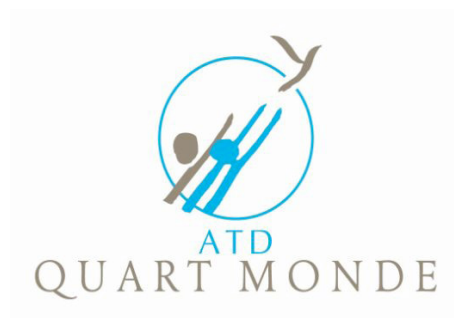


**Mouvement ATD Quart Monde**  
33 rue Bergère  
75009 Paris

**Institut de recherche et de formation  
aux relations humaines**  
Centre international Joseph Wresinski  
2 rue de la Gare  
95560 Baillet-en-France



**Recherche du Mouvement ATD Quart Monde sur  
la participation des allocataires  
du Revenu de Solidarité Active (RSA)  
aux équipes pluridisciplinaires**

Décembre 2011

## **Éléments d'une étude menée par ATD Quart Monde pour le ministère de la cohésion sociale et des solidarités.**

ATD Quart Monde a constaté que rien n'était prévu pour évaluer la participation des allocataires dans le dispositif du Revenu de Solidarité Active (RSA). Or des questions se posaient sur les conditions de cette participation au sein des équipes pluridisciplinaires chargées de suivre l'application personnalisée du RSA.

C'est pourquoi le Mouvement ATD Quart Monde a suggéré au gouvernement de réaliser une étude afin d'évaluer la pertinence et les modes de mise en place de la participation des allocataires à ces équipes pluridisciplinaires. Cette étude a été confiée à plusieurs organismes, dont ATD Quart Monde, afin d'étudier ce dispositif dans toute la France.

Aujourd'hui, ATD Quart Monde constate que le gouvernement ne souhaite pas publier cette étude dans son intégralité. C'est pourquoi il fait le choix de rendre publics de larges extraits de sa contribution à l'évaluation du RSA.

Les éléments présentés ici ont été anonymisés à la demande des intéressés, par respect des départements concernés et des personnes interviewées.

# Sommaire

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Introduction</b> .....   | <b>5</b>  |
| <b>Méthodologie</b> .....   | <b>6</b>  |
| <b>Étude dans le département 1</b> .....  | <b>12</b> |
| <b>Introduction</b> .....   | <b>12</b> |
| <b>PARTIE 1 Description du dispositif</b> .....                                   | <b>13</b> |
| 1. Mise en place des équipes pluridisciplinaires (EP) .....                       | 13        |
| 1.1 Composition des équipes pluridisciplinaires .....                             | 13        |
| 1.2 Missions des équipes pluridisciplinaires .....                                | 16        |
| 1.3 Fonctionnement des équipes pluridisciplinaires .....                          | 17        |
| 2. Procédure d'examen du dossier .....  | 18        |
| <b>PARTIE 2 : Analyse des entretiens par thèmes</b> .....                         | <b>20</b> |
| 1. Motivations et freins à la participation aux équipes pluridisciplinaires ..... | 20        |
| 2. Formation à la participation aux équipes pluridisciplinaires .....             | 24        |
| 3. Déroulement des équipes pluridisciplinaires .....                              | 28        |
| 4. Évolution de la participation au dispositif RSA .....                          | 41        |
| 5. Remarques et proposition .....   | 43        |
| <b>Étude dans le département 2</b> .....  | <b>48</b> |
| <b>Introduction</b> .....   | <b>48</b> |
| <b>PARTIE 1 : Description du dispositif</b> .....                                 | <b>49</b> |
| 1. Mise en place des équipes pluridisciplinaires .....                            | 49        |
| 1.1 Composition des équipes pluridisciplinaires .....                             | 49        |
| 1.2 Missions des équipes pluridisciplinaires .....                                | 50        |
| 1.3 Fonctionnement des équipes pluridisciplinaires .....                          | 52        |
| 2. Procédure d'examen du dossier instruit .....                                   | 53        |
| 3. Respect de la confidentialité .....  | 53        |
| <b>PARTIE 2 : Analyse des entretiens par thèmes</b> .....                         | <b>55</b> |
| 1. Motivations et freins à la participation aux équipes pluridisciplinaires ..... | 55        |
| 2. Formation à la participation aux équipes pluridisciplinaires .....             | 56        |
| 3. Déroulement des équipes pluridisciplinaires .....                              | 57        |
| 4 Remarques et propositions .....   | 62        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Conclusion et propositions</b> .....                       | <b>64</b> |
| Les conditions de la participation sont-elles réunies ? ..... | 64        |
| Deux propositions centrales .....                             | 66        |
| Recommandations .....   | 67        |
| En résumé .....   | 68        |
| <br>  |           |
| <b>Annexes</b> .....  | <b>69</b> |
| Annexe 1 Les guides d'entretien .....                         | 69        |

## 1- INTRODUCTION

Le Ministère des Solidarités et de la Cohésion sociale a lancé, début 2011, une réflexion de fond sur la participation des allocataires du Revenu de Solidarité Active (RSA) aux équipes pluridisciplinaires.

Le Mouvement ATD Quart Monde a répondu à cette proposition d'étude. Il l'a fait d'autant plus volontiers que plusieurs mois auparavant il avait été confronté à des réactions diverses, en particulier de ses membres venant de toute la France, sur cette question de la représentation des allocataires du RSA au sein des équipes pluridisciplinaires.

Cette étude s'est déroulée de mi juin à fin septembre 2011 et a fait travailler ensemble une équipe de 9 chercheurs répartis sur deux départements : le 1 et le 2.

Les premiers experts du combat contre la pauvreté sont, pour nous, des personnes vivant cette situation. Quatre de ces personnes, militants du mouvement ATD Quart Monde, ont fait partie de cette équipe et ont participé à la production de cet écrit. Leur apport a été précieux.

Nous avons essayé, tout au long de ce travail, de recueillir des éléments les plus objectifs possibles et d'en tirer ensemble, avec rigueur, des éléments de réflexion et de propositions pour la participation des allocataires à la dynamique du RSA.

Que chacun puisse en tirer une réflexion utile à un progrès commun.

-----  
Le Mouvement ATD Quart Monde est un Mouvement international, sans appartenance politique ou confessionnelle. Créé avec des personnes en grande pauvreté, il mène des actions qui visent à détruire la misère par l'accès de tous aux droits fondamentaux. Il développe particulièrement des actions d'accès au savoir, à la culture, à la prise de parole (Bibliothèques de rue, Festivals des Arts et des Savoirs, Universités populaires...). Il mène également une activité d'édition et de recherche avec les personnes qui vivent l'exclusion. Il se mobilise afin qu'aux plans local, national et international, les personnes démunies soient écoutées et représentées, et que la lutte contre la grande pauvreté soit une priorité (actions auprès des institutions politiques, des professionnels et du grand public).

Ses membres actifs sont militants Quart Monde, alliés et volontaires permanents.

Les militants Quart Monde sont des personnes qui connaissent aujourd'hui, ou ont connu dans un passé proche, la grande pauvreté et l'exclusion sociale et qui s'engagent pour que la vie des plus pauvres change.

Les alliés s'efforcent d'introduire dans leur entourage (voisinage, milieu professionnel et personnel...) leur souci des plus pauvres et d'y partager ce qu'ils apprennent du Mouvement ATD Quart Monde.

Les volontaires permanents se mettent au service d'ATD Quart Monde à plein-temps. Ils vivent, se forment et travaillent en équipe. Ils optent pour une certaine simplicité de vie et reçoivent chacun l'équivalent du SMIC.

## 2- METHODOLOGIE

En réponse à la proposition d'action lancée par le ministère des Solidarités et de la Cohésion sociale, le Mouvement ATD Quart Monde a souhaité participer à cette étude, sur la représentation des allocataires du RSA au sein des équipes pluridisciplinaires, en s'appuyant sur son expérience de collaboration avec des personnes en situation de précarité ou de grande pauvreté.

ATD Quart Monde a, dans un premier temps, travaillé sur la mobilisation des acteurs à impliquer dans l'évaluation de cette participation des allocataires du RSA aux équipes pluridisciplinaires dans deux départements : le 1 et le 2. Il a mené cette étude en associant les premiers experts du combat contre la grande pauvreté, à savoir les personnes qui vivent cette situation. Il s'est appuyé sur une démarche participative, cherchant à faire des propositions constructives dans le sens promu par la loi sur le RSA.

Le Mouvement ATD Quart Monde a travaillé suivant une méthodologie de 7 étapes :

1. La première étape a consisté à créer, dans les deux départements considérés, une équipe de recherche de 4 à 5 personnes, composée de militants Quart Monde et , de travailleurs sociaux, alliés du Mouvement. Cette phase a été réalisée courant juin 2011, après l'aval du Ministère.

2. Chaque groupe de recherche a ensuite entrepris de connaître et décrire les dispositifs mis en place par le Conseil Général, dans chaque département, pour constituer les équipes pluridisciplinaires et rendre effective la participation des allocataires. Cette étude s'est faite en interrogeant quelques responsables départementaux qui ont été très accueillants et nous ont remis certains documents susceptibles de nous faire comprendre la façon dont la participation des représentants a été mise en place. Ces entretiens, avec des élus ou directeurs de service, ont porté en particulier sur les questions posées par cette mise en place et sur la façon dont cette participation a été abordée dans les équipes pluridisciplinaires.

Nous avons constaté que cette connaissance du dispositif et de sa mise en application justifie le choix des équipes pluridisciplinaires que nous décrivons dans la suite de ce rapport.

### 3 .Le questionnaire de recherche :

Cette enquête d'évaluation a été strictement anonyme et les personnes interrogées ont répondu avec beaucoup de liberté et de clarté.

Trois guides d'interviews ont été élaborés<sup>1</sup> et ont servi de support pour les entretiens.

Les thèmes abordés ont été les suivants :

- L'effectivité de la participation des allocataires du RSA aux équipes pluridisciplinaires (EP),
- Le mode de choix des représentants,
- La formation des représentants,
- Le fonctionnement des EP,
- Les moyens à disposition des représentants,
- Les modalités de restitution et de relais auprès des autres allocataires,
- Le ressenti des participants aux EP et des allocataires.

Certains sujets ont été approfondis, notamment avec des questions telles que :

- « En quoi la participation de représentants modifie-t-elle la façon de travailler des EP ? Y a-t-il une modification du regard porté sur les allocataires du RSA ? »
- « Ces représentants ont-ils le sentiment de pouvoir apporter leur expérience de vie dans les EP ? »
- « Parmi la diversité des allocataires du RSA, quelles sont celles qui sont choisies pour être représentantes des autres ? Qui se sent représenté par les personnes choisies ? »

Le questionnaire a été élaboré en commun par les deux équipes de recherche (1 et 2), de façon à pouvoir comparer rigoureusement les résultats de ces deux enquêtes. La difficulté de cette comparaison a résidé, principalement, dans le fait que les textes instituant les EP n'ont pas été interprétés de la même façon par les différents Conseils Généraux. De ce fait, les pratiques se sont avérées sensiblement variables, donnant notamment des orientations différentes aux représentants des allocataires – tantôt un rôle uniquement individuel, tantôt un rôle plus collectif pouvant aller vers la défense de leurs pairs.

Tous les entretiens ont été conduits par au moins deux personnes de chaque équipe : un militant Quart Monde et un allié professionnel du travail social à chaque entretien. A chaque entretien, nous avons veillé à donner une place, dans le dialogue, à l'expertise des militants Quart Monde, qui sont ici considérés - et rémunérés- comme chercheurs. Ils ont facilité la compréhension de cette étude par les personnes ayant un faible niveau d'étude et permis aux élus et professionnels un dialogue souvent inédit.

---

<sup>1</sup> Les trois guides d'interviews sont mis en annexe 1.

4. Effectuer les entretiens et en faire une première analyse.

Les entretiens ont été réalisés entre la fin du mois de juin et la mi-septembre 2011 avec des membres des équipes pluridisciplinaires : représentants des allocataires, travailleurs sociaux ou prestataires, élus. Au total se sont, sur les deux départements cumulés, 36 personnes qui ont été rencontrées individuellement, lors d'entretiens durant entre une et deux heures.

Chaque interview a donné lieu à un compte-rendu détaillé, réalisé par les deux chercheurs l'ayant fait et reprenant le plus exactement possible phrases dites par les personnes interviewées. Une première analyse de ces interviews a été faite dans chaque département.

5. Des échanges réguliers entre les équipes de recherche des deux départements ont été réalisés, entre fin juin et mi septembre.

Notamment sur les avancées de chaque partie de l'étude et l'analyse des entretiens, la mise au point des questionnaires, la méthode de relecture et sur les critères à retenir pour une analyse des réponses.

Chaque équipe de recherche s'est réunie mi-septembre pour analyser ses données et commencer une première rédaction.

6. Les 24 et 25 septembre 2011, une session de travail, associant l'ensemble les acteurs de l'étude, a eu lieu dans des locaux du mouvement ATD Quart Monde en région parisienne.

Elle a permis de croiser le point de vue des militants Quart Monde, des alliés professionnels du travail social et de volontaires permanents de l'Institut de recherche et de formation aux relations humaines, dans l'objectif de :

- déterminer ce qui a été le plus marquant dans les deux études menées et pourquoi,
- donner une opinion sur la participation des représentants des allocataires aux EP,
- échanger sur les différentes organisations existantes des EP et des groupes ressource,
- faire des propositions visant à la participation effective des allocataires du RSA, et en particulier parmi eux de personnes en situation de grande pauvreté.

7. En amont et en aval de cette réunion, les deux équipes de recherches ont réalisé, en concertation et avec le soutien de l'Institut de recherche, un travail de rédaction du rapport final.

L'institut de recherche du Mouvement ATD Quart Monde en lien avec la délégation nationale France a constitué, formé et accompagné une équipe de chercheurs composées de militants Quart Monde ayant l'expérience de la précarité et de travailleurs sociaux alliés du Mouvement ATD Quart Monde.

Il a suivi cette évaluation dès sa formulation jusqu'au rapport final. Une stagiaire universitaire a soutenu l'analyse des interviews pendant un mois et une autre a fait une relecture attentive du rapport final.



## **Présentation des chercheurs collectifs**

**Florence B.** 46 ans, mariée et mère de 3 enfants

Assistante sociale dans différents services successivement : polyvalence de secteur, service social spécialisé auprès des agriculteurs, service social spécialisé auprès des gens du voyage, pôle social DDASS, DDCSPP. Formée sur la démarche d'évaluation et l'évaluation qualitative auprès de l'ENSP, elle a mené différentes études de besoins et évaluations dans le cadre professionnel.

Alliée du mouvement ATD Quart Monde depuis 25 ans, elle partage avec tous ses membres la conviction que le seul moyen de lutter efficacement contre la pauvreté est d'apprendre à réfléchir et à agir avec les personnes qui la vivent.

**Anne-Béatrice C.** 46 ans.

Elle a exercé la profession d'éducatrice spécialisée pendant 10 ans, notamment en région parisienne sur la question du logement de personnes en difficultés d'insertion. Depuis deux ans elle occupe le poste de chef de service éducatif dans un établissement médico-social.

Elle est alliée du mouvement ATD Quart Monde depuis 2008, mouvement qu'elle a connu pendant sa formation CAFERUIS, à travers les travaux sur le croisement des savoirs et des pratiques. Elle a tenté depuis lors de travailler sur la participation des personnes concernées à la co-construction de l'offre de service dans les établissements où elle est intervenue. Elle représente le Mouvement dans le conseil d'administration d'une association de solidarité avec les Gens du Voyage.

**Verena C.** 43 ans.

Son apprentissage de la vie collective provient de son expérience de Sans domicile Fixe, dans la rue, pendant une quinzaine d'années. Elle vit aujourd'hui en appartement depuis huit ans. Elle a rejoint le Mouvement ATD Quart Monde il y a 5 ans et y a participé à plusieurs co-formations par le croisement des savoirs et des pratiques, en tant que co-formatrice.

Elle témoigne du fait qu'« on n'est plus seul dans notre galère » et participe à l'animation d'une bibliothèque de rue auprès de jeunes enfants du monde du voyage. Elle a préparé le 17 octobre Journée mondiale du refus de la misère depuis 2006 (intervention, recueil de témoignages, collaboration avec d'autres associations). Elle a participé à la réalisation d'un film « Rêves de femmes ».

**Pascal D.** 74 ans, marié, 6 enfants et 17 petits enfants.

Docteur en histoire de la psychophysiologie, il a été pendant vingt-sept ans psychologue, ergonomiste et formateur dans une association de lutte contre les accidents du travail. Licencié économique à cinquante-deux ans il a expérimenté l'intérim pendant un an, sur un projet de l'Union Nationale des Parents d'Enfants Inadaptés. Puis pendant huit ans il est devenu cadre en mairie (emploi, formation, éducation, jeunesse, développement social des quartiers). Depuis la retraite, il est engagé auprès d'organismes de formation et d'associations de développement territorial (régionale, nationale, internationale). Il est membre du Mouvement ATD Quart Monde depuis 15 ans et est actuellement délégué régional.

**Olivier G.** 62 ans, marié, 5 enfants adultes.

Pendant deux ans chercheur en mathématique à Rome, tout en vivant en bidonville, il est engagé depuis une trentaine d'années dans le volontariat permanent du Mouvement ATD Quart Monde. Il a travaillé à l'Institut de Recherche et de Formation aux Relations Humaine du mouvement, sur la connaissance, l'histoire et la mémoire vécue et transmise par les populations les plus défavorisées. Il a eu des responsabilités dans les relations internationales d'ATD Quart Monde, puis au niveau national dans un pays européen. Il est actuellement dans l'équipe qui entoure la délégation nationale en France. Il fait partie depuis un an du groupe international sur l'évaluation de l'Institut de recherche et de formation aux relations humaines.

**Françoise L.** 56 ans, mariée, mère de trois enfants jeunes adultes

Professeur des écoles spécialisées pendant plus de trente ans dans l'enseignement du Français Langue Étrangère, l'enseignement en SEGPA, l'enseignement en prison, elle devient animatrice de la Lutte contre l'illettrisme dans le bassin d'emploi d'A. pendant 8 ans. Elle est aujourd'hui à la retraite.

Spécialiste de la lutte contre l'illettrisme et la formation des adultes, de la formation de formateurs et recherches pédagogiques (« le concept de temps pour les personnes en grande difficulté », la philosophie en prison avec des personnes en situation d'illettrisme), elle est alliée du Mouvement ATD Quart Monde depuis 1980. Elle y a exercé diverses responsabilités d'animation et de formation et participe à l'équipe du croisement des savoirs.

**Joël L.** 58 ans, 7 enfants.

Il a travaillé pendant 10 ans comme monteur couvreur. Puis a eu une vingtaine d'année de contrat précaire comme cariste, avec un seul emploi en CDI pendant deux ans qui s'est terminé à la fermeture de l'entreprise. En recherche d'emploi depuis 2005.

Il est membre du Mouvement ATD Quart Monde depuis 1987 et participe à l'Université populaire Quart Monde. Il est depuis 2006 dans l'équipe d'animation de cette Université populaire. Il s'engage en 1998 dans le groupe Accès aux droits et en est actuellement responsable du secteur Huissier et Placement d'enfant. Il est responsable d'un groupe local d'ATD Quart Monde depuis 2007 et a fait partie de plusieurs délégations du Mouvement, notamment auprès du président de la République, du secrétaire général de l'ONU ou de responsables syndicaux.

