

La troisième scène montre les arrangements du personnel de Numéric'solidaire quand une « barrière de la langue » apparaît, malgré la réorientation vers des cours de « français langue étrangère » (FLE) lorsqu'un·e bénéficiaire potentiel a de trop grandes difficultés de français. Elle illustre aussi l'importance de la question linguistique. En outre, la signalétique du SCN avec notamment le règlement et le fonctionnement sont traduits en plusieurs langues.

Ces confusions amènent souvent des réorientations de la part des bénévoles : vers des services sociaux dans le premier cas, vers Tous'solidaire ou le 115 dans le deuxième. De même qu'au SCN de Saint-Michel, comme on le verra, le niveau de compétence de la structure est parfois assez opaque pour certains usagers. A l'inverse, M. Abderahmane nous a confié en entretien qu'un usager du SCN lui avait un jour dit « On connaît ton nom jusqu'en Côte d'Ivoire », sous-entendant que le SCN de Saint-Michel était une « bonne adresse » que s'échangent les personnes installées en France avec celles souhaitant s'y établir dans la facilitation des démarches administratives. Les salarié·es de SCN qui forment une équipe réduite et fixe, ont ainsi la possibilité de développer un accompagnement personnalisé pour certains bénéficiaires « habitué·es ».

Ces trois scénettes témoignent du travail nécessaire pour que ce public, souvent arrivé il y a peu en France, se saisisse des modalités de fonctionnement de l'action sociale et de ses catégories.

## **La dématérialisation, un facteur aggravant des inégalités sociales dans l'accès aux droits**

En agissant simultanément sur 3 axes - la médiation numérique, les défis bureaucratiques, la barrière de la langue<sup>3</sup> - les deux structures observées se décalent des catégories des pouvoirs publics qui tendent à séparer ces types d'actions sociales qui concernent, en fait, le même public.

N. Okbani (2022) écrit à ce sujet : « la capacité d'utilisation des plateformes en ligne n'implique pas seulement l'accès matériel à un ordinateur et à internet. Elle suppose aussi de maîtriser la langue, l'écrit, les prestations sociales, les procédures administratives, mais encore de disposer de compétences numériques suffisantes pour être autonome dans l'utilisation de plateformes administratives, d'une boîte mail, du scan de document, du transfert et du suivi de dossier ». C'est précisément ce que nous ont expliqué tous les acteurs rencontrés, des bénévoles aux responsables : non seulement « la dématérialisation des services publics reconfigure des formes d'inégalités sociales dans l'accès aux droits et aux services publics », mais le problème est celui du panel de compétences variées qu'elles supposent, et dont les personnes les plus précaires ne disposent pas.

La dématérialisation des démarches administratives, comme l'a montré C. Deville (2018), réactive les inégalités socio-spatiales structurant l'accès aux droits. Les « chemins du droit » dont la sociologue parle dans cet article, autrement dit, les modalités spatiales, lexicales, fonctionnelles des institutions, structurent des injonctions à développer des compétences spécifiques pour les usagers. À cela, nous avons pu voir que les deux structures, le SCN en particulier, y pallient en partie dans l'accompagnement aux démarches.

## **Le Square Communautés Numériques de Saint-Michel : un service des urgences numériques administratives**

Le Square Communautés Numériques (SCN) est un service municipal de la ville de Saint-Michel. Il a été créé le 17 février 2020, quelques semaines avant le premier confinement, par M. Abderahmane, alors travailleur social au Centre Communal d'Action Sociale (CCAS). Dans sa pratique de travailleur social, il avait vu les difficultés des usagers qui peinaient à réaliser leurs démarches administratives en ligne, dans le sillon des réformes de dématérialisation. Pour y pallier, il avait installé dans le CCAS des ordinateurs en accès libre, et son directeur de service a finalement sollicité M. Abderahmane afin de créer le Square Communautés Numériques, service gratuit d'accompagnement aux démarches administratives en ligne.

---

<sup>3</sup> Bien que Numéric'solidaire fasse une sélection lors du rendez-vous d'inscription, et réoriente les publics ayant une connaissance du français trop lacunaire, nous avons constaté qu'un certain nombre de bénéficiaires avait des grandes difficultés linguistiques, auxquelles les bénévoles palliaient de différentes manières.

M. Abderahmane insiste sur l'importance des mots utilisés lorsqu'on parle du public du SCN : une personne en situation de « fracture numérique » n'a pas accès à un téléphone, un ordinateur, à internet. Or, c'est le cas aujourd'hui d'assez peu de personnes, tout le monde ou presque disposant d'un smartphone. Le véritable problème auquel répond le SCN est celui de l'illectronisme, autrement dit de méconnaissance des possibilités et du fonctionnement des outils numériques. La fracture est une situation de manque de moyens numérique, tandis que l'illectronisme pointe des lacunes en termes de compétences numériques.

Une des particularités du SCN est son fonctionnement sans rendez-vous. Les usagers du SCN se présentent à l'accueil, sont orientés dans une salle d'attente où ils seront convoqués pour un entretien individuel avec un-e conseiller-e numérique. Un tel fonctionnement est revendiqué par M. Abderahmane, dans la volonté d'éviter que les personnes attendent pour un rendez-vous alors que les démarches administratives sont parfois urgentes. Le « revers de la médaille » est la saturation du service, qui amène le personnel à rediriger les usager-es vers d'autres structures. En outre, l'accueil se fait sans conditions, en dehors de la résidence ou la domiciliation à Saint-Michel ou dans la Communauté de communes.

Les conseiller-es numériques et M. Abderahmane sont ainsi devenus spécialistes d'une cinquantaine de démarches administratives différentes. D'après le rapport d'activité du SCN sur 2022, la majorité des démarches concernent le droit des étrangers (près de 30% en 2022), puis les démarches relatives à la CAF (autour de 20%) et les démarches de santé (13%) et Pôle emploi (9%). Dans les cas de blocage de certaines démarches, ils disposent de contacts directs dans des administrations, par exemple à la préfecture, afin de débloquer des situations.

Originellement situé au rez-de-chaussée du centre administratif de Saint-Michel, le SCN a dû déménager et se trouve désormais dans les anciens locaux de la sous-préfecture de Saint-Michel, à quelques dizaines de mètres des locaux de Numéric'solidaire.

### **Des approches et des fonctionnements différents sur un même sujet : la médiation numérique**

Afin de mieux saisir les différences relatives à l'activité, au fonctionnement, au lexique, le SCN et d'NS, nous avons réalisé le tableau comparatif suivant. Il montre comment des structures extrêmement différentes peuvent s'approprier un même angle d'action sociale.

	<b>Numéric'solidaire Saint- Michel</b>	<b>SCN Saint- Michel</b>
<b>Vocabulaire employé</b>	Médiation numérique Autonomisation numérique Précarité numérique Fracture numérique Accessibilité numérique Solidarité numérique	Médiation numérique Inclusion numérique Illectronisme Accessibilité numérique
<b>Conditions d'accès au service</b>	Orientation des bénéficiaires par des services sociaux, des associations ou le SCN	Accueil du tout-venant ; 1 seule condition : être habitant de Saint-Michel, de Plaine-Commune ou y être domicilié
<b>Type de structure</b>	Antenne d'une association nationale	Structure municipale
<b>Missions</b>	Équiper et former les publics aux outils numériques	Assister les publics dans les démarches administratives dématérialisées
<b>Objectifs de l'accompagnement</b>	Accompagnement à l'autonomisation	Assistance directe
<b>Accueil</b>	Sur rendez-vous pour les permanences, ateliers, pour l'inscription, la vente de biens (à part les recharges téléphoniques)	Le « sans rendez-vous » comme expression d'une volonté politique d'inclusion maximale
<b>Accompagnement</b>	Accompagnement individuel lors de l'inscription ; individuel au sein d'un groupe lors des permanences ; collectif lors des ateliers	Accompagnement individuel avec des conseiller.es numériques
<b>Temporalité du travail avec les bénéficiaires</b>	Temps long : chaque bénéficiaire a un rendez-vous d'inscription et de diagnostic avant d'accéder aux services ; formations sur 2 semaines	Majorité de situations d'urgence
<b>Décoration du lieu</b>	Décoration très travaillée, fresques, guirlandes...	Aucune décoration à part le règlement du SCN affiché dans plusieurs langues. Espace assez austère.
<b>Financement</b>	Financement mixte public et privé	Financement public : Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) et municipalité
<b>Gestion des RH</b>	Equipe salariée réduite et nombreux bénévoles "volants", volontaires en service civique	Equipe salariée réduite et permanente (M. Abderahmane et 2 conseillers numériques) + parfois, 1 ou 2 volontaires en Service civique

<b>Suivi et gestion des données des bénéficiaires</b>	Données personnelles traitées via les logiciels Sésame (gestion commerciale et planning) et Salesforce (gestion client)	Aucune donnée des bénéficiaires conservée. Un suivi existe de manière informelle pour les "réguliers" du SCN
<b>Communication</b>	Communication forte : flyers, réseaux sociaux, plaidoyer, site web fourni...	Communication servant à réorienter vers d'autres services, site web non actualisé. Bouche-à-oreilles comme mode de communication privilégié.

## ***À Numéric'solidaire, une après-midi de formation à l'e-mail***

Melya Allalou

Il pleut quand nous arrivons à Numéric'solidaire. La dernière fois, il pleuvait également. Aujourd'hui, nous sommes deux à assister à un Atelier d'initiation qui porte sur le fonctionnement d'une boîte mail. Cet atelier est destiné aux personnes bénéficiaires de l'association dont le diagnostic numérique – réalisé lors du rendez-vous d'inscription – a déterminé qu'ils et elles avaient besoin d'une formation reprenant les bases de l'usage du numérique (fonctionnement d'un ordinateur, taper sur un clavier, utiliser un logiciel de traitement de texte...). Ces personnes suivent une formation en 6 modules d'accompagnement de 3 heures, avec le même groupe, durant deux semaines.

Lors de notre dernière venue, pour une permanence nous avons noté les difficultés des personnes présentes avec les outils numériques, dont nous n'avions jusque-là pas pris la mesure. Aujourd'hui, les bénéficiaires concernés par l'Atelier sont ceux qui ont été considérés comme étant dans la situation de plus grande fracture numérique et d'illectronisme<sup>4</sup>. Le module de formation que nous observons est le 3<sup>ème</sup> des 6.

### **Une organisation approximative**

Lorsque nous arrivons, il y a beaucoup de monde à l'entrée, les usager-es débordent sur le trottoir. Nous dépassons les personnes qui font la queue devant le comptoir, pour nous annoncer et demander où l'atelier se déroule. Je reconnais Hakim, bénévole du comptoir avec qui j'avais discuté la dernière fois. Un bénévole nous indique que l'atelier a lieu dans la grande salle. Nous comprenons en arrivant que l'atelier a commencé il y a une dizaine de minutes. C'est la deuxième fois que nous arrivons en retard, car les horaires indiqués sur le site sont en décalage de 30 mn.

Nous nous présentons très rapidement au bénévole d'environ 70 ans qui est formateur sur cet atelier. Il est manifestement déjà débordé. 3 usagers sont installés et nous prenons place dans un coin de la salle, installé-es non à la table où se déroule la formation, mais sur un

---

<sup>4</sup> Le terme « d'illectronisme » comprend le non-usage prolongé d'Internet et le manque de compétences numériques de base des internautes. Le terme de « fracture numérique », lui, entend la non-possession ou la non-disposition de matériel informatique.

canapé et un fauteuil. Derrière eux, un autre bénévole, Thierry, est en soutien. Je remarque qu'un sapin de Noël, tout décoré a été ajouté dans la salle de formation.

Les 3 personnes « formées » sont des hommes noirs, ayant entre 30 et 40 ans. Ils ont tous les trois gardé leurs vestes fermées, leurs bonnets, et l'un d'eux a toujours son sac à dos sur le dos, contre le dossier de sa chaise. 5 postes d'ordinateurs installés sont vacants, peut-être attend-on encore du monde. Au fur et à mesure de la séance, 2 femmes arrivent ; l'une des bénéficiaires est absente.

### **Bénévoles et bénéficiaires – de multiples contrastes**

Les bénévoles, et c'était également le cas lors de nos autres observations, sont retraités et âgés. Il peut sembler paradoxal que des personnes de plus de 70 ans enseignent les outils numériques à un public beaucoup plus jeune (dont la moyenne sur l'année est de 41 ans, avec 40% de 26-44 ans selon le rapport d'activité de l'association). Le bénévole supervisant la permanence nous confiera plus tard avoir travaillé toute sa vie dans l'informatisation des services publics. Désormais retraité, il estime son devoir de « réparer » les dégâts causés par la dématérialisation qu'il a contribué à construire.

A la différence d'âge s'ajoute le contraste entre des bénéficiaires composés d'immigrés primo-arrivants, face à des bénévoles tous français. Or, lors des exercices, les boîtes mails « tests » de l'association, utilisés par les bénéficiaires pour s'entraîner, portent les noms suivants : Jacques Duclos, Jacques Dubois, Jacques Greg, Jacques Pascal, Pierre Jacques. Cela donne lieu à des interpellations absurdes comme « Abdoulaye, c'est vous « Jacques Dubois » ? Ou c'est Ahmed ? ».

### **Apprendre en petit groupe... lentement**

L'atelier est consacré au mail. Son format est classique : les bénéficiaires-élèves sont assis-es autour d'une table, tandis que les bénévoles-enseignants sont debout, présentent les exercices sur un grand écran et naviguent parmi les bénéficiaires pour les aider individuellement en cas de problème.

La première activité proposée dans l'atelier consiste à ce que chaque usager se connecte aux mails d'exercices. À l'attitude de Jacques, le bénévole-enseignant, je comprends que quelque chose ne se passe pas comme prévu. Il est venu en remplacement d'où une sensation latente de désorganisation. Jacques projette sur un grand écran un tableur avec toutes les adresses mail et les mots de passe associées. L'écran est relié à l'ordinateur de Jacques par un câble HDMI épais et court, qui bloque le passage à l'avant de la table. Cela oblige à de drôles de contorsions.

Assise au fond, je m'ennuie. Je trouve que les formateurs perdent un temps fou dans des explications inutiles et utilisent un vocabulaire parfois désuet. Je résiste contre mon envie

d'intervenir pour accélérer le processus. En même temps, je m'interroge. L'efficacité est-elle le plus important dans cette formation ? De fait, ce sentiment d'ennui souligne ma distance sociale avec les bénéficiaires et avec les bénévoles, à la fois en matière de numérique et en matière de méthode d'apprentissage : je ne suis évidemment pas la cible. Et de fait, la formation fonctionne bien, comme en témoignent les progrès et les appropriations fulgurantes des bénéficiaires.

### **Un exercice vite approprié pour les démarches administratives**

Après s'être connecté·e, chacun·e des bénéficiaires doit identifier et lire un mail envoyé par le formateur. Ensuite, c'est à elles et eux d'envoyer des mails au formateur, auxquels sont attachés des pièces jointes. Seules les deux femmes bénéficiaires de la formation disposent déjà d'adresses mails personnelles. Elles s'y connectent donc directement. Cela fait écho à la répartition genrée et inégale des tâches administratives, souvent prises en charge par des femmes parmi les classes populaires (Siblot, 2006). L'envoi de mails est en effet devenu un passage obligé, dans un contexte de dématérialisation des démarches, de l'e-administration.

Les premiers e-mails envoyés ont des objets classiques : « Salut M. Jacques cest Abdoulaye » ; « Bonjour monsieur Jacques, comment allez-vous ? ». Au fil des échanges, les objets s'inscrivent dans un autre registre : « Demande de travail » ; « Demande d'attestation » ; « Demande d'information ». Très rapidement, les bénéficiaires se sont saisis de l'outil mail comme d'un facilitateur de démarches administratives ou relatives à l'emploi.

Pierre Mazet (2019) parle d'une « dématérialisation de la relation administrative », qui s'est couplée à la dématérialisation des démarches (demandes de droits, déclaration de ressources, accès aux formulaires...). Les bénéficiaires de Numéric'solidaire le savent : ce sont également les échanges avec les agent·es, les prises de rendez-vous, les demandes d'information et d'explication qui se déroulent en ligne.

A la fin de la séance, Matthieu, un des bénéficiaires, entreprend de créer sa propre adresse électronique. En une séance, le progrès est impressionnant. Certains usager·es sont passé·es d'une méconnaissance du fonctionnement des mails à une appropriation effective de l'outil. Les progrès sont cependant divers. Pendant qu'Amine et Doudou deviennent des experts de l'envoi de mail, en échangeant presque une dizaine, la dernière femme à être arrivée en est encore à l'étape de la connexion. La séance traîne en longueur. Jacques fait comprendre qu'il est fatigué, mais ne clôt pas clairement la séance. Finalement, après dix minutes d'attente, les participant·es se lèvent pour partir.

Nous saluons les participant·es, échangeons brièvement avec les bénévoles, puis nous remontons à l'envers la file, toujours aussi longue, de personnes venant acheter des recharges téléphoniques au comptoir.

# ***Assistance personnalisée. Quelques réflexions sur l'aide numérique au Japon et en France***

Kiroku Torii

L'enquête collective sur la permanence numérique de Numeric'solidaire (Ns) et la Square Communauté Numériques (SCN) à Saint-Michel m'a permis d'identifier plusieurs différences entre le Japon et la France en matière de soutien aux personnes ayant des difficultés avec les outils numériques, ce qui les empêche de bénéficier de certains services d'aide. Le Ns et le SCN sont deux structures situées dans le département, l'une associative et l'autre municipale, luttant contre l'exclusion numérique et l'illectronisme avec des dispositifs, des financements, une gestion humaine différente. Ce texte compare et analyse les fractures numériques françaises et japonaises ainsi que les mesures mises en place pour y remédier.

