



Juin 2023

RAPPORTS

Evaluation du dispositif du REVIS auprès des personnes bénéficiaires

Rapport réalisé pour le Ministère de la Famille, de
l'Intégration et à la Grande Région (MIFA)

Module 3 de l'évaluation du REVIS (annexe 3)

EVALUATION DU DISPOSITIF DU REVIS AUPRES DES PERSONNES BENEFICIAIRES

Rapport réalisé pour le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région (MIFA)¹

Auteurs :

Silvia Girardi

Adrienne Lambo Ouafu

Roland Maas

Coordinateur du projet :

Alessio Fusco

¹ Ce rapport fait partie de l'évaluation du dispositif Revenu d'Inclusion Sociale (REVIS) confiée au LISER. Cette évaluation comprend cinq modules: les quatre premiers modules traitent de la perspective des acteurs participant au dispositif (les acteurs institutionnels, les offices sociaux, les personnes bénéficiaires du REVIS et les organismes d'affectations offrant des mesures de type TUC) tandis que le cinquième module fournit une synthèse des différentes perspectives. Le présent rapport sur le point de vue des personnes bénéficiaires constitue l'annexe 3 de cette synthèse globale. Ce projet a été réalisé au LISER sous la coordination scientifique de Alessio Fusco (coordinateur principal) et Silvia Girardi tandis que chaque module était sous la responsabilité de membres de l'équipe du projet, à savoir Kristell Leduc et Anne-Sophie Genevois (acteurs institutionnels), Patrick Thill (offices sociaux), Silvia Girardi (personnes bénéficiaires) et Blandine Lejealle (organismes d'affectation). Carla Martins a fait office de project manager. Au LISER, le projet a bénéficié de l'aide précieuse de Benjamin Boehm, Patrick Bousch, Franz Clément, Bérengère Darud, Laurence Franck, Laurent Langehegermann, Nada Magnoni, Marie-Josée München, David Ries, Fanny Robert, Jordane Segura, Anne Villeret, Laureen Vanni. Le projet a également bénéficié du soutien régulier d'un comité de pilotage présidé par le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région en la personne de Manon Thill (rejointe en cours de projet par Jean Ries) et composé de représentants du FNS (Alain Vandermerghel), de l'ONIS (Christian Bintener) et de l'ADEM (Jean Ries remplacé en cours de projet par Gaby Wagner). Nous tenons à remercier Laurent Langehegermann pour avoir mené une partie des entretiens de ce module. Nous tenons également à remercier vivement toutes les personnes bénéficiaires qui ont participé à cette évaluation.

Sommaire

Table des sigles et abréviations	iv
1. Introduction.....	1
1.1. Les objectifs du rapport.....	2
1.2. Les participants et la méthode de l'étude	2
1.3. La structure du rapport.....	3
2. Les résultats de l'enquête web par ILRES	4
3. Les participants à l'étude et l'importance qu'ils accordent au REVIS	5
4. La demande du REVIS et l'accueil au FNS.....	7
4.1. La demande du REVIS	7
4.1.1. La procédure de la demande du REVIS	7
4.1.2. Le maintien des conditions d'octroi du REVIS	9
4.1.3. Le calcul et le recalcul du montant de l'allocation	9
4.2. L'accueil des personnes bénéficiaires au FNS	12
4.2.1. Les renseignements au guichet ou par téléphone du FNS	12
4.2.2. Les courriers du FNS	14
4.3. Suggestions conclusives.....	15
5. L'accompagnement par l'ARIS des personnes bénéficiaires sous compétence de l'ONIS 17	
5.1. La relation avec l'ARIS	17
5.1.1. L'importance d'une relation de confiance avec l'ARIS.....	17
5.1.2. Le soutien effectif offert par l'ARIS.....	21
5.1.3. Les rendez-vous avec l'ARIS.....	23
5.2. Les facilités et les mesures offertes par l'ONIS	24
5.2.1. L'inaptitude au travail et la prise en compte de l'état de santé	24
5.2.2. L'offre pour les personnes ayant des problèmes de santé entraînant une exception de mesure TUC	27
5.2.3. Les offres de formations linguistiques et professionnelles	29
5.3. Le transfert des personnes en compétence ONIS vers l'ADEM.....	32
5.4. Suggestions conclusives.....	34
6. L'affectation à une mesure TUC.....	36
6.1. Les offres de mesures TUC	37
6.2. L'orientation et la décision d'affectation.....	39

6.2.1. L'inclusion des personnes bénéficiaires dans la prise de décision d'affectation à un travail de type TUC.....	39
6.2.2. Une prise de décision adaptée à la situation de la personne.....	41
6.3. L'encadrement des personnes bénéficiaires dans une mesure TUC.....	44
6.3.1. Un encadrement professionnel différencié.....	44
6.3.2. L'importance d'un encadrement psycho-social discret.....	45
6.4. La formation en concomitance à la mesure TUC.....	46
6.4.1. La formation linguistique.....	46
6.4.2. La formation professionnelle.....	48
6.5. Le travail effectué dans l'Organisme d'Affectation en lien avec les besoins de la personne.....	49
6.5.1. L'adéquation entre le travail dans la mesure TUC et l'état de santé d'une part et les obligations de la vie personnelle d'autre part.....	49
6.5.2. L'intégration dans le lieu d'affectation.....	53
6.5.3. Les implications du statut des personnes bénéficiaires travaillant dans une mesure TUC.....	57
6.6. L'évaluation en fin de convention et les attentes futures.....	59
6.6.1. La réunion d'évaluation en fin de convention.....	59
6.6.2. Le rôle de l'ARIS dans la médiation entre l'Organisme d'Affectation et personnes bénéficiaires.....	62
6.6.3. Le renouvellement de la convention et les attentes des personnes à long terme... 64	
6.7. L'importance du travail dans une mesure TUC.....	65
6.8. Suggestions conclusives.....	66
7. L'accompagnement par le Conseiller Réfèrent des personnes bénéficiaires relevant de la compétence de l'ADEM.....	69
7.1. La relation d'accompagnement et l'encadrement du CR.....	69
7.1.1. L'importance et les défis de la relation d'accompagnement.....	69
7.1.2. Les rendez-vous avec le Conseiller Réfèrent.....	76
7.2. Les facilités et les mesures offertes par l'ADEM.....	77
7.2.1. La prise en compte de l'état de santé.....	77
7.2.2. L'offre des formations et des services d'orientation.....	79
7.2.3. L'assignation à des postes et la possibilité de trouver un emploi.....	83
7.2.4. L'offre des mesures d'Initiative Sociale pour faciliter la réinsertion professionnelle	85
7.3. Le transfert des personnes en compétence ADEM vers l'ONIS.....	86