**Bernard M.** 56 ans.

Né dans une cité de transit, il a connu très tôt l'exclusion et la violence du rejet (à l'école et dans les interventions des travailleurs sociaux). Il a travaillé comme manoeuvre depuis l'âge de 14 ans. La rencontre à 20 ans du Mouvement ATD Quart Monde lui permet de dépasser la honte de l'exclusion. Il a participé à l'Université populaire Quart Monde et à la première formation des militants Quart Monde avant de devenir volontaire permanent d'ATD Quart Monde (1981-1988) où il a surtout suscité l'engagement professionnel et dans la société, de jeunes très défavorisés. Entre 1989 et 2009, il devient homme d'entretien dans un hôtel, tout en militant dans ATD Quart Monde où il exerce de nombreuses responsabilités : formation des militants, co-formations, membre de deux équipes d'animation régionales.

**Elisabeth P.** 62 ans, mariée, 6 enfants adultes et 12 petits enfants.

Assistante sociale de formation, elle a travaillé 7 ans sur le terrain, avant de devenir formatrice pendant 7 ans. De 1985 à 2010 (25 ans), elle a dirigé et développé une école de service social devenu un centre de formation pluri professionnel en travail social (formations initiales, continues, supérieures et recherche). Dans ce cadre elle a participé à plusieurs recherches action ; elle est titulaire d'un Diplôme Supérieur en Travail Social. Elle a enseigné le travail social et les politiques de lutte contre l'exclusion. Depuis plus de 10 ans elle a coopéré avec des écoles de travail social en Europe et dans monde, elle appuie aujourd'hui la création d'un Institut Supérieur de Travail Social au Congo.

Alliée du mouvement ATD Quart Monde depuis 1974, elle a participé à de nombreuses actions (Club du savoir avec les jeunes, Université Populaires Quart Monde...) Depuis 1987 elle participe à la démarche Wrésinski<sup>2</sup>, notamment pour le travail social.

**Thierry R.** 48 ans, en couple, 5 enfants.

Première demande RMI février 92, allocataire du rSa socle.

Militant ATD Quart Monde depuis 18 ans, il est membre d'un Groupe d'Accès aux Droits Fondamentaux depuis 1998, dans lequel il a été formé sur la Loi d'Orientation et de Lutte contre les Exclusions, la Loi sur le Droit Au Logement Opposable, le Revenu de Solidarité Active, et les différents autres dispositifs gouvernementaux. Il a animé une co-formation entre allocataires et travailleurs sociaux «Grande pauvreté, autonomie, insertion ». Il est aussi représentant du Mouvement dans un collectif régional ALERTE. Intervenant à l'IUFM, l'IRTS, l'IFSI et l'IRA<sup>3</sup> autour de la Loi d'Orientation et de Lutte contre les Exclusions, depuis novembre 2008 il est membre titulaire du Comité d'Éthique du Conseil Général de son département. Il est, actuellement, en formation continue (auditeur) à Sciences PO dans le cycle de «Hautes Études Régionales».

---

<sup>2</sup> Démarche proposée par Joseph Wresinski en 1987 dans son rapport au Conseil économique et social « Grande pauvreté et précarité économique et sociale ».

<sup>3</sup> IUFM : Institut Universitaire de Formation des Maitres ; IRTS : Institut Régional des Travailleurs Sociaux ; IFSI : Institut de Formation en Soins Infirmiers ; IRA : Institut Régional d'Administration.

### Introduction

#### Quelques éléments de contexte

Selon le bilan du Programme Départemental d'Insertion, le département 1 a compté environ 7 000 foyers allocataires du RSA en 2010, dont 65% du RSA Socle, 10% du RSA Socle et Activité et 25% du RSA Activité.

La mise en œuvre effective de la participation de représentants d'allocataires dans le dispositif a été confiée au service Insertion du Conseil Général ayant en charge l'animation du dispositif d'insertion RMI puis RSA.

Elle a débuté à la fin de l'année 2009, avec la constitution des équipes pluridisciplinaires (EP) et la formation de ses membres, pour un démarrage d'une demi-douzaine d'équipes en janvier 2010.

La participation des représentants a pris trois formes différentes dans ce département :

- Participation aux Équipes Pluridisciplinaires
- Participation au « groupe ressource »
- Participation aux CLI<sup>4</sup> plénières

Les EP se sont réunies une fois par mois sur toute la période étudiée (janvier 2010 à juin 2011).

Le « groupe ressource », composé de représentants et animé par le service Insertion s'est réuni six fois en dix-huit mois.

Les CLI plénières ont été réunies une à deux fois dans l'année selon les territoires.

#### Le choix des EP à étudier

Deux EP ont été choisies en concertation avec la directrice et les professionnelles du service Insertion pour être étudiées plus précisément :

L'EP de Ville 1 a été retenue du fait qu'elle se situe sur le territoire le plus important : deux tiers des allocataires appartiennent à ce territoire.

---

<sup>4</sup> Instances mensuelles territoriales liées au RMI

Le territoire de l'EP de Ville 2 ne compte que un dixième des allocataires en 2010. Cette EP a été quant à elle choisie en fonction du nombre relativement important de sanctions prononcées (plus de la moitié de la trentaine de radiations prononcées dans le département l'ont été à Ville 2), et de difficultés apparentes dans la participation des représentants (absence de représentants aux EP de janvier à juin 2011).

Cependant, nous avons également recueilli des informations sur le fonctionnement des autres EP, par nos entretiens avec des professionnels du service Insertion qui y ont participé, et en raison de notre choix de rencontrer le plus grand nombre possible de représentants des allocataires, quelque soit leur territoire.

### **Les représentants des allocataires du RSA rencontrés :**

Sur la quinzaine de représentants identifiés, cinq sont allés jusqu'au bout des dix-huit mois qu'ont duré les premières EP (deux hommes et trois femmes) et une personne (un homme) a participé de façon régulière pendant un an. Ces six personnes ont été rencontrées pour un entretien individuel.

### **Les professionnels et élus rencontrés :**

Tous les membres de deux EP hors représentants des allocataires RSA ont été rencontrés pour un entretien individuel soit :

- Quatre membres du service Insertion, responsables de la mise en place et du suivi des EP, animatrices des EP et du groupe ressource
- Deux conseillers généraux présidents d'EP
- Deux responsables de services insertion territoriaux et deux coordinatrices d'insertion
- Deux agents de Pôle Emploi.

## **PARTIE 1 DESCRIPTION DU DISPOSITIF**

Lors de la mise en œuvre de la loi du 1er décembre 2008 sur le Revenu de Solidarité Active (RSA), les élus ont souhaité que soient conservées les CLI, instances mensuelles territoriales liées au RMI, fortement identifiées et bien repérées comme les instances partenariales du territoire sur le champ de l'insertion. Une Équipe Pluridisciplinaire (EP) a été créée sur chaque territoire de CLI.

En se tenant préalablement à la CLI, l'EP s'inscrit dans une logique de consultation sur des dossiers d'allocataires du RSA avant la prise de décision finale par la CLI, composée des mêmes instances, voire des mêmes membres parfois que les EP à l'exception des représentants des allocataires du RSA et des professionnels de Pôle Emploi.

### **1. Mise en place des équipes pluridisciplinaires (EP)**

#### **1.1 Composition des équipes pluridisciplinaires**

Les EP du département sont composées des membres suivants :

➤ **Autorités politiques**

Un conseiller général siégeant à la CLI : il est le Président de l'EP.

➤ **Professionnels:**

Un représentant de Pôle Emploi

Trois techniciens du Conseil Général : le responsable du service d'Insertion du territoire, un coordinateur d'insertion, un professionnel du service Insertion chargé de l'animation de l'EP.

Les professionnels sont proposés par leurs institutions de rattachement puis désignés par arrêté du Président du Conseil Général.

➤ **Deux représentants des allocataires du RSA**

#### **Désignation et formation des représentants des allocataires**

Les six étapes de mise en place des équipes décrites ci-dessous sont celles prévues par le règlement intérieur rédigé par le Conseil Général, complétées par nos observations faites sur le terrain.

### **a. Tirage au sort**

Un tirage au sort est effectué au sein de la population des allocataires du RSA, sur la base de critères permettant la constitution d'un échantillon représentatif: sexe, type d'accompagnement, bassin de vie. Le tirage au sort est pensé sur la base au 5% du total d'allocataires.

Le Conseil Général a envoyé environ 200 courriers en espérant toucher 125 personnes, mais seulement une soixantaine s'est présentée. Des retirages ont été faits sur certains territoires et finalement, plus de 80 personnes ont participé aux réunions d'information. Une cinquantaine a décidé de rester après la première réunion d'information.

### **b. Réunion d'information sur l'équipe pluridisciplinaire**

Les personnes tirées au sort sont ensuite invitées par courrier à une réunion d'information collective assurée par la Maison Départementale de la Solidarité (MDS). L'information dispensée concerne le dispositif RSA et la place qui leur y est réservée, ainsi que l'objectif et le fonctionnement des EP. A l'issue de la réunion d'information collective, on procède à un appel à volontaires afin d'identifier les personnes susceptibles d'être sollicitées dans le cadre de l'EP.

Le service insertion prévoyait de constituer, à partir de ces volontaires, un groupe ressource dont le chiffre ciblé était de 40 à 50 personnes. Les comptes-rendus du groupe ressource montrent que dans la réalité, 12 personnes différentes ont participé à cette instance mais que seuls les représentants titulaires y sont venus régulièrement.

### **c. Désignation des représentants des allocataires**

A l'issue de la formation, les allocataires du RSA désignent leurs représentants pour l'année en cours. Les autres volontaires peuvent être inscrits sur liste d'attente.

Dans les faits, seuls une vingtaine d'allocataires ont souhaité participer aux EP. Un nouveau tirage au sort a permis de déterminer les titulaires et leur suppléant, et l'EP dont ils feraient partie.

### **d. Formation du groupe ressource au dispositif RSA et au fonctionnement de l'EP**

Les personnes se portant volontaires sont formées sur le dispositif du RSA, les modalités de fonctionnement de l'EP et le rôle des représentants des allocataires au sein des EP.

La formation a été découpée en trois temps :

- Réflexion sur la question de la participation, avec un film et des témoignages de militantes d'ATD Quart Monde (une demi-journée)
- Présentation du Conseil Général et du dispositif RSA, animé par des professionnelles du service Insertion (une demi-journée)
- Présentation du rôle des représentants dans les EP et mises en situation pour s'y préparer, animée par l'ANSA. (une demi-journée)

### **e. Signature de la charte d'engagement**

Les membres titulaires et suppléants sont invités à signer l'engagement personnel des membres de l'EP.

Les représentants ont effectivement signé le règlement intérieur, rédigé par la directrice de l'insertion.

### **f. Participation**

Les représentants élus seront mobilisés pendant une durée de 6 mois renouvelable une fois dans les EP et aux réunions du groupe ressource.

Les représentants ont, pour la plupart, exercé leur fonction de représentant des allocataires du RSA durant 18 mois, soit 3 mandats successifs, avant le premier renouvellement ayant eu lieu en juin 2011. Il y a eu 6 réunions du groupe ressource en 18 mois.

Sur l'EP de Ville 1, les représentantes des allocataires ont été présentes toutes les deux à 16 EP sur 18.

À Ville 2, un ou deux représentants ont été présents lors des EP de janvier à novembre 2010. Un représentant a cessé de participer à partir d'octobre 2010. Il n'avait pas de suppléant. L'unique représentant restant a cessé de participer à l'EP à partir de décembre 2010. En l'absence de suppléant, l'EP ont continué à statuer sans représentation des allocataires du RSA pendant 6 mois.

## **1.2 Missions des équipes pluridisciplinaires**

Le règlement intérieur des EP du département 1 prévoit ainsi leur mission :

- examiner et donner un avis sur les réorientations des allocataires du RSA dans le champ de l'accompagnement du Conseil Général;
- donner un avis sur les réductions du montant de l'allocation RSA;
- donner un avis sur les suspensions du versement de l'allocation et sur les radiations envisagées au titre de l'article L.262-37 du code de l'action sociale et des familles.

Dans la réalité, les EP ne sont pas consultées sur les dossiers de réorientations, et se limitent à des avis sur des sanctions (réductions, suspensions).

Entre Janvier 2010 et Juin 2011, les PV de l'EP de Ville 1 montrent que plus de 450 décisions ont été prises. Elles concernent toutes des sanctions (réduction, suspension, radiation). (Chiffres manquants pour 4 mois sur les 18 étudiés)

Dans la même période sur l'EP de Ville 2, environ 80 décisions ont été prises. Là encore, il ne s'agit que de décisions liées à des sanctions.



### **1.3 Fonctionnement des équipes pluridisciplinaires**

Afin de permettre l'implication active de l'ensemble de ses membres, l'EP définit ses modalités de travail et fixe la périodicité des réunions. Les séances de travail se déroulent en trois temps:

1. un premiers temps consacré à l'étude des situations propres aux missions de l'EP.
2. un deuxième temps dévolu aux missions traditionnelles de la CLI à laquelle les représentants ne participent pas.
3. un troisième temps destiné à l'analyse et à la mise en œuvre des politiques d'insertion sur le territoire. (CLI Plénière).

Sur le territoire de Ville 1, l'EP est convoquée des mardis, et la CLI le jeudi suivant.

Sur le territoire de Ville 2, les deux instances se tiennent le même jour : après l'EP, les représentants des allocataires et les membres de Pôle emploi quittent la salle et la CLI s'y réunit.

Sur ces deux territoires, les représentants n'ont été invités qu'une fois à participer à la CLI plénière.

#### **Conditions de réunions**

D'après le règlement intérieur, l'EP se réunit au moins une fois par mois et autant que de besoin en fonction du nombre de dossiers à analyser, sur convocation écrite du président adressée à chaque membre titulaire au moins huit jours avant la date de la séance.

Les EP se sont réunies effectivement une fois par mois pendant 18 mois, sans que ce rythme ne varie en fonction du nombre de dossiers à analyser, très inégal d'une EP à l'autre : en moyenne 4 situations par mois à Ville 2 contre une trentaine à Ville 1.

#### **Animation**

Elle est garantie par le Conseil Général, exercée par les professionnels techniques du service Insertion (service du Conseil Général qui a la responsabilité de la mise en œuvre de la partie insertion du RSA).

Sur l'EP de Ville 2, la présentation de la situation passant en commission ainsi que la proposition de sanction sont faites par l'élu ou le responsable représentant le Conseil général, l'animateur étant plus contenu à un rôle de distributeur de la prise de parole.

#### **Rétribution**

Il est prévu que les fonctions des membres de l'EP soient exercées à titre gratuit : les institutions représentées dans l'EP ne sont pas rétribuées par le Conseil Général. Concernant les représentants des allocataires du RSA, et attendu qu'ils ne représentent

aucune institution, une indemnisation est prévue pour la prise en charge des frais générés par leur participation aux EP. Les frais de déplacement sont remboursés selon le barème du Conseil Général pour ses professionnels. Un forfait existe pour la prise en charge du repas si besoin.

Ces indemnisations ont bien été versées aux représentants à chaque fois que leur participation à l'EP a engagé des frais.

## **2. Procédure d'examen du dossier**

### **2.1 Procédure courante**

#### **a. Modalité de saisine**

Le dossier qui pose problème est instruit par une commission restreinte composée de professionnels du Conseil Général et de Pôle Emploi qui peut décider, si elle le juge nécessaire, le passage en EP.

L'intéressé est informé par lettre recommandée de l'examen de son dossier par l'EP pour avis sur une suspension ou réduction de son allocation. Selon les textes, il doit également être informé, à l'avance, de la possibilité de se faire assister par la personne de son choix, ainsi que de la date et du lieu de la séance au cours de laquelle l'EP se prononce sur son dossier et, en théorie, est invité à présenter ses observations à l'EP dans un délai d'un mois à compter de la date de notification du courrier.

Dans le département 1, les allocataires sont invités à se rendre à l'EP afin d'explicitier leur cas aux membres de la commission, mais ils sont présentés anonymement par le biais d'un numéro.

D'après les Procès-verbaux des EP, on peut voir qu'à Ville 1 le nombre de situations étudiées est toujours supérieur au nombre de personnes convoquées : entre avril 2010 et juin 2011 (à l'exception des mois de mai 2010 et 2011), sur plus de 400 cas étudiés, 30% ont été convoquées et seulement une vingtaine de personnes se sont présentées aux EP, soit 14 % des personnes convoquées. N'ayant pas eu accès aux PV de chaque EP, nous n'avons pu faire une observation globale de ce phénomène à l'échelle du département, mais rappelons que l'EP de Ville 1 représente à elle seule plus de la moitié des dossiers examinés par l'ensemble des EP du département.

#### **b. Exposé des motifs**

En théorie, l'animateur lit l'exposé des informations présentées dans le dossier anonyme, informations techniques qui doivent guider les échanges et le débat, l'exposé des motifs devant être fait de manière claire, concise et objective. Les membres ne doivent pas, au sein de cette instance, évoquer des éléments dont ils ont eu connaissance par ailleurs. Si un membre estime utile de communiquer des informations qu'il détient, il se doit de se

rapprocher de l'allocataire concerné afin d'obtenir son accord et assentiment pour qu'il puisse (seul ou avec l'allocataire) en informer le référent unique.

Dans la pratique, la présentation du dossier était faite au départ par simple lecture de la situation rédigée par le référent de la personne. Les représentants des allocataires du RSA se sont très rapidement plaint de cette lecture trop succincte et ont collaboré, au sein du groupe ressource, à l'élaboration d'une fiche de synthèse plus complète qui leur permet de mieux cerner la situation présentée.

### **c. Modalités de la prise de décision**

Les avis de l'EP sont pris à la majorité simple des membres présents, avec prépondérance de la voix du Président de l'EP s'il faut partager les voix. L'EP donne un avis à la CLI à qui revient la décision finale.

Le mode de scrutin n'est pas entièrement détaillé, notamment sur la procédure de vote, ce qui laisse une certaine souplesse à l'EP, souplesse qui entraîne des profils de prise de décision très différents au sein d'un même département : à Ville 1, une personne du Conseil Général, élu ou responsable, présente la situation, et selon les situations la discussion est plus ou moins longue, mais cette EP a toujours abouti à un consensus sur la décision ; à Ville 2, l'élu présente la situation et propose la sanction, il n'y a pratiquement pas de discussion et un vote à main levée.

## **2.2 Procédure simplifiée**

Une procédure simplifiée permet de proposer à l'EP un avis sur les décisions de réorientation qu'elle doit examiner. Ces propositions sont validées ou infirmées par l'EP sans examen approfondi de la situation des personnes.

La définition est assez vague, et après rencontre des participants aux EP, cette procédure n'est pas utilisée et ce peut-être parce que les réorientations ne sont pas discutées par les EP.

## **PARTIE 2 : ANALYSE DES ENTRETIENS PAR THEMES**

### **1. Motivations et freins à la participation aux EP**

#### **1.1 Pour les représentants**

##### **1.1.1 Les motivations des allocataires pour participer**

Trois personnes disent qu'elles ont accepté de participer aux EP par curiosité.

*« J'ai voulu m'engager car c'était novateur. J'y suis allée par curiosité. C'est intéressant ce partage, ça permet de voir plusieurs palettes d'avis, d'opinions. »*

Pour deux représentants, participer, c'était un espoir de changer les choses.