## **Inégalités entourant le numérique**

D'après une enquête réalisée par l'Insee publiée en 2023 (Bendekkiche, H. et Viard-Guillot, L., 2023), 16 % des personnes de plus de 15 ans résidant en France métropolitaine ne possèdent pas les compétences numériques de base. Ces personnes sont souvent plus âgées, moins instruites et socialement défavorisées. En conséquence, elles ne sont pas bien connectées aux services numériques via Internet.

Au Japon, selon les données du ministère sur la communication numérique, on observe la même tendance. Cependant, lors des observations aux permanences de Ns et de SCN, j'ai pu remarquer que contrairement à nos a priori, les publics les plus déconnectés numériques n'étaient pas nécessairement des personnes âgées. La plupart des participants étaient jeunes et la majorité des bénévoles de Ns étaient retraités.

## **La différence entre les dispositifs de soutien**

Le SCN est un service municipal. Cette structure accompagne des usagers peinant à réaliser leurs démarches administratives en ligne dans le sillon des réformes de dématérialisation. Leur service d'accompagnement aux démarches administratives en ligne est gratuit, sans conditions et concerne le droit des étrangers, la CAF, les démarches de santé et Pôle emploi.

De même, le Ns est un service de Bonté France, qui est une organisation à but non-lucratif. Depuis sa création en 2013, ce service propose l'accès à des moyens de connexion à prix solidaire, à du matériel reconditionné bon marché et à de l'apprentissage gratuit, afin de

soutenir les personnes les plus isolées. Il mène ces actions dans 18 régions de France dans le cadre d'une politique unifiée.

Au Japon, je n'ai trouvé aucun exemple similaire dans le livre blanc publié par le Ministère des Affaires Intérieures, en charge de l'information et des communications. Je ne pense pas que des associations telles que Ns existe. En général, l'aide aux personnes éloignées du numérique est organisée par chaque gouvernement local et par des organisations à but non-lucratif, relativement petites ou privées. Par exemple, d'après des sites officiels de la ville de Tokyo, le gouvernement métropolitain aide des citoyens à s'habituer à utiliser les smartphones. Dans d'autres municipalités, ce travail est sous-traité à des entreprises d'équipement de communication.

### **Les participants, la façon de participer**

Dans le cas de le SCN, les personnes ont accès au lieu sans rendez-vous. Il n'y a aucune condition, ce qui assure l'égalité des chances d'accès. Dans le cas de Ns, les personnes sont orientées par une structure sociale. Ils sont ensuite invités à réaliser un « diagnostic numérique » avec un conseiller. Ce que l'on peut constater, d'après les images publiées et d'autres documentations publiques, c'est que le public-cible inclut naturellement les jeunes.

Au contraire, au Japon, les conditions d'accès sont déterminées par les organisateurs. Dans le cas des gouvernements locaux, selon plusieurs sites internet, il semble que des citoyens contactent les gouvernements locaux par téléphone ou à l'accueil et participent à des cours correspondant à leurs capacités numériques. Cependant, que ce soit dans les documents publics ou sur leurs sites qui affiche des « Projet de sensibilisation à l'utilisation des smartphones pour les personnes âgées » ou des « Cours sur smartphone dans des lieux familiers aux personnes âgées comme les centres communautaires », j'ai pu me rendre compte que le soutien numérique s'adresse principalement aux personnes âgées, handicapées ou habitant des zones rurales.

### **Comment enseigner?**

Lors de mes observations, j'ai été frappé par la proximité des formateurs avec les utilisateurs, et la politesse des échanges. Le personnel de le SCN gère individuellement de nombreuses questions concernant les services administratifs en ligne.

De plus, les bénévoles de Ns enseignaient au bénéficiaire des actions numériques de base, telles que d'envoyer un mail ou télécharger des fichiers. En outre, les bénévoles répondaient à des demandes individuelles comme l'inscription au service de réduction sur les transports ou le shopping en ligne. Ils accompagnaient les usagers, leur parlaient doucement. Cela nécessite une prise en considération des problèmes linguistiques tout autant que des connaissances numériques. Cela semblait concerner non seulement le simple enseignement de connaissances numériques, mais également leurs besoins de vie au quotidien. En effet,

grâce à ce soutien, les bénéficiaires pouvaient effectivement s'inscrire à la Sécurité Sociale et acheter moins cher en ligne. Lorsque les bénévoles accompagnaient, ils ne faisaient pas à la place de la personne, pour respecter leur autonomie.

Cette façon de procéder est impressionnante pour moi parce qu'elle s'observe très rarement dans le service public japonais. Le contenu du cours est prédéterminé, comme « comment utiliser SNS » ou « comment utiliser le courrier électronique ». Leurs annonces expliquent que ces activités sont principalement pour les personnes âgées. Dans de nombreux cas, il semble que les cours suivent strictement le protocole déjà rédigé.

## **Conclusion**

Ainsi, j'ai pu observer que les intervenants de SCN et de Ns apportent un accompagnement personnalisé à chaque personne ayant des difficultés pour utiliser Internet dans sa vie quotidienne. Pour certains d'entre eux, il existe un problème d'alphabétisation et quelques bénéficiaires ne comprennent pas la langue, alors qu'il s'agit d'une condition préalable à l'enseignement des connaissances numériques. Les bénévoles ont donc besoin de compétences de communication et de techniques d'enseignement plus accessibles. Il faut de l'ingéniosité pour réunir du personnel capable de répondre à leurs demandes. Dans le cas du Japon, le rapport gouvernemental insiste sur le fait que l'écart numérique concerne les personnes aux faibles revenus et sans formation, et âgées. Mais les observations réalisées nous permettent de voir l'importance du soutien directement lié à la vie quotidienne pour des personnes jeunes. L'idée générale que des jeunes sont à l'aise avec le numérique du fait de l'allongement de l'enseignement obligatoire n'est pas toujours vérifiée.

# AGIR, un encadrement aux bords fluides

Nasca Felisiak, Elisabeth Grimal, Judith Kinanga Kapinga, Ariel Soza

## Une association de réinsertion à la sortie de prison

L'association AGIR a pour but d'apporter un soutien social aux personnes sorties de prison, ponctuellement ou plus longtemps, parfois pendant une année. Cet objectif est directement en lien avec la réinsertion professionnelle. Cette association officie dans toute l'île de France. Le cœur de son activité est un accompagnement, concrétisé par des formations, entretiens (individuels ou collectifs) ainsi que des aides aux démarches administratives. Elle emploie une cinquantaine de salarié·es et remplit des missions et/ou marchés publics d'action sociale pour assurer son budget d'activité. AGIR organise aussi bien des rendez-vous quotidiens d'orientation que des ateliers d'intérêt général de jardinage (encadré par des bénévoles). Le public issu de prisons est majoritairement jeune et masculin.

L'association était sous-divisée jusqu'à récemment en Espaces Dynamiques d'Insertion dits EDI, qui s'adressent géographiquement à leur public. Les EDI ont des effectifs de quelques personnes chacun, constituant une équipe pluridisciplinaire.

## Une responsable accueillante et chaleureuse

Au début de l'enquête, nous sommes reçues par Caroline Goma, responsable de l'EDI 92, au local de Valières. Le bureau de l'association où nous retrouvons la responsable ce jeudi matin s'avère être une maison, dont il faut traverser le jardin pour trouver l'entrée. Le quartier est de nature résidentiel forte avec beaucoup de maisons du siècle dernier et plusieurs barres d'appartements. La personne nous ouvre et entre en même temps que nous, les bras chargés des courses faites spécialement pour nous recevoir, déjà très occupée par un appel avec un·e jeune accompagné·e à propos de ses problèmes de santé. Comme elle nous l'expliquera plus tard, il s'agit là d'un exemple de choses pour lesquelles les conseiller·es sont sollicité·es.

L'espace physique de la maison s'apparente plus à un espace domestique qu'à ce qu'on pourrait attendre d'un bureau classique : s'y trouvent un salon assez important, une cuisine, une salle de réunion qui pourrait passer pour une salle à manger. Les bureaux sont installés à l'étage, dans ce qui pourrait être des chambres. On y accède par un escalier qui donne sur l'entrée. Nous serons frappé·es, tout au long de notre entrevue, par l'informalité des rapports ("c'est ça l'association AGIR, faites comme chez vous!"), y compris avec les

personnes accompagnées. Cette informalité s'est incarnée dans l'accueil chaleureux qui nous a été réservé.

Caroline Goma est de formation d'assistance sociale et travaille pour AGIR depuis 25 ans, à temps plein. La plupart des salarié-es travaillent seulement 3 jours par semaine. Elle souligne l'importance de construire un lien de confiance avec les personnes accompagnées, afin de pouvoir faire un bon accompagnement, il s'agit donc de faire preuve d'écoute et de transparence et évoque à plusieurs reprises la nécessité de "restaurer la confiance". Elle nous expliquera que l'accompagnement et l'échange humain permettent un regain de confiance en elles pour les personnes et ainsi leur permet de « trouver [leur] place dans la société ». Elle a par exemple un attachement au fait de « faire découvrir des emplois », au travers de forums avec des entreprises, afin que les personnes accompagnées par AGIR entrent en contact avec des employeur-euses dans des secteurs pas ou plus envisagés, dans une idée toujours de «se réaliser» .

### **Un dispositif RSA 93 qui déborde ses attributions officielles**

En 2020, AGIR a créé spécialement une sous-division nommée RSA 93 qui reçoit des personnes placées sous main de justice et domiciliées en Seine-Saint-Denis (93). Elles sont envoyées par le Service de probation et d'insertion professionnelle (dépendant du ministère de la Justice). L'association, incarnée par une salariée, Mme Jaoui, les accompagne pour effectuer la demande de RSA, le conserver, et trouver un emploi au plus tôt.

Son existence provient des besoins du département qui fait face à une désorganisation forte de l'accompagnement des bénéficiaires RSA, "*plus que dans les autres départements*" selon Mme Jaoui. Financé pour faire signer les CER et compenser le manque d'effectifs de Pôle Emploi, selon Mme Jaoui, son but est de permettre le suivi institutionnel de ces personnes qui n'ont vu aucun personnel administratif en plusieurs années, spécifiquement les personnes "placées sous main de la justice" qui voient plusieurs inadéquations des accompagnements à leur statut spécifique. Julie Jaoui nous a cité l'exemple d'un conseiller Pôle Emploi demandant à un-e bénéficiaire de venir à son rendez-vous expressément, alors que la justice a interdit à cette personne de pénétrer dans la commune du rendez-vous.

Concrètement, lorsque nous nous rendons au local de RSA 93, seule une étiquette indiquant "AGIR" sur la sonnette nous informe de la présence de l'association dans le bâtiment. Le bureau se trouve sur la gauche après l'entrée, un peu à l'écart dans le hall principal appartenant à une autre association (IDAA, voir le texte ci-dessous). Mme Jaoui est absente et personne ne peut nous renseigner sur ses horaires. La décoration de la salle est sommaire : une chaise d'accueil, des posters à visée informative sur les situations juridiques, des publicités pour événements et emplois dans le 93.

L'activité de RSA 93 est réalisée par Mme Jaoui 2 jours par semaine, dans un bureau à loué à un autre organisme (IDAA, voir le texte ci dessous), avec le soutien de 2 salariées du local de Valières : Caroline Goma et Nadia Araya. Cet accompagnement est complet : RSA ; papiers d'identité ; MDPH ; commission pluridisciplinaire etc. Il leur arrive d'effectuer une demande de rétablissement de RSA pour certain-es des bénéficiaires, mais l'étape de l'obtention des papiers d'identité est obligatoire si le bénéficiaire veut percevoir un RSA. Ce dispositif a accompagné environ 400 personnes depuis sa création.

### **Des différences selon les départements**

Bien que son local soit situé dans le 93, à Bouissou, le parcours d'un-e bénéficiaire débute premièrement par un rendez-vous de "démarrage" au local de Valières dans le 92 avant d'effectuer l'accompagnement régulier avec Mme Jaoui. Suivi-e par le SPIP Valières à sa sortie de prison, lae bénéficiaire vivant ensuite dans le 93 suit ainsi un parcours inter-départemental, à l'image du dispositif.

Dans son bilan intermédiaire 2023, l'association indique qu'entre janvier et septembre, les professionnel-les de RSA 93 ont accompagné 68 allocataires du RSA vers une réinsertion socio-professionnelle – alors même que seulement 5 places sont prévues chaque année.

Caroline Goma nous a fourni des éléments de comparaison sur les différences de pratiques selon les deux départements. Nous apprendrons au cours de l'entretien que du fait de sensibilités politiques, certains départements sont plus souples et à même de prendre en compte des éléments de situation personnelle lors des commissions pluridisciplinaires visant à évaluer les situations. C'est le cas du 93, dont Caroline Goma nous dira qu'il est plus généreux que le 92. Jadis, le dispositif EDI 92 accueillait 110 jeunes en difficulté chaque année. Après avoir subi des restrictions budgétaires, l'association AGIR ne reçoit plus de subventions de la part du Conseil régional.

### **Conclusion**

Le dispositif RSA 93 est caractérisé par des contours fluides : fluidité de hiérarchie avec des postes jamais à plein temps et des remaniements administratifs, fluidité géographique avec des organismes multi-situés et plusieurs bureaux à visiter pour lae bénéficiaire mais tout autant fluidité d'accompagnement avec une aide formelle autant qu'émotionnelle et dans la sphère privée. Les champs professionnels semblent en constante adaptation du contexte. Comme évoqué dans la littérature sociologique, la place de l'informalité et de ce que les travailleuses social-es caractérisent comme "dans leur travail", bien que les intitulés écrits de postes ne mentionnent pas ces tâches officieuses. On dénote une complexité inhérente à ces organismes sociaux à la friction de décisions et programmes globaux (nationaux ou départementaux) et le terrain des bénéficiaires, spécifiquement dans notre cas de Seine-Saint-Denis.

## **Clara : « Madame AGIR m'a beaucoup aidée »**

Ariel Soza

Clara Hami est une Française célibataire de 38 ans qui vit en banlieue parisienne avec ses deux enfants. Elle a été bénéficiaire du RSA pendant six mois, par l'intermédiaire d'AGIR, association vers laquelle elle a été orientée par le SPIP après sa sortie de prison. Nous avons eu une conversation téléphonique, à laquelle elle a gentiment accepté de participer, au cours de laquelle nous avons parlé de son expérience avec l'association. Cela a commencé par la signature d'un contrat d'engagement axé sur sa réinsertion socio-professionnelle, sur lequel dépendait son bénéfice du RSA. Ce contrat impliquait d'assister à des réunions périodiques dans l'un des bureaux de l'association, où elle discutait de ses projets, recevait des informations sur les ateliers de formation disponibles, des conseils sur la façon de postuler à des emplois, des conseils pratiques sur la rédaction d'un CV, d'une lettre de motivation, d'un e-mail, etc. Elle a également appris les avantages sociaux auxquels elle avait droit d'accéder, notamment le RSA, et les démarches administratives à suivre. Ces réunions étaient animées par Julie Jaoui, responsable du RSA au sein de l'association, qui la contactait ou était joignable à tout moment pour lui rappeler les informations utiles.

Mme Hami résume principalement le temps passé à l'association aux interactions qu'elle a eues avec Mme Jaoui, au point qu'elle l'appelle souvent "Mme AGIR" : *"Mme Agir m'a beaucoup aidée à faire des corrections, chaque fois que je l'ai appelée parce que j'avais besoin d'un conseil, elle était là pour moi...."*. C'est elle qui l'a constamment contactée pour lui rappeler les délais de certaines procédures, les documents à rassembler, l'inscription aux ateliers (qu'elle animait souvent elle-même), les réunions à venir, etc. Et qu'elle remercie d'avoir *"trouvé, en fait, une personne qui pouvait me guider sur des choses que je ne connaissais pas ou dont je ne savais pas que j'avais le droit...."*. Au cours de notre entretien, Mme Hami fait remarquer à plusieurs reprises qu'*"à chaque fois Mme Jaoui était très ouverte, très attentive..."*, valorisant cette disposition comme un attribut qui a lui a progressivement donné un certain degré d'autonomie, d'abord pour connaître les prestations auxquelles elle avait droit, puis pour les gérer personnellement.

La plupart des rencontres se déroulaient au bureau de Mme Jaoui. Dans les deux cas, les déplacements en transports en commun étaient physiquement éprouvants pour Mme Hami en raison d'un handicap qui réduit sa mobilité. Ce handicap s'est aggravé, ce qui lui a posé des difficultés pour se rendre à l'association et pour reprendre une activité salariée, en plus de la garde de ses enfants. Dès lors, elle a évalué avec Mme Jaoui la possibilité de renoncer au RSA et d'accéder à l'AAH (allocation aux adultes handicapés). Mme Jaoui, qui l'a accompagnée tout au long de sa transition. Elle bénéficie encore aujourd'hui de la prestation.

## ***L'association Intervention Directe pour un Accompagnement Adapté (IDAA), un soutien aux familles***

Judith Kinanga Kapinga

Lorsque nous nous rendons au local de RSA 93, seule une étiquette indiquant "AGIR" sur la sonnette nous informe de la présence de l'association dans le bâtiment. Le bureau se trouve sur la gauche après l'entrée, un peu à l'écart dans le hall principal appartenant à l'association IDAA. Mme Jaoui est absente et personne ne peut nous renseigner sur ses horaires. La décoration de la salle est sommaire : une chaise d'accueil, des posters à visée informative sur les situations juridiques, des publicités pour événements et emplois dans le 93.

Nous cherchons alors à en savoir plus sur cette association hébergeante. Nous rencontrons quelques jours plus tard pour un entretien deux Techniciennes d'Intervention Sociale et Familiale (TISF), Clotilde Lamblin et Mathilde Mascadet au local de l'IDAA.

L'histoire de l'IDAA est liée à celle de l'aide aux mères. Quand l'association est née en 1920, ce sont uniquement des bénévoles qui interviennent auprès des mères afin de les soutenir dans leurs tâches quotidiennes. À partir de 1945, dans l'après-guerre, les associations d'aide aux mères se multiplient partout en France et s'organisent professionnellement et apportent leur aide aux familles à domicile, jouant un rôle important dans les dispositifs d'aide sociale et d'insertion.