7.4.	Suggestions conclusives.....	89
8.	Les conditions pour maintenir le droit au REVIS et les sanctions.....	92
8.1.	La connaissance des conditions et des sanctions.....	92
8.1.1.	Les conditions les plus connues.....	92
8.1.2.	La connaissance de la progressivité des sanctions.....	93
8.1.3.	Les sources d'information sur les conditions et les sanctions.....	94
8.2.	L'expérience des sanctions.....	95
8.2.1.	Les sanctions des personnes relevant de la compétence de l'ADEM.....	95
8.2.2.	Les sanctions des personnes relevant de la compétence de l'ONIS.....	97
8.3.	Les conséquences d'une sanction.....	99
8.3.1.	Les conséquences immédiates des sanctions.....	99
8.3.2.	Les solutions recherchées après avoir reçu une sanction.....	100
8.4.	L'opinion sur les sanctions.....	102
8.4.1.	L'opinion des personnes interviewées sur la justification des sanctions.....	102
8.4.2.	L'adéquation des sanctions.....	103
8.5.	Suggestions conclusives.....	104
9.	Les changements liés à la réforme du REVIS.....	106
9.1.	Le partage de compétences entre les acteurs institutionnels.....	106
9.1.1.	L'orientation auprès de l'institution en charge du suivi (ADEM ou ONIS).....	106
9.1.2.	La perception des personnes bénéficiaires sur leur orientation.....	107
9.1.3.	Les défis du partage de compétences.....	108
9.2.	L'incitation à travailler et le principe de récompenser le travail.....	110
9.3.	Agir contre la pauvreté des familles avec enfants et des familles monoparentales	112
9.4.	Les changements ressentis par l'introduction du REVIS.....	114
9.4.1.	L'impression que la réforme n'a rien changé.....	114
9.4.2.	L'impression que le REVIS est mieux que le RMG.....	114
9.4.3.	L'impression que le RMG était mieux que le REVIS.....	115
	Annexe : Les résultats de l'enquête web par ILRES.....	119

Table des sigles et abréviations

AI : Allocation d'Inclusion

AA : Allocation d'Activation

ADEM : Agence pour le Développement de l'EMploi

ARIS : Agents Régionaux d'Inclusion Sociale

ASAS : Assistant Social travaillant pour l'Aide Sociale

Asbl : Association sans but lucratif

CA : Convention d'Activation

CDD : Contrat à Durée Déterminée

CDI : Contrat à Durée Indéterminée

COSP : Centre d'Orientation Socio-Professionnelle

CR : Conseiller Référent de l'ADEM

FNS : Fonds National de Solidarité

IS: Initiative Sociale

LISER : Luxembourg Institute of Socio-Economic Research

MIFA : Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région

OA : Organismes d'Affectation offrant une mesure TUC

OAC : Organismes d'Affectation offrant une mesure TUC Conventionnée avec l'ONIS

ONIS : Office National d'Inclusion Sociale

OS : Offices Sociaux

PA : Plan d'Activation

REVIS : Revenu d'Inclusion Sociale

RMG : Revenu Minimum Garanti

SNAS : Service National d'Action Sociale

SRAS : Services Régionaux d'Action Sociale

STM : Service de santé au Travail Multisectoriel

TUC : Travaux d'Utilité Collective

1. Introduction

Le dispositif du Revenu d'Inclusion Sociale (REVIS) est entré en vigueur au Luxembourg le 1^{er} janvier 2019 en remplacement du dispositif du Revenu Minimum Garanti (RMG). Il vise à conférer à toute personne éligible des moyens d'existence de base pouvant être associés à des mesures d'activation sociale et professionnelle.

L'objectif annoncé du REVIS est de remédier aux difficultés d'application du RMG en recadrant le nouveau dispositif suivant un fil conducteur par rapport aux politiques en matière d'insertion professionnelle et de lutte contre la pauvreté. Le REVIS vise notamment à concrétiser une approche d'inclusion sociale, à établir un système cohérent de politiques de stabilisation, d'activation sociale et de réinsertion professionnelle, à agir contre la pauvreté des enfants et des familles monoparentales et à procéder à une simplification administrative.

La mise en œuvre de la loi REVIS² a apporté des changements considérables dans le processus visant à orienter et accompagner les personnes bénéficiaires – notamment en termes d'activation sociale et professionnelle – et à redéfinir le rôle des acteurs du dispositif dans ce processus. Alors que le Fonds National de Solidarité (FNS) est maintenant le seul organisme compétent en matière d'octroi, de gestion des demandes et de paiement du REVIS, des champs de compétences clairs ont été déterminés entre l'Agence pour le développement de l'emploi (ADEM) – en charge de l'insertion professionnelle des personnes bénéficiaires les plus proches du marché du travail et de facto nouvel acteur du dispositif – et l'Office National d'Inclusion Sociale (ONIS) – en charge de l'activation sociale des personnes bénéficiaires qui en sont les plus éloignées – afin d'assurer un suivi plus adapté aux personnes bénéficiaires.

La loi REVIS a vu la mise en place de nouveaux repères institutionnels – tels que le profiling de l'ADEM qui permet de déterminer la proximité du marché du travail primaire – et de nouveaux outils – tels que les mesures de stabilisation sociale et de préparation et les mesures d'affectation temporaire à des travaux d'utilité collective (MA-TUC). De nouveaux acteurs ont émergé – les Agents Régionaux d'Inclusion Sociale (ARIS) qui ont été embauchés en nombre afin d'aider l'ONIS à remplir ses missions – et de nouveaux modes d'organisation ont été déployés – comme l'implantation des ARIS dans les Offices Sociaux (OS) dans le cadre de la régionalisation de la prise en charge sociale.

C'est dans ce contexte de grand changement que le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région (MIFA) a commandité le LISER pour effectuer une évaluation du REVIS sur deux volets principaux. Le premier se focalise sur l'évaluation du fonctionnement des services et procédures internes des différents acteurs en termes d'accueil, de demande, d'orientation/profiling, de durée de la procédure et délais, de qualité des services en rapport aux besoins et attentes et enfin de collaboration entre acteurs impliqués. Le deuxième se concentre quant à lui sur différents aspects relatifs à la mise en place des mesures d'activation sociale et professionnelle. Pour chacun des points, le MIFA souhaitait que les points de vue de tous les acteurs (personnes bénéficiaires du REVIS, acteurs institutionnels, organismes d'affectations offrant des mesures de type TUC, offices sociaux) soient pris en compte.