*« J'ai accepté parce qu'avant d'être ici, je voyais beaucoup de choses et je trouvais bon qu'on nous associe pour nous demander notre avis (...) Ce qui m'a accroché : c'est un acte citoyen, c'est intéressant, novateur... Je me suis dit que ça pouvait être utile par ce qu'eux-mêmes ils se bouffent entre services. Les professionnels étaient sur une autre planète. »*

Un représentant lie sa motivation à l'intervention de militantes d'ATD Quart Monde au cours de la première journée de formation :

*« Le témoignage des personnes, c'est pour ça que j'ai dit oui à l'EP. En écoutant les personnes, une était handicapée, ça m'a fait tilt, j'ai dit "ok, je le fais. »*

Un représentant avait dans l'idée le soutien qu'il pourrait apporter à ses pairs

*« C'est quelque chose d'important, t'es dans cette situation, donc tu peux apporter une expérience. Dire aux gens que ce n'est pas dramatique »*

Une personne exprime l'envie qu'elle avait d'apporter un point de vue différent de celui des professionnels :

*« Donner mon opinion par rapport à certaines situations. Les autres ils sont dans les bureaux ils ont une vision limitée (...) Je suis bénévole aux restos du cœur, je me sens concerné parce que je suis dans la situation. (...) Entre professionnels ils se couvrent, c'est important qu'il y ait un représentant »*

Pour plusieurs personnes, la motivation était aussi de sortir de leur isolement.

*« Pour changer les idées, parce que j'étais au RSA et que j'étais à l'écart de la société. C'est une proposition qui me permettait d'aller vers les autres et de ne pas rester dans mon coin. »*

Un représentant a pensé que sa participation à l'EP était obligatoire :

*« Je n'ai pas eu le choix puisqu'on m'a convoqué. Je réponds aux convocations. Je n'ai pas eu l'impression que je pouvais dire non. »*

Une seule personne a fait part d'une expérience d'implication bénévole dans une association, actuellement aux restos du cœur, et précédemment

*« Depuis l'âge de 18 ans j'ai été bénévole, je faisais du soutien scolaire. Je me sens concerné par ce qui est autour de moi. »*

Nous avons senti au cours des entretiens combien cette « invitation à participer » avait été importante pour les représentants. Une professionnelle du service Insertion a expliqué que l'étape de la signature du règlement intérieur a été un moment solennel, où elle a senti le sérieux que les personnes mettaient dans leur démarche.

Cinq représentants sur six rencontrés se sont beaucoup investis : ils ont participé très assidûment aux EP et au moins trois fois aux six réunions du groupe ressource.

### **1.1.2 Les freins à la participation pour les allocataires**

Sur les quelques 80 personnes présentes aux premières réunions d'information (après tirage au sort), seule une cinquantaine s'est montrée prête à participer à la formation, préalable au choix de devenir ou non représentant.

Parmi elles, environ 25 ont commencé la formation de trois jours, une vingtaine l'ont terminée et se sont montrées volontaires pour devenir représentantes. Ceux-ci ont été retenues par un nouveau tirage au sort.

Il n'a pas été possible d'interroger directement des personnes qui ont refusé de participer aux EP pour en connaître les raisons.

Un représentant évoque différents éléments qui ont pu freiner les personnes :

*« Beaucoup l'ont pris (l'EP) pour un tribunal. Dans la loi, au bout, c'est une sanction. Nous (ceux qui sont restés), on croyait au volet réinsertion, alors qu'eux avaient dans l'idée la*

*sanction. Une femme a refusé car elle a reçu des menaces des gens qu'elle connaissait : « traître ». Si elle s'associait, elle passait de l'autre côté de la barrière. »*

Plusieurs personnes ont exprimé la peur qu'elles ont eue au départ : de ne pas être comprises, d'être inférieures aux professionnels

*« Je ne savais pas ce que j'allais trouver, je me demandais comment j'allais m'intégrer avec d'autres personnes qui ont d'autres niveaux.»*

*« Moi avec les professionnels, j'avais du recul par rapport à la parole. Est-ce que ce que j'exprime là va être compris, va aller dans le sens qu'il faut. Faut me mettre à leur hauteur. C'est idiot, il faut rester soi-même. »*

Parmi la dizaine de personnes qui ont cessé de participer, seules trois personnes ont arrêté du fait qu'elles avaient retrouvé un travail (temporaire pour certaines), peu après être devenues représentantes.

Pour les autres, les éléments d'explication suivants ont été fournis par le service Insertion :

Trois personnes ne se sont finalement impliquées ni dans les EP ni dans le groupe ressource. Parmi elles, une personne montrait des difficultés de compréhension, semblait peu intéressée. Avait-elle pensé au départ qu'il s'agissait d'une obligation ? Les deux autres personnes étaient suppléantes d'équipes où les titulaires ont participé assidûment. Elles n'ont donc pas eu l'occasion de participer aux EP, et n'ont pas cherché à participer au groupe ressource, bien qu'invitées.

Deux personnes ont cessé de participer, l'une très rapidement, l'autre après quelques mois, se trouvant finalement elles-mêmes dans une situation délicate (une personne en situation d'indu RSA et une personne convoquée devant l'EP pour non respect de son contrat d'engagement réciproque)

Les autres ont arrêté suite à de graves problèmes de santé.

Malgré plusieurs tentatives téléphoniques auprès de 3 de ces 10 personnes, qui avaient un peu participé, il n'a pas été possible de les rencontrer.

## **1.2. Les motivations des professionnels pour la participation de représentants des allocataires**

La totalité des professionnels rencontrés s'est montrée favorable voire très favorable à la participation des allocataires dans le dispositif RSA.

*« Le fait d'écrire dans une loi que les usagers sont incités à participer, j'étais plutôt rassurée. Ça m'a redonné un peu d'optimisme. (...) » « Ça veut dire qu'on ne peut pas y déroger, l'institution ne pouvait pas reculer : c'était inscrit dans la loi. Ça marquait un tournant.»*

*« J'étais plutôt favorable car j'ai toujours travaillé de manière participative, j'ai toujours été très attentive au retour fait par les personnes. »*

*« Honnêtement, leur participation, pourquoi ça n'avait pas été fait avant ? »*

On sent bien, dans leurs écrits et leurs propos, que les professionnelles du service Insertion, ont essayé de faire le mieux possible, au niveau du recrutement des représentants.

Il y a eu une véritable réflexion, un travail important. Les professionnelles du service Insertion ont fait admettre le principe que la sélection se fasse à partir d'un tirage au sort. Elles redoutaient un choix de représentants par des référents sociaux susceptibles de préférer des personnes qui n'apporteraient pas de contradiction, « des bons pauvres » qui ne remettraient pas en cause le système.

Elles avaient la volonté d'une « vraie participation », en acceptant les risques que cela comporte : tomber sur des personnes fragiles, ayant des problèmes d'addictions...

Les professionnelles du service insertion avaient de l'ambition pour cette participation, et ont certainement contribué, par leur présentation de leur proposition de participer, à la motivation de certains allocataires.

Dans les entretiens réalisés, aucune réticence à priori n'est apparue à la participation des allocataires, plusieurs professionnels évoquant des expériences qu'ils avaient déjà dans ce domaine, et une volonté déjà présente dans la politique d'insertion du Conseil Général de favoriser la participation des personnes, dans des actions collectives réfléchies avec elles par exemple.

### **1.3 Les motivations des élus pour la participation de représentants des allocataires**

Les deux conseillers généraux, présidents d'EP rencontrés, n'ont pas eu l'enthousiasme des professionnels, plus suspicieux sur les finalités de cette participation inscrite dans la loi :

*« J'ai peur de la fausse démocratie. On peut donner l'illusion qu'ils participent aux décisions, alors que des personnes prennent des décisions ailleurs. On va embringuer des gens du RSA pour faire passer la pilule. »*

*« Je suis persuadé qu'on a fait ça pour amuser la galerie. »*

L'un des élus doutait également de la capacité de représentants des allocataires à bien se situer dans cette instance :

*« Honnêtement je n'y croyais pas. Je pensais qu'il était difficile d'être juge et partie. Même si les représentantes ont fait un stage elles ne peuvent pas oublier qu'elles viennent de la précarité. »*

## 2. Formation à la participation aux équipes pluridisciplinaires

### Rappel

La formation a été découpée en trois temps :

- Réflexion sur la question de la participation, avec un film et des témoignages de militantes d'ATD Quart Monde (une demi-journée, destinée à tous les membres des EP)
- Présentation du Conseil Général et du dispositif RSA, animé par des professionnelles du service Insertion (une demi-journée, destinée aux représentants uniquement)
- Présentation du rôle des représentants dans les EP et mises en situation pour s'y préparer, animée par l'ANSA. (une demi-journée, destinée aux représentants uniquement)

Sur le premier temps de formation, animé par ATD Quart Monde, les retours sont contrastés.

### **Pour les représentants des allocataires du RSA**

- Trois représentantes ont dit avoir apprécié le film et l'intervention des militantes d'ATD Quart Monde.

Cependant, il semble que le film ait créé un certain choc : des personnes ont quitté la salle au cours de sa projection.

- Deux représentants pensent que le film présenté a fait peur à certaines personnes : il renvoyait à des choses qu'on ne veut pas voir, qu'on veut oublier pour certains.

*« J'ai pas beaucoup apprécié car on voit des gens sans moyens, ça fait mal. (...) Ça m'a fait peur, ça m'a rappelé des choses. Ça me fait peur, que les gens voient qu'ils peuvent dégringoler encore plus bas... »*

Un peu paradoxalement, c'est la même personne qui a dit s'être décidée à s'engager après le témoignage des militantes (cf partie 1 sur les motivations)

- Un représentant porte cette analyse globale sur le temps de formation fait par ATD Quart Monde :

*« Tout était axé sur la pauvreté. Je trouvais ça bien de le montrer, notre formation était pour préparer les EP. Les gens ne se sont pas reconnus. Peut-être certains mais très peu. Ça a fait peur. On voit des gens en dessous du seuil de pauvreté, dans la rue... Ça n'est pas pareil ici. » « Si on veut le voir de façon positive, ça a permis de discuter. Il y a eu des réactions des gens sur pourquoi ça les avait choqués : le vocabulaire (pauvres...). Souvent dans l'administration on se sent insulté par le vocabulaire.(...) Maintenant, ils ne parlent plus pareil » On ne pouvait pas s'imaginer qu'il y avait des cas si dramatiques. Ils se sont dit « ce n'est pas possible en France. Dans les représentants, il y avait de tout (...) Ceux qui ont claqué la porte n'ont pas expliqué. (..) Il y avait sûrement un effet miroir insupportable. Ceux qui sont restés voulaient avoir une explication : pourquoi vous nous projetez ça ? En plus, on nous formait pour prendre des sanctions... »*



*« Ceux qui sont restés, c'est ceux qui se sont reconnus (dans le témoignage fait par ATD Quart Monde) et avaient la volonté de s'affirmer. Les femmes (militantes d'ATD) ont pris confiance en elles. Une femme a dit « enfin la réalité, j'y vais ! ». Il n'est resté que des gens qui pouvaient l'ouvrir ».*

**Du côté des professionnels et des élus**, pour lesquels cette demi-journée a été le seul temps de formation, l'impact a été positif :

*« Un élu, et le directeur de la DSD sont venus à l'intervention d'ATD. Il y avait des responsables de MDS, coordinateurs d'insertion, le directeur, la directrice de l'insertion, le président de la commission insertion du Conseil Général. Ça leur a permis d'approcher ce que c'est que le croisement des savoirs. »*

*« Ça m'a énormément intéressée. Ça m'a aidée à mieux comprendre la motivation de mes collègues, à insister sur la vraie participation des bénéficiaires, et pas sur des représentants alibis. Le thème du repli sur soi, l'importance de rendre confiance aux gens, leur permettre de croire dans leurs possibilités... J'y suis très sensible. Je me suis entendu répondre (par des professionnels du CG) « c'est notre job, on le sait, on le fait »...mais... Pour moi, ça a été une révélation, par rapport à mon inquiétude de laisser des gens sur le bord du chemin: c'était possible de faire des choses. »*

Pendant le 2ème temps de formation, les allocataires ont appris davantage leurs droits et les devoirs liés au RSA, le fonctionnement du Conseil Général et des différents services. Ils ont découvert des complexités de fonctionnement de différents services, voire des dysfonctionnements.

- On sent un net décalage dans l'appréciation de cette partie de la formation d'un représentant à un autre, lié probablement à son niveau d'études :

*« Nous avons eu des sessions d'information intéressantes. On nous a expliqué le dispositif du Conseil Général. Ce n'était pas difficile à suivre, pas du tout compliqué ». (un représentant qui a le Bac)*

*« Dans le dossier de formation, il y a des choses que je ne comprenais pas. J'ai compris le quart de ce qu'on m'a dit. » « La façon de présenter le système du CG pour moi ils sont sur une autre planète. Les explications étaient très brèves sur le fonctionnement des équipes pluridisciplinaires » (un représentant qui a un niveau BEP).*

- Les professionnels n'ont pas toujours été conscients des difficultés de compréhension de certains allocataires.

*« La 2ème demi-journée était seulement pour les allocataires, de 14 à 18h, sur le CG. Les gens étaient très attentifs, c'était impressionnant. On a dû un peu les assommer. Certains ont dit que ce n'était pas suffisant pour comprendre. Mais je pense qu'ils ne l'ont pas trop mal vécu, car il y avait une qualité d'écoute. La première demi-journée avait été plus interactive.»*

Le troisième temps de formation, avec l'ANSA, a permis d'entrer vraiment dans la réalité de ce que seraient les EP.

*« Il y avait un support PowerPoint pour présenter comment l'équipe allait marcher, les convocations, les délais... des mises en situation. Ça a été très convivial. C'était uniquement pour les usagers. C'était court, mais ça donnait une idée de comment ça pouvait se passer »*

*« C'est là qu'on a commencé à se mettre dans le bain de ce qu'allait être notre rôle, comment on allait amener un avis, on travaillait sur des exemples. »*

Globalement, on a le sentiment qu'un effort de formation a été fait, mais dans un dispositif qui était nouveau y compris pour les professionnels qui le mettaient en œuvre, dans lequel ils tâtonnaient eux-mêmes.

Les représentants ont dans l'ensemble commencé à découvrir des choses qu'ils ignoraient sur le Conseil Général, sur le dispositif RSA et sur les EP.

On peut relever dans les entretiens que c'est ensuite dans la pratique, en participant aux EP et au groupe ressource, en y posant des questions et en obtenant des réponses qu'ils se sont formés sur le fonctionnement du RSA et ont appris finalement beaucoup de choses sur leurs droits, les personnes à qui s'adresser etc.

Mais on peut s'interroger sur ce qu'a permis la formation pour préparer véritablement les représentants à leur rôle. Eux-mêmes n'en ont pas parlé en général.

### **« Être représentant »**

L'intervention d'ATD Quart Monde a « posé le décor », fait entrevoir à la fois l'intérêt de la participation de toutes les personnes, y compris les plus démunies, l'importance de leur représentation, mais aussi les difficultés.

Qu'est-ce que signifie vraiment représenter ? Qu'est-ce que suppose une véritable représentation ? Ces questions semblent avoir été posées mais sans pouvoir être approfondies.

### **« Être représentant des allocataires du RSA dans une EP »**

Les entretiens ont montré que le sens de la participation des représentants n'est pas identifié de la même façon par les différents acteurs, qu'ils soient professionnels, élus, et représentants eux-mêmes

**« Comment former des personnes à un rôle qui ne correspond pas à une vision partagée par tous ? »**

Le but de la présence de représentants des allocataires dans les EP n'est pas défini dans la loi.

En l'absence de circulaire d'application, le seul point de repère existant est le document d'accompagnement à la mise en place des EP fourni par l'ANSA, qui donne sa vision du rôle des représentants : « L'utilisateur n'est ni un avocat, ni un censeur, mais bien un expert du vécu apportant un éclairage sur la réalité des situations des allocataires. »

L'intervention de l'ANSA, uniquement destinée aux allocataires, a été consacrée à une présentation générale de l'EP et des mises en situation, mais n'a pas permis un approfondissement du rôle des représentants.

Les personnes ont ensuite signé le règlement intérieur des EP indiquant que « pour le bénéficiaire du RSA, son expression fait référence à son propre vécu, à son rapport au dispositif. En ce sens, il a une compétence reconnue en qualité d'expert du vécu »

Interrogées sur ce terme d'experts du vécu, la plupart des personnes (représentants des allocataires du RSA ou professionnels) ont répondu que ce terme n'avait pas de sens pour elles. (cf partie suivante).

Toutes ces observations amènent à la conclusion suivante :

- 1. la nécessité que soit défini par la loi le sens de la participation de représentants des allocataires dans les EP**
- 2. l'importance que les formations mises en place permettent véritablement à tous les acteurs des EP de comprendre le rôle des représentants des allocataires, et leur permettent à eux-mêmes de se préparer à ce rôle.**

### **3. Déroulement des équipes pluridisciplinaires**

#### Rappel

Dans le département 1, les EP n'ont pratiquement traité que de sanctions : sur les deux EP étudiées, environ 550 décisions ont été prises en 18 mois (réduction, suspension, radiation, ajournement, réouverture etc ...) mais aucune réorientation n'a été étudiée.

La première partie du document détaille le déroulement des EP.

#### **3.1 Le ressenti des représentants**

##### **3.1.1 Le regard porté sur les représentants**

Une représentante a eu le sentiment au début de l'EP de ne pas être considérée comme à égalité, malgré tout le discours qui entourait l'EP.

*« Au début il y avait un peu les torchons et les serviettes » « le président m'a demandé mon avis et il m'a coupé la parole. J'ai vu une sacrée disparité entre moi et les autres. Il n'aurait pas parlé comme ça aux autres membres professionnels. On nous dit d'être sur un même pied d'égalité on le tente et là je n'ai pas trop accepté. »*

Ce sentiment ne semble cependant pas avoir été partagé par les autres représentants.

##### **3.1.2 Les difficultés à comprendre et intégrer les situations présentées**

Sur toutes les EP, les représentants ont expliqué leurs difficultés au départ : on leur présentait des situations où ils n'avaient pas toutes les données. Il y avait peu de possibilité de vraiment débattre à cause de ce manque d'informations sur les situations.

Ils ont demandé la création d'une fiche de synthèse.

*« Après on a fait les fiches. Au début quand on est arrivé, ils lisaient tout comme un TGV. »*

Cette fiche a été faite par des professionnels, améliorée par les représentants dans le groupe ressource, appréciée unanimement par les représentants, qui en ont tous parlé, et par un des professionnels de Pôle Emploi.

Un lexique a également été fait à la demande des représentants. Il a été utile à certains d'entre eux, mais pas forcément suffisant pour tous.

*« Dans les EP, il faut parler mieux : éviter les initiales. Les gens ne comprennent pas. Nous en 18 mois à la fin on comprenait, mais les nouveaux... »*

Trois des représentants disent qu'il y avait un tour de table mais qu'ils ne pouvaient pas dire grand chose parce que ça allait très vite.

### **3.1.3 La prise de parole, la liberté d'expression : une question d'animation**

Sur la plupart des EP, après présentation de la situation, un tour de table était fait de manière systématique pour que chacun s'exprime et la décision était prise lorsque le groupe était arrivé à un consensus.

Sur une EP, les représentantes des allocataires ont exprimé qu'elles avaient le sentiment d'avoir été justes dans leurs décisions. Elles avaient la liberté d'expression, de parole. L'animatrice jouait pleinement son rôle, résistant si besoin aux "pressions" de l'élu, qui aurait parfois souhaité aller plus vite.

*« Ca s'est très bien passé. L'animatrice au top, l'élu beaucoup d'humanité, de chaleur. On a vraiment pu intégrer sa place et son rôle. »*

Sur deux EP, l'animation était assurée principalement par l'élu, même si en théorie, elle était faite par un professionnel du service Insertion. Le tour de table n'étant pas systématique, les représentants s'exprimaient comme ils le pouvaient et n'avaient pas le sentiment, si leur avis divergeait, qu'il serait pris en compte.

Un élu explique *« Tout le monde s'exprime et puis on vote »*.