### **Deux techniciennes, deux parcours professionnels**

Mathilde Mascadet, actuellement enseignante dans une école catholique, travaille depuis deux ans à l'IDAA. Elle a intégré l'association suite au confinement, afin de retrouver du sens à son métier. Clotilde Lamblin a 20 ans d'expérience dans l'Association. Après avoir exercé le travail de TISF, elle forme dorénavant des jeunes diplômées au métier de TISF, un métier très féminisé.

Toutes deux possèdent un agenda où sont inscrits tous les rendez-vous de leurs interventions auprès des familles. Elles accompagnent cinq familles au maximum en même temps, et ont un téléphone portable de service. Ce dernier doit être éteint le week-end. Elles participent aux groupes de paroles, animés par une psychologue : « *Ces groupes de paroles ça nous fait du bien. J'en ai besoin* ».

### **Un travail en partenariat**

Les intervenantes accompagnent les usager-es (mères, pères, familles) dans le cadre d'un soutien à la structure familiale. Leurs interventions évoluent en fonction de l'état de santé

des bénéficiaires pour favoriser un retour à l'autonomie lorsque cela est possible d'où leur projet pédagogique d'accompagnement : « FAIRE, FAIRE AVEC ET LAISSER FAIRE ».

De fait, Madame Lamblin et Madame Mascadet interviennent auprès d'un public fragilisé en leur apportant un soutien éducatif, technique et psychologique dans les actes de la vie quotidienne et dans l'éducation de leurs enfants. Elles travaillent en collaboration avec les professionnel·les intervenant autour des familles, qu'il s'agisse des services sociaux ou des professionnels de la santé, de l'éducation et de l'insertion. Elles font un relais entre individus, collectivités et autres structures d'accueil de ces familles et assurent notamment les soins aux nouveaux nés et aux autres enfants, l'organisation, l'entretien et la gestion de la vie quotidienne pour tout ce qui concerne l'enfant, le soutien à la fonction parentale, à la dynamique familiale, l'accompagnement pour les démarches familiales et administratives, l'assistance et la maîtrise du budget familial, les courses, la préparation des repas.

### **Un contrat qui relève d'une prestation de service**

Le contrat dit individuel « Contrat individuel d'intervention », est signé par la directrice de l'association, la famille concernée et l'intervenante de l'association (Techniciennes de l'Intervention Sociale et Famille (TISF), Auxiliaires de Vie Sociales (AVS), Assistantes de Vie Familiale (AVF) et Aides à Domicile (AD)). Les différentes professionnelles doivent obéir à une charte déontologique.

Avant la signature du contrat tripartite avec les membres de l'Association, Intervention Directe pour un Accompagnement Adapté (IDAA) établit un 1<sup>er</sup> diagnostic et propose aux usager·es les conditions des prestations, en fonction des types de prise en charge possibles et qui répondent au mieux à leurs demandes. Puis, l'Association leur transmet un devis. Une fois que le devis est réalisé, vient le moment de l'évaluation concrète des besoins des futurs bénéficiaires : la responsable coordinatrice évalue les besoins afin d'élaborer un projet individualisé, le planning de l'intervention et le montant de la participation des usagers.

### **Des techniciennes de l'intervention sociale et familiale très impliquées**

Comme dans l'association AGIR, les salariées d'IDAA interviennent au-delà du cadre du contrat établi avec les bénéficiaires : téléphoner à la mairie afin de savoir de savoir où en est la demande de logement social pour une bénéficiaire qui est hébergée par le 115 ; accompagner les bénéficiaires pour écrire des lettres de motivation ; rassurer un père le week-end pour un fils qui est hospitalisé d'urgence etc. Ainsi, quand Madame Lamblin et Madame Mascadet évoquent leurs activités, elles parlent d'accompagner les bénéficiaires à la rédaction d'une lettre de motivation/d'un CV, voire de nettoyer la vaisselle des familles. De même, les deux professionnelles n'éteignent pas leur téléphone portable de service certains week-ends.

Au fil des jours, des mois et parfois des années, elles tissent des liens avec les familles, en voyant les parents et les enfants évoluer. Même si Madame Lamblin et Madame Mascadet décident de maintenir à la « juste distance » certaines familles à la fin des contrats, la relation peut se poursuivre dans le temps. Par exemple, elles déposent des vêtements, des jouets d'enfants dont elles ne voient plus l'utilité au sein de leur foyer auprès de l'association IDAA. Le cahier des charges des professionnels, dans les associations où le care occupe une position prédominante comme IDAA, se présente souvent avec des contours flous, même s'il existe un contrat qui fait office d'un cadre. On retrouve ce même caractère fluide des tâches professionnelles dans l'association AGIR.

## Partie 2.

# Se réparer et s'en sortir face aux injonctions à la "mobilisation". Portraits croisés d'allocataires

Cette seconde partie réunit les portraits des allocataires rencontré·es et s'attache à saisir leurs conditions de vie mais aussi à mettre en perspective leur situation au moment de l'enquête au regard de leurs trajectoires plus longues. Pour ces personnes qui ont un rapport distant aux institutions d'accompagnement du RSA, les relations établies avec les professionnel·les s'avèrent contrastées. Marquées généralement par une certaine méfiance, elles peuvent également être très personnalisées.

Cette partie est introduite par un retour sur les difficultés qui ont marqué la réalisation des entretiens avec les allocataires, qu'accompagne une analyse des refus auxquels les étudiant·es ont été confrontées, rédigée par Maureen Le Saint.

Les portraits sont ensuite regroupés en deux sous-parties, qui correspondent aux deux profils contrastés des personnes qui ont répondu à l'enquête. Lors d'une discussion collective, nous avons cherché à regrouper les portraits en fonction des parcours sociaux et professionnels des personnes, qui donne sens aux rapports qu'elles entretiennent avec les institutions d'accompagnement social et à l'injonction de « remobilisation ». Le rôle structurant du genre et de l'âge dans ces parcours est alors apparu très nettement.

Dans une première sous-partie, nous avons réuni les portraits de cinq hommes ayant dépassé la cinquantaine, dont l'état de santé a été dégradé par des conditions de travail difficiles. Ils perçoivent le fait de recevoir le RSA comme un accident de la vie. Bruno (dont le portrait a été écrit par Emma Hermier), Jacques (par Lucy Quint) et Pierre (par Sabine Sombé) revendiquent tous trois une forte morale du travail et il leur importe de se distinguer des assistés. Hervé (portrait rédigé par Elisabeth Grimal) et Marwan (par Lisa Fauser), qui ont des problèmes de santé majeurs, se trouvent également être en charge de proches (leur mère âgée), sans être pour autant reconnus comme aidants.

Une seconde sous-partie rassemble quatre femmes dont les similitudes de situation, liées notamment au fait de s'occuper de jeunes enfants, s'accompagnent d'une diversité de parcours. Plusieurs de ces femmes sont en particulier perçues comme racisé·es et leur parcours est fortement marqué par cette position sociale.

Pour Sylvie (portrait rédigé par Loriane Delaunay), les contraintes de garde de ses enfants soulèvent la question de l'intérêt financier d'une reprise d'emploi, alors que ses compétences ne sont pas reconnues. Farida (par Alphalik Adamou) et Hana (par Lucie Charles) ont toutes deux connu un parcours migratoire, mais les écarts entre leurs ressources sociales et scolaires induisent des perceptions très contrastées du RSA. Enfin, pour Inès (par Clara Kavyrchine), plus jeune, plus qualifiée et sans enfant, mais portant le voile et de ce fait souvent confrontée à des difficultés de recrutement et renvoyée à un rôle domestique, le RSA constitue une ressource dans son parcours d'accès à une activité indépendante.

## ***Pourquoi certain·es allocataires du RSA refusent-ils les entretiens sociologiques (mais pas tou·tes) ?***

Maureen Le Saint

Ce texte s'articule autour d'une question centrale : pourquoi certains allocataires du Revenu de Solidarité Active (RSA) refusent-ils ou elles de participer aux entretiens sociologiques individuels ? Ce phénomène mérite une attention particulière dans le contexte de notre observation, car ces refus prédominent au sein de l'ensemble des contacts que nous avons pris à la suite des observations de l'équipe pluridisciplinaire. Les entretiens sociologiques individuels constituent un outil précieux pour comprendre l'expérience vécue par les bénéficiaires du RSA et pour comprendre leur point de vue sur les institutions qui les accompagnent et les aides qu'ils et elles perçoivent. Cependant, les refus de participation révèlent tout autant des dynamiques complexes que nous allons tenter d'aborder ici.

### **Une prise de contact dans un contexte délicat**

Lors d'une observation d'une journée de l'instance inter-institutionnelle du département de Paris-Banlieue, nous avons réalisé une série d'entretiens courts avec les allocataires convoqué·es ce jour-là pour un rappel de leurs obligations. L'espace était structuré en trois zones : une salle de réunion pour les entretiens officiels avec les professionnel·les, une salle d'attente pour les allocataires convoqué·es, et une petite salle adjacente mise à notre disposition pour des entretiens courts avec les potentiel·les volontaires.

Afin d'instaurer une relation de confiance, nous nous présentions aux participant·es dès leur arrivée dans la salle d'attente. Nous leur proposons alors de participer à un entretien dans la salle voisine, offrant plus de confidentialité, soit avant, soit après leur passage devant la commission. Nous avons recueilli quatre refus, deux personnes évoquant la nécessité d'un temps de réflexion, et qui ne sont jamais revenues nous voir, et deux « non » catégoriques sans justification. Nous avons fait le choix de ne pas leur demander de coordonnées à ce stade, car nous avons interprété ces refus comme une volonté de ne pas être sollicité·es plus tard.

Mais nous avons alors mené des entretiens avec sept allocataires du RSA, cinq d'entre eux ayant lieu dans la salle d'entretien désignée. Le premier entretien, avec un couple, (M et Mme Cherki), s'est exceptionnellement tenu dans la salle d'attente, étant donné leur arrivée précédant celles des autres. Pour ce premier entretien, nous avons fait le choix de réduire au maximum les questions intrusives ce qui a entraîné un manque d'éléments biographiques qui aurait pu permettre de construire un portrait d'enquêté·es plus complet. Nous pensons

être parvenu-es à ne pas les mettre mal à l'aise tout en évitant qu'il et elles émettent un regard négatif sur notre démarche. Il s'agissait également de ne pas ajouter au stress causé par la convocation devant l'instance inter-institutionnelle. Le but était de mettre en confiance ces volontaires en vue d'un second entretien.

### **Une confusion entre convocation et entretien**

Mais lors de notre demande de communication de leurs coordonnées pour un second entretien, seulement trois des sept personnes rencontrées ont accepté. Les autres ont opposé un refus, se disant trop occupé-es et « face au mur » ce qui semble traduire un regard désabusé, une incompréhension quant à leur convocation et *a fortiori* une incompréhension de notre démarche, qui était perçue comme liée à la convocation de l'instance inter-institutionnelle et leur paraissait vaine : à leurs yeux le passage en instance inter-institutionnelle n'avait aucun intérêt et, bien que notre démarche était différente, elle leur semblait tout aussi inutile. Claude, un homme d'une cinquantaine d'années, s'est confié :

*Nous : OK. Est-ce que vous souhaiteriez peut-être faire un point avec nous après le rendez-vous pour voir si ça vous a apporté quelque chose ?*

*Claude : je ne pense pas que ça m'apportera grand-chose. C'est eux qui vont décider ce qu'ils vont faire de mon cas donc... L'assistante sociale m'a dit « allez-y » parce que sinon ils vont vous taper dessus pour non-présentation. Rien que le rendez-vous que j'ai aujourd'hui là, il m'a fallu 2 personnes pour me remplacer [Il s'occupe au quotidien de sa mère qui est malade]. Parce que je vais partir plus de 4 heures.*

Comme nous le voyons ici une confusion s'est établie et l'utilité que les personnes associaient à la commission a conditionné l'intérêt que nous portions à un nouvel entretien. Cela a donc constitué un frein à une nouvelle rencontre. L'ensemble de ces trois premiers entretiens a permis de recueillir un même sentiment des allocataires : celui d'un manque d'accompagnement, de solitude, et d'abandon et celui d'une profonde incompréhension de la situation de leur part.

### **Des difficultés à établir une relation d'enquête en dehors de l'interaction directe**

Nous avons ensuite recontacté par téléphone les personnes qui avaient accepté le principe d'un entretien ultérieur, mais le contact à distance s'est avéré difficile à maintenir.

Hawa Koné, une des allocataires, qui avait accepté spontanément de s'entretenir avec nous et de nous communiquer ses coordonnées, nous a répondu avec étonnement et, bien que cordiale, elle était alors plus détachée et réfractaire à un second entretien. Elle a justifié cela par un manque de temps suite à une reprise du travail. Nous lui avons proposé tout de même un entretien téléphonique, qu'elle a accepté, mais notre appel le jour du rendez-vous

restera sans réponse, ainsi que les tentatives suivantes. Une situation similaire a été rencontrée avec un autre allocataire, Chérif, qui avait accepté le principe de l'entretien mais qui lors de notre appel refusera catégoriquement de donner suite. Nous interprétons cela par le fait que sur le moment, échanger avec nous lui est apparu comme une partie de la procédure, mais en dehors du cadre de la convocation l'entretien ne semblait plus nécessaire et l'intérêt pour notre démarche s'était émoussé.

Avec d'autres allocataires, ce sont des difficultés de compréhension de notre démarche qui ont empêché notre demande d'aboutir. En effet, après avoir repris contact avec l'ensemble des personnes nous ayant donné leurs coordonnées le jour de l'II, nous avons pu accéder à une nouvelle liste d'allocataires présents ce jour-là ainsi qu'à leurs coordonnées. Dans un premier temps nous avons contacté l'une des personnes qui souhaitait prendre un temps de réflexion lors de notre première prise de contact, mais avec qui nous n'avons finalement pas réalisé d'entretien. L'appel est laborieux, car la personne nous a pris pour des démarcheurs téléphoniques puis à la suite d'explications de notre part, elle a continué à se méprendre sur notre rôle en nous confondant avec des travailleurs sociaux et en nous posant des questions inquiètes sur son dossier. Elle a finalement mis fin à l'appel et nous a demandé de mettre fin à tout contact. On peut voir cela comme une conséquence de deux facteurs : sa situation complexe et ses difficultés linguistiques. Mme Cherki (premier entretien effectué le jour de l'II, sans prise de contact) nous a fixé un rendez-vous pour un entretien téléphonique dans les jours qui suivent pour nous aider dans notre démarche. Elle ajoute cependant être particulièrement occupée et finalement nous ne parviendrons plus à la joindre ensuite.

Finalement, un seul entretien approfondi a pu être réalisé avec un allocataire rencontré lors de sa convocation : Marwann, un homme doté d'une personnalité particulièrement expansive avec un regard détaché sur sa situation d'allocataire, et peu inquiet d'une suspension de son allocation, dont nous avons fait le portrait.



## 2.1-Des hommes abimés par le travail : le RSA comme un accident

### **Bruno : migration, accident du travail et RSA**

Emma Hermier

#### **Un entretien limité par ses conditions de réalisation**

J'ai rencontré Bruno à l'ALI de Montres-les-Roses, où les prises de contact avec les allocataires se sont avérées beaucoup plus compliquées que prévu. En effet, si l'objectif de réaliser des entretiens avec les bénéficiaires était affiché et explicité dès le début de l'enquête et que les conseiller.e.s semblaient d'accord pour nous mettre en contact avec des bénéficiaires aux profils variés, la manière dont certain.e.s professionnel.le.s ont présenté notre demande aux allocataires a pu brouiller les frontières entre l'ALI et nous, et créer des limites à la conversation. Aussi, ne souhaitant pas qu'une conseillère ne se place en intermédiaire, j'ai pris les devants pour présenter l'objet de l'enquête collective auprès d'un bénéficiaire qui avait rendez-vous à l'ALI.

L'enquêté, Bruno, était assez pressé et ne maîtrisait pas le français, ce qui nous a conduit à réaliser un entretien de seulement 15 min, au cours duquel nous avons pu aborder quelques aspects de son accompagnement à l'ALI et de son rapport au RSA. Je n'avais pas rencontré l'enquêté préalablement à l'entretien, puisque celui-ci s'est négocié sur le moment, mais je me suis appuyée sur les observations de l'ALI et les entretiens menés auprès des conseiller.e.s pour mener l'entretien.

A posteriori, je pense que notre entrée sur le terrain par la voie institutionnelle, et le fait que nos premiers contacts et informations aient été avec les professionnel.le.s de la structure ont beaucoup orienté nos questionnements et influencé la manière de les formuler. J'ai eu

l'impression que cette grille d'analyse était au final plus centrée sur le rapport à l'ALI et aux pratiques des professionnel.le.s plutôt que sur le parcours de vie de l'enquêté. Dans leur article intitulé « Implication et réflexivité en anthropologie », Gérard Althabe et Valeria Hernandez (2004) expliquent quelles peuvent être les conséquences sur la relation d'enquête de l'assimilation du chercheur aux supérieurs hiérarchiques, dans un espace social très stratifié : "Lorsque l'enquête se déroule dans des lieux structurés par la logique d'une activité spécialisée (le cadre professionnel), l'anthropologue se trouve en face d'espace-temps matériellement et symboliquement fortement orientés. Les modèles et les normes qui organisent ces activités vont conditionner les dynamiques sociales, les relations que peuvent nouer les personnes qui peuplent ces espaces."

Ainsi, même si lorsque je me suis présentée auprès de l'enquêté, j'ai bien veillé à repreciser que j'étais indépendante de la structure, en réalité le format de mes questions et la situation d'enquête qui plaçait l'entretien dans le bureau d'un conseiller rendait impossible cette indépendance.