² Loi du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale : Mémorial A n°630 du 30 juillet 2018.

1.1. Les objectifs du rapport

Le présent rapport traite de la perspective des personnes bénéficiaires du REVIS par rapport au fonctionnement des services et aux procédures des différents acteurs (FNS, ADEM, ONIS), ainsi que de leur participation à des mesures d'activation sociale et professionnelle, notamment aux mesures de type « travaux d'utilité collective » (TUC).

La prise en compte de la perspective des personnes bénéficiaires est primordiale car ces personnes sont les premières affectées par le nouveau dispositif. Dès lors, cette étude vise à mieux comprendre l'expérience et le vécu des personnes bénéficiaires par rapport aux thèmes de l'évaluation (par exemple, en termes d'accueil, d'activation ou d'insertion professionnelle) et à identifier les défis, les obstacles, ainsi que les éléments positifs dans leur prise en charge. En effet, si les personnes bénéficiaires s'expriment peu sur les aspects techniques des procédures (par exemple, sur l'outil de profiling), les expériences qu'elles rapportent éclairent sur la qualité de la prise en charge au sein du dispositif REVIS.

Dans les chapitres qui suivent, deux types de résultats sont présentés : d'une part, les principaux résultats d'une enquête web de satisfaction réalisée par la société ILRES auprès des personnes bénéficiaires du REVIS à la demande du MIFA (voir chapitre 2 et annexe) et, d'autre part, le détail des résultats de l'étude qualitative menée par le LISER sur la base d'entretiens semi-directifs réalisés en face à face (voir chapitres 3 – 9).

1.2. Les participants et la méthode de l'étude

Les personnes bénéficiaires ont été interrogées en deux phases :

- Par une enquête web réalisée par la société ILRES, qui a invité tous les ménages bénéficiant du REVIS à remplir un questionnaire en mai 2022. Parmi les ménages invités, 1 561 personnes ont répondu à l'enquête³.
- Par une étude qualitative menée par le LISER, basée sur des entretiens individuels semi-structurés. Pendant une période de travail sur le terrain qui a duré quatre mois, 26 personnes ont participé et ont rencontré les chercheurs pour des entretiens en face à face d'environ deux heures.

Le recrutement des participants pour l'étude qualitative s'est fait à partir d'une liste, fournie par ILRES, des répondants à l'enquête qui ont également exprimé leur intérêt à être recontactés par le LISER afin de participer à un entretien. L'échantillonnage théorique des participants à l'étude qualitative était basé sur la composition familiale du ménage (ménages monoparentaux, ménages avec enfants, personnes vivant seules ou en couple sans enfants dans leur ménage), sur l'institution de compétence (ADEM ou ONIS) et sur une éventuelle participation à une mesure d'activation de type TUC organisée par l'ONIS.

De plus, l'échantillon a cherché à garantir l'inclusion de personnes de différentes tranches d'âge (entre 25 et 64 ans), ainsi qu'un équilibre entre la participation des hommes et des femmes. La moitié des 26 participants ont une très longue expérience dans le dispositif RMG/REVIS, tandis que les autres ont une expérience plus récente. Une partie importante des participants déclare avoir un niveau de qualification élevé, telles que des études supérieures. Seules quelques-unes de ces personnes se trouvent sous compétence de l'ADEM.

³ Pour un aperçu des caractéristiques sociodémographiques des répondants, voir l'annexe.

Tableau 1. Participants à l'étude par institution de compétence

	N	%
Personnes sous compétence de l'ADEM	11	42,3
Personnes sous compétence de l'ONIS	15	57,7
_ en mesure d'activation du type « TUC »	9	34,6

La méthode qualitative proposée prévoit des entretiens en face à face et des questions ouvertes qui favorisent une expression libre et approfondie des participants à propos de leur expérience. A cette fin, l'enquêteur mène l'entretien sur la base d'un guide de discussion tout en suivant le flux de la conversation et peut relancer le débat pour approfondir des thèmes d'intérêt particulier. Cette méthode, qui est exigeante en termes de temps et de ressources, permet donc de recueillir des données riches et approfondies, d'introduire de nouveaux éléments par rapport à ceux déjà connus en début d'étude et, finalement, d'enrichir la compréhension des mécanismes de fonctionnement de la mise en œuvre du dispositif REVIS par rapport aux thèmes de l'évaluation.

Les entretiens ont été effectués sur la base d'un guide d'entretien semi-structuré en langue française, allemande, luxembourgeoise et anglaise pendant une période de quatre mois entre fin 2022 et début 2023. Les entretiens ont été enregistrés et retranscrits lorsque les répondants y ont consenti. Le matériel récolté pendant les entretiens a été par la suite analysé suivant l'approche de l'analyse thématique. Les propos des personnes dans ce rapport ont été anonymisés pour préserver la confidentialité des participants. L'étude qualitative repose sur un protocole de recherche qui suit les principes éthiques nécessaires dans le cadre des études impliquant la collecte de données auprès de populations vulnérables et les règles issues du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Ce protocole a été validé par le Comité d'éthique de la recherche du LISER et par le *Data Protection Officer* du MIFA.

1.3. La structure du rapport

Le rapport s'articule autour de la structure suivante : le chapitre 2 reprend, à titre d'information, les résultats de l'enquête web menée par la société ILRES ; le chapitre 3 relève la motivation des personnes à participer à l'étude et l'importance qu'elles accordent au REVIS ; le chapitre 4 présente la perspective des personnes bénéficiaires relativement à la procédure de demande du REVIS et à leur accueil au FNS ; le chapitre 5 met en évidence les expériences liées à l'accompagnement par l'ARIS des personnes bénéficiaires sous compétence de l'ONIS et, le chapitre 6, celles liées à l'affectation à une mesure TUC ; le chapitre 7 rend compte de l'accompagnement par le Conseiller Réfèrent (CR) des personnes bénéficiaires sous compétence de l'ADEM ; le chapitre 8 traite de la question des sanctions et, en dernier lieu, le chapitre 9 souligne le vécu des personnes bénéficiaires quant aux principaux changements consécutifs à la réforme.

2. Les résultats de l'enquête web par ILRES

Enquête sur la perception et la satisfaction vis-à-vis du Revenu d'inclusion sociale (REVIS)

Le MIFA a commandité une enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires du REVIS. La finalité de l'enquête est d'obtenir une image globale sur la perception et la satisfaction du dispositif. L'enquête a également permis de recruter des personnes bénéficiaires pour une étude qualitative. La présente section résume les principales conclusions du sondage. Les résultats détaillés se trouvent en annexe de ce rapport.