Sur la même EP, un représentant dit : *« Il n'y a pas d'animateur, c'est l'élu, les gens s'adressent à lui. (...) J'ai eu l'impression que j'étais la potiche »*

Les professionnels ne se sont pas rendus compte que les personnes ne s'exprimaient pas librement lorsque l'élu prenait trop de pouvoir. Sur l'EP où c'était le cas, les professionnels du CG et de Pôle Emploi interrogés ont tous dit que les représentants s'exprimaient librement, puisque le président leur demandait s'ils avaient quelque chose à dire. Mais l'avis du représentant est significatif :

*« Je pensais que ma voix ne changerait rien, je pouvais m'exprimer, mais comment s'exprimer quand on a l'impression que ça ne sera pas entendu ? (...) »*

*Pour moi le représentant ne sert à rien. Quand je me suis retrouvé seul c'était plus dur. Mais quand je téléphonais pour dire que je ne pourrais pas venir, ils me disaient de contacter mon suppléant, mais je leur disais que je n'en avais plus de suppléant ! Au début on était 2 puis j'ai été seul pendant 7 ou 8 mois. A deux on était un peu plus à l'aise. On a toujours plus de pouvoir que seul. »*

En conclusion, comme le dit clairement une représentante, qui était dans une EP où il y avait une véritable animation :

*« Un animateur EP c'est super important, car sinon les représentants pouvaient faire office de potiche, les choses étaient déjà décidées. » (A2)*

### **3.1.4 Des évolutions dans la collaboration au fil des mois**

La place que les représentants ont eue au début a évolué légèrement, principalement grâce à l'action des animateurs des EP, et surtout grâce au retour en groupe ressource. La parole circulait bien, les représentants pouvaient parler des difficultés qu'ils rencontraient dans chaque EP, et les animateurs du groupe ressource faisaient des retours pour leur permettre d'être à leur juste place.

*« Le président élu prenait la décision magistralement. Vers la fin il était plus ouvert qu'au début. A la fin il nous demandait notre avis systématiquement. »*

*« Au départ on posait des questions (sur le dispositif) et les professionnels se demandaient s'ils pouvaient nous répondre. Finalement ils l'ont fait. »*

### **3.1.5 Le vécu par rapport à la mission de se prononcer sur des sanctions**

Parmi les six représentants des allocataires, on ressent chez trois qu'ils ont souffert d'avoir à faire ce qui leur était demandé dans l'EP.

*« On en a radié, parce que les gens ne venaient pas au rendez-vous. On enlevait 100 euros, on était obligé, pour les faire bouger. Ce qui m'énerve, c'est que personne ne vienne. Même quand on leur dit, personne ne vient. C'est un gros problème : si on ne rencontre pas les gens, on ne peut pas discuter avec eux. C'était dur oui, parce qu'on est dans le même cas. C'est ça le truc. C'était une bonne école pour moi. Maintenant, je me dis que chacun fait ce qu'il veut. Celui qui ne vient pas à une réunion... Je me suis endurci. Je touche le RSA. Je fais tout ce que je peux pour chercher du boulot. Quand on voit des mecs qui arrivent, qui ont des gosses... Quand il faut supprimer de l'argent, ça fait mal. Mais je me suis endurci depuis l'EP... »*

*« Avec le recul je ne l'aurais pas fait, juger quelqu'un au même niveau que moi, au RSA, donner mon opinion si on le radie ou pas... Le président dit que ce n'est pas un tribunal, mais moi je pense que c'est ça ».*

Aucun des professionnels rencontrés ne semblait conscient que cela avait pu être une souffrance pour les gens de juger et de sanctionner des gens comme eux.

Par exemple ils n'ont pas vraiment remarqué que Mr... ne venait plus à la fin. Certains ont dit « Il avait des problèmes de santé » alors que lui nous a dit qu'il ne voulait plus participer à l'EP.

Chez les trois autres représentants, on ne sent pas cette souffrance. Ils ont essayé de faire leur travail le mieux possible, avec leurs compétences, leur personnalité, dans l'idée d'améliorer un système dont ils voyaient les dysfonctionnements.

On n'a pas le sentiment que le fait de participer à une équipe qui se prononçait sur des sanctions les ait atteints sur le plan personnel.

En étudiant de plus près le profil des différents représentants, on fait les constats suivants :

- Les trois représentants qui n'ont pas parlé de leur ressenti par rapport au fait de sanctionner ont un niveau d'étude bac ou même d'étude supérieures. Deux sur les trois sont très à l'aise pour prendre la parole, et peuvent même parler avec une certaine autorité. Les autres membres de l'EP n'ont peut-être pas toujours partagé leur avis, mais il est clair qu'ils ont en tout cas pu l'exprimer et l'argumenter.

Le hasard fait en plus qu'ils appartenaient à une EP où il y a eu une véritable animation, et un élu qui s'est montré à l'écoute et respectueux de la démocratie.

- Les 3 représentants qui ont dit avoir mal vécu l'aspect sanction de leur travail sont des personnes plus fragiles. Deux sur les trois ont un faible niveau d'étude (BEP). Ce sont les mêmes personnes qui ont dit avoir eu du mal à comprendre la formation sur le fonctionnement du Conseil Général et le dispositif RSA. Elles avaient moins d'aisance que les autres à prendre la parole, nous l'avons constaté au cours de nos entretiens. Elles sont arrivées plus tendues à l'entretien, et ne se sont décontractées qu'après un moment, alors que nous n'étions que deux à les rencontrer, sans aucun pouvoir vis-à-vis d'elles, et que nous faisons le maximum pour les mettre en confiance.

Pour deux des trois représentants, il est clair qu'ils se projetaient assez facilement dans la situation de la personne convoquée en EP, ce qui explique qu'ils aient mal vécu cette partie de leur rôle de représentant.

Deux de ces trois personnes se sont trouvées dans une équipe où il y avait peu d'animation, ce qui n'a pas facilité leur prise de parole et a pu augmenter une certaine culpabilité.

Si certains aspects de leur participation ont pu les grandir à leurs propres yeux (les échanges entre eux et avec les professionnels, quelques améliorations apportées au fonctionnement des EP, les connaissances qu'ils ont acquises...) on peut aussi penser, après les avoir écoutés, que le fait de participer à une instance se prononçant sur des sanctions a plutôt diminué leur estime d'eux-mêmes.

*« Revenue chez moi, je me suis dit "qu'est-ce que je fais là dedans ? Je suis un garde chiourme ? »*

*« J'ai déjà assez de problèmes moi. Entendre ceux des gens et les juger... (...) Ça ne m'apporte rien d'être représentant d'une commission qui juge les gens. Ça ne m'apporte rien, ça me déçoit, ça m'énerve même. Représentant d'une association pour être utile, oui. »*

### **3.1.6 Les enjeux de pouvoir**

Les représentants perçoivent bien les enjeux entre les professionnels et eux-mêmes, et même les enjeux entre membres de l'EP en dehors d'eux.

*« Je ne me sentais pas en position de force. J'aurais pu m'exprimer mais ils se connaissent tous et vous vous êtes au milieu. Comment lui dire : Monsieur le président ....(je ne suis pas d'accord) »*

*« On expose la situation et il y a un vote à main levée. Il y a une proposition de décision par le président puis le vote. Mais l'élu a du pouvoir par rapport aux gens. Quand il propose sur 90% des cas les gens sont d'accord. Les professionnels se plient à ses décisions. »*

On peut observer en effet qu'en dehors du professionnel de Pôle Emploi, tous les professionnels de l'EP, présidée par un conseiller général, relèvent du Conseil Général.

Les représentants sont conscients de la limite de leur pouvoir et certains le regrettent.

*« Celui qui avait le dernier mot c'était le président, nous on n'a qu'un rôle consultatif. Notre voix ne comptait pas » « j'aurais aimé avoir un rôle décisionnel »*

*« L'EP c'est bien mais après il y a la CLI et nous on n'y participe pas. Pourquoi les gens du RSA n'ont pas le droit de participer à la CLI ? Il faut qu'on se retire »*

Les représentants ont des visions différentes d'une EP à l'autre sur leur influence.

- Sur une EP, où une véritable discussion avait lieu, une des représentantes a le sentiment d'avoir réellement influencé les décisions, puisque toutes les décisions de l'EP ont été validées par la CLI.
- Sur une autre EP, les décisions ont également été suivies par la CLI, mais le représentant fait une autre analyse :

*Les CLI ont suivi les décisions de l'EP car c'était l'avis du président. Je ne comprends pas qu'une seule personne influence tout le monde.*

Une représentante reste dubitative par rapport à la sincérité de la démarche participative et à la capacité de ses pairs pour y prendre leur part :

*« J'ai l'impression qu'ils n'ont pas envie que ça change. C'est une histoire de pouvoir.*

*Il faudrait de la sincérité, être sincère. Les gens n'osent pas parler. Il y en a une qui pensait que si elle n'était pas à l'EP on lui supprimerait le RSA. Certains étaient impressionnés par le cadre, on échange plus autour d'un café. »*



### **3.1.7 Ce que les représentants ont eu le sentiment d'apporter**

La seule personne qui a une vision très positive du travail effectué en EP ne parle pas de ce qu'elle y a apporté elle-même : elle évoque un travail collectif.

*« J'avais une vision optimiste de ce qu'on avait fait. Je trouvais ça hyper bien. Je trouvais qu'on avait avancé. »*

Les représentants ont principalement évoqué, en ce qui concerne leur apport spécifique, la fiche de synthèse qu'ils ont « imposée » pour la présentation des situations. Tous en ont parlé comme une réussite, dont ils sont fiers. La fiche leur a permis de mieux comprendre les situations, mais elle a également obligé les professionnels à une certaine rigueur dans la collecte d'informations sur la situation ou au moins dans leur présentation.

Une représentante explique clairement qu'elle n'a pas eu le sentiment de changer quelque chose dans les pratiques professionnelles, contrairement à ce qu'elle espérait.

*« La réciprocité, je ne la vois pas de la part des professionnels. (...). Dans le film sur le croisement des savoirs, on voyait la réciprocité : un médecin capable de dire qu'ils utilisaient des mots trop techniques, qu'eux-mêmes doivent faire l'effort d'aller vers les gens. (...) . Parfois c'est parole du professionnel contre parole du bénéficiaire. C'est toujours la parole du professionnel qui gagne. »*

## **3.2 Le ressenti des professionnels**

### **3.2.1 Peu de professionnels ont eu le sentiment d'un contre-pouvoir dans les EP**

La confrontation, attendue ou redoutée, a en réalité assez rarement eue lieu.

N'ayant sur la situation que les éléments fournis par les professionnels, les représentants ne pouvaient pas donner un autre éclairage.

*« Des cas des personnes étudiés étaient tellement bien carrés, ficelés, difficile de prendre le contre pied de ce qu'avaient pensé les autres personnes »*

*« Je ne vois pas de cas où cela a changé (le fait que des représentants soient là) quand nous avons préconisé des choses. Il n'y a pas vraiment d'opposition. Ici il y a beaucoup de rigueur, les dossiers sont bien montés, c'est bétonné. Quand on propose une réduction de 100€, c'est toujours très justifié. Les gens n'ont pas vraiment matière (à s'opposer). Les dossiers sont bien préparés. »*

Ce point de vue de professionnel "de terrain" est confirmé par le service Insertion :

*« Actuellement, l'EP ne permet pas de repérer des choses : elle arrive trop tard : au moment de la sanction.*

*Si les usagers avaient d'autres éléments d'observation, ils feraient peut-être une autre analyse. La matière qu'ils ont est très restreinte.*

*Le repérage se fait ailleurs, et la situation est présentée avec une vision de professionnel. »*

### **3.2.2 La sévérité des représentants**

Plusieurs professionnels ont trouvé que les représentants des allocataires étaient plus sévères que les autres membres de l'EP : ils étaient plus souvent en faveur de la sanction que les autres alors qu'on aurait pu s'attendre à ce qu'ils soient plus conciliants que les professionnels.

*« Au départ ce qui m'a frappée c'est que les bénéficiaires pouvaient être très sévères, plus que moi-même, plus que les élus. »*

On peut faire plusieurs hypothèses :

- Le tirage au sort a fait venir sur le EP des personnes très différentes, y compris peut-être des allocataires qui partageaient les soupçons d'un certain nombre de personnes sur leurs pairs, soupçons amplifiés par un certain discours ambiant "il y a des fraudeurs, on va mettre un peu d'ordre dans tout cela".

Le discours tenu par un élu a pu les encourager dans ce sens.

Il nous a expliqué qu'il avait été surpris de trouver les représentants beaucoup plus stricts que les professionnels et lui-même : *« Faisaient-ils du zèle ? »*

Pour lui, l'explication réside peut-être dans le discours qu'il a lui-même tenu au démarrage de l'EP et qu'il nous a répété : *« C'est un énorme problème. Sur 100, 10 trichent ou essaient. Dans les médias, on parle de ces 10 là. Lorsque quelqu'un triche, c'est important de le pointer. Sinon, on joue contre les structures, contre les allocataires. »*

- Les personnes ont été "formées à sanctionner" : la formation a été axée sur une présentation du règlement des sanctions : si la personne n'a pas fait telle ou telle démarche, répondu à telle ou telle convocation, elle doit être sanctionnée : deux professionnels ont expliqué que des représentants ont pu être plus durs que les professionnels parce qu'ils appliquaient sans recul la règle qui leur avait été expliquée, en ayant à cœur de montrer qu'ils l'avaient bien comprise et retenue.

*« C'est parfois paradoxal. Ce sont des représentants formés. Du coup, ils ont bien saisi le dispositif et ses obligations, comme la nécessité de répondre aux rendez-vous. Ils sont stricts car ils ont intégré ces obligations. C'est peut-être ce qui prime pour eux. »*

L'entretien d'un représentant, dont nous avons deviné par des recoupements qu'il était le représentant perçu très sévère est parlant :

*« Quand on a une fiche, il faut réduire, c'est pas évident. On donne notre accord, c'est tout. Quand une personne venait, on donnait notre point de vue : il faut essayer de bouger. Certains n'avaient pas de référent. C'est de sa faute quelque part : il n'a pas demandé. Les gens ne savent pas toujours qu'ils doivent avoir un référent.*

*On sanctionne par rapport à la fiche de synthèse. On diminue pour qu'ils contactent leur référent. Après trois convocations, on coupe. Pour qu'ils bougent. Le plus dur, c'était de diminuer. Mais on n'y pouvait rien. »*

A un autre moment de l'entretien, la même personne décrira tout ce que lui a apporté à lui sa participation à l'EP :

*« Je m'y sentais bien. S'il faut le refaire, je le referais. J'ai appris beaucoup de choses au point de vue papiers. Si j'avais un problème, je leur demandais et elles me dirigeaient.*

*Dans l'EP, j'ai découvert plus de droits que ce que je savais avant. Il faudrait le dire à tout le monde.*

*L'EP, il faut continuer, ça va aider beaucoup de personnes. C'est un lieu où on peut parler librement, poser des questions. »*

Nous avons eu l'impression en écoutant ce représentant que son zèle pour sanctionner était lié à la valorisation, la promotion qu'il ressentait en participant, en apprenant des choses, en fréquentant des professionnels, comme si quelque part, il devait s'assurer en faisant bien son travail de garder cette estime qu'il avait réussi à gagner. Alors que paradoxalement, certains professionnels ne voyaient pas du tout d'un bon œil cette sévérité dont il faisait preuve... *« alors que lui-même n'est pas capable de se lever le matin »* (un professionnel)

- Certains représentants avaient une façon très directe de s'adresser aux allocataires qui venaient en EP avec l'idée de les encourager à se mobiliser.

*« Les deux personnes au RSA qui étaient avec nous ont un langage fleuri « tu dois te bouger, tu dois faire ceci, cela ». Elles tutoyaient les bénéficiaires.*

*« Nous, nous sommes tenus à une certaine forme de langage. Une n'avait pas la langue dans sa poche, elle a dit des choses que je n'aurais pas pu dire aux gens qui venaient « je suis comme vous. Il faut bouger » (un élu)*

Les professionnels ou les élus n'auraient pas osé parler en ces termes, ou pas pu, en raison de leur statut. Cela a pu les amener à parler de sévérité, parce que le ton était sévère, autoritaire, mais sans qu'il ne s'agisse ensuite d'une sévérité dans le choix de sanctionner ou pas.

Cette attitude "sévère" a été plutôt bien vécue par les élus et par certains professionnels (le représentant disant parfois tout haut ce qu'ils pensaient tout bas).

Du côté des allocataires, nous n'avons par contre jamais entendu de commentaires laissant entendre que les professionnels ou les élus n'étaient "pas assez sévères", ce qui aurait été logique, si eux-mêmes l'étaient davantage.

Au contraire, certains étaient parfois opposés à la sanction, n'ont pas osé le dire ou n'ont pas réussi à convaincre le reste de l'EP et ont été en désaccord avec la décision de l'EP.

Une représentante a clairement dit que des situations étaient indéfendables, et elle n'a pas hésité dans ce cas là à se prononcer pour la sanction.

Mais en évoquant les personnes convoquées devant l'EP, l'ensemble des représentants a surtout montré beaucoup de compréhension face à leurs difficultés de vie, et leurs difficultés à entrer dans les contraintes du dispositif RSA.

*« Si je suis malade pendant des mois, je ne vais pas ouvrir la boîte à lettres. »*

*« Ceux qui venaient (devant l'EP) avaient la tête hors de l'eau, ils nous donnaient des éléments qu'on n'avait pas dans les dossiers. Les autres c'étaient des gens qui avaient la tête dans le sac au fond de l'eau. Je le vois maintenant, on fait des priorités. Une femme seule avec des enfants, elle va se demander comment nourrir les gosses avec 1 ou 2€ par jour. Dans leur tête c'est ça leur priorité, elles n'ont pas les moyens de venir se défendre. Quand elles recevaient le courrier, peut-être qu'elles ne comprenaient pas ? Je me suis posée la question mais je pense que ce sont des personnes qui sont tellement dans la « dèche », qu'elles ne réagissent plus, elles se sont laissées couler, elles ont abandonné la santé, la physique. Elles sont dans l'eau avec la tête dans un sac. »*

### **3.2.3 Intérêt de la présence dans l'EP d' "experts du vécu ?"**

Rappel du règlement intérieur :

*« Prise en compte équitable de tous les points de vue : Le respect de l'expression de chaque membre doit être garanti. Chacun apporte sa contribution en fonction de ce qu'il est. Chaque personne représentée au sein de l'instance a une identité et un statut qui sont pleinement reconnus. Chacun des membres doit être reconnu. La légitimité doit être établie. A ce titre, pour l'allocataire du RSA, son expression fait référence à son propre vécu, à son rapport au dispositif. En ce sens, il a une compétence reconnue en qualité « d'expert du vécu ».*

Sur la notion d'"expert du vécu", certains représentants des allocataires ont exprimé la difficulté d'avoir une expertise sur toutes les situations à partir du vécu, alors que les situations d'un allocataire du RSA à l'autre sont extrêmement différentes.

*« C'est inaudible. Je ne peux pas le comprendre, chacun a son propre vécu, personne n'est dans la même situation; J'ai très bien gagné ma vie, j'ai demandé le RSA pour avoir une carte vitale. Chacun à son propre vécu, mais on nous a mis dans le même sac. (...)*

*La phrase est belle mais n'a pas de sens. La communauté des gens du voyage, OK. Mais nous dans le RSA non.*

*Dans le RSA il y a des groupes : les agriculteurs, les femmes isolées... »*

*« J'y crois pas trop. Chacun a son vécu, chaque situation pour chacun, on n'a pas le même vécu, je ne vis pas avec. »*

*« On est dans la situation, on se retrouve dans la même situation que la personne qui est convoquée, chacun à son vécu par rapport à ça, le vécu n'est pas du tout le même pour chacun. Chacun est différent, ça dépend de la pauvreté de la personne. Non, il y a des niveaux que je ne côtoie pas, les personnes qui sont encore plus dans la pauvreté que moi. »*

Mais certains ont également souligné que même sans avoir vécu les situations présentées en EP, ils pouvaient les comprendre, grâce à leurs capacités personnelles d'écoute, d'empathie

*« Je me mettais à leur place. Je me disais que si j'étais dans leur situation, je ferais pareil. J'ai une facilité naturelle à me mettre dans la peau des gens. Je n'ai jamais vécu ces expériences, mais je les comprends comme si je les avais vécues. »*

Une seule représentante se rappelle d'avoir entendu parler du terme « expert du vécu », qui lui avait « *donné l'espoir que les choses puissent changer.* »

Un représentant ne comprenait absolument pas le sens de l'expression lorsque nous lui avons posé la question.