## **Une trajectoire marquée par la migration et des conditions de travail pénibles et précaires**

### *Projets professionnels, personnels et freins*

Bruno est un homme de 43 ans résidant à Saint Denis. Il est espagnol et vit en France depuis 2015. Il a fait sa carrière dans la rénovation de bâtiments, en Espagne puis en France. Suite à un accident du travail, il s'est retrouvé en incapacité de poursuivre cet emploi et a fait la demande de RSA. L'accompagnement à l'ALI tournait à ce moment-là autour de sa demande de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé.

Bruno semble plutôt isolé. Il est venu en France pour avoir de meilleures conditions de vie suite à la crise économique de 2008 et semble avoir suivi un ami et collègue qui l'aurait aidé à trouver du travail :

*E : Parce que vous ça fait combien de temps que vous êtes arrivé en France ?*

*B : 2015.*

*E : 2015 ?*

*B : Ouais.*

*E : D'accord. Et vous veniez d'où avant ?*

*B : Espagne. Moi travailler en Espagne 10 ans avant là-bas dans le bâtiment. E : D'accord, vous travaillez déjà dans le bâtiment avant.*

*B : Oui, 10 années en Espagne.*

*E : Et vous êtes venu... Vous avez une famille en France ?*

*B : Non, non, y a rien. Juste un collègue, il travaillait ici avant. Mais c'est comme ça. C'est la vie. Moi j'étais bien comme ça en Espagne, mais l'est venue la crise dans les années 2011. E : 2008.*

*B : C'est pour ça venu ici.*

*E : Pour trouver un emploi qui vous paie mieux, des meilleures conditions de vie ?*

*B : Voilà exactement. Mais la fin regarde. [On rit.] Mais des fois venu les problèmes. La vie c'est comme ça.*

Ses projets personnels et professionnels concernaient la reconnaissance de son statut de travailleur en situation de handicap et la recherche d'un travail plus adapté à sa situation.

Il a également mentionné au cours de l'entretien que sa recherche d'emploi est freinée par sa situation de handicap mais aussi par sa difficulté à s'exprimer et à comprendre le français, qui constitue un réel obstacle dans sa compréhension des démarches, la recherche d'un emploi et la présentation de soi lors d'un potentiel entretien d'embauche.

*Morale du travail et RSA comme « congé maladie »*

Bruno entretient un rapport ambigu au fait de recevoir le RSA. En effet, il a beaucoup insisté sur le caractère temporaire de sa situation. Il parlait peu du RSA mais insistait sur le fait qu'il était en « congé maladie » pour accident de travail.

Toutefois, il semble très satisfait de l'accompagnement proposé par sa conseillère, qui l'aidait dans ses démarches administratives et sa recherche d'emploi. Du point de vue de l'absence de maîtrise du français, on pourrait caractériser le lien entretenu avec la conseillère comme un rapport de dépendance face à la complexité des démarches à entreprendre :

*B : Beaucoup de chose, déjà déposé le dossier RQTH. Les problèmes avec la CAF à chaque fois Sandrine s'occupe de tout ça. Avec le patron, avec la société, avec la sécurité sociale Sandrine a parlé direct avec la sécurité sociale. Comme moi parler pas beaucoup de français, Sandrine il compris bien tout les papiers et tout. L'espagnol bien.*

*L'enquête était dans une constante justification de son rapport au travail. Il affirmait ainsi n'avoir jamais eu d'absence au travail depuis plus de 15 ans, être un bon travailleur ; probablement pour se prémunir des préjugés associés au RSA :*

*B : Avant quand il était bien, tout va bien. Mais regarde. J'avais travaillé 2015 jusqu'à 2022, jamais arrêt maladie, jamais rien du tout.*

*E : Oui et puis il suffit d'un petit accident.*

*B : Même pas l'Espagne ! 10 années travail là bas en bâtiment. Et puis je suis là, pour trouver une solution qui va bien pour moi. C'est pour ça je suis là avec [ma conseillère].*

La relation entre conseiller.e et bénéficiaire comporte de nombreuses ambivalences, notamment du point de vue des rapports de pouvoirs qui s'y jouent. En effet, si l'autonomisation des bénéficiaires est au coeur des objectifs affichés par les conseiller.e.s, les pratiques et discours mis en place mettent en évidence le caractère asymétrique de la relation et l'infantilisation paradoxale dont les bénéficiaires peuvent faire l'objet. La norme de l'autonomisation des bénéficiaires est liée selon Nicolas Duvoux (2014) à la croyance ancienne dans la passivité des assistés et à la « réorientation des politiques publiques vers une lutte contre les "trappes à inactivité", cette dénonciation politique de l'assistantat alimentant une représentation plus suspicieuse des pauvres ». Le sociologue soulève par ailleurs le caractère paradoxal de cette injonction puisqu'elle s'adresse à des personnes qui dépendent matériellement des institutions et que les pratiques des professionnels instaurent un rapport de dépendance symbolique. Ainsi, dans la situation de Bruno, le manque d'accessibilité ou d'adaptation des démarches et de l'accompagnement (du point de vue linguistique mais également du point de vue des problématiques de santé, de précarité ou d'instabilité du logement) entre en tension avec l'objectif affiché d'autonomisation, puisqu'elle introduit au contraire un rapport de dépendance du bénéficiaire vis-à-vis de son/sa conseiller.e ou bien un rapport de contrôle inadapté aux « freins » individuels.

# Jacques : « Moi le RSA je touche ça accidentellement »

Lucy Quint

## “Je ne suis pas le profil qu’il vous faut”

Nous avons rencontré Jacques au CARHP le lundi 20 novembre en début d’après-midi. Il y était alors convoqué pour la première fois pour faire le point sur sa situation et ses besoins. A la suite de ce rendez-vous, auquel nous avons assisté, il a accepté de s’entretenir avec moi. Nous l’avons fait le lendemain par téléphone puisqu’il ne peut plus se déplacer.

L’entretien m’a paru plutôt compliqué à réaliser. D’abord j’étais peu à l’aise à l’idée de l’entretenir, même au téléphone car durant son entretien au CARHP il disait même avoir du mal à parler au téléphone. De plus, plusieurs fois durant l’entretien il coupera ses phrases par de légers cris de douleur.

Enfin, il nous avait déjà dit qu’il n’avait pas le type de « profil » qu’il nous fallait car il se sent peu concerné par les questions liées au RSA, étant surtout de son point de vue en incapacité de travailler. Il répète plusieurs fois cet argument durant l’entretien, ajoutant à la fin: “ *ça ne changera rien vous savez, votre enquête, ça va servir à quoi?* ” Il refuse aussi quelquefois de développer ses réponses. Peut-être est-il méfiant ou simplement fatigué. Nous n’avons pas eu le temps de construire une relation de confiance.

## Un handicap contraignant

Jacques a 67 ans, et vit actuellement à Saint-Denis, chez son neveu qui l’héberge. Il est divorcé et père de deux enfants maintenant adultes. Il a travaillé pendant 30 à 40 ans comme chef d’entreprise dans le domaine de l’agro-alimentaire au Bénin et a rarement été sans activité. Durant ses premières années d’emploi, il suit en parallèle des études à l’université de Montréal, où il obtient une licence de droit (dont il n’a pas demandé la prise en compte en France). Il suit également des cours comme auditeur libre à Paris 8 et à Dijon, il n’y obtient cependant pas de diplôme, étant trop pris par son travail et se satisfaisant d’augmenter sa « culture personnelle ».

En 2021, alors qu’il travaille au Bénin, il est victime d’un AVC et vient en France où il est contraint depuis de rester pour se soigner. Suite à cet incident, il perd totalement l’usage de son œil gauche et partiellement de son œil droit. Il a également de grandes difficultés à se

déplacer et même à parler trop longtemps. Il se déplace principalement en ambulance. Pour venir au CARHP, marcher quelques centaines de mètres, lui a pris plusieurs heures. Suite à sa première hospitalisation, une assistante sociale de l'hôpital fait sa demande de CMU et de RSA, puisque sa situation le rend inapte au travail. Il se met dans le même temps à la retraite, mais ayant peu travaillé en France, il ne touche que quelques euros par mois. Faute de revenus, son neveu l'héberge, en attendant qu'il trouve une place dans une résidence senior. Pour y être accepté il lui faut cependant d'abord bénéficier de l'Aspa<sup>5</sup>, d'où sa présence au CARHP qui soit l'aider dans cette démarche. Il est de plus très isolé socialement et se plaît peu à Saint-Denis :

*“ Quand j'ai l'occasion d'aller en Afrique c'est différent. Je retrouve un petit peu une vie sociale, mais ici non.*

Il me dit être plutôt à l'aise techniquement avec l'informatique et semble donc peu concerné par la fracture numérique : *“ Bon comprendre.. C'est un peu facile à comprendre. Tout est [...] digital maintenant, on a toutes les infos “*. Cependant il est contraint par son handicap et ne peut plus utiliser d'ordinateur à cause de sa perte de vision et de dextérité. Il compense en utilisant son téléphone, dont il dit à la conseillère d'insertion du CARHP : *“Mon ordinateur c'est ça”*.

### **Pas vraiment au RSA**

Même si Jacques touche le RSA depuis plus de deux ans, il ne semble pas se considérer comme un réel bénéficiaire au RSA :

*“ C'est ce que je vous disais, je ne suis pas le sujet à travailler pour vous parce que bon. Moi le RSA je touche ça accidentellement, “*

Jacques argumente de plusieurs façons. D'abord il n'est pas à l'origine de la demande, c'est une assistante sociale de l'hôpital qui le lui a proposé. Il ne se considère pas non plus comme suivant le parcours typique du bénéficiaire RSA en recherche de travail ou de réinsertion. Le RSA lui sert à compenser sa faible retraite faute de mieux.

On reconnaît une position identifiée par Nicolas Duvoux (2016). Certains bénéficiaires du RSA tiennent dans leur discours à se distinguer de la figure de l'assisté au RSA, en particulier s'ils ont un bon niveau de diplôme, ce qui est le cas de Jacques. En outre, il se présente comme un chef d'entreprise. Il déplore ainsi le système français trop peu automatisé et *“ le trop de paperasserie “* :

*“C'est dommage d'ailleurs parce que ça devrait se faire automatiquement. C'est le système français ça qui tourne autour du pot parce que.. Dès lors qu'on*

---

<sup>5</sup> Aspa = Allocation de solidarité aux personnes âgées

*a tel âge, on devrait... Si l'Aspa avait été fait je n'aurais pas eu à être dans le système RSA. Le système est mal fait il faut faire la demande, tant qu'on ne fait pas la demande, on ne touche pas "*

### **Un rapport à l'accompagnement social conflictuel**

Au début de son entretien au CARHP, Jacques demande le nom de l'association – qu'il ne retient pas car il me repose la question quelques jours après. Il semble mal renseigné. Je note durant son entretien de légers désaccords entre lui et la conseillère d'insertion : elle lui explique qu'elle lui donnera un autre rendez-vous pour qu'il puisse signer son contrat d'engagement et fournir ses divers documents. Mais il insiste plusieurs fois pour donner ces derniers maintenant car il les a sur son téléphone. La conseillère refuse à chaque fois subtilement, sans le lui dire directement. Sans doute, se sentant dans l'urgence, il souhaite que tout soit réglé rapidement. A l'inverse, pour la conseillère, l'enjeu est probablement de réussir à rester en contact avec Jacques. De son point de vue, remettre ces démarches à plus tard permet probablement d'établir un lien à plus long terme. Jacques a été identifié et convoqué, la conseillère est donc contrainte par la procédure « Senior Plus » mise en œuvre par la structure.

Bien qu'il utilise stratégiquement le RSA, Jacques semble plutôt passif dans son rapport aux dispositifs d'aides et dispose de peu de marge de manœuvre. Il a par exemple du mal à contacter la CAF lorsque son RSA baisse, et est souvent renvoyé d'un travailleur social à l'autre, ce qui complique l'avancement de ses démarches :

*" Lucy: Vous avez vu combien d'assistantes en tout pour l'instant?*

*Jacques: Je crois j'en ai rencontré au moins 4.*

*Lucy: En combien de temps?*

*Jacques: Dans le milieu hospitalier, dans le milieu civil, bon... ça fait deux ans et demi, oui deux ans et demi que je connais ça."*

Ses relations avec les travailleur-ses sociaux sont plutôt conflictuelles, pour lui beaucoup sont incompétent-es. La situation de dépendance vis-à-vis de ceux-ci lui convient peu et crée des conflits, sans doute aussi qu'il n'arrive pas à obtenir aussi rapidement qu'il aimerait ce dont il a besoin. Il doit cependant prendre sur lui au vu de sa position. Ici tout un processus de mise en attente des pauvres et de désactivation de leurs revendications, déjà identifié dans les travaux de Javier Auyero (2019), prend forme.

## **Pierre : « Les personnes, ils ne me voient pas, ils ne voient que ma date de naissance. »**

Sabine Sombé

Après que plusieurs demandes de coordonnées de bénéficiaires pour faire nos entretiens par mail et téléphone auprès du personnel de l'ALI soient restées infructueuses, nous nous sommes rendues directement sur les lieux pour essayer de rencontrer des personnes sur place. Un conseiller et le chargé d'accueil nous ont conseillé de revenir le mercredi suivant à 9h30, car de nombreux allocataires avaient rendez-vous. Je me suis donc rendue à l'ALI ce jour-là. L'agent d'accueil étant absent, j'ai été accueillie par Camille, étudiante en alternance, qui faisait office de chargée d'accueil pour la journée. Un conseiller m'a montré un bureau où je pourrais faire mon entretien tranquillement si quelqu'un acceptait. Il m'a conseillé d'essayer de me présenter à un bénéficiaire à la sortie de son entretien avec un des conseillers.

Je me suis assise au niveau de l'accueil et j'ai attendu en faisant des photos du lieu et en discutant avec Camille. Un homme était déjà présent et attendait son rendez-vous fixé à 9h30 avec sa conseillère. Après quelques hésitations, je me suis présentée et je lui ai expliqué les raisons de ma démarche, en insistant sur le fait que le contenu de cet entretien resterait dans un cadre universitaire. Pierre a accepté sans conditions, il a même accepté d'être enregistré, et a proposé de faire cet entretien après son rendez-vous avec sa conseillère. Il est ressorti de cet entretien avec un grand sourire et commençait à se diriger vers la sortie. Je l'ai intercepté en riant, lui rappelant notre entretien. Il a ri lui aussi et m'a suivie dans le couloir.

### **Une relation d'enquête aisée**

Nous étions assis face à face avec un bureau qui nous séparaient. Je lui ai répété les raisons et le cadre de cet entretien et je lui ai redemandé son accord pour l'enregistrement. L'entretien a duré 30 minutes sans aucune interruption. Pierre, a bien compris que j'étais étudiante à Paris 8 et a considéré cet entretien comme une sorte de devoir que je devais rendre. Nous avons commencé cet entretien par nous rendre compte que nos âges étaient proches ce qui a probablement facilité cet entretien. De temps en temps, je faisais des parallèles avec ma propre expérience pour qu'il soit vraiment à l'aise et pour essayer d'aplanir la relation de domination qui peut s'instaurer lors d'un entretien. Il me semble que nous étions tous les deux à l'aise. Pour ma part, de par mon expérience antérieure de chargée de mission auprès de bénéficiaires du RSA, avant ma reprise d'études, j'avais déjà

mené des entretiens qui ressemblaient en partie à celui-ci. Pour sa part, Pierre s'exprimait correctement. Il comprenait toutes les questions et il m'a tutoyé sans faire exprès. Nous avons aussi beaucoup ri lorsque nous évoquions certaines généralités sur la vie. Cependant, je pense que j'étais trop à l'aise car même si j'essayais de prendre du recul par rapport à mon expérience professionnelle et mon expérience de vie, je faisais trop de commentaires et quelques fois, je parlais en même temps que lui ou je finissais ses phrases.

### **Un parcours professionnel de travailleur manuel interrompu par le Covid**

Pierre a 50 ans, il a passé son enfance dans la ville de La Courneuve avant de s'installer à Saint-Denis. Son père était algérien et sa mère française. Il vit seul et a perdu son père récemment. Il est bénéficiaire du RSA depuis 5 mois.

Il a obtenu un CAP en électricité et a travaillé un certain temps dans l'électricité jusqu'à la trentaine, mais il trouve que ce métier était très pénible physiquement. Il a ensuite effectué une formation en alternance en tant que cuisinier, métier qu'exerçait son père, et a travaillé près de 20 ans au sein d'un restaurant faisant de la cuisine italienne. Tout en travaillant dans ce restaurant, il avait une seconde activité qui lui permettait de gagner un peu d'argent. Il portait sa voisine de palier, porteuse d'un handicap physique et moteur, dans les escaliers. Son fauteuil roulant restait dans la voiture et tous les après-midis, pendant vingt ans, il a aidé cette dame qui était en surpoids. Suite à cela, il a développé des problèmes de santé et a eu une sciatique qui l'a conduit à arrêter. Lors de la pandémie de Covid, le restaurant où il travaillait a fermé et Pierre s'est retrouvé au chômage.

Il s'est inscrit à Pôle emploi et a reçu des allocations chômage pendant près d'un an et demi. La fin de ses droits au chômage arrivant, il a fait des démarches auprès de la CAF pour une demande de RSA qu'il a obtenu. Dans un premier temps, Pôle emploi l'a inscrit sur une plateforme numérique, ce qui lui a permis d'être en lien de manière régulière avec sa ou son référent(e) et d'obtenir une formation en informatique. Puis, il a été dirigé vers l'ALI. Il a participé à plusieurs "informations collectives" et a déjà eu plusieurs entretiens avec sa conseillère. Il a signé son CER (contrat d'engagement réciproque) avec un "paramètre professionnel dominant". Actuellement, il est dans l'attente d'une formation en réparation de vélos, proposée par l'ALI, qui démarre à la fin du mois de janvier, et qu'il a accepté avec enthousiasme car il est impatient de retravailler.

### **Des institutions insuffisamment présentes**

Lors de l'entretien, Pierre a évoqué le sentiment de solitude qu'il a ressenti avant d'être accompagné par les conseillers de l'ALI. Il a parlé de la difficulté de contacter son référent au sein de Pôle emploi et de la difficulté de faire des démarches de recherche d'emploi seul.