L'enquête a été menée en mai 2021 par la société ILRES auprès d'un échantillon de 1561 personnes bénéficiaires. La totalité des ménages bénéficiaires a été invitée à participer par courrier et pouvait opter pour répondre en ligne ou par téléphone.

Il ressort du sondage que les bénéficiaires sont satisfaits des aides et services fournis à travers le REVIS. Plus de 8 bénéficiaires sur 10 sont satisfaits des aides financières et plus de 8 sur 10 sont également satisfaits des autres services, comme par exemple l'encadrement ou les formations.

Le premier motif d'insatisfaction est, de loin, le montant des allocations. D'autres motifs qui ressortent sont le manque de communication et d'informations, le manque d'appui dans la recherche d'un emploi et la lourdeur des procédures. Environ 8 personnes bénéficiaires sur 10 se disent bien informées sur le REVIS. Les autres déplorent un manque d'informations sur les procédures, le calcul des allocations ou encore les conditions d'octroi. Un peu plus de la moitié des personnes interrogées a déjà bénéficié du Revenu Minimum Garanti (RMG).

Après avoir esquissé la satisfaction plus globale, l'étude d'ILRES a mis en lumière la perception des bénéficiaires sur les détails de la procédure et les acteurs institutionnels.

Les questions qui précèdent concernent le dispositif de manière globale. Qu'en est-il des acteurs institutionnels, à savoir le FNS, l'ONIS et l'ADEM ? D'après l'enquête, le FNS est l'acteur de contact principal. En effet, 65% des bénéficiaires disent être en contact avec le FNS, 36% avec l'ADEM et 36% avec l'ONIS. Les niveaux de satisfaction avec ces trois institutions sont élevés.

L'ONIS organise des entretiens d'information pour les personnes bénéficiaires sous sa tutelle. 84% des participants en sont satisfaits, voire très satisfaits. Seulement 6% sont insatisfaits et 10% ne se sont pas prononcés à ce sujet. Les personnes bénéficiaires en contact avec l'ONIS sont suivies par un ARIS. Le taux de satisfaction s'élève à 84% et seulement 4% sont insatisfaits.

Chaque demandeur du REVIS âgé de moins de 65 ans et apte au travail bénéficie d'un profiling par l'ADEM. Le profiling permet d'orienter la personne bénéficiaire soit vers un suivi intensif à l'ONIS, soit vers un suivi régulier à l'ADEM. Une grande partie des personnes, à savoir 70%, qui en ont bénéficié ont trouvé le profiling utile. La satisfaction avec le profiling est de nouveau très élevée. Selon l'élément évalué, les taux de satisfaction varient entre 80% et 88%.

La satisfaction avec le gestionnaire du FNS oscille entre 71 et 74%. En revanche, le calcul du montant des aides n'est pas bien compris par 40% des bénéficiaires.

Synthèse des résultats par M. Jean Ries,

Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région

3. Les participants à l'étude et l'importance qu'ils accordent au REVIS

La participation aux entretiens qualitatifs menés par le LISER est basée sur le consentement des personnes qui, dans l'appel téléphonique de contact et en début d'entretien, ont été informées de leur liberté de choix de participer à l'étude, de la préservation de leur anonymat et sur le fait qu'un refus de participer n'aurait aucune répercussion sur leur droit au REVIS. Toutefois, de nombreuses personnes interviewées ont déclaré, au début de l'entretien, avoir accepté de participer à l'entretien par peur de manquer à une obligation qui pourrait entraîner une perte de droits au REVIS. Ces témoignages mettent en avant l'importance du soutien financier du REVIS pour ces personnes qui veulent bien respecter toutes les conditions prévues par le dispositif et éviter de commettre un manquement. L'importance du REVIS pour les personnes bénéficiaires est également perceptible à travers le fait que la décision de participer à l'entretien a parfois été motivée par un élan de gratitude envers le système auquel elles se sentent redevables : « *Si je peux aider, je le fais. Le système fait quelque chose pour moi, donc si je peux faire quelque chose pour le système...* ». Chez certaines de ces personnes, ce sentiment de réciprocité envers le système est accompagné de l'envie de raconter leur histoire dans l'espoir que certains aspects puissent s'améliorer : « *pour les jeunes qui viennent, pour qu'ils ne restent pas stockés [...], pour moi c'est trop tard* ». Pour d'autres participants, qui ne connaissent le système que depuis peu, ce devoir citoyen est doublé d'un besoin d'explications sur le fonctionnement du REVIS et de l'espoir de recevoir plus d'informations de la part des chercheurs. Les personnes interviewées ont également le désir de participer aux décisions collectives et d'être écoutées et valorisées dans leur rôle d'acteurs actifs de leur parcours d'activation et d'insertion professionnelle et sociale.

Tout en exprimant leur reconnaissance envers le dispositif REVIS, lorsqu'elles racontent leur vécu, les personnes interviewées font également part des difficultés rencontrées dans le système. Celles-ci vont des attentes qui ne trouvent pas suffisamment de réponses dans les différents services concernés, au sentiment d'être parfois stigmatisées (par ceux qui mettent en œuvre le dispositif, par la société et par la façon dont les services sont conçus), en passant par les difficultés relatives aux sanctions perçues comme inévitables pour le système, mais parfois injustes.

Les personnes bénéficiaires du REVIS sont, pour la plupart, « *tombées dans le système* » à la suite de circonstances malencontreuses de la vie. Leurs histoires sont aussi variées que leurs profils et leurs mésaventures. Mais, quel que soit le profil (réfugié politique, travailleur émigré ou natif luxembourgeois, hautement qualifié ou décrochage scolaire), les personnes interrogées définissent le REVIS comme « *un parent* », « *un système qui protège* », « *une aide à s'en sortir* ». Bénéficier des aides REVIS signifie que « *quelqu'un est derrière toi pour un lendemain, pour dormir sans l'inquiétude de « demain, qu'est-ce que je fais ? »* », *ça, je crois que c'est très important* ». Pour ces personnes, la garantie d'un revenu minimum pour vivre est d'une importance fondamentale. Les discours analysés témoignent de leur reconnaissance pour les aides sans lesquelles elles seraient à la rue, grâce auxquelles elles parviennent à nourrir leurs enfants et, à travers lesquelles elles arrivent parfois à trouver des mesures permettant la mise en place d'un projet professionnel futur :

Je suis reconnaissante d'avoir cet argent. Je suis très reconnaissante. Très, très, reconnaissante.