Mais qu'ils se reconnaissent dans ce terme ou pas, les représentants ont-ils joué, selon les professionnels, le rôle d'experts du vécu ? Ont-ils, par leur connaissance, leurs expériences, apporté une vision que les professionnels ne pouvaient pas avoir ?

Un professionnel de Pôle Emploi estime que la présence des allocataires a apporté une autre vision :

*« Ils apportent la vie de tous les jours. Par exemple, des professionnels ont pu se dire « on va lui retirer 100€, ce n'est pas grand-chose ». Un représentant a dit « si, c'est le quart de son RSA, ça va peut-être faire qu'il va s'endetter...*

*Ça a modifié certaines fois la décision : on remet un sursis. On n'aurait pas cet apport s'il n'y avait pas l'expérience du vécu. »*

Mais globalement les professionnels du Conseil Général n'ont pas exprimé que les allocataires avaient apporté une connaissance, des éléments de compréhension du vécu de pauvreté ou d'exclusion qu'eux-mêmes n'avaient pas déjà, de par leur formation et leur expérience de terrain.

Les difficultés pour apporter une expertise sont en réalité multiples :

Tout d'abord, il nous est apparu à la lecture de PV d'EP que pour une part importante de situations, il n'y avait en réalité aucun ou très peu d'éléments : la personne avait instruit son dossier RSA, puis n'était pas venue au premier rendez-vous, destiné à faire avec elle son « diagnostic de distance à l'emploi » (qui permet ensuite de l'orienter vers un référent social ou un référent professionnel, selon l'accompagnement dont elle paraît avoir besoin). Aucun professionnel donc ne l'avait rencontrée (malgré un certain nombre de courriers de convocations, tentatives d'appels téléphoniques, recherche de renseignements diverses). Pour un certain nombre d'autres situations, la personne était venue à ce rendez-vous, mais ensuite le contact ne s'était pas établi avec son référent social ou professionnel (malgré là aussi des tentatives de contact). Cette impossibilité à engager la personne dans un accompagnement justifiait le passage de la situation en EP.

Comment avoir une expertise, même à partir de son propre vécu, quand on ne connaît pas une situation ? Plusieurs représentants auraient voulu que leurs coordonnées soient données aux personnes convoquées pour qu'elles puissent les contacter. Ils avaient probablement dans l'idée de pouvoir se faire leur propre idée sur la situation, à partir d'éléments apportés par les personnes elles-mêmes, ou au moins de faciliter leur venue pour

qu'elles apportent directement ces éléments devant l'EP.

Plusieurs représentants ont également exprimé que même s'ils partageaient avec les personnes convoquées l'expérience d'être allocataire du RSA, cela ne leur donnait pas tous les éléments de connaissance et de compréhension du vécu de tous les allocataires, ou même de tous les « types » d'allocataires (femmes seules avec enfants, agriculteurs en difficulté, gens du voyage..).

Il est évident qu'il n'est pas nécessaire d'être passé soi-même par chacune des situations pour la comprendre. Mais il paraît utile au moins d'avoir eu l'occasion d'échanger avec des personnes vivant ce type de situation, dans un cadre permettant la confiance, pour avoir les clés de compréhension qui manquent souvent.

Le groupe ressource a parfois permis de tels échanges entre représentants, mais ne s'est pas suffisamment réuni, et avec un nombre trop restreint de participant, pour véritablement développer les capacités d'expertise des personnes. Il pourrait cependant avoir cette fonction.

Enfin, quelles que soient les capacités des personnes d'avoir une véritable expertise, reste la difficulté d'oser la transmettre aux professionnels et aux élus. Comment les représentants peuvent-ils transmettre une expertise sur des difficultés à « se mobiliser dans un parcours d'insertion », en faisant appel à leur propre vécu, sans craindre les conséquences sur le regard qui va être porté sur eux ? Par exemple, comment dire « moi aussi parfois je n'ai pas envie de venir à mes rendez-vous », ou « moi aussi je n'ai pas envie de faire ce qui est inscrit dans mon contrat d'engagement réciproque, parce que ce n'est pas vraiment comme cela que je voyais les choses, mais je n'ai pas pu le dire ? »

S'exprimer réellement à partir du vécu de ses propres difficultés « d'insertion » demande de surmonter un certain nombre de peurs. Une bonne partie des allocataires n'en a probablement pas la capacité.

### **3.2.4 L'exigence qu'apporte la présence de représentants**

Les professionnels du service Insertion ont trouvé que les représentants avaient apporté une exigence vis à vis des professionnels : ils voulaient être sûrs qu'ils avaient été jusqu'au bout de la recherche d'information sur la situation des personnes convoquées.

*« il y avait une exigence réitérée : savoir si on avait été au bout de la démarche, savoir si on était sûrs qu'on avait tout fait, pour la personne, si on était sûr qu'elle n'était pas seule dans un coin ».*

*« Les bénéficiaires du RSA ont assez souvent demandé à avoir plus d'éléments avant de statuer. Parfois, sans qu'ils le disent explicitement, mais à travers leurs questions, le responsable de l'UTI se rendait compte qu'il fallait plus d'éléments. »*

### **3.2.5 La capacité de certains représentants à (re)mobiliser les allocataires.**

L'élu qui au départ s'était montré sur la réserve par rapport à l'intérêt de la présence de représentants a finalement été « conquis » :

*« Lorsque la loi a décidé qu'il y aurait des représentants du RSA dans les CLI (je suis le RMI depuis 1998) honnêtement je n'y croyais pas...*

*Je me suis trompé. Les deux personnes qui participent le plus ont fait un travail remarquable...*

*Ce que j'ai vu c'était positif. Elles avaient des facilités d'élocution. C'était un très bon travail. Je souhaite que ça continue.*

*Les deux personnes au RSA qui étaient avec nous ont un langage fleuri « tu dois te bouger, tu dois faire ceci, cela ». Elles tutoyaient les bénéficiaires.*

Une professionnelle rejoint assez ce point de vue.

*« Une personne avait un passif un peu lourd. Mon chef a commencé à l'interpeller, il avait toujours une excuse. Tout d'un coup, une représentante des bénéficiaires est intervenue et le monsieur a repris en disant "il faut que je me mobilise »*

Il est certain que des personnes ayant un vécu similaire sont parfois mieux placées pour essayer de faire réagir les personnes, et qu'elles peuvent être plus efficaces à ce niveau que des professionnels.

Il peut être très positif qu'elles s'autorisent à interpeller les personnes dans la même situation qu'elles pour les pousser à sortir de systèmes d'assistance dans lesquels elles s'enferment.

Mais le fait qu'elles le fassent dans un cadre institutionnel, dans une instance qui a de surcroît le pouvoir de sanctionner, en relayant le discours de professionnels ou d'élus face à une personne dont elles partagent le « statut » pose question. L'effet peut être bénéfique si la confrontation est finalement bien vécue par l'allocataire. Mais la confrontation peut aussi générer de la violence, et mettre le représentant dans une position délicate voire dangereuse. Un représentant nous a fait part d'une accusation de « trahison », de la part d'allocataires RSA vis-à-vis d'une représentante. On ne peut pas ne pas s'interroger sur la position dans laquelle sont mis les représentants et les conséquences que cela peut avoir pour eux personnellement, en particulier sur des territoires où les personnes sont amenées à se re-croiser par la suite.

### **3.2.6. Evolution dans le regard ou dans les pratiques**

Les échanges avec les professionnels du Conseil Général n'ont pas montré d'évolution dans leur regard sur les allocataires. Ils l'expliquent par le fait qu'ils n'avaient pas besoin de changer de regard, puisqu'ils n'avaient pas un regard négatif, ou pas de représentations du tout sur les allocataires. Les professionnels de Pôle Emploi disent davantage avoir acquis plus de connaissances sur les difficultés de vie des allocataires du RSA. Ils attribuent cependant autant cette évolution aux échanges avec les professionnels qu'avec les représentants.

Une seule professionnelle a fait part de son évolution au niveau du regard sur les personnes

*« Moi, je voyais les gens tellement dans leurs difficultés que je n'imaginai pas l'appétit qu'ils pouvaient avoir pour des choses nouvelles. Ils avaient de l'intérêt, ils étaient capables, comme ils avaient pu l'être (avant d'être au RSA).*

*Cela s'est vu à la fois sur la formation, et sur le groupe ressources, c'est sur le groupe ressource que c'est le plus visible. Dans les EP, moins, ils sont plus en recul. »*

La participation aux EP et au groupe ressource d'allocataires qu'ils suivaient dans le dispositif a parfois posé problème à des professionnels : *« comment les bénéficiaires peuvent-ils sortir de leur rôle de représentation après leur temps dans les EP ? »*.

Deux professionnelles disent que c'était plus difficile pour elles de faire leur travail d'accompagnement avec les représentants *« Ces gens-là se sentent investis d'un certain pouvoir. C'est le cas : on leur demande leur avis. Ils ont du mal à lâcher leur rôle. Nous au niveau insertion c'est difficile de continuer dans la même position. A l'EP leur avis vaut le nôtre. Après ils doivent se mettre en position d'être accompagné. C'est un constat, un sentiment : à moment donné ils sont d'égal à égal. Après comment ils peuvent se sentir au niveau quand ils changent de position ? A moment donné, il y a des obligations, la personne a des droits mais des obligations. Après c'est difficile de lui demander des obligations une fois qu'il a participé aux EP. Ça m'est arrivé pour une personne, au début elle adhérerait davantage à ce que je lui proposais, après les EP il n'adhérerait pas de la même manière aux choses que je lui proposais. »*

On sent bien que la participation modifie quelque chose dans le rapport à la personne et que ce n'est pas simple. Quand une professionnelle dit cela, cela en dit long sur le regard qu'elle portait sur les allocataires et la relation instaurée avec eux dans l'accompagnement.

Son discours est-il représentatif de ce que pensent les professionnels qui sont sur le terrain ?

Les professionnelles du service Insertion sont bien conscientes des changements dans les rapports que crée la participation.

En participant aux EP et au groupe ressource, les représentants ont découvert le fonctionnement du CG, du dispositif RSA *« de l'intérieur »*. *« Ils en savent autant que nous »*. Alors que dans le même temps, les professionnels de terrain n'étaient pas associés au groupe ressource, et ne savaient donc pas sur quoi portaient les échanges, ce que les personnes avaient pu apprendre ou pas.

Par les savoirs acquis, les relations créées, les représentants ont gagné un certain *« pouvoir »*. Et cela change leur posture dans leur rapport avec leur référent, ce qui est déstabilisant pour le référent. Les professionnelles du service Insertion ne sont pas quant à elles dans un accompagnement individuel des personnes, et n'ont pas à "subir les conséquences" de leur changement d'attitude. Elles ont "le beau rôle" : écouter, encourager à s'exprimer par rapport aux dysfonctionnements... sans avoir à se soucier de ce que la personne fait ou pas au niveau de son propre parcours d'insertion, sans avoir à le *« mobiliser »* dessus.

Il semble que des tensions entre service Insertion et professionnels *« de terrain »* soient apparues autour de ces questions, des tensions ou au moins un certain décalage.



### **3.2.7 Evolution dans le regard des élus**

Les élus se sont peu exprimés sur leur propre évolution.

Mais il est intéressant de noter qu'une action lancée quelques mois après par des professionnels du Conseil Général, qui faisait appel à la participation active de personnes en situation de précarité, a été immédiatement bien accueillie et validée par les élus.

Il semble que la présence de représentants dans le cadre du RSA ait montré à la fois que la participation d'allocataires était possible, mais aussi qu'elle avait son intérêt.

*« Les élus ont intégré que les usagers avaient des choses à dire quand ils sont venus en CLI plénière. »*

## **4. Evolution de la participation au dispositif RSA**

Parmi les six représentant, un seul a un regard vraiment négatif sur cette expérience : *« Avec le recul, je ne l'aurais pas fait. Juger quelqu'un au même niveau que moi, au RSA, donner mon opinion si on le radie ou pas, honnêtement, ça me dérange. Je n'ai pas à juger des gens que je ne connais pas. On m'a dit qu'on ne jugerait pas mais si, si on donne son opinion, on juge. »*

Il dit être resté pendant longtemps car il n'avait pas le sentiment d'avoir le choix (peur des conséquences pour lui-même s'il se désistait).

Les autres ne regrettent pas d'avoir accepté de participer :

Ils pensent tous qu'il y a un bénéfice à être représentant. Leur participation active dans le dispositif RSA leur a permis de passer "de l'autre côté du décor" Ils ont appris des choses, ils sont arrivés à mieux se situer dans les EP (on voit l'évolution, certains ne réussissaient pas à parler au début, puis ont réussi à mieux intervenir). Un autre bénéfice : ils connaissent mieux le dispositif, le CG, leurs droits, des personnes qui peuvent ouvrir des portes (élu, professionnel...), pour eux-mêmes ou pour d'autres.

*« Ça m'a beaucoup appris. Je regrette de ne plus y être. J'ai pris de la gueule ! Quand je n'y arrive pas, je demande. Savoir où aller. Aider des voisins qui n'ont pas de référent. Je suis plus fort qu'avant. Avant, j'étais timide. Maintenant, je suis remonté.»*

*« Pouvoir être dans l'aide et le service. Pour participer à quelque chose pour le bien de quelque chose...ça permet d'évoluer, parce qu'on fait des expériences, on va tirer des idées, des expériences, des leçons pour pouvoir avancer ».*

En s'appuyant sur le groupe ressource, les représentants ont apporté des modifications dans le fonctionnement de l'EP comme la création de la fiche de synthèse. Ils en sont fiers. Le fait que cette demande aboutisse leur a donné l'espoir de continuer à être écoutés.

*« Ça nous a passionnés. Je l'ai fait comme une démarche intéressante, je l'ai pris sérieusement. Ceux qui sont restés étaient motivés ».*

Une professionnelle estime que ces petites « victoires », partagées entre représentants dans le groupe ressource, a encouragé certains dans des moments où ils auraient baissé les bras.

Il est clair dans tous les entretiens que le groupe ressource a eu une place très importante dans l'investissement des représentants. C'est là qu'ils ont pu partager des difficultés vécues dans l'EP, poser des questions, découvrir le PDI... L'ambiance de confiance entre représentants et avec les professionnelles qui l'animait a été un soutien important. Les personnes ont été valorisées à travers leur participation à ce collectif.

### **La compréhension de leur rôle par les représentants**

Au fil des mois, les personnes ont découvert ce que veut dire être représentant : certains ont proposé que leur nom et leurs coordonnées figurent dans le courrier de convocation à l'EP afin que les personnes puissent les contacter en amont. Un représentant souhaitait que leurs coordonnées soient affichées à la Maison Départementale de Solidarité, pour que les allocataires puissent faire appel à eux s'ils en avaient besoin.

Ces projets n'ont pas abouti, faute d'accord entre les représentants eux-mêmes semble-t-il.

Pour être représentant, il paraît indispensable de connaître le dispositif. Les allocataires n'étaient pas prêts à être représentants au départ, ils cernent mieux à la fin quel pourrait être leur rôle vis à vis d'autres allocataires (voir partie « propositions des représentants »).

*« Je pense qu'au fur et à mesure, ils ont pris acte qu'ils étaient représentants. Déjà quand on reçoit les personnes, ils se présentent en tant que tel. C'est bête, on change justement d'équipe ».*

Une professionnelle est bien consciente des limites de la représentation dans le cadre actuel

*« Ils sont représentants mais c'est nous qui organisons. C'est à travers nous, ils ne sont pas autonomes. C'est nous qui les réunissons. (...). Ils en parlent avec d'autres. Certains le disent. Mais il n'y a pas de lieu où se réunir, pas de moyens de se joindre. »*

Une représentante va dans ce sens :

*« Il faut qu'il y ait plus d'échanges entre les représentants, pour parler entre nous, pas toujours avec le polycopié avec les droits, les devoirs. Il faudrait qu'il y ait plus d'interventions extérieures, comme ATD. »*

Réussir à entrer réellement dans le rôle de représentant demande du temps, sans doute au moins un an.

Cependant, une professionnelle qui a animé deux EP explique ses réserves à ce niveau : elle a eu le sentiment qu'après un certain temps, tous les membres de l'équipe finissaient par penser de la même façon : les représentants adoptaient le langage, les interrogations des professionnels. Elle a utilisé le terme de clonage, estimant que l'intérêt des EP était justement que ses membres aient un débat contradictoire, au lieu d'être en permanence dans le consensus.

Au moment où les représentants semblent avoir bien saisi leur rôle, leur mandat est terminé et il n'est pas prévu dans l'immédiat par le service Insertion qu'ils restent, pas même dans le groupe ressource, où les nouveaux représentants doivent faire leur place.

Les professionnels du service Insertion sont bien conscients que certains représentants aimeraient poursuivre, et pourraient apporter des choses intéressantes dans le dispositif. Mais elles n'ont pas suffisamment de temps pour animer deux groupes en parallèle (un avec les nouveaux représentants, pour échanger à partir de leur vécu des EP, et un autre, qui pourrait associer des anciens, pour travailler par exemple sur une réécriture de certains courriers..).

## **5. Remarques et propositions**

### **5.1 Les propositions des allocataires**

Suite à leur expérience de 18 mois les représentants ont une idée précise de ce qu'il faudrait changer dans le dispositif RSA, et de la forme que pourrait y prendre leur participation

#### **➤ Etre plus explicite sur le dispositif RSA et ses exigences**

*« Certain ne comprennent pas ce que c'est qu'un référent. Même moi je ne savais pas qui c'était. Je croyais que c'était Mme C, (celle qui l'a aidé à trouver un travail), on m'a dit que c'était mon assistante sociale. Il y a trop de gens pour trop de choses.*

*Il faudrait que les courriers soient plus explicites, que les gens soient plus à l'écoute de ceux qui ont des problèmes. Il y en a qui ne savent même pas lire. J'ai discuté avec l'écrivain public, il y a des gens qui n'arrivent pas à déchiffrer le courrier. Il faudrait être plus direct dans les courriers, employer des mots simples, se mettre à leur portée. C'est toujours le même discours, il n'y a pas de renouveau. Il aurait fallu prendre en amont. Les assistantes sociales qui s'occupent des dossiers si elles les avaient contactés ça aurait peut être mieux marché que de déplacer 10 personnes.*

*Si je suis malade pendant des mois je ne vais pas ouvrir la boîte aux lettres.*

*Beaucoup de gens croient que le RSA c'est un acquis, il faudrait bien leurs expliquer que ce n'est pas comme le RMI. Les gens ne voient pas les obligations. Ils croient que c'est une obligation que l'Etat les assume. Avant j'avais le RMI, personne ne me convoquait. Maintenant il y a plus de pression. Le président répète « ce n'est pas un droit, ce n'est pas un acquis, comme les allocations familiales ou les allocations logement ». Il vaudrait mieux nommer ça autrement que « droit ». Leurs dire que ce n'est pas acquis. »*

➤ **Une présence des représentants bien en amont de la convocation des allocataires en EP**

*« Il faudrait voir en amont. Mais il faudrait une commission avec des gens, AS ou équivalent sans élus pour le RSA »*

➤ **Donner les coordonnées des représentants aux allocataires du RSA pour qu'ils puissent les contacter, en cas de convocation devant l'EP, mais aussi pour leur donner des renseignements**

*« J'ai demandé, comme on était élus, que nos noms soient affichés à la MDS pour que les gens puissent nous contacter, les rassurer en disant "on est comme vous au RSA", pour leurs donner des infos. »*

Une discussion a eu lieu entre représentants pour savoir s'il fallait mettre leurs coordonnées sur le courrier de convocation à l'EP. Tous n'étaient pas d'accord, cela ne s'est pas fait pour le moment.