*« En tout cas, on a discuté avec 2-3 conseillers. J'ai l'impression qu'ici ça tourne bien. Moi, je trouve ça génial. »*

*Moi aussi, je trouve ça génial. Parce qu'avant, on se sentait seul. Il faut dire ce qui est.*

*Quand vous étiez à Pôle emploi ?*

*Voilà, oui, on se sent un peu seul. Puis pour avoir un conseiller, comme la personne, a 200 personnes à gérer, les rendez-vous, ce n'est pas souvent. Donc, on se sentait un peu seul. Moi, je me sentais seul pour chercher du travail. C'est difficile, des fois. »*

Aujourd'hui, il est plutôt satisfait de son accompagnement, notamment du fait d'une certaine régularité dans les rendez-vous.

*« D'accord. Et en fait, vous, ici, le niveau de la fréquence des rendez-vous, c'est quoi, une fois par mois, à peu près ?*

*Oui, c'est plutôt une fois par mois, on va dire.*

*Ça, c'est bien.*

*Une fois par mois. »*

Il a aussi évoqué un accompagnement inadapté à sa situation du fait de la non prise en compte de la santé de la part de Pôle emploi dans l'accompagnement. Alors qu'au sein de l'ALI, l'accompagnement proposé est global et porte un certain intérêt à chaque dimension de la vie d'un allocataire.

*« Par contre, la dernière fois, la semaine dernière, quand j'étais à Pôle emploi, il y a des gens, ils l'ont dit, ils ont dit, moi, je ne peux pas travailler, je ne peux pas venir au rendez-vous non plus trop souvent aux informations... collectives. Et donc, la dame...*

*Elle a dit quoi ?*

*Il faut venir quand même venir (en soulevant les épaules)*

*Peu importe votre état, c'est ça ?*

*Oui, voilà, il faut venir quand même, ou alors, il faut avoir soit une dispense du médecin, soit la pension d'invalidité. Voilà ! »*

### **Temporalités : les différentes formes de l'attente et la pression de l'âge**

Pierre a évoqué le caractère pesant des délais d'attente liés du fonctionnement des institutions. Lorsque je l'ai rencontré, au niveau de l'accueil, il attendait patiemment, ses écouteurs aux oreilles. Sa conseillère avait du retard, car elle avait pris une bénéficiaire qui était arrivé en avance. Il affichait une grande patience et comprenait qu'elle prenne du temps avec chaque personne. Il a aussi montré de la patience à propos de l'attente d'un ordinateur obtenu par le biais d'Emmaüs qui doit lui être fourni au cours du mois de janvier.

*« On m'a donné un papier pour la dotation de l'ordinateur, mais comme il n'y en avait plus, en dotation. Il faut attendre le mois de janvier. Ce qui est normal, il y a un budget de tant par ville, à mon avis... »*

*Après, ce n'est pas grave, vous serez dans la prochaine session.*

*Oui, voilà ! Ou alors même si au mois de janvier, je vois que ce n'est pas encore, ce n'est pas grave, parce qu'on peut donner 100 euros pour en avoir un, 110 euros, donc je paierais, puis c'est tout. »*

Il a abordé la question de l'âge en lien avec l'employabilité qui semble l'angoisser un peu. Il a peur de ne pas retrouver du travail à cause de ses 50 ans.

*« Exactement. C'est ce que je dis souvent. Je dis souvent que les personnes, ils ne me voient pas. Ils ne voient que ma date de naissance. Ils se disent 50 ans, 20 ans dans la cuisine, il doit être usé.*

*Alors que pas du tout, quand on vous regarde.*

*Non, pas du tout, ben oui. C'est ça ! »*

Et enfin, il a exprimé une forte motivation dans sa reprise du travail à travers son impatience à suivre sa formation de réparation de vélos qui ne commence qu'à la fin du mois de janvier 2024. Il insiste sur le fait qu'il n'a pas travaillé depuis plus d'un an.

*« Mais vous, de toute façon, vous êtes satisfait de votre accompagnement ici ?*

*Ah oui, bien sûr, malgré que ça traîne un peu (en baissant un peu la voix).*

*Oui, mais ça, c'est parce qu'il y a plusieurs personnes ?*

*Là, comme je vous ai dit, ma formation, elle commence le 22 janvier.*

*Vous auriez aimé commencer plus tôt, en fait ?*

*Bah oui, bien sûr.*

*J'imagine.*

*Bah oui, parce que le 22 janvier, ça fait après les fêtes.*

*Je comprends que vous soyez pressé de...*

*Oui, de retrouver au plus vite.*

*Ah, mais c'est ça.*

*Déjà, ça faisait un an que je n'avais pas travaillé, un petit peu plus d'un an que je n'ai pas travaillé, là. »*

Il exprime une réelle impatience à reprendre le travail malgré ses problèmes de santé et, à ma surprise, se montre très favorable à l'instauration de 15h de travail obligatoire pour les bénéficiaires du RSA, ce qui démontre sa volonté de ne pas apparaître comme "inactif" ou "assisté" :

*« Ah ben, moi, je suis pour, moi. Quelqu'un qui n'a pas travaillé depuis longtemps, ça peut lui remettre le pied à l'étrier. Vous voyez ? (...) Moi, je ne suis pas d'accord qu'on donne de l'argent sans contrepartie. »*

# Hervé : la santé des aidants en question

Elisabeth Grimal

## « Bon voilà, c'est moi monsieur B. »

C'est ainsi que se présente Hervé, vêtu d'une parka de pluie et d'une casquette. Il claudique, vacille, s'arrête parfois pour retrouver son équilibre, puis reprend difficilement sa marche : sa santé physique fera l'objet d'une partie de l'entretien. Cinquantenaire, monsieur Hervé ne représente pas le « profil type » du public de l'association : seul un quart des allocataires accompagnés par AGIR ont plus de 45 ans.

J'obtiens les coordonnées de Hervé après par l'intermédiaire de sa conseillère, madame Jaoui ; et nous nous rencontrons dans un *fast-food*, lieu plus « familial », qu'un café, fréquenté par des hommes uniquement et où notre rencontre singulière attirerait moins l'attention. Après m'être assise en face de monsieur Hervé, je rappelle l'objet de notre démarche, face à son attitude que j'interprète au début comme du malaise (il était en fait mal garé et attendu). Aucun lien de confiance n'ayant été établi au préalable, la création d'une « situation d'enquête » est quelque peu abrupte.

## « J'ai travaillé que 15 ans dans ma vie, mais j'ai travaillé très dur. »

Hervé est un homme de 52 ans, actuellement au RSA depuis deux ans environ. Souffrant de problèmes de santé dont le diagnostic exact est en cours, il s'occupe de sa mère âgée de 88 ans avec qui il partage un appartement HLM à Soulet. Avec l'aide de madame Jaoui, il demande le statut d'aidant. Quand il était plus jeune, Hervé, titulaire d'un permis poids lourds depuis ses « 18 ans et un jour », a travaillé comme chauffeur-livreur durant une quinzaine d'années. Le secteur de la logistique est l'expérience professionnelle antérieure la plus fréquemment retrouvée chez le public accueilli par AGIR. Hervé me décrit la grande pénibilité de son travail qu'il résumera ainsi : « *j'ai énormément travaillé, j'ai travaillé que 15 ans dans ma vie mais j'ai travaillé très dur* ». Il décrit aussi des douleurs physiques importantes « *j'ai mal au dos, j'ai mal au cou, [...] j'ai mal aux hanches, j'ai mal au là au niveau des fessiers, [...] au côté ... j'ai mal aux genoux, je marche ... c'est avec difficultés, très grande difficultés* », ainsi que leur impact psychologique : « *j'ai 52 ans, je suis jeune encore [...] c'est quand même difficile [...] de devoir marcher avec une canne ... à admettre ... psychologiquement ...* ». Hervé reste évasif sur la période suivant ces quinze années de travail, qui correspondent, entre autres, à sa vie en détention.

## **Un personnel associatif qui « fait bien son travail »**

A sa sortie, à cinquante ans, Hervé s'installe chez sa mère, handicapée, qui ne peut plus vivre seule. Il rencontre alors madame Jaoui avec qui il fait sa demande de RSA, puis une demande de statut d'aidant familial. Avec celle qu'il surnomme « madame AGIR », s'installent des rendez-vous fréquents autour de questions essentiellement administratives qu'Hervé qualifie de « fardeau inimaginable ». Il dit : « *elle a un dossier là-bas avec tous mes papiers photocopiés à moi, de ma mère ... elle a tout, tout, tout* ». Ceci évoque la notion d'« illectronisme », abordée par Okbani (2022), et visibilise le décalage à la réalité des postures officielles vantant un certain *empowerment* de la dématérialisation. Pour autant, le langage administratif reste difficile d'accès : Hervé me dit tout ignorer du CER, alors que madame Jaoui assure que tous l'avaient signé.

Hervé est très élogieux des qualités humaines de Madame Jaoui, qui continue de le recevoir bien que sa période de prise en charge soit révolue : « *avec les gens heu avec tous les détenus qui sortent de prison ... elle est vraiment ... c'est une femme qui est douce et qui comprend les choses et qui fait bien son travail* ». Cette disponibilité illustre la marge de manœuvre des acteurs au cadre strict qui leur est imposé : les travailleur-euses social-es de l'association, afin de rester fidèle à une certaine vision de leur travail et de ne pas laisser les personnes accompagnées dans une situation de non-accès au droit, réalisent des heures de travail non payées (Deville, 2018).

Hervé justifie plusieurs fois de sa bonne foi quant à la recherche de travail, « j'ai été au pôle emploi, j'ai été partout [...], j'ai ramené un certificat médical ... ils ont bien vu ma mère elle est impotente », ainsi que pour ce qui est de ses dépenses « je lui fais une petite sortie tous les quinze jours de 20 ou 25 euros, faut qu'elle sorte la pauvre femme, qu'elle s'oxygène quand même ».

## **La position ambivalente d'aidant-dépendant**

La santé occupe une place paradoxale dans la situation d'Hervé ; celle-ci affecte son quotidien, l'empêchant notamment de travailler. Il occupe donc la plus grande partie de son temps à prendre soin de sa mère, 88 ans, malade elle aussi. Il parlera de son implication auprès d'elle à de nombreuses reprises :

*« Je me lève quatre, cinq fois dans la nuit pour l'amener aux toilettes, elle prend des cachets pour dormir le soir, elle est à moitié vaseuse et tout [...] je commence à dormir il est sept ou huit heure du matin, quand elle se réveille, [...] elle s'assoit sur son lit, elle écoute un peu des chants religieux ... moi c'est le seul moment où je peux commencer à dormir, après je dors jusqu'à dix heures, dix heures et demi, je me lève je fais un peu le ménage, je vais chercher à manger, je lui fais à manger ... enfin le matin avant de me recoucher je lui fais son petit déjeuner ».*

Cette implication est telle qu'Hervé m'explique sortir peu, pas longtemps et pas trop tard « *dès qu'elle me voit pas, elle commence à paniquer ... c'est vraiment une personne âgée quoi* ». La situation, et son impossibilité à travailler, associée à un certain isolement familial le mène donc à formuler une demande de reconnaissance du statut d'aidant familial. Cet éventuel nouveau statut reste assez flou pour Hervé, qui ignore s'il pourra toucher le RSA en même temps ou non. Ce contexte rappelle la notion de « patient de l'Etat » (Auyero, 2019), où la discipline exercée par l'Etat via de l'allocation de ressources ou non transparait via l'incertitude dans laquelle est plongé monsieur Hervé, à la fois aidant et handicapé.

# Marwann : un ancien ouvrier qui aspire à être « auteur d'idées originales »

Lisa Fauser

## « Je savais qu'un jour on me demanderait de raconter mon histoire »

Nous avons rencontré Marwan lors des observations réalisées lors de la réunion de l'Instance inter-institutionnelle le 19/10 à Bobigny. Suite à un premier entretien court réalisé par Nnamou, Maureen et Lisa, dans la salle d'attente, il avait accepté de nous donner son numéro de téléphone afin de poursuivre la discussion. Il semblait volontaire et intéressé par notre démarche. Nous remarquons aussi qu'il parle beaucoup et aime parler de lui « *je savais qu'un jour on me demanderait de raconter mon histoire* ». Nous l'avons donc recontacté quelques semaines après par téléphone afin de fixer un rendez-vous, ce qu'il a accepté.

Nous nous sommes donc revu.e.s à la Bibliothèque Elsa Triolet de Bobigny, à mi-chemin entre son lieu d'habitation et Paris, pour un entretien qui a duré 55 minutes. Nnamou et moi (Lisa) étions présentes. Malheureusement, le jour de notre venue, un mouvement de grève des bibliothécaires avait lieu et il n'y avait pas de salles disponibles. Avant l'arrivée de Marwan nous avons donc décidé de faire l'entretien dans un canapé situé dans un coin de la salle jeunesse, ce qui a créé un cadre assez informel de discussion « entre ami-es ».

Il est arrivé en sachant déjà qui nous étions, à savoir des étudiantes en sociologie, il s'était d'ailleurs renseigné entre-temps sur la sociologie. Il semblait être à l'aise dans ce lieu et heureux d'être avec nous et de pouvoir parler de lui. Souriant et intéressé par notre recherche, il a même commencé l'entretien en nous demandant pourquoi nous faisons de la sociologie, ce que c'était exactement, et ce que nous voulions faire plus tard. Nous pensons avoir été perçues comme des étudiantes qui pouvaient lui apprendre des choses au vu de notre parcours scolaire académique, mais aussi paradoxalement comme des « jeunes » à qui il pouvait transmettre son savoir et ses expériences de vie. Nous étions très à l'aise, la discussion était fluide, nous avons même ri ensemble.

En amont, nous avons préparé la trame d'entretien. Je posais le plus souvent les questions, mais Nnamou en posait aussi. Nous prenions toutes les deux des notes pour rebondir sur ses propos. Nous avons aussi revu ce que nous savions déjà de son parcours pour pouvoir préciser nos questions.

## Un ancien ouvrier au chômage qui aspire à devenir inventeur

Nous ne nous apprêtons en effet pas à rencontrer un parfait inconnu. Marwan était présent lors de notre observation à l'instance inter-institutionnelle. Marwan s'est présenté à l'Instance inter-institutionnelle (II) alors qu'il n'en avait pas besoin, il ne risquait pas de sanction étant donné qu'il s'était déjà réinscrit à Pôle Emploi avant le rendez-vous. Il a quand même tenu à venir car, comme il l'explique dans cet entretien : « *J'étais obligé de confier ce qui me tient à cœur, mes projets, il fallait que je le fasse j'avais besoin de le faire. Et je l'ai fait, et j'en ai raconté à peine 1%.* ». Lors de l'entretien avec l'Instance inter-institutionnelle il a livré plusieurs éléments intéressants sur lesquels nous voulons revenir : il se définit comme un « *auteur d'idées originales* » ou « *inventeur* », il « *vi(t) (s)a passion à 110%* » et ne cherche pas de travail. Il est d'ailleurs sincère lors du rendez-vous « *le RSA c'est mon argent de poche (...) quand je serai vraiment obligé j'irai chercher du travail* ». Il évoque aussi la « *fracture numérique* », et il n'arrive pas à faire les démarches dématérialisées malgré les formations suivies. Les professionnel·les ne le découragent pas de continuer d'être inventeur mais rappellent aussi les obligations d'actions concrètes. Un directeur d'une ALI présent dit cependant après sa sortie « *je suis ravi de savoir que mes impôts financent ses projets* » d'un ton ironique.

Marwan a 56 ans, il vit avec sa mère et est au RSA depuis 15 ans. L'entretien nous a permis de mieux comprendre son parcours. Marwan a vécu jusqu'à l'âge de six ans au Maroc puis a émigré vers la France avec ses parents et ses frères et sœurs. Cela fait donc presque 50 ans qu'il vit en France. Il habite à la cité des Bosquets à Montfermeil, puis à dans un autre ensemble d'habitat social d'une autre commune proche, où il habite toujours aujourd'hui. Il a deux grandes sœurs et est l'aîné des hommes d'une grande fratrie. Ses frères et sœurs travaillent tous, certains dans des postes à responsabilité. Il a été marié à une femme, puis a divorcé en 2007. Il n'a pas évoqué ses enfants et nous supposons qu'il n'en a pas. Il a perdu son père il y a un an et demi, et vit actuellement seul avec sa mère.

Il a fréquenté l'école publique à partir de son arrivée en France et jusqu'au lycée mais ne passe pas le bac. Il passe ensuite un CAP électrotechnique en trois ans, et tente un BEP qu'il rate. Il fait quelques « *boulots ordinaires* » d'ouvrier mais jamais pendant plus de trois ans. De 2007 à 2010 il travaille comme ouvrier de conditionnement de forêts de perceuses et de centrage. Il est au RSA depuis maintenant 13 ans. Marwan se définit aujourd'hui comme « *auteur d'idées originales* » pour la télévision, la radio, ou autre, et souhaiterait pouvoir gagner de l'argent avec ses inventions, car il aspire à être fier de lui quand il aura un âge plus avancé.

## **Le refus des « boulots ordinaires »**

Marwan porte un discours ambivalent sur le travail. D'un côté il valorise le travail comme valeur absolue et pour son apport financier, de l'autre, il se met à distance du monde du travail, et ne souhaite pas travailler comme salarié lui-même.

Dans son discours, Marwan défend la valeur travail : *« Alors le travail, moi j'encourage toujours les gens à travailler, même pour le SMIC, même quand on vous paye mal, parce que Dieu il vous donne toujours la différence. Quand on travaille honnêtement et tout et tout. J'ai toujours encouragé les gens à travailler »*. Il trouve aussi que le gain financier est intéressant, mais ne le considère pas non plus comme primordial et nécessaire : *« En plus le SMIC il est à 50/60 euros par jours, oui ça vaut quand même la peine de travailler pour vivre dignement »*; *« et c'est vrai que travailler ça aide beaucoup »*. Il nous confie d'ailleurs que son dernier emploi avait duré trois ans sous la pression de son père.