Toutefois, lorsque les années passent sans que les personnes ne puissent s'en sortir autrement que grâce aux aides sociales, elles plongent alors dans un désespoir lié au manque de perspectives d'un avenir hors de la pauvreté. En effet, si au départ les personnes sont soulagées d'avoir du soutien et s'imaginent un avenir meilleur, elles se sentent comme « prises au piège » lorsque les années passent sans amélioration de leur situation.

Les personnes interviewées montrent dans leur discours l'ambivalence de leur perception du REVIS, car satisfaction coexiste avec insatisfaction et nécessité de remanier certains aspects du dispositif. Pour toutes ces personnes, il serait impossible de vivre sans le REVIS. Mais, vivre du REVIS implique de vivre avec des stigmas sociaux et des mesures parfois inadaptées aux profils des personnes hautement qualifiées qui voudraient trouver un travail en lien avec leurs expériences ou formations passées. Chez les personnes à qui l'accès au RMG/REVIS a évité des séjours dans les centres d'hébergement d'urgence et une vie d'indécence dans la rue, le REVIS est perçu à la fois comme une source de soutien et une impasse. En outre, le REVIS crée, chez les personnes qui ont travaillé et sont tombées dans le système à la suite d'une maladie, d'un divorce ou d'une faillite, un sentiment de culpabilité lié au fait de recevoir de l'aide « *comme un enfant* ». Pour certaines d'entre elles, rendre service à la société est ressenti comme un moyen qui pourrait leur redonner une valeur symbolique aux yeux de la société et, peut-être, leur fournir des moyens financiers supplémentaires pour améliorer leur situation.

4. La demande du REVIS et l'accueil au FNS

L'octroi du REVIS est soumis à l'introduction d'une demande auprès du FNS à l'aide d'un formulaire signé par tous les requérants adultes sous certaines conditions. La demande doit être accompagnée par les documents la justifiant et sur base desquels le FNS décide de l'octroi ou non du REVIS. Cette décision est soumise à un contrôle continu des conditions d'accès et nécessite que les personnes bénéficiaires informent le FNS de tout changement de leur situation à même d'influencer le calcul ou même l'attribution du REVIS.

Les raisons qui peuvent amener un individu ou un ménage à introduire leur demande pour obtenir le REVIS sont multiples, car les difficultés auxquelles la plupart des bénéficiaires font face sont complexes, multidimensionnelles et souvent interconnectées.

La plupart des personnes interviewées ont introduit une demande pour obtenir le REVIS à la fin de leurs droits à l'indemnité de chômage ou à cause de la fermeture de leurs mini-entreprises. Pour ces personnes, l'introduction de la demande s'est faite presque automatiquement au moment de la survenance de ces événements, afin qu'elles ne se retrouvent pas sans revenus. De la même manière qui pourrait être qualifiée de « mécanique », les réfugiés qui ont participé aux entretiens et qui sont suivis par des Assistants Sociaux travaillant pour l'Aide Sociale (ASAS) ont introduit leur demande auprès du FNS avec l'aide de l'ASAS. Les autres cas rencontrés étaient ceux de personnes avec des problèmes de santé et ne pouvant plus reprendre le travail dans leur secteur d'activité ou bien de personnes demandant le REVIS suite à un divorce et qui se sont retrouvées par la suite sans revenu ou avec un revenu insuffisant pour vivre.

Les résultats de l'enquête web réalisée par ILRES présentent une grande satisfaction des personnes bénéficiaires en ce qui concerne la procédure de demande du REVIS. Selon l'élément considéré, entre 8 et 9 personnes sur 10 se déclarent satisfaites, voire très satisfaites (voir annexe). L'analyse qualitative de l'expérience des personnes bénéficiaires apporte plus de précisions sur cette satisfaction, comme décrit ci-dessous.

Ce quatrième chapitre présente tout d'abord les expériences des personnes interviewées au moment de l'introduction de leur demande pour obtenir le REVIS. Ensuite, l'accueil des personnes bénéficiaires au FNS est décrit quant à l'accueil direct aux guichets de celui-ci et quant aux échanges par courrier ou par téléphone. Enfin, des pistes de réflexion sous forme de suggestions conclusives sont proposées.

4.1. La demande du REVIS

4.1.1. La procédure de la demande du REVIS

- **La plupart des personnes ont été aidées lors de l'introduction de leur demande**

L'introduction d'une demande pour obtenir le REVIS peut se faire directement auprès du FNS après avoir téléchargé le formulaire sur le site web du FNS⁴ et en produisant les documents sollicités en appui de la demande. Mais il apparaît, d'après les personnes interviewées, que l'introduction d'une demande auprès du FNS se fait rarement par la personne bénéficiaire seule. La plupart des personnes bénéficiaires rencontrées ont été aidées par un ASAS ou un membre de leur famille ou de leur entourage pour introduire la demande et être accompagné(e) durant le processus. Effectivement, selon l'enquête menée par l'ILRES (voir

⁴ <https://www.fns.lu/formulaires/>

annexe), environ deux personnes sur trois déclarent avoir été assistées pour remplir le formulaire de demande. Les aidants sont majoritairement des travailleurs sociaux de l'Office Social (ASAS) (44%), mais il peut également s'agir d'un proche (17%), d'un agent au guichet du FNS (2%) ou d'un autre organisme (2%).

- **La procédure de la demande du REVIS est perçue comme « facile » par la plupart des personnes bénéficiaires⁵**

La procédure d'introduction d'une demande est ressentie comme facile lorsque les personnes bénéficiaires se font aider par l'ASAS ou lorsqu'elles réussissent à effectuer seules la démarche.

Les personnes qui parviennent à se débrouiller seules sont le plus souvent des personnes avec de bonnes compétences de gestion administrative, avec une adresse fixe (non précaire) sur le territoire national et qui maîtrisent les langues officielles du pays comme l'explique cette personne ayant fait des études universitaires : « *La procédure elle est facile, c'est des papiers* ».

La maîtrise des outils informatiques, pour télécharger le formulaire ainsi que pour la recherche d'informations, est aussi une compétence qui facilite les démarches et privilégie alors les personnes ayant l'habitude de faire des démarches sur internet, notamment celles qui peuvent imprimer les documents téléchargés.

