



# Les freins à la demande de rSa - Les contraintes du dispositif

Conférence de presse du 6 juillet 2010 – TNS Sofres



Contacts TNS Sofres :

Emmanuel Rivière / Laure Salvaing / Guillaume Caline

17PM52

# Dispositif méthodologique

\* Enquête réalisée par **entretiens individuels** semi-directifs auprès de :

- **24 personnes éligibles au rSa activité** mais qui n'en ont pas fait la demande dont :
  - 8 personnes vivant seules et travaillant
  - 8 personnes vivant seules avec un ou plusieurs enfants à charge et travaillant
  - 8 personnes vivant en couple avec un ou plusieurs enfants à charge et au moins un des parents travaillant
- **6 personnes appartenant à un ménage bénéficiant du rSa activité**

\* Les entretiens ont été réalisés en face-à-face à Paris, dans la région parisienne et en province entre **le 23 juin et le 2 juillet 2010**

# Principaux résultats de l'étude :

1 Des freins liés à la perception des prestations sociales dans leur ensemble

2 Des freins liés à l'image du rSa lui-même

# 1. L'image des prestations sociales : en soi, un frein potentiel à la demande de rSa

## \* Un attachement très fort aux prestations sociales dans leur principe...

- Une aide indispensable pour beaucoup

*« C'est une aide nécessaire de l'Etat pour aider à vivre (...) ça aide beaucoup les personnes avec des petits revenus » (Femme, 38 ans, célibataire, un enfant, éligible non bénéficiaire)*

- Un privilège que ne partagent pas tous les pays : une des spécificités de la France

*« On est un pays de privilégiés, on n'a pas à se plaindre, même si on sent qu'il y a des réformes à venir (...) on a une grande chance par rapport aux pays voisins » (Femme, 32 ans, mariée, deux enfants, éligible non bénéficiaire)*

➡ L'image d'un **État protecteur** largement saluée

# 1. L'image des prestations sociales : en soi, un frein potentiel à la demande de rSa

\* ...mais le sentiment d'un dévoiement dans la pratique : un système d'aides qui peut générer **frustration** et sentiment d'**injustice**

- ...par rapport aux « **profiteurs** » qui mettent en danger le principe même des prestations sociales (thématique de l'assistanat, des abus)
- ...par rapport aux plus modestes, aux exclus qui paraissent particulièrement aidés (*a contrario* des « petites classes moyennes »)

« Les prestations sont pour les très très très très très défavorisés, ce que je trouve dommage c'est que j'ai trouvé justement dans ma situation qu'il n'y avait pas de juste milieu (...) leur plafond il est toujours élevé par rapport à nos revenus, il est pas du tout équilibré par rapport à notre revenu social »  
(Femme, 41 ans, mariée, 5 enfants, éligible non bénéficiaire)

# 1. L'image des prestations sociales : en soi, un frein potentiel à la demande de rSa



**\* Le sentiment chez certains « travailleurs pauvres » d'un manque de légitimité voire une culpabilisation vis-à-vis de ces aides.**

- La crainte d'être assimilé aux profiteurs
- Des questions lancinantes : « En ai-je vraiment besoin ? », « Y ai-je vraiment droit », « Suis-je suffisamment pauvre pour y prétendre ? »
- Un frein qui peut être levé chez certains parents par la présence d'enfants.

# 1. L'image des prestations sociales : en soi, un frein potentiel à la demande de rSa

## \* Un coût psychologique de la démarche qui peut inhiber la demande de prestations sociales

- La **figure repoussoir** et dévalorisante du « **quémandeur** » qui vient solliciter des aides différentes auprès d'un même interlocuteur
- Une **expérience souvent négative des acteurs sociaux** : humiliation, sentiment d'être jugé, de subir une ingérence dans sa vie privée
- Une **appréhension** à devoir expliquer sans cesse son cas personnel et **apporter la preuve de sa propre précarité**

# 1. L'image des prestations sociales : en soi, un frein potentiel à la demande de rSa

## \* Une perception souvent négative du personnel des organismes sociaux :

- perçus comme étant mal formés, beaucoup les jugent **moins informés** qu'eux-mêmes sur leurs droits
- un **pouvoir discrétionnaire** attribué aux agents
- des **informations contradictoires** selon les interlocuteurs
- des **inégalités de traitement**, ressenties comme « à la tête du client »

*« Après les démarches sur Internet faut aller voir les acteurs sociaux et c'est là que les problèmes commencent » (Femme, 41 ans, célibataire, sans enfant, éligible non bénéficiaire)*



# 1. L'image des prestations sociales : en soi, un frein potentiel à la demande de rSa

## \* Des freins renforcés par des démarches administratives jugées lourdes et coûteuses :

- un **coût financier** non négligeable : photocopies, courriers, déplacements
- un **coût en temps** : la nécessité de se rendre sur place, de réitérer les démarches ➔ un aspect particulièrement problématique chez les actifs

*« La France aime beaucoup la paperasserie. Faudrait simplifier, utiliser Internet. On est découragé face aux procédures » (Femme, 32 ans mariée, 2 enfants, éligible non bénéficiaire)*

✳ Des anticipations qui agissent comme des freins surtout quand le **résultat de la démarche est incertain** en terme d'éligibilité et de montant de l'aide.