Donc Marwan, malgré son discours valorisant sur le travail, ne souhaite pas de lui-même occuper un emploi, alors qu'il pourrait très bien le faire selon ses mots. Il a un réseau de connaissances qui pourrait l'aider à s'en procurer un, il est en bonne santé et diplômé d'un CAP. D'ailleurs il au final assez peu été salarié dans sa vie, en tout cas sur une longue période : *« Mais sinon le travail pour aller travailler dans une entreprise plusieurs mois, plusieurs années, non j'ai jamais fait ça. »* Il raconte d'ailleurs que plus jeune il disait à ses amis *« jamais de ma vie je ferai ça (travailler pour 2000 francs) moi je suis mieux que ça moi »*. En inadéquation avec les obligations du monde du travail, il se lasse vite d'un nouvel emploi et finit par le quitter au bout de peu de temps. C'est d'ailleurs intéressant de voir que dans sa manière de parler (et sans doute d'agir) au quotidien il se place à distance de ce qu'il appelle les « boulots ordinaires », d'un regard surplombant et détaché. Il préfère s'impliquer avec passion dans ses projets que rechercher un emploi ennuyant et peu valorisant, et l'assume même lors de son entretien à Bobigny.

## **L'affirmation d'une distance aux institutions sociales : « Le RSA c'est mon argent de poche »**

D'abord, il faut noter que Marwan a une bonne connaissance des institutions sociales qu'il fréquente, bien supérieure en tout cas à la plupart des autres allocataires rencontrés lors de nos observations. Il a connu l'ANPE, plusieurs branches de Pôle Emploi, et ce depuis plusieurs décennies. Il a donc bien conscience de ce qu'on attend de lui, de ses droits et ses obligations, et les respecte d'ailleurs. Il avait été convoqué à l'II pour ne pas s'être réinscrit à Pôle Emploi en raison du renouvellement de son titre de séjour, c'est à dire quelque chose qui ne résulte pas de sa propre responsabilité. D'ailleurs il est arrivé à l'II en s'étant déjà réinscrit à Pôle Emploi entre temps (en septembre) et ne pouvait dans tous les cas pas être sanctionné, il avait rempli ses obligations. Il tient quand même à y aller : *« Moi quand j'ai reçu le courrier, je savais qu'il fallait y aller. En plus, eux, c'est comme s'ils m'invitaient à y venir. »*

Nous pouvons lire ici une critique implicite de la forme de la lettre, qui sonne comme une invitation alors que c'est une obligation. En outre, il a conscience que le département ne supprime pas le RSA facilement, il faut une « faute » grave, ce que nous avons pu constater lors de l'II.

L'II a donc pu le réorienter vers une structure de Pôle Emploi plus appropriée à son profil « ActivProjet », dont le conseiller l'appelle une fois par mois pour suivre ses activités et son avancement dans la recherche d'emploi, qui reste l'objectif premier de Pôle Emploi. Ce suivi plutôt distancé lui convient très bien. Il a parfois refusé des formations de Pôle Emploi, et démontre une certaine obstination à poursuivre son chemin sans considérer des suggestions d'accompagnement. Il se met encore ici à distance des institutions et du monde du travail. Parce qu'il a déjà des ressources financières et humaines modestes mais réelles (voir ci-dessous) et une connaissance pratique de leur fonctionnement, il n'est pas directement dans un rapport de dépendance et de soumission aux institutions. C'est tout ce qu'il exprime lorsqu'il se permet d'affirmer devant les membres de l'II au grand complet « *Le RSA c'est mon argent de poche* ».

### **Le soutien familial et la reconnaissance implicite d'un rôle d'aidant**

Ce mode de vie, et ce discours sur lui-même et sur les institutions est en effet permis par son soutien par son entourage, qui peut l'aider financièrement. En effet, les membres de sa famille semblent gagner plutôt bien leur vie, et lui vit avec sa mère dans un appartement payé par ses frères et sœurs : « *j'ai une grand famille unie. Pour payer y'a la maman, la retraite, l'héritage (qui provient probablement du père) y'a tout.* ». Alors la phrase « *Le RSA c'est mon argent de poche* » prend vraiment sens, il n'a pas à dépenser pour le loyer, source principale de dépense pour la majorité des autres allocataires. Cela dégage une grande part pour un usage plus personnel, de l'épargne, des loisirs, propre à rehausser à la fois le confort de vie et l'estime de soi.

Les membres de sa grande famille peuvent également l'aider dans des démarches : certaines démarches administrative sont prises en charge par sa mère ou ses frères et sœurs : « *Là le dernier [emploi] c'est pour l'industrie mais moi je sais pas faire ça déjà j'ai pas de nouveaux CV et je sais pas faire ça, je pourrais demander à la sœur à la nièce (...) parce que moi j'ai ma nièce qui est dans la banque et j'ai mon autre sœur qui est surveillante et en même temps elle est éducatrice, oui j'ai tout pour faire les choses...* ».

En outre, au-delà de sa famille, Marwan a développé au cours de sa vie un réseau de connaissances fort et utile. D'abord il a habité pendant 50 ans quasiment au même endroit, et a donc constitué un « capital d'autochtonie » (Renahy, 2010) qui peut se transformer en ressources utiles : « *En vérité je connais des personnes si j'les appelle j'leur dit vas y fait moi travailler parce que j'ai rien à manger entre guillemets, je pense que je pourrais travailler* ». D'ailleurs il élargit cette pensée à tout le monde, selon lui, quelqu'un qui veut activement

travailler pour manger va trouver du travail dès le lendemain, parce que tout le monde connaît quelqu'un qui a un contact avec un directeur d'agence d'intérim ou autre.

Le réseau social d'entraide, principalement familial, est un élément central pour comprendre Marwan, son rapport distant et surplombant aux institutions qui entourent le RSA et au monde du travail, car son réseau lui permet de ne pas être dans une position de précarité. Mais nous pourrions considérer le soutien familial à son égard et la tolérance institutionnelle dont il fait l'objet comme un « échange » car, en contrepartie, il s'occupe de sa mère âgée, un travail domestique et familial non rémunéré, et même s'il ne le revendique pas il a presque une qualité d'aidant.

## 2.2- Des femmes qui veulent s'en sortir, avec ou en dépit du RSA

### **Sylvie : “Pour l’instant je vais pas travailler parce que c’est de l’argent”. Être mère isolée de famille nombreuse, un travail à temps complet**

Loriane Delaunay

*“Il faut toujours se débrouiller tout seul”*. C’est ainsi que Sylvie commente au téléphone l’abandon d’une formation en petite enfance commencée quelques jours plus tôt. La décision d’arrêter lui dégage du temps et elle accepte volontiers de me retrouver quelques jours plus tard pour un entretien dans une médiathèque du centre de Boussy-la-ville.

C’est lors d’un atelier d’échanges entre allocataires du RSA que je l’ai rencontrée. Probablement rassurée par mon statut d’étudiante, désireuse de « pouvoir [nous] aider », la discussion a d’emblée été aisée. Elle m’a volontiers raconté son parcours et évoqué des sujets parfois intimes, comme le handicap de son fils ou la précarité de sa situation financière.

Sylvie vit à Boussy-la-ville avec ses trois enfants, une fille et deux garçons, âgés de six, dix et dix-sept ans, qu’elle élève seule. L’aîné est handicapé par une maladie chronique des intestins qui a engendré des complications graves et nécessité des soins parfois lourds toute son enfance. Elle n’est plus en contact avec son mari, père de ses enfants, avec qui la situation est conflictuelle. C’est la relation avec cet homme qui l’a amenée à quitter le nord de la France dont elle est originaire. Elle se marie lorsqu’elle a une vingtaine d’années et fuit des relations difficiles avec ses parents en s’installant avec lui dans une grande ville de région parisienne, puis à Boussy-la-ville dans le logement social qu’elle occupe toujours.

## Une orientation professionnelle contrariée

Sylvie a commencé jeune à travailler. Son parcours professionnel en pointillé est fait de courtes périodes d'emploi non-qualifié comme agente dans des collectivités (écoles, crèches, piscines...). La proximité avec la petite enfance dans ces divers emplois constitue pour elle un fil rouge de son parcours. Elle insiste sur son désir de s'occuper d'enfants, qu'elle fait remonter à l'adolescence où elle n'a pu suivre le CAP qu'elle désirait. Ce "regret d'école" (Poullaouec, 2019) apparaît comme le point de départ d'une orientation contrariée, vers laquelle elle cherche à se réorienter tout en la présentant comme déjà en germe dans son parcours.

Au moment de notre rencontre, elle a pour ambition de devenir assistante familiale (elle dit "famille d'accueil") et cherche une formation pour obtenir le CAP AEPE (Accompagnement Educatif Petite Enfance). Elle identifie cependant un écart entre les compétences qu'elle considère avoir acquises et la nécessité de les faire valider par une formation diplômante. Elle n'a pas été ATSEM en maternelle, ni auxiliaire de crèche, mais a pu dans ses divers emplois donner un "coup de main". Au fur et à mesure de l'entretien, elle précise la manière dont elle a appris à s'occuper d'enfants et le caractère informel de cet apprentissage : *«J'aidais les auxiliaires et tout ça. Je donnais à manger. Je jouais avec les enfants mais je leur disais pas parce qu'on a pas le droit ».*

La porosité et les échanges qu'elle évoque entre des métiers non et peu qualifiés de la petite enfance ne sont pas reconnus par les structures de suivi de réinsertion. Cette non-reconnaissance a parfois pris la forme d'un refus d'accompagnement des conseiller.es, cantonnant les offres d'emploi à des postes d'agent de collectivité. Se dessinent en creux les objectifs des professionnels de Pôle Emploi, qui tendent à rationaliser l'employabilité des personnes suivies (Dessein, 2022 ; Pillon, 2018). Dans le cas de Sylvie, ses chances de trouver un poste d'agent d'entretien sont plus élevées donc préférées, au mépris des préférences qu'elle exprime. Elle évoque un échange avec une conseillère, quelques années plus tôt :

*“Elle voulait m'envoyer faire du ménage parce que j'ai déjà un CV qui était fait de ménage, j'ai dit non moi le ménage c'est fini. [...] Elle m'a dit “la prochaine fois si vous revenez et que je vous propose quelque chose et que vous voulez pas, c'est pas la peine. Je vous radie”*

L'espace domestique et son rôle de mère lui ont également permis de développer des compétences de soin et de garde d'enfants. Élever et s'occuper de ses enfants a constitué son activité principale depuis son arrivée en région parisienne. Ces savoirs-faire peuvent constituer un "métier de mère" (Gojard, 2010) qui n'est que partiellement reconnu par les professionnels de la réinsertion. La conciliation entre vie familiale et vie professionnelle

restant majoritairement à la charge des bénéficiaires (Talbot, 2017), l'écart entre compétences vécues et compétences reconnues éloigne Sylvie de l'emploi.

### **“Mes enfants d'abord” : le travail de mère**

Sylvie considère son rôle de mère comme un travail « à temps plein ». S'articulent deux paramètres : d'un côté, le temps passé à s'occuper de ses enfants, de l'autre, le type d'emploi auquel elle peut prétendre. Lorsque son fil aîné est hospitalisé, s'occuper des plus petits le matin et le soir, et être à l'hôpital avec l'aîné la journée (faire son linge, se balader, lui tenir compagnie) ne laisse pas de temps pour un emploi. La plupart des emplois non-qualifiés impliquent des horaires contraignants, incompatibles avec le quotidien de jeunes enfants pour un parent précaire isolé.

La recherche d'emploi devient donc une prise de risque, qu'elle évalue à l'aune de l'état de santé de son fils aîné et de la possibilité de faire garder ses enfants gratuitement. Travailler peut influencer la quantité de RSA perçu, augmenter considérablement la pénibilité du quotidien et créer des postes de dépenses liés à la garde d'enfant. Elle me raconte une interaction avec une conseillère Pôle Emploi, quelques années plus tôt :

*“Si vous voulez, on n'a pas le choix. J'avais mon petit garçon à ce moment-là il avait quoi, un an ? Et je lui ai dit non, pour l'instant je vais pas travailler parce que c'est de l'argent. Je vais dépenser une nounou et il y a pas de place en crèche.”*

Sylvie vit dans une grande précarité : elle ne touche pas de pension alimentaire et a pour seule ressource financière le RSA majoré au nombre de ses enfants. Elle ne bénéficie pas de l'entraide familiale ou du capital social qui lui permettrait d'intégrer un réseau de solidarité pour faire garder ses enfants, même ponctuellement. Lorsque je lui demande quels types de dépenses couvre son RSA, elle répond : « J'aurais que le RSA je paie que le loyer, c'est tout ». La majoration pour ses enfants et les diverses gratuités qui lui sont associées permettent à peine de couvrir leurs besoins : la cantine, les repas du soir et une activité extra-scolaire chacun, une fois par semaine.

Suivre une formation pour espérer accéder à d'autres types d'emplois implique des choix budgétaires parfois risqués, comme le prix de l'étude après l'école. Tout ce que Sylvie met en place pour subvenir à ses besoins et ceux de ses enfants constitue ainsi un travail de subsistance (Collectif Rosa Bonheur, 2017) chronophage et nécessaire qui n'apparaît pas compatible avec une recherche d'emploi.

## **Se battre pour ses droits : le rapport aux institutions, entre adhésion et résistance**

Sylvie revendique parfois ses droits avec véhémence, lorsque qu'elle juge que la sécurité de ses enfants ou ses conditions de vie sont en jeu. Elle me raconte plusieurs scènes où elle a tenu tête à des figures d'autorité (une directrice d'école, des policiers...). Par exemple, lorsque son fils aîné est victime de harcèlement moral et physique à l'école primaire, elle obtient son changement d'établissement en le retirant de son école de secteur et en ignorant les injonctions du rectorat d'académie jusqu'à obtenir gain de cause.

Cette résistance ponctuelle aux institutions fait montre d'un ensemble de compétences administratives et juridiques qui sont autant d'éléments essentiels au maintien de conditions matérielles d'existence dignes. Cette résistance ponctuelle est rendue possible par l'adhésion au modèle social dont elle a besoin pour subsister. Elle raconte un contrôle de la CAF qu'elle a mal vécu quelques années auparavant, après le départ de son mari. Alors qu'elle déclare un changement de situation – son mari quitte le domicile familial – elle est convoquée à la CAF pour un contrôle extensif de sa situation.

*"J'ai eu un contrôle y a deux ans, j'ai dû ramener tous les papiers machin (...) Mes fiches de paye d'avant, tout ce qu'il travaillait avant, savoir pourquoi il était parti. Parce qu'en fait c'est normal. Il y a un moment je vous ai dit on était séparés puis après j'ai repris. Donc quand j'ai repris, moi, je déclare tout le temps. J'ai fait, voilà, il est revenu. Et après quand il est reparti [elle rigole] j'ai redit, il est parti, donc ils ont dû se dire, elle nous prend pour une folle ou quoi [on rigole]. Je me mets à leur place."*

Elle qualifie de "normal[e]" l'existence du contrôle et les soupçons, ou l'incompréhension, qu'éveillent pour la CAF des changements rapprochés de son statut marital. Elle ne remet pas en question l'existence d'un contrôle malgré sa pénibilité, l'absolue nécessité pour elle de toucher le RSA l'emportant sur le caractère laborieux de la tâche. C'est la teneur intime voire inquisitrice des questions posées qui la dérangent.

Les critiques qu'elle émet de certaines expériences de parcours d'aide sociale se font cependant en regard d'éloges et de remarques positives. Dans les deux cas, ce n'est pas un *système* qui est loué ou mis en cause, mais les personnes qui l'incarnent. En évoquant plusieurs femmes rencontrées dans son parcours (conseillères Pôle Emploi, formatrices...) elle insiste sur leurs qualités « humaines » et d'« écoute », notamment lorsqu'elles prennent en compte son statut de mère isolée de famille nombreuse. La réception positive de l'aide perçue fait miroir à sa perception d'elle-même comme aidante et, peut-être, future travailleuse sociale.

# Hana : un accompagnement selon le prisme du genre

Lucie Charles

## Une situation d'entretien contraignante

L'analyse des liens qui se sont créés durant cette enquête m'a permis de mettre en avant des rapports de domination entre professionnel.les et bénéficiaires au sein de la structure d'accompagnement mais aussi par rapport à nous, enquêtrices. Différents statuts m'ont été accordés au fil de l'enquête que ce soit par les professionnel.les ou par les bénéficiaires accompagné.e.s. Les situations d'observation et d'entretien se sont majoritairement déroulées du côté des conseillers.ères. J'ai alors été présentée aux bénéficiaires comme leur « collègue » et eu du mal à me défaire de ce rôle. Cela s'est ressenti lors de la réalisation d'un entretien individuel avec une allocataire du RSA.

Nous avons au départ demandé aux professionnel.les de prendre contact avec certaines personnes accompagné.e.s par elleux, pensant que le lien de confiance qui pouvait les unir allait nous être bénéfique. Mais cela n'a pas fonctionné, c'est pourquoi je me suis rendue sur place dans l'optique d'ouvrir le dialogue directement avec les individus concernés. Étant positionnée à l'accueil de la structure, j'étais sous le regard de toutes. Ces circonstances de négociation ne m'ont permis d'obtenir qu'un entretien court (12 minutes) dans un cadre contraignant. En effet, j'ai pris contact avec une personne venue pour un rendez-vous individuel avec une conseillère au courant de l'enquête. J'ai pu me présenter ainsi que ma démarche avant d'être coupée sèchement par la professionnelle accompagnatrice qui souhaitait introduire elle-même ma demande. A la suite de son rendez-vous, la personne est revenue à l'accueil avec sa conseillère, qui m'a à nouveau coupé la parole en annonçant la possibilité de mener un entretien rapide. Une durée de « 5 ou 10 minutes, *pas plus* » m'a été clairement imposée, devant l'enquêtée. Nous nous sommes alors rendues dans un bureau mis à ma disposition, ce qui reproduisait les logiques d'interaction entre les conseillers.ères et les bénéficiaires.