Enfin, pour les personnes pour qui la demande a été facile, la rapidité de la décision de l'octroi a aussi été mise en avant : « *On fait la demande le soir et le lendemain on a le courrier. [...] Ça vient très, très vite* ».

- **La procédure de la demande du REVIS est perçue comme plus « complexe » par d'autres personnes bénéficiaires**

En revanche, d'autres personnes bénéficiaires interviewées ont décrit la procédure comme trop compliquée pour introduire une demande de manière autonome. Ce sont à nouveau des personnes qui ont dû recourir à l'aide d'un ASAS ou d'un proche. Dans ces cas, l'ASAS suit le processus jusqu'à la décision d'octroi du REVIS.

Les difficultés rencontrées dépendent du profil des requérants, notamment de leur maîtrise des langues officielles, de leur connaissance du fonctionnement des institutions au Luxembourg, de l'absence d'une adresse fixe ou conforme au moment de la demande et de leur capacité à gérer les démarches administratives.

- **Présenter les documents officiels comme justificatif est une difficulté lors de l'introduction d'une demande du REVIS**

Le dossier à introduire auprès du FNS doit être accompagné par des documents que le FNS utilise pour vérifier le bien-fondé de la demande. Rassembler tous les certificats et documents officiels peut constituer une difficulté non négligeable pour des personnes peu habituées à ce type de démarches administratives, qui ne sont pas familiarisées avec le paysage institutionnel du pays d'accueil (et qui doivent récupérer des documents de l'étranger) ou qui maîtrisent mal les langues officielles du pays. Les démarches administratives, comme c'était probablement le cas à l'époque du RMG, sont alors un vrai obstacle pour accéder au REVIS : « *Mais aussi, comprendre où obtenir les documents, et dans quelle complexité les fournir, combien d'informations sont nécessaires* ».

⁵ Selon l'enquête menée par l'ILRES, huit personnes sur dix déclarent avoir trouvé la demande facile (voir annexe)

4.1.2. Le maintien des conditions d'octroi du REVIS

Le FNS procède de manière régulière à une mise à jour des informations concernant la situation de vie des ménages afin de contrôler si les conditions d'octroi du REVIS restent maintenues ou s'il doit procéder à une réévaluation du montant du REVIS, voire écarter le bénéficiaire du dispositif du REVIS. Dans le cas où un ménage aurait touché un montant indu en raison d'un changement de situation, le FNS demande son remboursement.

Cette obligation d'information génère un sentiment de contrôle permanent qui peut être une source de stress non négligeable. L'une des conditions pour pouvoir prétendre au REVIS est d'être inscrit au registre national des personnes physiques (RNPP) et d'avoir une adresse officielle où l'on réside effectivement ou une adresse de référence. Pour les personnes qui vivent dans un logement précaire, éventuellement sans contrat de bail, l'accès au REVIS peut être entravé. C'est pourquoi certaines personnes sont prêtes à accepter tout logement, même insalubre et sont dans la crainte de perdre leur adresse :

Par exemple, si vous n'avez pas d'adresse, si vous avez perdu l'adresse de votre appartement ou autre, même si vous êtes logés dans un foyer ou un camp, lorsque vous perdez cette adresse, ils veulent fermer [le paiement du REVIS].

Tout changement par rapport à la situation familiale et de résidence est également une source de stress pour les personnes qui, après la réforme, ont continué à toucher le montant de l'allocation au niveau du RMG. Pour ces personnes, un changement d'adresse ou de composition familiale peut engendrer un recalcul et une allocation moins avantageuse.

En outre, parmi les autres conditions, la loi prévoit que, pour maintenir le droit au REVIS, la personne ne peut pas séjourner plus de trente-cinq jours à l'étranger : cette information n'est pas toujours connue de façon précise. L'obligation de demander une autorisation pour un départ à l'étranger est vécue comme inadaptée, voire injuste et contraignante pour des personnes souffrant de problèmes de santé chroniques et graves qui souhaitent voyager à l'étranger - même pour un simple week-end - afin de pouvoir se détendre :

[Lorsqu'on doit introduire une demande d'autorisation pour partir à l'étranger], il faut s'attendre à un refus. Et je trouve que c'est en fonction de la personne concernée, en fonction de la situation [avec une maladie chronique dégénérative et incurable] de cette personne, et en fonction de la coopération générale de cette personne, je trouve qu'il faudrait être, bon, peut-être pas flexible, mais il faudrait qu'il y ait plus de compréhension dans ce processus, une certaine compréhension devrait entrer en jeu.

Ces personnes ne semblent pas au courant que, bien que les séjours à l'étranger ne puissent pas dépasser les 35 jours, il est possible d'obtenir une dérogation exceptionnelle par le comité-directeur du FNS pour des séjours passagers pour des raisons de santé.

4.1.3. Le calcul et le recalcul du montant de l'allocation

Le montant de l'allocation et son recalcul dans le temps varient en fonction des changements de la composition de la communauté domestique et de ses revenus. De manière générale, les personnes comprennent que l'allocation du REVIS complète les revenus du ménage par rapport au montant du REVIS et cela est apprécié :

L'argent n'est pas beaucoup, mais moi je ne veux pas toujours demander, mais... les lois sont comme ça, le système qui marche comme ça et si par exemple, si tu gagnes

comment... comme 1400, 1400 par exemple, ils ont payé... 1000... ils ont payé 300 ou 400 quelque chose en plus pour un salaire minimum, ce qui est aussi bien.

Toutefois, le calcul ou le recalcul du REVIS soulèvent des difficultés de compréhension dans les cas suivants :

- **Des comptes-rendus des calculs trop longs et incompréhensibles**

Les comptes-rendus, reçus par courrier, de décisions prises et de calculs déterminant le montant du REVIS, sont perçus comme trop longs et ils ne permettent pas à toutes les personnes de comprendre la logique des calculs réalisés.

Moi, je ne comprends plus rien. 6... 6 pages peut-être de calculs, des tableaux, je ne sais pas quoi et moi, je ne comprends presque rien de tout. Inutile.

Effectivement, selon l'enquête menée par l'ILRES (voir annexe), quatre personnes sur dix disent ne pas comprendre le calcul du montant des aides.