➤ **Faciliter la venue des personnes devant l'EP :**

La faible participation des allocataires convoqués à l'EP est le grand regret des représentants. Sur les quelques 180 personnes convoquées sur un an, seule une trentaine est venue et une dizaine a expliqué sa situation dans une lettre. Ce regret est d'autant plus fort chez les représentants que lorsque les personnes viennent s'expliquer, cela débouche presque toujours sur une levée de la sanction.

*« Je voudrais garder une place en tant que EP. Je pourrais aller chercher les gens, servir de taxi, bénévolement. »*

*« On a pensé à plein de trucs...faire que les gens n'aient plus peur, qu'ils viennent s'expliquer eux-mêmes, ça n'a pas de prix ...il faudrait faire que les gens viennent. Au lieu de faire une lettre recommandée faire un courrier normal. Il faut leur faire comprendre que la commission doit changer de nom. Il faudrait une réunion avant la sanction. »*

Trois représentants ont en effet remarqué que le terme "pluridisciplinaire" pouvait créer de la confusion : cela fait penser aux sanctions disciplinaires, à l'armée.

➤ **Mettre les personnes en confiance lorsqu'elles se présentent devant l'EP :**

*« Ils rentrent, voient 7 ou 8 personnes, doivent s'asseoir là, on se présente, le président dit que ce n'est pas un tribunal mais moi je pense que c'est ça. (...) »*

*Il faudrait les rencontrer avant pour les mettre à l'aise.*

*Tout le monde a des problèmes. Je l'ai proposé mais on m'a dit que ce n'est pas possible car c'est anonyme. Mais de toute façon on les voyait !*

*Les gens leur tombent dessus, ils n'ont pas la liberté de s'exprimer correctement, ils sont déboussolés. (...) Ce serait bien de les rencontrer pour les mettre en confiance sachant qu'on est dans la même situation qu'eux. »*

➤ **Avoir une voix décisionnelle et non consultative.**

*« Dans l'idéal j'aurais aimé pouvoir écouter les gens qui sont comme nous, ne pas avoir un rôle consultatif, qu'ils tiennent vraiment compte de ce qu'on dit, qu'on prenne plus soin de nos opinions et de ce qu'on dit ».*

➤ **Poursuivre le groupe ressource et l'ouvrir afin de faire évoluer les pratiques**

*.« Nous avons fait 6 réunions du groupe ressource, sans qu'il n'y ait de pro (référents), pour moi c'est une faille. Quand on doit apporter une amélioration c'est tous ensemble. Aux réunions du groupe ressource il faut que les professionnels soient là car ils n'ont pas la même vision que nous »*

*« Plus de rencontres entre nous et les pros sinon il restera toujours un fossé, les pros d'un côté, les représentants de l'autre ».*

*« Il faudrait plus de personnes dans le groupe ressource pour pas nous fermer, des personnes extérieures, une personne de l'ANPE qui parle de ce qui se fait, de ce qui serait opportun pour avancer. Je suis pour l'encouragement »*

*« Les pros sont dans leur bureau il leurs faudrait une fenêtre éthique, ils faudrait qu'ils sortent de leurs bouquins »*

Plusieurs représentants aimeraient continuer à participer pour apporter leur expérience aux nouveaux, et continuer à participer au niveau du groupe ressource.

➤ **La possibilité d'une ouverture sur les autres EP dans d'autres départements**

*« On pourrait aller voir dans d'autres départements comment ça se passe »*

Plusieurs représentants aimeraient continuer à participer pour apporter leur expérience aux nouveaux, et continuer à participer au niveau du groupe ressources.

## **5.2 Propositions des élus**

Les élus n'ont pas fait de propositions concernant la participation des allocataires du RSA dans le dispositif. Pour eux, la préoccupation est le retour à l'emploi des personnes, dans un département où il y a peu d'activité économique.

## **5.3 Propositions des professionnels**

### **➤ Un rôle pour les représentants en amont de l'EP**

*« Comme nous avons des réunions d'équipe, ce serait bien que les représentants puissent rencontrer les bénéficiaires avant la menace de leur couper le RSA ».*

### **➤ Travailler avec les représentants sur les parcours**

*« Etudier les parcours. L'intérêt des représentants serait grandissant. Je commence à en amener. Mais on a un problème de temps. Soit on prend le temps, soit ce n'est pas la peine. Il faut expliquer ce que l'on a fait et chercher ce qui pourrait être proposé. Si ce n'est que pour valider des réorientations, ce n'est pas la peine. C'est ça qu'on doit améliorer dans les EP ».*

*« Actuellement il y a une CPI (réunion entre professionnels référents, coordinateurs d'insertion, professionnels de Pôle Emploi). On prépare les dossiers présentés en CLI. Pourquoi pas avec un bénéficiaire ? Les problèmes sur un dossier qu'on n'a pas tranché en équipe, un bénéficiaire pourrait nous amener sa connaissance du vécu ».*

### **➤ Travailler avec les représentants sur les outils du dispositif RSA**

*« Le groupe ressource en premier lieu, avec les personnes tirées au sort, les représentants, pour la création de nouvelles fiches de synthèse, un travail sur une nouvelle forme de contrat réciproque. Nous serons de plus en plus amenés à leurs demander leur avis sur tous les outils. Si le groupe fonctionne cela peu permettre d'adapter les outils au plus près du public. »*

### **➤ Développer les collaborations directes entre représentants des allocataires, professionnels de terrain et élus**

*« D'un côté il y a le travail avec les professionnels. De l'autre avec les bénéficiaires. Mais c'est difficile de faire le lien entre les deux.*

*Dans le groupe ressource, les représentants des bénéficiaires ont dit qu'ils ne voyaient pas souvent les élus, que c'est dommage qu'ils ne les aient pas en face d'eux. Ce serait intéressant de les faire participer tous les trimestres au début ».*

« La participation est posée comme un principe. Mais on devrait y réfléchir plus largement, sur les pratiques des travailleurs sociaux au quotidien. Là, on n'a pas progressé dans la pratique sur l'accompagnement des personnes. Ce serait prioritaire, plus que de faire fonctionner l'EP. La majorité des contrats n'est pas le reflet de quelque chose fait ensemble ».

➤ **Associer les représentants à l'élaboration du Plan Départemental d'Insertion**

« Ça fait longtemps que je pensais intéressant d'avoir leur regard sur le PDI. Je me disais que ce serait bien d'avoir leur avis. Maintenant, je vois mieux que ça peut s'organiser et que ça doit se faire. Dans le détail, je ne sais pas comment ça peut se faire, mais ça doit se faire. »

« Un collectif qui permettrait de travailler sur les actions, les besoins en amont des actions, puis l'évaluation. »

Ce serait bien que le groupe ressource devienne un groupe consultatif à part entière ».

« Un travail sur le recueil des besoins. Un regard sur les actions : sont-elles adaptées ou non ? On monte des actions, on n'arrive pas à les remplir. On peut se poser la question du pourquoi. La plus value pourrait se situer là ».

« Le Pacte Territorial d'insertion doit être signé entre le président du CG avec Pôle Emploi etc. Peut-être faudrait-il le prendre par la base ? »

➤ **Travailler la participation des représentants dans la durée**

« Passer plus de temps ensemble. Le problème : on n'a pas trop de temps. On voit déjà des choses qui ont évolué avec le temps. (...) C'est important que les gens soient dans la durée, les représentants des allocataires RSA comme les professionnels. Il faut du temps pour apprendre à travailler ensemble».

➤ **Se former sur la participation**

« Etre formés à la question de la participation. Il y a des volontés isolées. La volonté ne suffit pas. »

➤ **Développer les partenariats**

« Peut être un prestataire extérieur qui animerait tout ça ? Les bénéficiaires du RSA sont-ils totalement libres avec nous ? On représente le Conseil Général. Si c'était quelqu'un d'extérieur, peut-être qu'ils en diraient plus. »

Il est intéressant d'observer que beaucoup de propositions des professionnels rejoignent celles des représentants des allocataires.

### Introduction

#### Quelques éléments de contexte

Dans le département 2, la participation des allocataires du RSA a été centrée sur leur présence dans les équipes pluridisciplinaires installées sur chacun des territoires. Ce sont les chefs des services locaux (SLAI) qui accueillent et accompagnent les allocataires dans leur fonction de représentation.

#### Les représentants des allocataires rencontrés

Dans un premier temps, en concertation avec les responsables départementaux, nous avons souhaité rencontrer 8 allocataires sur deux territoires ; les 4 représentants titulaires et leurs suppléants, cela n'a pas été possible de cette façon, les suppléants n'ayant pas participé aux EP.

Nous avons donc ajouté deux autres territoires et au total, ce sont 7 allocataires qui ont été rencontrés.

Sur ces 7 personnes, l'une d'entre elles n'avait pas compris qui nous étions malgré les explications données lors de la prise de contact.

« *Je me demande comment vous êtes tombés sur moi pour me voir ?* ».

La personne pensait que nous venions pour un contrôle et avait préparé son dossier d'allocataire. Elle est ensuite entrée progressivement dans le sujet.

Les 7 allocataires rencontrés ont participé assez régulièrement aux EP. Une personne a cessé de participer à la demande du chef de SLAI au bout d'un an. La plupart d'entre eux sont donc dans les EP depuis 2 ans.

Les profils de ces allocataires rencontrés sont divers ; des femmes seules avec ou sans enfants, un homme, une étudiante en recherche d'emploi, une personne ayant une expérience d'auto-entreprise...

#### Les professionnels rencontrés

Nous avons rencontré, pour cette étude, 2 responsables départementaux et 10 professionnels participant à l'une des EP des 4 territoires :

- 2 professionnels du PLIE
- 2 professionnels référents dans deux associations prestataires
- 2 professionnels d'une CAF
- 1 professionnel de la MSA
- 3 Responsables de SLAI

Soit au total 12 professionnels ou responsables de services différents.

Nous regrettons de ne pas avoir pu rencontrer d'élus animateurs d'EP, faute de temps pour ce travail et de disponibilités de nos interlocuteurs, dans le temps bref imparti à ce travail.



## **PARTIE 1 : DESCRIPTION DU DISPOSITIF**

Dans le cadre de la mise en œuvre de la loi du 1er décembre 2008 sur le revenu de solidarité active (RSA), le Conseil général du département considéré a gardé la structuration en une dizaine de territoires d'intervention, existant précédemment dans le cadre du RMI.

Une Équipe Pluridisciplinaire (EP) a ainsi été créée pour chacun de ces territoires.

L'organisation des EP (équipes pluridisciplinaires) au sein du département a été établie par un arrêté du Conseil Général.

### **1. Mise en place des équipes pluridisciplinaires**

Selon la Direction du Développement Social du Conseil Général, le département comptait plus de 65 000 allocataires à la fin du mois de mai 2011, dont 65% d'allocataires du RSA Socle, 10% d'allocataires du RSA Socle et Activité et 25% d'allocataires du RSA Activité.

Les quatre EP étudiées par ATD Quart Monde sont réparties sur l'ensemble du département. Le nombre d'allocataires de ces quatre territoires représente 54% du total sur le département.

#### **1.1 Composition des équipes pluridisciplinaires**

Les EP 2 sont composées des membres suivants :

➤ Autorités politiques:

Des conseillers généraux élus dans le territoire dont ressort l'EP;

Un président de l'EP désigné par le président du Conseil Général ;

Deux vice-présidents désignés par le président du Conseil Général (en cas d'absence ou d'empêchement de son président, l'EP est présidée par l'un des deux vice-présidents, pris dans l'ordre de désignation) ;

➤ Des professionnels

Des représentants des services du Département (SLAI -Service Local Allocations Insertion-, pilote de l'insertion sociale) ;

Des représentants de Pôle Emploi ;

Des représentants des CCAS/CIAS ;

Des représentants des Organismes Payeurs ;

Des représentants des Missions Locales ;

Des représentants des PLIE -Plan Local d'Insertion par l'Économique- ;

Le cas échéant, des représentants des associations prestataires de services habilités service instructeur RSA et/ou associations habilités référent solidarité ;

➤ Deux représentants des allocataires du RSA

***La désignation et la formation des représentants des allocataires***

Dans le département 2, la mise en place des équipes pluridisciplinaires a été effectuée en collaboration avec l'Agence Nationale des Solidarités Actives (ANSA) qui a accompagné début 2009, 3 groupes témoins sur 3 territoires, pour co-construire le dispositif RSA, en tenant compte des besoins des personnes et pour opérer le changement entre RMI et RSA.

Sur la base des propositions faites par l'ANSA, les choix ont été faits entre différentes formes possibles de participation de allocataires (tirage au sort ou représentation par des associations organisées). Le choix s'est porté sur le tirage au sort

**a) Tirage au sort**

En 2009, un tirage au sort a été effectué à partir de listes des allocataires du RSA, fournies par la caisse d'Allocations familiales. Sur tous les territoires, les CAF ont transmis des listings d'allocataires ayant bénéficié de la prime « allocation insertion solidarité » de 2009. Le tirage au sort a porté sur 80 allocataires par territoire (40 RMI et API, 40 nouveaux entrants)

**b) Réunion d'information sur l'équipe pluridisciplinaire (EP)**

Les personnes tirées au sort ont ensuite été invitées par courrier à une réunion d'information collective assurée par la Maison Départementale de la Solidarité (MDS). L'information dispensée concernait le dispositif RSA et la place qui est réservée aux allocataires dans les équipes pluridisciplinaires, ainsi que l'objectif et le fonctionnement des EP.

A l'issue de la réunion d'information collective, le Conseil Général a procédé à un appel à volontaires et a fait procéder à un vote à main levée ; 2 titulaires et 2 suppléants ont été nommés par EP.

**c) Signature de la charte d'engagement**

Les allocataires devenus « représentants des allocataires » dans l'EP ont été ensuite invités à signer une charte de déontologie relative notamment à leur engagement de présence pendant le mandat et au respect du secret professionnel.

**d) Participation**

En 2009, les représentants élus ont été « théoriquement » nommés dans les EP pour une durée de 6 mois renouvelable une fois. En réalité, sauf dans quelques territoires, ils sont membres de l'EP depuis deux ans.

A l'arrivée dans l'EP, un accueil personnalisé était prévu avec comme pour tout nouveau membre, une information sur le dispositif RSA et la fonction des membres de l'EP. Une formation continue des membres de l'EP a également été initiée par les territoires, elle a concerné les professionnels et pas les représentants des allocataires

➤ Le secrétariat

Le secrétariat est assuré par le Service Local Allocation Insertion du ressort de l'EP. Il procède:

- à la convocation mensuelle des membres de l'EP ;
- à la convocation bimensuelle des équipes d'orientation ;
- à la rédaction des propositions, avis et procès verbaux de l'EP et à la transmission des procès-verbaux aux membres de l'EP après la signature de son Président ;
- à la conservation des archives de l'EP pendant la durée d'utilité administrative.

Chaque titulaire de l'EP est doublé d'un suppléant.

**Durée des mandats** : le mandat des représentants des allocataires RSA a une durée de 6 mois renouvelable une fois par tacite reconduction.

Pour les autres membres, la durée du mandat est illimitée mais une cessation est possible sur demande du membre, en cas de perte de la qualité en raison de laquelle il a été nommé, ou en cas de démission ou d'empêchement définitif. On procède à son remplacement dans un délai de 2 mois.

## **1.2 Missions des équipes pluridisciplinaires**

L'Équipe Pluridisciplinaire est une instance qui statue en premier ressort sur des situations individuelles en présence d'une représentation des allocataires du RSA et qui permet à leurs représentants de participer à la prise de décision en leur qualité d' « experts du vécu ». Les choix faits par leurs membres ne sont pas des arrêts mais des avis éclairant la décision finale prise par le Président du Conseil Général.

### Rappel du cadre juridique :

*« Les Équipes Pluridisciplinaires sont consultées préalablement aux décisions de réorientation vers les organismes d'insertion sociale ou professionnelle et de réduction ou de suspension, prises au titre de l'article L. 262-37, du revenu de solidarité active qui affectent le bénéficiaire. » (Article L. 262-39)*

*Article R 262-41 « Le président du conseil général arrête le **nombre**, le **ressort**, la **composition** et le **règlement de fonctionnement** des équipes pluridisciplinaires mentionnées à l'article L 262 – 39. »*

Les EP ont pour mission de:

- a. étudier la situation et d'émettre un avis sur les cas de personnes orientées vers le Pôle Solidarité qui n'ont pas fait l'objet d'une réorientation vers le Pôle Emploi dans un délai de 6 à 12 mois ;
- b. émettre un avis et faire des propositions en cas de réorientation ;
- c. émettre un avis et faire des propositions en cas de réduction ou de suspension du versement du RSA ;
- d. émettre un avis et faire des propositions sur les demandes administratives et sur leur montant ;
- e. émettre un avis et faire des propositions en cas de récurrence de fausse déclaration, d'omission délibérée de déclaration ou de travail dissimulé ayant conduit au versement RSA pour un montant indu supérieur à deux fois le plafond mensuel de sécurité sociale ; et en cas de récurrence, avant suppression pour une durée maximale d'un an, du versement du RSA ;
- f. au-delà de ce que prévoit la loi, dans le Département 2, l'EP émet un avis et peut faire des propositions sur les projets d'insertion du territoire et sur l'émergence de propositions d'évolution stratégique de la politique d'insertion. A ce titre, l'EP peut formuler des propositions relatives à la politique de lutte contre la pauvreté et l'exclusion, ainsi que de l'action en faveur de l'insertion.

Dans le département 2, afin de préserver une cohérence de parcours et une coordination permanente entre les partenaires, une Équipe d'Orientation a été instituée. Elle est une émanation de l'EP, dont une des missions est de statuer sur l'orientation des allocataires. Elle comprend les mêmes partenaires et mêmes personnes que l'EP, à l'exception des élus et des représentants des allocataires du RSA. Son rôle est d'orienter les allocataires vers la sphère solidarité ou professionnelle à partir des éléments du dossier ; pour rendre son avis, elle s'appuie sur le diagnostic socioprofessionnel et l'échelle de distance à l'emploi. On compte une Équipe d'Orientation par territoire. Elle siège de manière bimensuelle.

### **1.3 Fonctionnement des équipes pluridisciplinaires**

Dans le département 2, les EP sont à minima réunies une fois par mois, selon l'arrêté cadre ; elles peuvent aussi être réunies au niveau du bassin d'emploi ou département selon les thèmes abordés, pour une mise en commun et un échange des pratiques.

Les réunions ont lieu dans une fois par mois dans chacune des EP. Les dossiers sont préparés par les SLAI, Services Locaux Allocations Insertion.

Quorum: le nombre minimum de membres requis est établi à la moitié des membres de l'EP, dont au moins un partenaire extérieur (Associations prestataires, CCAS, Pôle Emploi...)

Animation: elle est animée par le président, élu nommé par le président du Conseil Général ou son représentant avec l'appui technique du chef du SLAI qui a préparé les dossiers.

Rétribution: les représentants des institutions n'ont aucune rémunération ; cependant, les représentants des allocataires, attendu qu'ils ne représentent aucune institution, sont dédommagés selon un forfait de 25,00€ par personne et par réunion, remis au titre d'un dédommagement de frais occasionnés et non d'un salaire.