# 1. L'image des prestations sociales : en soi, un frein potentiel à la demande de rSa



**Une image des prestations sociales et des démarches afférentes particulièrement dévalorisée** par les éligibles non bénéficiaires du rSa, **même si beaucoup reconnaissent de nettes améliorations.**

**Des bénéficiaires qui se montrent quant à eux beaucoup moins critiques**

## 2. Des freins propres au rSa lui-même

**A – De nombreux freins liés à l’image que les interviewés se font du rSa**

**B – Des freins liés à leur propre expérience**

## A - De nombreux freins liés à l'image que les interviewés se font du rSa

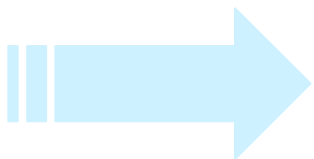
- \* Malgré la connaissance du terme « rSa » et **une médiatisation remarquée**, la compréhension de son dispositif est très lacunaire.

*« On l'a vu à la télé et ça faisait un peu « faites-le » si vous y avez droit... (...) On se pose vraiment beaucoup de questions sur le rSa ! » (Femme, 30 ans célibataire, un enfant, éligible non bénéficiaire)*

## A - De nombreux freins liés à l'image que les interviewés se font du rSa

- \* **Du RMI au rSa : une transformation qui n'est pas comprise**
- \* **Un simple changement de nom que rien ne semble justifier...**
  - ... et qui suscite la méfiance chez certains :
    - au mieux une simple œuvre de **communication politique**
    - au pire une volonté de **limiter les aides sociales** (aide financière conditionnée à la recherche effective d'un emploi)

*« Si ma mémoire est bonne, le rSa (...). Passé un certain temps les RMIstes ne touchent plus de subventions si pas de motivation à chercher un travail. » (Femme, 32 ans, mariée, 2 enfants, éligible non bénéficiaire)*



Un sigle qui sonne creux, qu'on ne parvient pas à décoder : une connaissance très approximative du rSa qui laisse **sans réponse un certain nombre d'interrogations.**

# A - De nombreux freins liés à l'image que les interviewés se font du rSa

- À qui s'adresse le rSa ?

- A priori une aide pour les « exclus », les « **très pauvres** », auxquels on ne veut pas s'identifier ni être assimilé

- Des perceptions présentes pour les prestations sociales en général, mais renforcées dans le cas du rSa

- Une aide dont on se sent très souvent **exclus en tant que travailleurs**

- Un trouble renforcé chez les personnes travaillant à mi-temps
- Chez certains le fait même de travailler exclut tout recours à une aide sociale.

## A - De nombreux freins liés à l'image que les interviewés se font du rSa

### • À qui s'adresse le rSa ? (suite)

- **Deux univers totalement dissociés** dans les représentations des interviewés éligibles et non bénéficiaires du rSa :
  - D'un côté, celui de la personne sans emploi, et donc précaire, à qui une aide est nécessaire
  - Et de l'autre, celui du travailleur, qui perçoit son salaire

En ce sens, le rSa constitue **une aide novatrice**, qui sort du cadre traditionnel des aides sociales en France, **en ciblant deux statuts à la fois** : les sans emploi et les travailleurs

➡ Une mesure par conséquent difficile à appréhender et à s'approprier

# A - De nombreux freins liés à l'image que les interviewés se font du rSa

## • Quel est l'objectif du rSa ?

- Pour de nombreux participants, une aide **de dernier recours**, qui installe les bénéficiaires dans une position d'assistance de long terme

- Même pour ceux qui connaissent mieux le dispositif du rSa : une prestation qui ne **paraît pas assez impliquante**
  - À la différence d'autres aides (comme l'APL ou l'ARS), le domaine d'intervention n'est pas clairement identifié

➔ Une aide liée à un revenu, à un salaire, à une situation ?

- Une aide de retour à l'emploi qui **se limite à une aide financière**, sans accompagnement, ni suivi de la part de Pôle Emploi.



## A - De nombreux freins liés à l'image que les interviewés se font du rSa

- Quel est l'objectif du rSa ? (suite)



**L'objectif d'une aide transitoire, une aide passerelle qui valorise le retour à l'emploi n'est quasiment pas identifié spontanément.**



**Alors même que les personnes bénéficiant du rSa le perçoivent comme une aide temporaire, de transition : surmonter une période difficile**

## A - De nombreux freins liés à l'image que les interviewés se font du rSa

### • Quelles sont les modalités pratiques d'attribution ?

- **L'émetteur** : à qui demander le rSa ? auprès de qui se renseigner ?  
**Des incertitudes qui limitent la diffusion du rSa par le bouche-à-oreille**

*« C'est plutôt des personnes qui vont passer par ces expériences qui nous ont indiqué la démarche à suivre et des droits qu'on avait » (Femme, 41 ans, mariée, 5 enfants, éligible non bénéficiaire)*