- **Des revenus pris en compte dans le calcul du montant même quand la personne ne les perçoit pas**

La détermination des ressources du ménage prend en compte tous les revenus auxquels le ménage a théoriquement droit (par exemple, le droit à une pension alimentaire dans le cas d'une famille monoparentale), même quand ceux-ci ne sont que partiellement ou pas du tout perçus. Le système du REVIS apparaît parfois aux personnes comme trop abscons et trop rigide pour traiter de manière adéquate leurs situations de vie parfois très complexes, ce qui nécessiterait une prise en considération plus flexible des revenus et de la composition du ménage de la part du FNS afin de ne pas pénaliser des ménages, notamment avec des enfants. Le témoignage suivant illustre combien la procédure administrative actuelle ne tient pas compte de la réalité de vie d'une famille monoparentale et peut la conduire à une situation difficile :

Ils m'ont aussi coupée [réduit le montant de l'allocation], mais ça c'était parce que le papa de mes enfants, il voulait qu'il paye la pension alimentaire, mais lui m'a jamais donné la pension alimentaire. Et le REVIS, chez eux, ils veulent vraiment qu'on reçoive [demande] les pensions alimentaires et moi j'ai jamais reçu. Les [nombre] enfants que j'ai, j'ai jamais reçu [la pension alimentaire]. Et chez eux [FNS], le problème, si on n'a pas une feuille [document], si on n'arrive pas à contacter une personne qu'on veut même plus voir, ils nous coupent [réduisent l'allocation comme si on recevait la pension alimentaire].

Dans certains cas, les personnes refusent de contacter leur ex-partenaire pour exiger le paiement de la pension alimentaire. Cette situation est particulièrement délicate d'un point de vue émotionnel, surtout lorsque l'ex-partenaire n'est plus en contact ni avec ces personnes ni avec leurs enfants, lorsque les personnes ont mis fin brusquement à leurs relations antérieures, ou encore lorsque cette personne est difficile à localiser car elle se trouve à l'étranger.

En effet, la loi prévoit que dans les cas où la personne refuse de faire valoir ses droits contre le débiteur ou renonce à poursuivre les démarches entreprises, le FNS prend en compte un certain montant pour le calcul de son revenu, même si la personne ne le perçoit pas.

- **Des membres du ménage pas pris en compte pour le calcul du montant**

D'autres situations ont été relatées par les personnes interviewées, soulignant le manque de flexibilité du dispositif du REVIS, comme la non-prise en compte d'un membre du ménage suite à un regroupement familial international, alors que la personne a rejoint le ménage avant la demande du REVIS et que sa présence induit des coûts supplémentaires pour le ménage :

[Quand j'ai demandé] l'aide au Fonds National, ils m'ont dit que je n'ai le droit à rien du tout [pour mon parent]. Ils m'ont dit : « Vous avez signé une prise en charge. Et une prise en charge, c'est que vous devez prendre en charge tout ce qui a à voir avec votre [parent]. » [...] Quand j'allais à l'Office Social, quand j'allais n'importe où, [mon parent] il ne comptait pas. Ça veut dire que tout ce qui sortait de ma poche pour lui, c'est comme s'il n'existait pas, en fait. [...] Alors je me suis trouvée vraiment dans le pétrin à ce moment-là [s'interrompt submergée par l'émotion et pleure].

Ces personnes soulignent la nécessité d'une redéfinition des critères définissant les membres non-bénéficiaires dans un sens plus large, afin de considérer ces membres comme faisant partie intégrante du ménage à tous les égards.

- **Le remboursement des montants trop perçus**

D'une part, le calcul du REVIS se fait suite à une détermination des ressources bien définies par la loi. Cependant, il se peut que le montant attribué soit plus élevé que celui auquel les ménages ont droit. Deux cas peuvent être à la base de ce phénomène : le FNS peut avoir surestimé le montant dû ou le FNS n'a pas pu calculer le montant correct parce qu'il n'avait pas toutes les informations nécessaires en sa possession au moment du calcul. Dans les deux cas, le FNS demande aux ménages de lui rembourser le trop-perçu. Pour des ménages à très bas revenus, une telle demande risque de constituer une charge financière supplémentaire et d'accentuer davantage des situations de grande précarité. Le remboursement de la différence, éventuellement par un échelonnage, pendant des mois, voire des années, entraîne une baisse importante du revenu disponible et constitue un fardeau psychologique.

D'autre part, traitement d'une demande en obtention du REVIS nécessite des documents dûment renseignés, mais la moindre erreur de remplissage peut avoir des conséquences directes sur la réception de l'allocation et réduire le revenu des personnes qui vivent déjà dans une grande précarité.

Enfin, la finalisation des dossiers peut aussi se heurter à une détermination des ressources assez épineuse, comme dans le cas des personnes qui touchent des aides dans leur pays d'origine.

Ils allaient donc me donner le montant comme si je ne le recevais pas [cette petite aide pour mon enfant], mais une fois que j'ai commencé à recevoir cet argent, j'ai dû le rembourser en totalité. Donc, vous savez, on parle de [un montant important d'] euros que j'ai dû rembourser.

- **Effets et répercussions sur les personnes bénéficiaires**

Les expériences éprouvées au moment de l'introduction de la demande pour obtenir le REVIS ou de la recherche d'information auprès du FNS révèlent la situation de vulnérabilité des personnes bénéficiaires. Vivant souvent dans des situations très précaires et fragilisées par des parcours de vie parfois difficiles, l'accès aux services « bureaucratisés » demande de la patience, de la capacité de gestion administrative et de l'endurance. Certaines expériences sont d'ailleurs évoquées comme de véritables épreuves. C'est l'exemple des personnes qui se sentent

intimidées par la manière dont elles sont traitées dans l'interaction avec les institutions et, par conséquent, vivent dans une peur constante liée aux exigences inhérentes au dispositif REVIS :

Ils leur donnent tout pour faire pression sur vous, et vous devez avoir peur d'eux, parce que vous allez perdre vos revenus. Et quand vous perdez cela, vous perdez votre appartement, vous perdez tout.

La peur de se retrouver sans revenu est répandue et souvent accompagnée d'états d'angoisse et d'anxiété. La perte du REVIS est forcément lourde de conséquences : par exemple, ne plus pouvoir garantir à ses enfants un minimum de sécurité matérielle, mal les nourrir, ne plus pouvoir régler les factures indispensables et le risque de se retrouver à la rue sans logement.

4.2. L'accueil des personnes bénéficiaires au FNS

4.2.1. Les renseignements au guichet ou par téléphone du FNS

Au-delà de la demande, les personnes bénéficiaires se rendent au guichet du FNS pour de multiples raisons : recevoir des informations particulières ou générales sur le REVIS, notamment celles qui ne se trouvent pas sur le site internet, ou encore pour remettre en personne les documents demandés. Le contact direct au guichet joue un rôle important pour les personnes bénéficiaires, pour recevoir des informations et des clarifications par rapport à leur situation. Ceci nécessite de pouvoir joindre une personne compétente au sein de l'institution (souvent le gestionnaire de dossier de la personne) afin de recevoir des réponses satisfaisantes aux interrogations, ce qui n'est pas toujours le cas.