## **2. Procédure d'examen du dossier instruit**

### **Procédure courante**

L'animateur lit l'exposé des informations présentées dans le dossier, informations techniques qui doivent guider les échanges et le débat, l'exposé des motifs devant être fait de manière claire, concise et objective. La personne dont le dossier est examiné n'est pas invitée à se présenter devant l'EP, le dossier est anonyme.

➤ **Modalité de la prise de décision :**

Vote à la majorité, avec prépondérance de la voix du Président de l'EP si égalité. Le vote se fait généralement à main levée (sauf si vote à bulletin secret demandé par le président de séance ou par la moitié des membres présents)

➤ **Signature du Procès-verbal :**

Délégation de la signature du Président du Conseil Général au Président de l'EP.

➤ **Communication de la décision à l'allocataire :**

La décision motivée est communiquée par courrier recommandé à l'allocataire ou par les assistantes sociales de terrain (cela évite les difficultés éventuelles liées à une maîtrise insuffisante de l'écrit).

➤ **Recours possible :**

L'allocataire a la possibilité de faire appel.

## **3. Respect de la confidentialité**

Le Conseil Général a établi une Charte de Déontologie afin de définir le cadre moral d'exercice de la fonction de membre de l'EP, s'engageant ainsi à assumer la responsabilité et l'animation de cette instance. En signant cette Charte de Déontologie, les membres de l'EP s'engagent à en respecter les principes éthiques:

➤ **Le respect de la personne :** Chaque membre de l'EP respecte des règles de conduite et contribue, au sein de l'instance, aux échanges et aux débats, avec pour objectif d'éclairer, à travers une participation active, les décisions qui relèvent du Président du Conseil général.

➤ **La transparence des informations :** Anonymat des dossiers et rigueur méthodologique sont nécessaires, le but étant de se doter de règles communes afin de tendre vers un traitement équitable sur tout le département. Pour plus d'objectivité, une trame de présentation de dossier a été suggérée et permet une neutralisation de la procédure d'examen.

➤ **La prise en compte équitable des points de vue :** Chacun apporte sa contribution en fonction de ce « qu'il est », le respect de l'expression doit être garanti. La légitimité de

chacun doit être établie, et c'est en sa qualité « d'expert du vécu » que l'allocataire du RSA est pleinement reconnu.

➤ **Le respect du secret professionnel** : L'article 226-13 du Code Pénal impose le respect du secret professionnel.

➤ **Assiduité** : Les membres de l'EP s'engagent à être assidus et doivent se faire représenter s'ils sont empêchés de participer à la réunion.

## PARTIE 2 : ANALYSE DES ENTRETIENS PAR THEMES

### **1. Motivations et freins à la participation aux EP**

#### **1.1 Pour les représentants**

##### **1.1.1 Les motivations des allocataires**

Il nous a semblé important d'interroger les allocataires sur ce qui les a amenés à accepter cette responsabilité de représentation des autres allocataires dans les équipes pluridisciplinaires.

Plusieurs motifs sont évoqués :

- la **curiosité** de personnes qui se sentent concernées : nouveauté d'un dispositif qui associe les personnes concernées à la discussion.

*« J'ai accepté par intérêt pour cette expérience nouvelle, parce que je m'intéresse à mes droits et parce que j'aime discuter avec les autres. »*

- l'**intégration** : rompre avec l'exclusion sociale en allant vers les autres et vers une sphère sociale qui n'est pas forcément la sienne (élus, administrations, ...)

*« Je suis venue par curiosité et pour mieux m'intégrer »*

- l'**utilité** : faire entendre sa voix sur des problématiques que l'on peut éclairer par son expérience, « *l'acte citoyen* » qui peut aider les instances en faisant du lien entre les dossiers qu'ils traitent et la réalité vécue par les personnes suivies.

*« La présence aux EP donne un sentiment d'utilité en aidant les autres »*

##### **1.1.2 Les freins à la participation des allocataires**

Cette participation n'a pas toujours été sans crainte « *J'avais peur que l'on m'envoie dire aux autres allocataires qu'ils n'avaient plus de RSA.* »

#### **1.2 Les motivations des professionnels pour la participation des représentants des allocataires**

Les professionnels voient plutôt la présence de ces allocataires comme positive. Majoritairement, ils ont accueilli cette présence avec ouverture.

*« C'est un gros progrès, cette présence semble évidente, normale, c'est un plus démocratique. »*

Certains se posaient cependant des questions sur les personnes. On sent dans ce que dit ce professionnel qu'ils ne sont pas tous enclins à travailler avec les plus démunis :

*« Au début, il y avait pas mal d'à priori, de préjugés, les référents s'imaginaient que ce seraient des personnes représentant les dossiers les plus difficiles qui participeraient aux EP. En fait, après les réunions et le tirage au sort, les gens présents sont des gens avec qui on a de l'échange »*

Cette participation des allocataires est souhaitée, mais la place qui leur est donnée ne paraît pas satisfaisante à tous les professionnels :

*« Malheureusement, dans les EP, ils sont présents mais pas vraiment acteurs, ils ne prennent pas facilement la parole et restent passifs, j'aimerais qu'ils soient une force capable de propositions »*

Un professionnel *« s'étonne de ne pas les voir assumer un rôle militant de défense des allocataires, de représentants d'un collectif. »* et ajoute *« cette formule met l'accent sur les conditions dans lesquelles cette fonction collective est attendue, mais difficilement exercée. »*

## **2. Formation à la participation aux équipes pluridisciplinaires**

Dans le département 2, le Conseil Général, après la nomination des allocataires et les premières informations sur le dispositif, n'a pas organisé de formation pour les allocataires nommés dans les EP.

*« Je n'ai pas reçu de formation spécifique, pour jouer mon rôle de représentant, mais un quart d'heure d'information au début de la 1ère réunion. »*

*« A début, je ne savais pas ce que c'était, je connaissais seulement quelques professionnels issus du même territoire que moi. »*

Le Conseil Général se préoccupe cependant de la formation des référents RSA, et des formations auront lieu, prochainement sur plusieurs thèmes. Elles concerneront les référents solidarité de tous les territoires et porteront sur le diagnostic, les techniques d'entretien, le secret professionnel, la contractualisation en accompagnement solidaire et en accompagnement professionnel.

Déjà les professionnels bénéficient de lieux de prise de recul et de réflexion, chez leurs employeurs ou dans les réunions de mise en commun et d'échanges sur les pratiques, organisées entre plusieurs territoires.

Si l'on peut regretter que les allocataires n'aient pas eu de formation spécifique, ni d'accompagnement collectif pour échanger, nous constatons cependant une préoccupation du département d'associer démocratiquement les allocataires au dispositif RSA. Dans le cadre d'un projet de renouvellement des allocataires nommés dans les EP, le Conseil Général a souhaité recueillir le point de vue des personnes sur la mise en place d'équipes ressources, instance de concertation participative, sur chaque territoire. A partir d'un panel de 240 allocataires RSA, 80 seront interviewés prochainement.



Ce questionnaire sur leur éventuelle participation à des groupes ressources (ou comités locaux de concertation) permettra de connaître le point de vue des allocataires. Encore faut-il que des réalisations concrètes en découlent.

### **3. Déroulement des équipes pluridisciplinaires**

#### **3.1 Les données générales**

**Invitations** : Les personnes reçoivent une invitation nominative écrite avec la date et le lieu de réunion. Celle-ci leur est envoyée par le service local allocations insertion (SLAI)

**Fréquence** : Les EP ont lieu une fois par mois. La réunion dure, selon les lieux de 1h 30 à 2h 30.

**Nombre de dossiers** : La commission étudie entre 10 et 50 dossiers anonymes par mois. Là aussi il peut y avoir des différences selon les lieux.

Ce nombre de dossier est en partie lié au travail fait en amont par les responsables locaux et les professionnels.

#### **L'indemnisation**

Le Conseil général a choisi d'indemniser pour leur présence et pour leur déplacement les représentants des allocataires du RSA présents dans les EP, cette somme est de 25 €.

Nous n'avons pas pu avoir la précision de savoir si cette indemnité, comme les aides alimentaires ne se déclarent pas dans les ressources de l'allocataire, ce qui aurait pour conséquence de diminuer d'autant son RSA.

De notre point de vue, elle ne devrait pas l'être et est une reconnaissance minimale de la fonction occupée.

Comme nous l'avons dit précédemment, une équipe d'orientation réunie en amont de l'EP, cherche à éclairer la situation des allocataires susceptibles d'être sanctionnés. Dans certaines équipes d'orientation, 100 dossiers par mois peuvent ainsi être étudiés. L'élu, président d'EP et les représentants des allocataires ne sont pas présents dans ces commissions.

Des rencontres préalables à l'EP sont aussi proposées par les responsables locaux ou un membre de leur équipe aux allocataires concernés par une éventuelle sanction. « *Notre souci est de ne pas aggraver les situations, j'étudie personnellement et précisément chaque situation en recevant les personnes pour orienter les décisions.* »

Selon les territoires, le travail préalable est plus ou moins approfondi.

#### **3.2 Le déroulement des séances :**

Les séances sont présidées et animées par le conseiller général nommé par le président du Conseil Général, il est assisté techniquement par le responsable du SLAI qui a préparé les dossiers et propositions de décisions.

De manière générale, les représentants des allocataires se sentent accueillis et libres de prendre la parole, même si c'est parfois difficile pour eux.

**Les dossiers présentés sont anonymes. Les professionnels, comme les allocataires tiennent à cet anonymat,**

*« Il permet de mobiliser les compétences techniques et objectives des participants et pas seulement la connaissance éventuelle de cas individuels. »*

*« L'anonymat est intéressant parce que parfois certains dans leurs pratiques, des professionnels qui sont en poste depuis très longtemps, connaissent une personne et la condamnent à l'avance. »*

*« L'anonymat est important parce que je côtoie d'autres allocataires du RSA dans mon entourage. »*

Les décisions proposées sont exposées et argumentées. La prise de décision se fait alors, après débat par consensus mutuel, et s'il le faut par vote à main levée.

En final la voix du président est prépondérante.

**La lecture du mécanisme met en lumière que les représentants des allocataires interviennent à la seule étape de la décision de la sanction.**

La place des représentants des allocataires dans cette instance est délicate. D'emblée, ils ne sont pas au même rang que les professionnels et l'expriment volontiers.

*« La première fois, c'est impressionnant, il y a des personnes que l'on ne connaît pas, on écoute et avec le temps, on participe plus. On prend de l'aplomb »*

*« C'est sûr, il faut oser face aux professionnels, qui en général se connaissent, c'est l'administration. »,*

*« Il faut noter que les représentants sont en position de déséquilibre numérique, mais aussi en terme de maîtrise du langage et de complexité du dispositif. »*

**Certains représentants ont plus de difficultés :** « il y a tellement de sigles que l'on ne sait pas de quoi on parle... »

Une allocataire se demande à quoi elle sert,

*« Les dossier sont très préparés préalablement, et j'ai des difficultés de compréhension ».*

*« A la réunion, les décisions sont déjà prises »*

*« Je n'ai pas les moyens d'agir directement. »*

*« On n'essaie pas de voir derrière ça les vraies difficultés, de comprendre pourquoi la personne n'a pas été chercher le courrier. Pour beaucoup le langage de l'administration est incompréhensible, trop compliqué »*

Une autre personne a découvert dans cette instance la façon de travailler des professionnels ; *« les membres de l'EP sont d'une telle tolérance que j'en étais étonnée, ils sont conscients que couper des droits des personnes, c'est catastrophique, j'étais stupéfaite de voir autant d'acharnement pour sauver des personnes, pour prendre en compte leur situation familiale, leurs problèmes pour se déplacer... Tout le monde s'investissait pour trouver une solution.»*

Un professionnel y voit un avantage : *« Les allocataires peuvent se faire eux-mêmes porte parole des autres allocataires au sens des droits et des devoirs liés au RSA et peuvent ainsi, contribuer à leur conscientisation »*

### **3.3 Comment les représentants des allocataires RSA vivent les EP, ce qu'ils ont le sentiment d'apporter.**

Tous les allocataires rencontrés **sont conscients de la responsabilité** qu'ils ont en participant aux EP.

*« Je représente tous les allocataires sans distinction, et ça ne me donne pas la grosse tête »*

*« J'ai le sentiment d'avoir fait mon devoir. »*

*« On fait quelque chose pour la société »*

*« J'aime bien participer.. Je me sens apte à donner quelque chose...J'ai le même droit de parole que les autres. ; Ils aiment bien quand je parle. Des fois, je dis ce que j'ai vécu. »*

La seule place donnée dans la prise de décision des sanctions n'encourage cependant pas à la participation active :

*« Je me suis ennuyé, à la fin, je me demandais ce que je faisais là. »*

*« On ne peut pas savoir concrètement ce qui s'est passé, il y a des personnes qui ne veulent pas parler concrètement de leurs problèmes »*

*« Il faut arrêter de punir les gens, les sommes données sont peu élevées, alors pourquoi les diminuer ou les supprimer ? Il faudrait voir comment aider les gens plutôt que les enfoncer. »*

Pour cette présence, des allocataires ont été présentés par l'ANSA comme étant des; *« experts du vécu »* **nous avons voulu en savoir plus, savoir comment ces mots leurs parlaient, est-ce qu'ils se sentaient « experts du vécu » ?**

Les avis sont partagés ;

*« Non, je ne suis pas expert du vécu »*

*« Je venais juste d'avoir le RSA et j'en avais honte, mais en réunion on ne se sent pas allocataire du RSA, on était considéré comme les autres, reconnu. »*

*« Mon expérience permet de mieux conseiller, je peux apporter mon point de vue. »*

*Devant les situations le plus difficiles et les problèmes de fraudes, souvent mis en avant aujourd'hui, les représentants des allocataires sont nuancés :*

*« Les fraudeurs ! Certains le font par nécessité. »*

### **3.4 Comment les professionnels vivent les EP, est-ce que la présence des allocataires RSA est un plus.**

Les professionnels ont apprécié la présence des allocataires dans les réunions.

**Ils soulignent l'aspect nouveauté, et aussi comment cette présence leur paraît évidente, malgré les réticences de certains.**

« C'était déjà une grande nouveauté de faire participer les allocataires aux EP. »

« C'est un gros progrès, cette présence semble évidente, normale, c'est plus démocratique »

« Au début il y avait beaucoup de réticences, mais ça a été appliqué et ça a beaucoup évolué, les représentants des allocataires n'osaient pas donner leur avis, il fallait leur demander ce qu'ils pensaient »

« C'est intéressant qu'ils soient présents dans ces instances, c'est ça qui permet d'avoir leur vision des choses, de demander ce que eux, en tant qu'allocataires, feraient dans une telle situation. Il y a un vrai échange. »

« Leur présence donne aux professionnels la possibilité d'avoir avec certains allocataires des échanges non hiérarchiques et constitue un moyen pour mieux comprendre la vie des personnes dont les dossiers sont soumis à l'EP. »

### **Certains les voient comme garants de l'application de la loi :**

« Les représentants garantissent le strict respect de la loi qui protège les allocataires. »

### **Ils sont aussi conscients de la difficulté que ces derniers peuvent rencontrer dans la fonction de représentation et de l'apport de leur présence**

« Il faut noter que les représentants sont en position de déséquilibre numérique, mais aussi en terme de maîtrise du langage et de la complexité technique du dispositif, à mesure qu'ils se familiarisent dans leur fonction, leur contribution gagne en qualité. »

« Ils donnent leur avis et permet de trancher, mais on remarque qu'avec leur vécu d'allocataires, ils sont plus durs que nous, plus intransigeants »

« Leur participation a constitué un facteur d'insertion personnelle. Leurs interventions rares, sont fréquemment marquées par l'incompréhension devant l'échec des efforts faits par les structures pour remédier aux difficultés rencontrées. »

Dans la configuration actuelle de ce département, **les EP sont uniquement des instances de préparation de décisions de sanctions** (suspension et ou suppression), le travail sur la réorientation se fait en amont et sans les représentants des allocataires.

Dans ce domaine, leur place n'est pas toujours évidente :

« Une fois, je n'étais pas d'accord sur la sanction, je me suis opposé à la décision, mais les autres ont fait pression sur moi et à la fin, j'ai voté comme tout le monde.. ; Je pense que tout était orienté avant, certaines décisions sont prises en amont »

« Tous les dossiers sont présentés comme « on a été jusqu'au bout », mais on ne connaît pas assez la situation réelle des personnes. »

« Il faut arrêter de punir les gens, les sommes données sont peu élevées, alors pourquoi les supprimer ? Il faudrait aider les gens plutôt que de les enfoncer »

## **Des professionnels ont exprimé leur regret de ne pouvoir aller plus loin avec les allocataires :**

*« Ça pourrait être intéressant, mais ils n'ont pas une part active. C'est peut être moi qui devrait les associer mais je n'en ai pas le temps »*

*« Ils ont reçu une information collective, mais pas de formation ... Ne faudrait-il, pas engager des personnes qui sont déjà dans une dynamique associative ? »*

*« Leur présence est utile, ils interviennent à égalité avec les professionnels ».*

Quelques représentants des allocataires et quelques professionnels mettent aussi en perspective ce qu'il serait intéressant de faire pour améliorer cette participation des allocataires.

*« Il faudrait pouvoir rencontrer d'autres membres de l'EP pour parler de ce que l'on fait, de notre participation aux réunions »*

*« Comment faire pour que les représentants puissent contacter les personnes qui ne réagissent pas, il faudrait les rencontrer, leur téléphoner, leur expliquer, mais les dossiers sont anonymes. »*

*« Plus les allocataires sont en difficulté, plus ils se cachent »*

*« Il faudrait accompagner, assurer un suivi, organiser une formation, de là où je suis, je ne suis pas en mesure de le faire. »*

*« Je m'interroge sur une solution qui associerait des représentants des allocataires à la présentation aux futurs allocataires, du dispositif, avec les des droits et devoirs que cela comporte. ».*

### **3.5 L'apport de cette participation et le changement de regard**

#### **Pour les représentants des allocataires**

*« J'ai un autre regard sur les administrations concernées... Ils m'ont donné l'envie d'avancer. Cela remotive. »*

*J'ai pris beaucoup de plaisir à assister à ces réunions, j'étais triste quand j'ai dû arrêter, c'est tellement enrichissant... »*

*« Maintenant, je pourrai dire aux gens qu'ils peuvent faire confiance lorsqu'on leur propose quelque chose. »*

#### **Pour les professionnels**

*« Ils pourraient témoigner des difficultés concrètes, des dysfonctionnements du territoire : le coût des transports, l'éloignement des centres de formation etc.... »*

*« Leur présence donne aux professionnels la possibilité d'avoir des rapports non hiérarchiques, des échanges avec certains allocataires, et constitue un moyen de mieux comprendre la vie des personnes dont les dossiers sont présentés en EP. »*

Deux professionnels précisent également que « *c'est le fait d'accompagner des allocataires qui a changé mon regard, je n'avais pas d'à priori.* »

#### **4. Remarques et propositions**

Nous avons relevé ici ce qui nous paraît être de l'ordre de remarques des allocataires ou des professionnels sur le fonctionnement actuel nous terminerons par quelques propositions issues de l'ensemble de ces entretiens.