## Un parcours de vie marqué par des contraintes de genre et de migration

L'entretien a été mené auprès de Hana, une femme de 39 ans née à Damas en Syrie, arrivée en France en 2010 avec son mari et sa fille alors âgée de 4 ans. Elle interrompt son parcours scolaire à la fin du collège, reste quelque temps dans sa famille puis se marie rapidement,

quittant un foyer familial pour un autre. Les conditions de son arrivée en France ne sont pas précisées mais elle semble sereine et heureuse de ces dernières années passées ici.

Elle n'a jamais travaillé professionnellement et attribue cela à sa courte scolarisation : elle considère qu'être allée jusqu'au collège n'est « pas beaucoup ». Néanmoins, elle n'estime pas n'avoir rien fait en France car elle met en avant son activité de « femme au foyer ». Cette qualification m'a tout de suite interrogée, elle semble faire écho à la logique de valorisation du travail domestique par de nombreux. ses professionnel. les de l'insertion envers les femmes bénéficiaires, au détriment d'autres perspectives professionnelles.

### **Une orientation vers un travail salarié de type domestique freinée par la langue**

En effet, lors de l'entretien, c'est seulement à la suite de l'évocation de cette activité non rémunérée qu'est la garde de ses enfants qu'Hana aborde son rapport actuel au travail. Pour elle, travailler est un *besoin* maintenant que ses enfants sont grands et scolarisés. Lorsque je la questionne sur ses goûts et ce qu'elle aime faire, elle me répond « j'aime cuisiner ». Puis on en vient à discuter de son orientation au sein de l'ALI vers un emploi.

*« -Est-ce que cet endroit va vous aider à chercher un travail ? Un emploi.*

*- Peut-être oui ! Après moi je compris le français. Je parle un petit peu. Peut-être oui chercher le travail.*

*- Et vous savez dans quoi vous voulez chercher un travail ?*

*- Oui maintenant parler avec [ma conseillère] pour dame cantine.*

*- Ah oui, d'accord.*

*- Peut-être dame cantine, peut-être cuisine, comme ça. »*

On observe ici la logique dans les pratiques professionnelles d'assignation des allocataires femmes à une forme de travail domestique subventionné (Talbot, 2017). De fait, les stéréotypes et les charges auxquelles peuvent être assignées les femmes en général conditionnent leur accompagnement et donc les propositions d'emplois et de formations qui leur sont faites. De plus, ces orientations participent au renforcement d'une hiérarchisation de genre, attribuant aux femmes le plus souvent racisées des emplois invisibilisés se basant sur des compétences domestiques non reconnues comme des qualifications.

La maîtrise de la langue française a été l'élément central de cet entretien : à la fois dans la manière dont il fallait adapter mes questions mais aussi en tant que sujet dans la discussion. Hana est accompagnée à l'ALI depuis 1 mois au moment de l'entretien, ce qui lui a permis d'obtenir une inscription dans un cours de FLE d'un niveau A2. Pour elle, il est nécessaire d'apprendre le français, après 13 ans de vie en France. La langue représente ici une barrière dans l'obtention d'un emploi. Lors de la signature du Contrat d'Engagement Réciproque (CER), les cours de français font d'ailleurs partie intégrante des objectifs fixés.

# Farida : le RSA comme ressource au sein d'un projet familial

Alphalik Adamou

## Une relation d'enquête marquée par le respect et la connivence

J'ai rencontré Farida lors d'un atelier organisé à Boussy-la-ville. Elle est très impliquée dans les discussions à sa table où elle prend l'initiative de m'inviter à prendre une place. Elle et d'autres personnes présentes ont cru que j'étais moi-même allocataire du RSA. Je me suis alors présenté et leur ai brièvement exposé mon enquête en insistant sur mon « *statut universitaire plutôt que d'enquêteur missionné par le commanditaire* » (Deboulet et Lafaye, 2018). Parmi trois personnes qui m'ont alors donné leur contact, seule Farida a accepté de faire un entretien.

Elle m'a répondu rapidement et affablement et nous avons convenu d'un rendez-vous à une date et dans un lieu de son choix : la Médiathèque de Boussy-la-ville. Arrivé.e sur place, elle en profite pour rendre quelques livres (de mathématiques) qu'elle avait empruntés. Elle a l'air de bien connaître le lieu. Nous nous installons dans un espace de la médiathèque où l'on peut discuter sans déranger autrui : le rayon bandes dessinées et dvd. Nous traversons des couloirs formés par les étagères pour arriver à une table avec deux chaises où nous nous installons. Quand j'ai proposé de lui exposer le but de l'entretien, Farida s'est exclamée : « *tu vas écrire des choses sur moi et on va m'enlever mon RSA, c'est ça Alpha ?* ». Puis elle ajoute : « *je sais que ce n'est pas vrai ! Je sais un peu comment ça marche ces trucs d'université* ». Je lui dis qu'elle m'a bien eu et elle confie être comme ça, « *blagueuse* ». Après cela, commence l'entretien qui dure une heure et une quinzaine de minutes, sans aucune interruption. Durant l'entretien, j'ai révélé à mon enquêtée ma situation d'étranger arrivé depuis un an seulement en France. Cela a sûrement influencé notre relation en la rendant plus facile. J'ai été surpris par l'aisance de Farida à parler, par son parcours scolaire, par sa personnalité, et ses choix : j'étais très étonné qu'une personne comme Farida ait des difficultés à trouver un emploi en France. Même après avoir reçu son autorisation pour la tutoyer, j'ai continué à dire « vous » parce je voulais lui manifester de l'« estime », comme je le dirais à mes professeurs, ou à certains adultes de ma famille.

Je n'avais aucune information particulière avant l'entretien. Je savais seulement que Farida était au RSA, qu'elle est une femme musulmane portant le voile et une mère de famille. Quand je l'ai recontactée pour fixer l'entretien, j'ai intentionnellement utilisé de formules de

politesse religieuses sachant qu'elle est pratiquante et pour faire émerger une appartenance commune, la religion. Je lui répondis donc « ça va Alhamdoulillah ! » quand elle s'enquit de mon état du jour et elle y répondit « Alhamdoulillah » à son tour. Je suis moi-même de confession musulmane sans être pratiquant mais ma connaissance des conventions suffit pour que j'use de ce type d'interaction comme moyen de faciliter une relation avec une personne. Elle me fera un aveu en disant qu'elle se le permettait parce qu'elle sait que je suis musulman.

### **Une mère de famille transnationale**

Farida est une femme d'une quarantaine d'années, née en France de parents originaires de Tunisie. Cependant, elle n'a jamais obtenu la nationalité française parce qu'elle n'a pas cherché à en faire la demande, ni ses parents avant elle, mais surtout parce qu'elle a passé une partie de sa vie et de ses études en Tunisie. Elle détient donc une carte de résident. Elle est diplômée d'un baccalauréat scientifique français. Retournée en Tunisie, elle envisage des études de médecine et ensuite de microbiologie. Après une première année de chaque discipline, elle abandonne en deuxième année au profit d'un CDD pour un poste au consulat français, où sa mère y travaillait, et qui requérait les compétences d'une personne sachant parler le français et l'arabe, parlé et écrit. Cela constitue sa seule expérience professionnelle. Elle est revenue en France, s'y est mariée puis est retournée en Tunisie. Depuis, elle a fait des aller-retours. Elle explique être revenue en France définitivement pour s'y installer en 2014. Ses enfants né.e.s en France, étaient alors âgé.e.s de 5 et 6 ans. Son mari, un kinésithérapeute formé en Tunisie et pratiquant là-bas y est resté parce qu'il est trop couteux et complexe d'obtenir une équivalence en France. Farida s'est installée à Boussy-la-ville avec ses enfants et avec sa mère désormais à la retraite et qui vit entre la France et la Tunisie. Elle bénéficie d'un « RSA couple » dont le montant est calculé en fonction des revenus de son mari qui lui envoie sa fiche de paie et de la retraite que perçoit sa mère. Elle s'est inscrite à la CAF en 2015-2016 tout en expliquant ne pas vouloir travailler à l'intention de la personne en charge de son dossier. Pour elle, à l'époque, il n'était pas question de délaisser ses enfants dans le but de travailler et gagner un salaire.

### **La migration : un « projet familial » qui implique un travail de mère à plein temps**

En effet, c'est entre 2014 et 2016 que Farida revient s'installer en France avec ses deux enfants âgées de 5 et 6 ans, qui sont français.e.s. Quand elle décide de s'installer en France avec ses enfants, elle n'y avait « plus personne » : sa mère s'est installée une partie de l'année dans leur pays d'origine et son mari y exerce le métier de Kinésithérapeute. Vivre en France avec ses enfants, éloigné.e.s, des autres membres de sa famille est alors un « projet familial », pour ses enfants, c'est-à-dire, pour leur éducation, leur avenir. Elle espère alors que son mari pourra les rejoindre.

Installée en France, elle demande le RSA car elle considère ne pas pouvoir travailler pour la raison que ses enfants étaient en « bas âge ». C'est une question d'ordre éthique pour elle. La priorité de Farida a toujours été ses enfants, « ... *pour mes enfants, déjà quitter le pays, venir ici sans leur papa, et si en plus je dois les laisser et à la garderie et à la cantine toute la journée, c'était très difficile psychiquement pour eux. Donc il fallait soit s'occuper des enfants soit travailler et gagner plus. Bah, j'ai fait le choix de garder les enfants* ». Elle a le soutien de son mari qui lui envoie de l'argent et ses fiches de paie afin qu'elle puisse justifier ses revenus à la CAF : l'argent n'est pas envoyé au pays, l'argent est reçu du pays.

Quand je lui parle de la réforme sur le RSA qui entrera en vigueur à partir de janvier 2024, elle affirme qu'elle se serait passée du RSA pour s'occuper de ses enfants si cette loi avait existé plus tôt : « *moi, on m'aurait dit ça [travailler au moins 15h par semaine pour toucher le rsa] il y a cinq ou six ans, mes enfants ils étaient en CE2 et en CM1, jamais de la vie. Je ne vais pas laisser mon fils à 6 ou 8 ans rentrer tout seul à la maison, préparer à manger parce que je dois aller travailler et lui ramener 3 ou 400 euros.* ». Elle avait ses conditions pour travailler : « *je refuserais de travailler de toute façon sauf si vraiment c'est un travail où [...] je dépose mon fils à 9h enfin à 9h moins le quart, je commence mon travail à côté de l'école, à 11h30 je finis et je le récupère moi-même* ». Farida conçoit son rôle de mère comme un vrai travail et étend son activité éducative dans son voisinage. Durant les années, elle s'est beaucoup investie dans l'école de ses enfants. Elle apporte « un coup de pouce », du soutien scolaire, aux enfants de son voisinage. Parfois, elle est rémunérée par un « petit billet », parfois des cadeaux ou juste de l'entraide. L'emploi de Farida en France a consisté jusque-là en un travail de deux ressorts au sein de son foyer : un travail « de papiers » (Siblot, 2006) pour ce qui est de la gestion des tâches administratives et un travail « de subsistance » (Collectif Rosa Bonheur, 2017).

Mais aujourd'hui, Farida exprime une volonté de se former et d'occuper un emploi. Sa seule contrainte qui était s'occuper de ses enfants en « bas âge » n'en est plus une aujourd'hui puisqu'ils sont désormais adolescents. Durant notre entretien, elle a exprimé sa joie d'avoir participé à l'atelier. Elle y a trouvé une formation qu'elle suit. Elle pense : « *c'est très bien, c'est très intéressant, je suis très satisfaite. C'est ma première formation, et je pense que ça va m'inciter à en faire d'autres. [...] Et par la suite, je verrai avec Pôle emploi si je peux faire autre chose ou si on me propose autre chose* ».

### **Un rapport positif aux institutions d'accompagnement**

Farida a un jugement plutôt positif sur l'accompagnement dont elle bénéficie dans son parcours au RSA, même si elle souligne quelques limites du dispositif comme la lenteur des procédures pour se mettre en place ou la rigidité des conditions d'obtention de l'aide qui se calque sur des cas de figure définis à l'avance par l'administration qui ne tient pas compte de certaines réalités vécues par les demandeurs d'allocation. Dans son cas, elle trouve que les personnes à qui elle a eu à faire pour son dossier RSA, ont toujours été compréhensives avec

elle. Elle se souvient avoir eu une seule expérience négative avec une agente de Pôle emploi qui lui fit une remarque discourtoise sur le port du voile. Elle me raconte avoir expliqué à cette agente : *« Je l'enlèverai [le voile] si je suis obligée de travailler mais du moment que j'ai le peu que j'ai, je ne l'enlèverai pas. Et j'ai répondu comme ça spontanément. Euh elle était désagréable quand même la dame. Elle a très mal répondu, elle m'a dit, non mais madame, vous venez en France, il faut assumer euh... et alors ? [...] Vous venez vivre en France, il faut assumer. Il ne faut pas ramener vos habitudes. C'est une maghrébine comme moi »*. Elle ajoute alors : *« Ah une française, elle n'aurait jamais dit ça hein. Enfin, celles que j'ai connues, les françaises elles sont beaucoup plus ouvertes d'esprit. [...] C'était une très mauvaise expérience et ça ne m'a pas du tout donné envie d'aller les voir après »*. J'ai tout de suite été surpris par cette comparaison. Pour elle, *« en administration en tout cas, même quand on va à la mairie, à la poste, à la préfecture »*, quand l'agent.e administrati.f.ve est un.e « étranger.e » qui doit traiter le dossier d'un.e autre « étranger.e » selon l'emploi qu'iel exerce dans l'administration en question, iel présente souvent de l'hostilité contrairement aux agent.e.s « français ». Aussi, la France pour Farida reste un pays des « possibles ». Elle souligne qu'ailleurs une femme après la quarantaine, et plus encore la cinquantaine, n'a plus la possibilité de se former, de travailler ou de se réorienter contrairement à la France qui *« offre cette opportunité [formation, retour à l'emploi] de pouvoir faire autre chose, de commencer à n'importe quel âge »*.

# Ines : « je suis contente d'avoir fait mon petit chemin toute seule ».

Clara Kavyrchine

Suite à l'observation et la participation à l'atelier à Boussy-la-ville, j'ai pu réaliser un entretien avec une allocataire du RSA. Cette enquête permet de prendre la mesure de l'hétérogénéité du groupe des allocataires du RSA du fait de son profil, éloigné des stéréotypes.

Lors de l'atelier, je m'étais assise à sa table durant le premier exercice où chacun.e présente son voisin ou sa voisine par le biais d'une fiche préalablement remplie. C'est ainsi que j'ai appris son âge, son projet d'entreprise ainsi que les différents emplois qu'elle a exercé. Elle semble plutôt dynamique et motivée par les exercices proposés mais restait un peu floue quant à sa situation professionnelle actuelle. A la fin de l'atelier je lui ai demandé son contact afin que l'on puisse faire un entretien, l'allocataire m'a donné son numéro de téléphone sans souci. J'ai appris ensuite qu'elle a co-fondé une entreprise de vente de cuisine, et perçoit le RSA car elle ne peut pas encore se rémunérer. Sa situation financière étant en train de s'améliorer, elle quittera « l'aventure RSA » en janvier 2024.

Nous avons convenu au téléphone d'un rendez-vous physique dans un café à Jean-les-Haies, la médiathèque étant fermées le lundi. Nous avons marché ensemble le long d'une grande rue pour finalement nous asseoir dans un lieu au calme. Inès m'a rapidement demandé si l'on pouvait se tutoyer, ce que j'ai accepté. Cette familiarité de langage pouvait être gênante, et je ne voulais pas créer une relation trop amicale qui aurait pu limiter ma capacité à me concentrer sur l'entretien. Mais ce tutoiement a finalement permis une horizontalité des rapports, et d'amoindrir la pression tant pour elle que pour moi.

## **Une valorisation de l'autonomie malgré une trajectoire professionnelle heurtée**

D'origine franco-marocaine, Inès 34 ans a grandi à Dalmy avec sa mère et ses frères. Son père est avocat et sa mère, non-francophone, profite de sa retraite pour prendre des cours de français. Aujourd'hui, elle vit seule à Jean-les-Haies. Aimant peu l'école, Inès a très vite commencé à cumuler travail et scolarité par le biais de l'alternance. Après un bac pro commerce, elle a commencé à travailler. C'est à 25 ans qu'elle a décidé de reprendre ses études pour profiter une dernière fois de son droit à l'alternance. Elle a débuté alors un CAP pâtisserie pour « le kiff ». Elle n'a jamais travaillé en tant que pâtissière et dépeint un monde « très, très macho ». Elle a ainsi poursuivi sa vie de commerciale. D'une personnalité

curieuse, elle aurait souhaité pouvoir se former à d'autres métiers mais n'a pas les moyens de redevenir étudiante.

Elle a donc repris un emploi dans une entreprise comme commerciale, terrain où elle démarché les restaurants pour leur proposer d'assurer leur communication. Elle y reste pendant 3 ou 4 ans et développe son réseau de contacts. Elle finit par quitter cet emploi et débute son parcours RSA fin 2019 à la fin de son droit aux allocations chômage. Elle ne restera pas longtemps au RSA, ne vivant pas très bien le passage de salariée à allocataire :

*« La première semaine, c'est cool, grasse mat' on se réveille, j'ai pas envie d'faire des trucs, j'sors j'sors pas, c'est cool. Mais après, enfaite, j'étais pas dans un bon mood pour rester chez moi. J'aurais pu tomber en dépression à ce moment là donc j'ai préféré postuler. J'ai postulé, j'ai comme ça bossé dans le domaine des cuisines. ».*

Ne supportant pas cet isolement, elle accepte un emploi dans le domaine de la vente des cuisines et rencontre son futur associé. Ensemble, ils montent une entreprise de vente de cuisines. Inès perd cet emploi avec l'arrivée du Covid et retourne au RSA. Elle garde contacte avec cette entreprise et réalise des missions ponctuelles pendant la période de Covid. En octobre 2022, elle lance sa propre entreprise de vente de cuisines avec son associé. Ça fait maintenant un an que leur première boutique a ouvert.