- Comme pour les prestations sociales dans leur ensemble, des interrogations sur les démarches à effectuer, sur l'**automaticité** d'attribution

- La peur de perdre d'autres aides

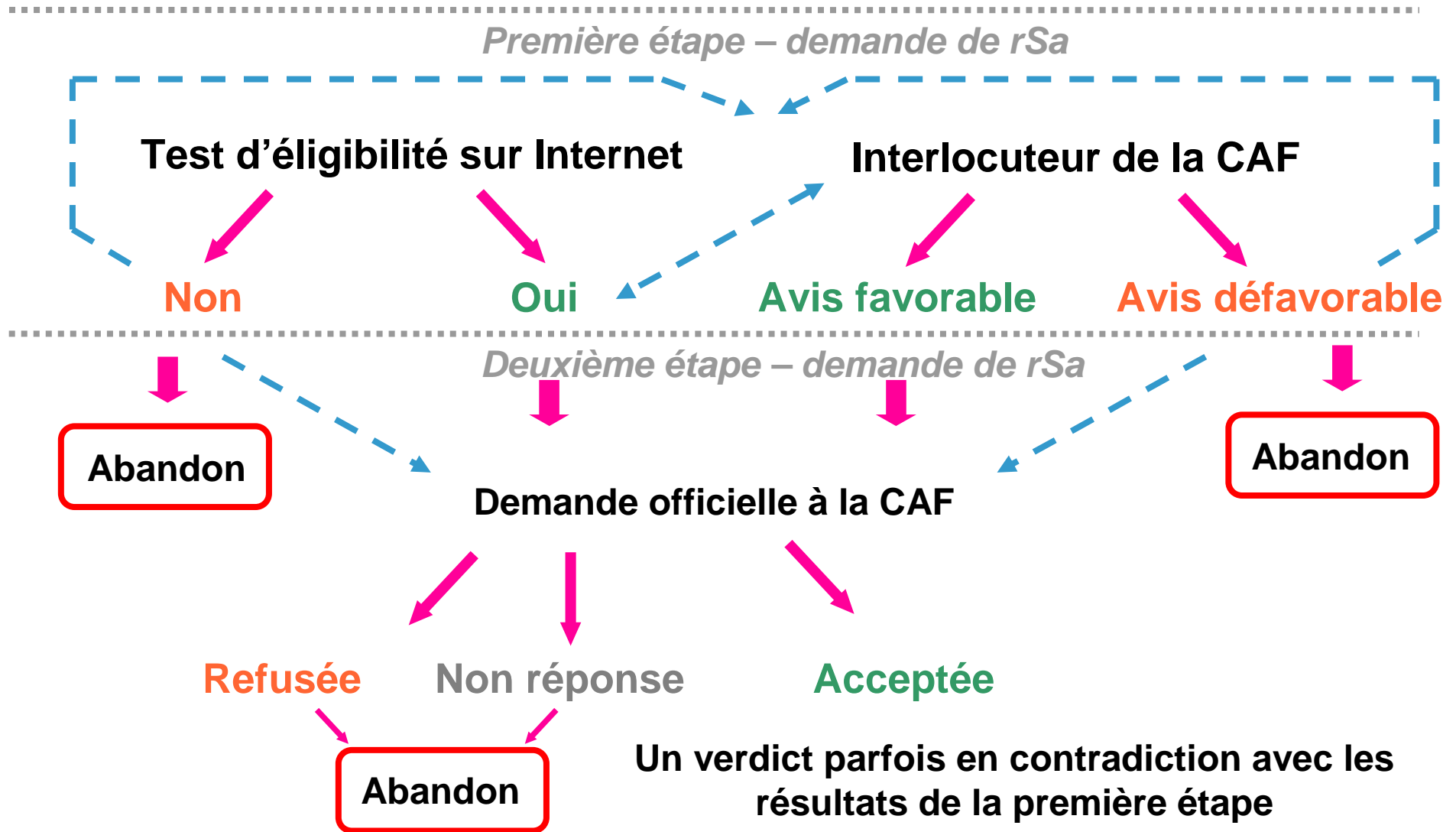
- Le **seuil** : une réelle méconnaissance du montant de revenus à partir duquel on peut être éligible au rSa.

## B - Les freins liés à leur propre expérience

**Les difficultés liées aux démarches nécessaires à l'obtention d'une prestation sociale** que les interviewés anticipent spontanément, **sont confirmées par leur expérience de demande du rSa :**

- ❖ qu'il s'agisse d'une simple prise de contact auprès de la CAF
- ❖ du test d'éligibilité sur Internet
- ❖ ou encore d'une demande officielle

## B - Les freins liés à leur propre expérience





Au final, **trois enjeux** semblent importants à prendre en compte :

1 Un enjeu de fluidification des procédures

2 Un enjeu d'appropriation du dispositif, de ses valeurs, de son esprit

3 Un enjeu d'acculturation à un dispositif moins lié à un statut spécifique qu'à une dynamique personnelle