##### **4.1 Remarques**

Les représentants des allocataires nous ont fait quelques remarques : Ils disent être présent **sans aucune échéance sur le renouvellement de leur mandat.**

« *On a pas de nouvelles, on continue sans échéance précise, j'aimerais y rester.* »

« *On en parle pas, j'y suis depuis deux ans* »

**Sur la composition des EP**, les allocataires donnent aussi leur avis

« *Je trouve la composition plutôt bonne* »

« *Il faudrait aussi des personnes de milieu associatif* »

La participation des allocataires a fait aussi **des déçus** :

« *Au début, c'était bien ; après c'était un peu lassant* »

« *Je me suis ennuyé, je ne sais pas ce que je faisais là.* »

##### **4.2 Propositions**

De ces entretiens, quelques éléments sont davantage de l'ordre des **propositions** :

➤ Si les EP sont des lieux où ne se prennent que les décisions de sanctions, il faudrait :

« *Différer la décision, donner des orientations pour de nouvelles formes d'accompagnement, bien évaluer la situation en envoyant les Assistantes sociales pour l'évaluer* »

➤ Un autre représentant d'allocataires se demande s'il ne serait pas bon que **les représentants aient le contact avec les personnes concernées** : « *Comment faire pour que les représentants puissent contacter les personnes qui ne réagissent pas tout de suite ? Il faudrait les rencontrer, leur téléphoner, leur expliquer, mais les dossiers sont anonymes.* »

- « **Il faudrait supprimer l'étape de suspension de 100 € le 1<sup>er</sup> mois, cette mesure est inefficace et incompréhensible.** »
- « **Il faudrait un référent unique par famille, pour mettre l'accent sur le projet familial** »
- « **Les représentants des allocataires devraient avoir la possibilité de parler entre eux, on pourrait faire des réunions par territoires regroupés.** »
- « **Il faudrait développer des actions collectives, avec des partenaires qui améliorent le quotidien des personnes.** »
- Certains voient même une autre fonction « **Ils pourraient être une veille sur le territoire.** »

### LES CONDITIONS DE LA PARTICIPATION SONT-ELLES RÉUNIES ?

La participation des personnes concernées par les politiques publiques est une avancée souhaitée. Elle a une place centrale dans la mise en place du RSA et dans les équipes pluridisciplinaires. Elle permet d'apporter du sens en organisant la participation civique et sociale, elle complète l'expertise des professionnels et donne aux allocataires la possibilité d'être entendus.

Les conditions de cette participation et de cette représentation sont-elles réunies ? Dans les deux départements que nous avons étudiés, le département 1 et le 2, malgré des tailles fortement différentes en terme de nombre d'allocataires, nous avons pu faire un ensemble de constats communs.

#### Le rôle des représentants des allocataires

Le premier point commun est le fait que dans les deux départements, les représentants des allocataires soient mis à l'écart de toute réflexion et décision concernant les réorientations qui font cependant pleinement partie du rôle des EP. Or, comme nous le verrons plus en détail plus loin, les allocataires ont exprimé à plusieurs reprises dans nos entretiens qu'ils souhaitent pouvoir soutenir les allocations et être associés à une vraie réflexion sur les réorientations, avec des éléments de connaissance équivalents à ceux des professionnels. Ce serait là une vraie participation où chacun peut apporter en toute réciprocité des éléments de réflexion permettant un meilleur accompagnement. Cela est bien résumé par un représentant « *Il faudrait voir comment aider les gens plutôt que de les enfoncer* ».

Les représentants ont donc été cantonnés à s'exprimer sur les diminutions ou suspensions du RSA. Une moitié des représentants que nous avons interviewés en a souffert. Certains expriment fortement que ce n'est pas leur rôle de prendre des sanctions, d'autres arrêtent leur participation comme représentants parce qu'ils ne veulent pas être mis dans ce rôle, ou parce qu'ils sont eux-mêmes en situation d'être convoqués par l'EP, ou parce qu'ils se sentent menacés parce qu'ils doivent sanctionner des gens qu'ils connaissent. De devoir juger plutôt que de soutenir a diminué leur estime de soi : « Qu'est-ce que je fais là-dedans ? Je suis un garde-chiourme ? » La plupart des représentants ne peut pas dire ce qu'ils apportent à ces décisions de sanctions. Quant aux professionnels, dans les deux départements, certains trouvent les représentants plus sévères que les autres membres de l'EP.. Pourtant des interviewés ont souligné que la présence de ces représentants pouvait apporter du positif sur cette question des sanctions : aider un responsable du Pôle Emploi à comprendre ce que signifie de vivre avec 100 € de moins par mois, lorsque l'on a des ressources de 450 € par mois ; pousser les professionnels à aller jusqu'au bout des démarches visant à éviter la sanction. Les allocataires disent aussi



découvrir l'acharnement des travailleurs sociaux à trouver des solutions autres que les sanctions. C'est pourquoi nous pensons qu'il faut trouver un meilleur lieu que l'EP pour que les allocataires puissent donner leur avis sur les sanctions, dans un cadre global et non au cas par cas.

. A la suite de cette évaluation, notre proposition est exactement inverse à ce qui est vécu actuellement dans les équipes pluridisciplinaires : associer les représentants aux réorientations et de ne pas les consulter au cas par cas pour les sanctions. Cette consultation ayant lieu dans un autre cadre plus global. Ceci est précisé dans la proposition1.

Un deuxième point est commun. Dans les deux départements, nous avons rencontré des allocataires qui prennent avec sérieux la participation et expriment le désir de progresser dans celle-ci. Ils ont conscience de leur responsabilité, et des exigences de cette situation de représentation. Ils sont prêts à la confidentialité et à l'échange, ils sont prêts à éclairer les décisions, dans une confiance réciproque. Pour eux, cette participation doit permettre « *d'améliorer la vie au quotidien* », « *de développer des actions collectives* ». Comme le prévoit la loi, ils sont prêts à participer aux lieux où se réfléchissent l'analyse globale de la situation d'un territoire et les orientations des politiques d'insertion. Les élus et les professionnels rejoignent cette aspiration.

Mais, dans la réalité des deux départements, les représentants des allocataires n'ont ni les lieux ni les mandats pour une telle participation. Il nous semble étonnant que toutes les énergies ayant conduit à la création de groupes ressource et à la nomination de représentants n'ait pas conduit à développer une représentation des allocataires dans les Pactes territoriaux pour l'insertion et autres lieux où s'élaborent les politiques d'insertion liées au RSA.

Même si ce n'est pas le but premier de la participation, beaucoup de représentants disent avoir beaucoup appris de cette représentation qui les fait avancer sur un plan personnel. Nous savons par expérience que de leur permettre de s'impliquer sur des terrains qui les concernent mieux (mise en place du RSA, réorientation de personnes individuelles) les fera encore plus progresser.

#### De quelle représentation s'agit-il

Dans le cadre actuel, les conditions ne sont pas réunies pour que les personnes présentes dans les EP jouent réellement un rôle de « représentant » des allocataires.

La première condition pour être un représentant, c'est de pouvoir s'appuyer sur un groupe de personnes que l'on représente. Or dans les deux départements, les groupes ressource n'ont pas joué ce rôle, puisque dans le département 1, il s'est rétréci aux seuls représentants et que dans le département 2, ils n'ont existé que pour nommer les représentants.

Si représenter suppose d'être en contact avec les personnes que l'on représente, connaître les éléments de leur situation, dans la participation aux EP, ces conditions ne sont pas réunies. Les représentants par leur mode d'arrivée dans l'EP (tirage au sort et volontariat) et par leur mode de présence seuls face à des professionnels qui ont une

connaissance beaucoup plus développée des situations ne peuvent que difficilement entrer dans leur rôle de représentant. Pour ce faire, il nous paraît aussi essentiel que la participation des allocataires soit associée à un réel accompagnement, comprenant, comme pour les professionnels, des lieux de parole et de formation, distincts des groupes ressource.

Nous avons demandé à ces représentants ce que signifie pour eux un « expert du vécu ». Aucun ne s'identifie vraiment à ce terme. Certains disent avoir une expérience personnelle et en parler dans les EP. Mais c'est loin de se reconnaître (et d'être reconnu) comme « expert du vécu ». Sans une solide formation à représenter les autres personnes aux RSA, avec leurs différences, nous pensons qu'il est tout à fait abusif d'utiliser ce terme.

Dans les deux départements, des représentants ont souhaité pouvoir rencontrer les allocataires devant passer en EP, de façon à pouvoir mieux les comprendre et mieux les soutenir. Ils voulaient d'une certaine manière pouvoir les défendre devant l'EP. Ils ouvrent ainsi la porte vers un rôle d'avocat. Certaines consignes de l'ANSA indiquent que ce n'est pas leur rôle, alors qu'à notre avis, c'est le seul rôle qui pourrait être légitime.

On pourrait imaginer que les équipes pluridisciplinaires ayant à prendre des sanctions fonctionnent comme un tribunal des prud'hommes, les allocataires ayant à leurs côtés des représentants qui soient là pour les défendre. Mais pour cela, il faudrait qu'il y ait tout un courant de démocratie participative permettant aux personnes en situation de pauvreté de se former, de prendre la parole, de réfléchir ensemble à leur situation et de susciter de vrais représentants pouvant les défendre. Le Mouvement ATD Quart Monde, par le choix de vie et d'engagement de ses membres, avance pour sa part sur ce chemin à une échelle modeste. Plusieurs de ses militants formés se sont vus proposer d'être représentant dans une équipe pluridisciplinaire. Tous ont refusé, car ils ne pouvaient y être des défenseurs plutôt que des juges. Notre société n'est pas mûre pour réaliser sur ce plan ce que les syndicats ont mis un siècle à bâtir.

La question du mode de désignation des représentants (tirage au sort, volontariat) n'a pas été vue comme problématique par les représentants des allocataires interviewés. Elle a été posée par certains travailleurs sociaux et l'équipe de chercheurs a repris à son compte cette interrogation. Pourtant il n'a pas voulu analyser si cela était la bonne méthode, car c'est la question de la mission confiée aux représentants qui nous semble prioritaire à poser, le mode de désignations venant en second, en fonction de cette mission.

## **DEUX PROPOSITIONS CENTRALES**

### **Proposition 1**

*« Le président du Conseil général constitue des équipes pluridisciplinaires composées notamment de (...) et de représentants des bénéficiaires du revenu de solidarité active.*

*Les équipes pluridisciplinaires sont consultées préalablement aux décisions de réorientation vers les organismes d'insertion sociale ou professionnelle et de réduction ou suspension (...) du revenu de solidarité active. » (Art L.262-39)*

**Les représentants des allocataires ne doivent pas être associés à la prise de décision concernant les réductions et les suspensions du RSA. L'avis des allocataires sur les sanctions peut être donné de façon meilleure dans un autre cadre. Par exemple l'équipe pluridisciplinaire pourrait rencontrer une fois par an le groupe ressource pour faire avec lui le bilan de son action par rapport aux réductions et suspensions, en se basant sur des exemples caractéristiques.**

**Les représentants des allocataires doivent être associés activement aux consultations concernant les décisions de réorientation. Leur expérience de vie permet un meilleur soutien au projet personnel et/ou familial.**

Nous suggérons, par exemple, que les réunions des équipes pluridisciplinaires concernant la réorientation soient distinctes de celles concernant les réductions et suspensions. Les représentants des allocataires ne participant qu'aux réunions concernant les réorientations.

La loi devrait mieux préciser le sens de la participation des allocataires dans les équipes pluridisciplinaire

### **Proposition 2**

*« La définition, la conduite et l'évaluation des politiques [d'insertion] sont réalisées avec des modalités qui assurent une participation effective des personnes intéressées. » (Art. L.115-2)*

**Toutes les énergies et les procédures mises en route dans le cadre du RSA pour créer des groupes-ressource et permettre la nomination de représentants des allocataires du RSA, doivent d'abord conduire à assurer cette participation effective de représentants des allocataires dans les diverses instances où se définit, se conduit et s'évaluent les politiques d'insertion, en particulier dans le *Pacte territorial pour l'insertion*. La loi devrait mieux préciser que les représentants des allocataires doivent être associés à ce Pacte.**

Les groupes ressources pourraient devenir des lieux de concertation régulière avec les élus, les travailleurs sociaux et les organismes chargés de mettre en œuvre le RSA.

## **RECOMMANDATIONS**

### **Recommandation 1**

Dans la mesure où les représentants des allocataires du RSA ne sont pas associés aux décisions concernant les réductions et suspensions, rien ne s'oppose à ce qu'ils fassent partie de l'équipe pluridisciplinaire de leur territoire, alors que la situation actuelle imposerait qu'ils soient représentants dans un autre territoire que celui où ils habitent.

## **Recommandation 2**

Les groupes-ressource doivent être centrés sur la mise en œuvre globale du RSA. Ils sont aussi un lieu où les représentants peuvent rendre compte de leur représentation. Ils ne doivent pas être centrés sur la formation des représentants, au risque de se rétrécir uniquement aux représentants eux-mêmes. Il faut un lieu de formation et d'accompagnement spécifique pour les représentants, distinct du groupe ressource.

## **Recommandation 3**

Les formations mises en place doivent permettre à tous les acteurs des EP de comprendre le rôle des représentants des allocataires, et leur permettre à eux-mêmes de se préparer à ce rôle. Une véritable représentation ne peut se construire que dans un collectif dans lequel les gens confrontent des vécus, analysent la situation et parviennent à une connaissance plus large que leur situation personnelle.

## **Recommandation 4**

Faut-il continuer à parler d'équipe « pluridisciplinaire » ? Dans les deux départements concernés, ces équipes ne parlant que de sanctions sont vues comme des commissions « disciplinaires ». Il faudrait changer le nom de ces équipes et éviter que le mot discipline ne s'y trouve : les représentants des allocataires pensent que ce terme fait peur et par conséquent décourage les personnes convoquées de se présenter.

## **EN RÉSUMÉ**

***« Avec le recul, je ne l'aurais pas fait (d'être représentant des allocataires dans une équipe pluridisciplinaire). Il faut juger quelqu'un de même niveau que moi, au RSA, donner mon opinion si on le radie ou non. Le président dit que ce n'est pas un tribunal, mais moi je pense que c'est ça ». Pourquoi avoir consacré tant d'énergie pour permettre la participation de représentants à ce qu'une des personnes du groupe de chercheurs appelait « l'envers du décor » du RSA ? Il est temps de réorienter cette participation déviée, de mettre priorité et moyens à la mise en œuvre de la loi et d'assurer la participation des allocataires à l'amélioration du RSA et de l'insertion sociale et professionnelle de chacun.***

\* \* \* \*

### Les guides d'entretien

#### **Guide pour les entretiens avec les allocataires du RSA.**

- 1 Comment êtes-vous arrivés dans l'équipe pluridisciplinaire ? Pourquoi avez-vous accepté d'y participer ? Façon dont la personne a été retenue et nommée, accueillie, pourquoi elle a répondu positivement ...
- 2 Quelle formation avez-vous reçue pour devenir représentant des allocataires du RSA? A quel moment ? Qu'est-ce qui vous a aidé dans votre rôle de représentant des allocataires du RSA ? Façon dont les personnes sont informées, formées, accompagnées, soutenues pour participer aux EP. Moyens de fonctionnement, rémunération ou indemnité...
- 3 Comment se passent les Equipes Pluridisciplinaires ? Informations reçues sur les dossiers à traiter, quand, comment ? Possibilité ou non de recueillir des compléments d'information, liberté de parole, poids de l'avis donné par le représentant des allocataires du RSA...
- 4 Et vous, comment vous sentez-vous dans cette équipe ? Y a-t-il eu des choses difficiles ? Est-ce que votre parole a parfois influencé les décisions ?
- 5 Est-ce que parfois les situations présentées dans les EPD vous rappellent des situations que vous avez vécues ? Pour cette participation dans les EP les allocataires sont parfois appelés « experts du vécu » Qu'est-ce que cela signifie pour vous ? Interroger les gens autour- de la notion de représentation (qui représentent-ils..). Evoquer les liens avec les autres allocataires, rencontres éventuelles...
- 6 Sur le plan personnel, le fait de participer à une EP a-t-il changé quelque chose pour vous ?
- 7 Voyez-vous autre chose d'important à dire sur votre rôle dans le dispositif RSA ?

## Guide d'entretien avec les professionnels

- 1 Qu'avez-vous pensé au départ lorsque la participation de représentants des allocataires du RSA dans les équipes pluridisciplinaires a été imposée par la loi ?
- 2 Qu'en pensez-vous maintenant ? (*avantages, inconvénients...*)
- 3 Dans l'équipe pluridisciplinaire que vous animez, les représentants des allocataires du RSA prennent-ils facilement la parole ?
- 4 Avez-vous le sentiment que leur point de vue influence parfois les décisions ? (*citer des exemples*)
- 5 Y a-t-il eu parfois des difficultés ? En tant qu'animatrice, rencontrez-vous des difficultés pour mener les discussions entre les membres de l'EP ?
- 6 Le fait de travailler régulièrement avec des allocataires du RSA dans le cadre des EP vous a-t-il fait changer de regard sur les allocataires du RSA ? (*exemples*)
- 7 Avez-vous l'impression, dans l'autre sens, que les représentants des allocataires du RSA ont un peu changé de regard sur les professionnels ou les élus ? (*exemples*)
- 8 Il est écrit dans le règlement intérieur des EP que les représentants des allocataires du RSA sont là en tant qu'"expert du vécu". Qu'est-ce que cela signifie pour vous ? Avez-vous le sentiment qu'ils remplissent réellement ce rôle ?
- 9 Réussissent-ils selon vous à être véritablement des représentants des allocataires du RSA ?
- 10 Dans certains départements, il a été prévu d'indemniser les représentants des allocataires du RSA pour participer aux équipes pluridisciplinaires. Quel est votre point de vue sur cette question ?
- 11 Pensez-vous qu'il y aurait d'autres formes de participation des allocataires du RSA à rechercher dans le dispositif RSA ? Lesquelles ? (*regard sur le PDI par exemple*)
- 12 Y a-t-il autre chose que vous souhaitiez évoquer sur la question de la participation des allocataires du RSA au dispositif ?

## **Guide d'entretien avec les élus, présidents d'une équipe pluridisciplinaire**

- 1 Qu'avez-vous pensé au départ lorsque la participation de représentants des allocataires du RSA dans les équipes pluridisciplinaires a été imposée par la loi ?
- 2 Qu'en pensez-vous maintenant ?
- 3 Aviez-vous participé à la formation mise en place par le service Insertion avant le démarrage des équipes pluridisciplinaires en 2009 ? Si oui, qu'en avez-vous pensé ?
- 4 Dans l'équipe pluridisciplinaire que vous présidez, les représentants des allocataires du RSA prennent-ils facilement la parole ?
- 5 Avez-vous le sentiment que leur point de vue influence parfois les décisions ?
- 6 Y a-t-il eu parfois des difficultés ?
- 7 Dans le département 1, le choix a été fait en 2009 de maintenir les CLI (Commissions Locales d'Insertion) en plus des EP. Y étiez-vous favorable vous-mêmes ? Pourquoi ? Avez-vous toujours le même point de vue aujourd'hui ?
- 8 Le fait de travailler régulièrement avec des allocataires du RSA dans le cadre des EPD vous apporte-t-il quelque chose ? (par exemple, changement de regard sur les allocataires du RSA, meilleure compréhension de leurs difficultés)
- 9 Avez-vous l'impression, dans l'autre sens, que les représentants des allocataires du RSA ont un peu changé de regard sur les professionnels ou les élus ?
- 10 Il est écrit dans le règlement intérieur des EP que les représentants des allocataires du RSA sont là en tant qu'"expert du vécu". Qu'est-ce que cela signifie pour vous ? Avez-vous le sentiment qu'ils remplissent réellement ce rôle ?
- 11 Dans certains départements, il a été prévu d'indemniser les représentants des allocataires du RSA pour participer aux équipes pluridisciplinaires. Quel est votre point de vue sur cette question ?
- 12 Y a-t-il autre chose que vous souhaitiez évoquer sur la question de la participation des allocataires du RSA au dispositif ?