A part une mauvaise expérience avec son conseiller Pôle Emploi lorsqu'elle était au chômage, Inès n'a jamais eu aucun accompagnement. Elle a un vague souvenir d'une « convocation » avec « quelqu'un » à Boussy-la-ville en 2019-2020 pour finaliser son dossier RSA. Depuis elle « se renouvelle tous les trois mois ». Cet atelier a été sa première rencontre avec des professionnel.le.s. Elle semble plutôt fière d'avoir réussi à s'en sortir seule : « *j'suis contente d'avoir fait mon petit chemin toute seule.* ». De fait, de par son expérience avec Pôle Emploi, elle préfère se débrouiller sans l'aide des institutions :

*« Moi, je sais on me convoquerait toutes les semaines, ça me soulerait. Ça m'aurait soulée, franchement j'dirais « voilà moi j'essaye de me débrouiller, j'essaye de faire mes projets à côté. En plus à chaque fois, ça aussi, tu vois c'est pas assez mis en place, enfin c'est pas adapté, on te propose des trucs qui ont rien à voir avec tes formations ».*

### **Une femme qui veut faire valoir ses droits face au stigmatisme du RSA**

Plusieurs choses sont ressorties de cet entretien qui ont éveillé le mécontentement d'Inès. De fait, elle est très agacée du regard des « gens » sur les allocataires du RSA et remet en contexte l'image de « gratteur » qui leur colle à la peau. Elle partage son expérience de femme voilée et la difficulté qui en découle pour trouver un emploi. Enfin, elle s'indigne de la réforme et l'obligation de travailler 20h pour toucher le RSA.

*« La personne elle vit pas en fait, elle survit. »*

Lors de cet entretien, Inès a exprimé une certaine colère face à l'image souvent donnée des allocataires du RSA. Elle s'indigne des commentaires qu'ils font sur elles/eux, ne se rendant pas compte de la difficulté de vivre avec 500€ par mois. *« De tout façon, le truc qui colle vachement à la peau du RSA, c'est « ouais on gratte l'Etat et tout » mais c'est quoi 500€ ? Franchement ! Il faut donner à quelqu'un 500€ par mois et lui dire « paye ton loyer, paye tes factures, ton assurance habitation ».* Selon l'enquête sur les bénéficiaires des minima sociaux (BMS) de 2018, tous les allocataires du RSA demandent, en termes de service, une augmentation des prestations sociales.

Inès évoque également les souffrances psychologiques que ressentent les allocataires du RSA qui peuvent être renforcées par un déclassement social dû à la perte d'un emploi amenant l'individu à changer drastiquement de mode de vie.

*« On se rend pas compte parce que les gens ils ont toujours que cet aspect « tu gagnes de l'argent tu fais rien ». Mais en fait faut penser à tout ce que la personne elle vit, les moments de détresse, ne pas se faire plaisir, ne pas acheter ce qu'on veut, c'est tout ça aussi ! ».*

Ce nouveau niveau de vie n'est pas facile à assumer, les allocataires se retrouvent en décalage total avec leur cercle social qui continue à avoir un mode de vie rythmé par le salariat.

*« Je suis une femme voilée donc forcément je ne suis pas acceptée partout. »*

Inès a nommé le voile comme son premier frein à l'emploi. Après plusieurs postes non-obtenus en raison de son refus a enlevé son foulard, Inès a intériorisé cette difficulté et mis en place des stratégies pour parer en amont au problème.

*« J'disais « - vous avez vu mon CV ? - Ui, Ui, on a vu. - Vous avez vu ma photo dessus ? Si y'a un problème avec ma photo, je suis comme ça en vrai, ça n'sert à rien que je me déplace, j'vous fais perdre votre temps, je perds mon temps euh ça sert à rien. ». »*

La difficulté à accéder à l'emploi en portant le voile a été une des motivations d'Inès pour monter sa propre entreprise. Selon Ostiane Lazrak (2019), l'autoentrepreneuriat comme des « postes dans des entreprises notoirement bien disposées à l'égard du hijab, ou des secteurs associatifs ou ONG » semble un choix courant chez les femmes souhaitant garder leur voile dans le cadre professionnel.

De plus, elle a intériorisé cette forme de discrimination comme une norme et un motif plus ou moins acceptable de refus de poste. Elle comprend que le voile peut être mal perçu par les clients et accepte ce motif de refus d'embauche. Mais elle n'a pas la même tolérance lorsque c'est un poste de bureau, sans contact avec des potentiels clients.

*« On nous voit et tout j'peux comprendre y'a pas de souci euh, moi comme j'dis j'ai aucun problème avec ça et tout c'est même pas une sorte de rejet je comprends. C'est totalement normal. Mais quand on est dans un bureau, que j'vais être au téléphone toute la journée, c'est pas mon collègue à côté que ça gêne ! Ça l'gène en quoi en fait ? C'est euh ? Il est intrigué ? Il veut voir une photo avec des cheveux ? ».*

On observe ici une forme d'échelle individuelle des violences liées au voile. Inès a subjectivement distingué ce qui lui semble acceptable ou non en termes de regard porté sur son foulard.

*« Au fait, y'a quoi de bon dans cette réforme ? »*

Inès se positionne radicalement contre cette réforme. Elle considère que le RSA est un droit, qu'elle a travaillé et cotisé pour pouvoir avoir une aide de l'Etat au moment où elle aura des difficultés dans son parcours professionnel. Elle affirme *« Demain on m'aurait dit « oui tu continues à toucher le RSA mais tu vas travailler 20 heures » j'aurais arrêté, j'aurais préféré ne rien toucher en fait.»* Cette prise de position est claire, elle associe cette nouvelle réforme à de « l'exploitation ». Utilisant le RSA comme un « tremplin », elle pense cette aide comme un apport financier lui permettant de mettre en place son futur professionnel. En dégagant du temps libre, elle peut se concentrer sur le développement de son entreprise.

Elle semble avoir un rapport plutôt distant avec les institutions. *« J'pense que comme sur pleins de choses hein, sur pleins de droits, toutes les réformes elles sont faites par des gens qui ne vivent pas avec le peuple donc forcément ils ne peuvent pas comprendre.»* Cette idée d'incompréhension revient souvent lorsqu'elle évoque ses rapports avec des représentants des institutions comme Pôle Emploi ou la CAF. *« On se comprenait pas »* m'indique-t-elle lorsque je lui demande comment était le suivi avec son conseiller Pôle Emploi. Souvent venu.es d'un milieu modeste, ces professionnel.le.s vivent une ascension sociale de par leurs études et leur emploi. C'est par l'effort individuel qu'ils/elles estiment avoir réussi.e.s et c'est parfois à partir de cette expérience qu'ils et elles véhiculent des injonctions à la "responsabilisation" envers les allocataires (Talbot, 2017), ce que Inès juge peu ajustées à sa situation.

# Conclusion

Réalisée dans un contexte de réforme nationale et de réorganisations locales, cette enquête collective confirme plusieurs éléments connus sur la mise en œuvre du RSA. On y perçoit la complexité d'un paysage institutionnel et associatif organisé par catégories de publics et par types d'intervention. On y voit aussi des professionnels confrontés aux difficultés multiples et imbriquées que rencontrent les allocataires, ainsi que la distance qui peut exister entre les institutions et leurs usagers. En réponse, l'intervention des professionnels s'adapte, à mi-chemin entre sanction et remobilisation, et s'étend, pour répondre aux besoins les plus pressants. Les usagers, eux, oscillent entre méfiance vis-à-vis des institutions sociales et relation personnalisée avec certains professionnels.

Le choix des lieux étudiés a aussi orienté l'enquête vers les allocataires du RSA particulièrement éloigné.es des dispositifs. Certains profils se dégagent des entretiens menés avec certain.es d'entre elles et eux, au croisement des variables de genre et de classe : des hommes atteints de graves problèmes de santé souvent causés par l'activité professionnelle et qui pour certains sont eux-mêmes en position d'aidants, des femmes dont les possibilités d'activité professionnelle sont déterminées par la charge des enfants.

Les étudiant·es ayant réalisé l'enquête ont ainsi souligné plusieurs points saillants.

## ***Pistes de réflexion pour mieux comprendre les obstacles à la "remobilisation"***

Par l'ensemble des étudiant·es.

→ Des injonctions contradictoires entre autonomie et infantilisation

Dans plusieurs structures, nous avons observé une tension entre une injonction à l'autonomie et des formes d'infantilisation des bénéficiaires du RSA. Les professionnel·les de l'insertion ont un discours parfois volontariste, voire proche du développement personnel et de « l'accomplissement de soi ». Ces discours entrent en contradiction avec la forme infantilissante que peut prendre l'accompagnement à la recherche d'emploi.

Ces discours contradictoires sont peut-être le reflet des politiques sur les « droits et devoirs » : il s'agit à la fois d'exercer un contrôle régulier, parfois intrusif, dans la recherche d'emploi des allocataires, tout en cherchant à autonomiser au maximum lesdits allocataires dans leurs démarches.

→ Une perception vague des « droits et devoirs »

Que ce soit dans les ateliers, dans l'équipe pluridisciplinaire ou dans les ALI, la perception du « contrat d'engagement » et des « droits et devoirs » reste plutôt vague chez les allocataires.

Cela pourrait s'expliquer par les différences de langage utilisé par le réseau de structures que peut rencontrer un-e même allocataire mais aussi par le travail de subsistance mis en place par la plupart de ces individus : si le RSA est en premier lieu un moyen de subsistance ou de survie pour des personnes qui cumulent des difficultés sociales et économiques, le respect d'un contrat d'engagement pas toujours clair ou à géométrie variable devient secondaire.

→ La grande variété des modalités d'accompagnement

La diversité des lieux observés permet de constater la complexité du réseau des structures d'accompagnement à l'emploi en Seine Saint Denis. L'étendue du département et la multiplicité des sites de certaines associations, le caractère plus ou moins formel de l'accompagnement, les disparités importantes entre les attentes de Pôle Emploi, des services sociaux, des associations locales ou des ALI – ces niveaux différenciés créent un accompagnement qui, à moyen terme, multiplie les interlocuteur·ices et les méthodes.

Les « parcours d'accompagnement » prévus par le CD93 se retrouvent difficilement tels-quels sur le terrain : les frontières entre les différents parcours sont visiblement poreuses.

# Bibliographie générale

Abd El-Kreem, T. (2018), Development of power relations, the case of dam construction in the Nubian homeland, Bayreuth University, BIGSAS.

Aathri, E. (2023), « Deux tiers des bénéficiaires du RSA au chômage se déclarent freinés dans leurs démarches de recherche d'emploi », *Etudes et résultats*, n° 1252, DREES.

Althabe, G., Hernandez, V. A. (2004), « Implication et réflexivité en anthropologie », *Journal des anthropologues*, Tome II.

Avenel, C. (2003). « La relation aux aides sociales « du point de vue » des familles bénéficiaires », *Recherches et prévisions*, n°72, 2003. p. 37-52.

Auyero, J. (2012). Patients of the State. The Politics of Waiting in Argentina, Durham, Duke University Press.

Baraud, A. (2024), « Des chômeuses comme les autres ? Ethnographie de l'encadrement du chômage et de "l'inactivité" dans un quartier populaire urbain », thèse à l'Université Paris 8

Bendekkiche, H. et Viard-Guillot, L. (2023). « 15% de la population est en situation d'illectronisme en 2021 », *Insee Première*, n°1953.

Collectif Rosa Bonheur (2017), « Des « inactives » très productives. Le travail de subsistance des femmes de classes populaires », *Tracés. Revue de Sciences humaines*, n°32, p. 91-110.

Deboulet, A., Lafaye, C. (2018), « Une pédagogie impliquée. Les défis d'une coopération citoyenne sur les enjeux urbains », *Sociologies pratiques*, n° 37, p. 71-79

Dessein, S. (2022) « Juger l'employabilité des chômeurs handicapés à travers le prisme d'une logique de performance : Une analyse ethnographique et statistique du tri des usagers à l'entrée du service public Cap emploi ». *Revue des politiques sociales et familiales*, vol. 1, 142-143, p.5-21

Deville, C. (2018). « Les chemins du droit. Parcours d'accès au RSA en milieu rural », *Gouvernement et Action Publique*, vol. 7, n°3, p. 83 à 112.

Deville, C. (2023), *L'état social à distance. Dématérialisation et accès au droit des classes populaires rurales*, Éditions du croquant.

Dubois, V. (2015), *La Vie au guichet. Administrer la misère*, Le Seuil.

Duvoux, N. (2009), *L'autonomie des assistés. Sociologie des politiques d'insertion*, PUF

Duvoux, N. (2014). « Politiques d'insertion, une responsabilisation des pauvres ? » in Xavier Molénat (dir.) *L'Individu contemporain : Regards sociologiques*, Éditions Sciences Humaines, p. 209-214.

- Duvoux N. (2016), « Non, je ne suis pas un assisté ! », in de Singly F., Giraud C., Martin O. (dir.), *Apprendre la sociologie par l'exemple*, Armand Colin, p. 150-160.
- EC-European Commission (2010), *Second Biennial Report on Social Services of General Interest*. Commission Staff Working Document, Brussels.
- Geertz, C. (1998), « La description dense : vers une théorie interprétative de la culture », *Enquête*, n°6, p. 73-105.
- Gojard S. (2010), *Le Métier de mère*, Paris, La Dispute.
- Hobeika P. (2024), « Accéder à la retraite. Une étude des inégalités d'accès aux droits à la retraite au sein des classes populaires », thèse à l'Université Paris 8.
- Lazrak, O. (2019). Des « voilées » à Sciences Po. Maniements du stigmaté et insertion professionnelle. *Sociologies pratiques*, 39, p. 17-29.
- Mazet P. (2019). « Vers l'Etat plateforme. La dématérialisation de la relation administrative », *La vie des idées* [En ligne] URL : <https://laviedesidees.fr/Vers-l-Etat-plateforme>, publié le 02/04/2019, consulté le 09/02/24.
- Okbani, N., Camaji, L. & Magord, C. (2022). Dématérialisation des services publics et accès aux droits. *Revue des politiques sociales et familiales*, 145, p. 3-10.
- Okbani N. (2022). « Réception de l'e-administration par les professionnels et mutation du travail social », *Informations sociales*, vol. 205, n°1, p. 38-46.
- Pillon, J.-M. (2018), « Itinéraire gestionnaire d'un objectif politique. Les évolutions de la mesure du retour à l'emploi des chômeurs », *Revue Française de Socio-Économie*, 20, p. 39-59.
- Pirus C. (2023), « Prestations sociales : pour quatre personnes sur dix, le non-recours est principalement lié au manque d'information », *Etudes et résultats*, DREES, n° 1263.
- Poullaouec, T. (2019), « Regrets d'école: Le report des aspirations scolaires dans les familles populaires. » *Sociétés contemporaines*, 114, p.123-150
- Renahy, N. (2010), *Les gars du coin : Enquête sur une jeunesse rurale*, La Découverte.
- Secours catholique et Aequitaz (2023), Rapport "Un boulot de dingue ! Un rapport sur la reconnaissance des activités vitales à la société".
- Siblot, Y. (2006) « « Je suis la secrétaire de la famille ! » La prise en charge féminine des tâches administratives entre subordination et ressource », *Genèses*, vol. 64, n° 3, p. 46-66.
- Sirovátka, T. and Greve, B. (2014), "Social services and the public sector", in B. Greve and T. Sirovátka (eds), *Innovation in Social Services. The Public-Private Mix in Service Provision, Fiscal Policy and Employment*, Aldershot: Ashgate, p. 9-20.
- Talbot C. (2017), « Les politiques d'insertion comme processus d'assignation au travail domestique : l'exemple des plans locaux pour l'insertion et l'emploi français. », *Recherches féministes*, Vol. 30, N°2, pp. 139-156

# Liste des auteur·ices

Alphalik Adamou, étudiant, master de sciences sociales de l'Université Paris 8  
Melya Allalou, étudiante, master de sciences sociales de l'Université Paris 8  
N'namou Camara, étudiante, master de sciences sociales de l'Université Paris 8  
Lucie Charles, étudiante, master de sciences sociales de l'Université Paris 8  
Loriane Delaunay, étudiante, master de sciences sociales de l'Université Paris 8  
Lisa Fauser, étudiante, master de sciences sociales de l'Université Paris 8  
Nasca Felisiak, étudiante, master de sciences sociales de l'Université Paris 8  
Paul Giacomo, étudiant, master de sciences sociales de l'Université Paris 8  
Elisabeth Grimal, étudiante, master de sciences sociales de l'Université Paris 8  
Emma Hermier, étudiante, master de sciences sociales de l'Université Paris 8  
Clara Kavyrchine, étudiante, master de sciences sociales de l'Université Paris 8  
Judith Kinanga Kapinga, étudiante, master de sciences sociales de l'Université Paris 8  
Maureen Le Saint, étudiante, master de sciences sociales de l'Université Paris 8  
Rayan Mohamed, étudiante, master de sciences sociales de l'Université Paris 8  
Clara Moulin, étudiante, master de sciences sociales de l'Université Paris 8  
Indigo Nassif, étudiant, master de sciences sociales de l'Université Paris 8  
Duarte Januário Paiaia, étudiant, master de sciences sociales de l'Université Paris 8  
Lucy Quint, étudiante, master de sciences sociales de l'Université Paris 8  
Yasmine Siblot, professeure de sociologie, Université Paris 8/Cresppa-CSU  
Sabine Sombé, étudiante, master de sciences sociales de l'Université Paris 8  
Ariel Soza, étudiant, master de sciences sociales de l'Université Paris 8  
Kiroku Torii, étudiant, master de sciences sociales de l'Université Paris 8  
Livia Velpry, maîtresse de conférences en sociologie, Université Paris 8/Cermes3