- **L'accueil au guichet est perçu comme rapide et compétent**

Les personnes apprécient qu'on puisse se présenter spontanément au guichet sans devoir prendre un rendez-vous et apprécient l'accueil au guichet du FNS quand le service est rapide, pertinent et que l'on arrive à trouver l'agent compétent.

Très bien. À chaque fois, c'était bien. C'était rapide. Vous prenez votre numéro, puis vous allez au bureau [de l'accueil]. Puis, si vous avez besoin d'autre chose, vous allez dans un autre bureau. Mais toujours au deuxième contact - parce que le premier est un bureau différent [celui de l'accueil] - au deuxième contact [avec le gestionnaire], c'est bon, je trouve la solution, je trouve la réponse, ou_ [suspens]. Je n'ai jamais besoin d'aller chercher, comment dire, une autre personne.

- **L'accueil au guichet est perçu comme insatisfaisant**

Pourtant, le fait de pouvoir se rendre au guichet sans rendez-vous n'a pas été confirmé par chaque interlocuteur. En effet, des personnes évoquent la nécessité et la difficulté de prendre un rendez-vous par téléphone, mais il semblerait que ces considérations se réfèrent à l'époque du confinement lié à la pandémie de Covid-19.

L'accueil au guichet FNS fait l'objet de quelques observations critiques. L'accueil au FNS est décrit par certaines personnes comme « distant » et les agents du FNS parfois difficiles d'accès par manque de contact direct. L'orientation vers les personnes compétentes, voire l'agent du FNS en charge du dossier, ne se fait pas toujours. Plusieurs situations ont été décrites où l'agent du FNS compétent ou en charge du dossier n'était pas directement accessible par le demandeur. L'accueil au guichet du FNS, ainsi que la communication entre les personnes bénéficiaires et le personnel d'accueil du FNS, peut s'avérer être un obstacle pour des

personnes en quête d'aide et il se peut qu'un accueil un peu distant décourage les personnes d'y retourner poser leurs questions :

Je suis entré [dans le bureau du FNS] et j'ai dit : « J'ai des questions [...]. Ensuite, il y a la personne à qui vous vous adressez, qui vous dit : « Ok », non non : « Vous allez voir cette personne et vous vous asseyez dans la salle d'attente ». [...] Et c'est le secrétaire. Je me suis dit : « J'ai des questions. Je peux parler à mon conseiller ? » Il m'a dit : « Non », « Pourquoi parler à votre conseiller ? », « Personne ne parle aux conseillers ». Je n'y crois pas. Et j'ai dit : « Mais je ne sais pas comment faire » [...] Il m'a dit : « Non, tu peux me demander. Et je déciderai si tu as besoin de parler au conseiller. » Ouais, comme le terme moderne de « gatekeeping », c'est ça. Et je me souviens, parce que j'y allais [au FNS à poser mes questions], vous savez, et c'était vraiment la dernière fois que j'ai demandé leur aide, et je suis partie en pleurant. Je pleurais.

Les personnes bénéficiaires se rendent aussi aux guichets du FNS afin d'y recevoir des informations qu'elles ne trouvent pas dans d'autres sources ou pour lesquelles un contact direct avec un agent du FNS serait nécessaire, que ce soient des questions générales liées au REVIS, à l'accompagnement ou des questions pour lesquelles le FNS, en raison de sa mission, n'est pas strictement compétent. Il arrive donc que cette démarche s'avère inutile, car les agents du FNS peuvent ne pas posséder toutes les informations demandées pour répondre de manière exhaustive à la personne et renvoient alors des bénéficiaires vers d'autres services tels que les ASAS, parfois même pour des questions liées au REVIS.

- **La communication avec le FNS par téléphone ou par email**

Parallèlement aux échanges par courriers, certaines personnes bénéficiaires soulignent préférer une communication plus directe avec un agent du FNS compétent par courriel ou par appel téléphonique.

Toutefois, contacter un agent du FNS par téléphone peut être source de frustration s'il y a des difficultés de communication liées à la langue ou si le point à clarifier concerne des aspects compliqués du dossier :

Il y a eu une série d'appels téléphoniques au cours desquels ma conseillère m'a raccroché au nez, parce qu'elle était tellement frustrée que, soit je ne comprenais pas ce qu'elle m'expliquait, soit elle ne comprenait pas ce que je lui expliquais, et elle a fini par me dire "non, ce n'est pas un problème ».

La prise de contact par appel téléphonique est également difficile lorsque les personnes ne parviennent pas à joindre le gestionnaire, même après plusieurs tentatives d'appels :

Ou il est jamais là [le gestionnaire], ou il est en réunion, ou il est en vacances, ou il est malade, ok. Je vais chez mon assistante sociale, elle [lui] écrit un mail, même pas deux secondes après il lui répond. Elle, elle appelle pour que_ vous voyiez comment ils sont ? Elle appelle pour demander si monsieur [...] il est là : 'non il n'est pas là' — 'comment ça se fait parce qu'il vient de me répondre ?' — 'un instant je vous le transmets'. Vous voyez comment_ parce que nous on ne peut pas avoir leur mail [pour les contacter directement] ».

Pourtant, les personnes devraient connaître le nom de leur gestionnaire et trouver les coordonnées de contact direct sur la liste mise à disposition sur le site du FNS⁶. Le fait de ne pas connaître les coordonnées de contact direct du gestionnaire laisse supposer que cette liste n'est pas facile à trouver. Cette difficulté à établir un contact direct avec le gestionnaire conduit certaines personnes à se déplacer à l'OS pour demander l'aide de l'ARIS ou de l'ASAS et pouvoir obtenir une réponse à leurs questions.

- **Des informations vagues concernant les conditions de remboursement**

La famille, les amis et les connaissances sont souvent une source d'information. Cependant, cette source d'information laisse souvent les personnes dans l'incertitude. Par conséquent, les personnes souhaitent recevoir des informations plus précises et claires sur toutes les conditions à remplir dès leur entrée dans le dispositif :

Moi j'entends de l'extérieur ce que je vous ai dit [qu'il faut rembourser le REVIS], mais je pense qu'avant, chaque inscription au REVIS, je pense que le REVIS [FNS] il devrait faire un entretien avec la personne qui est en train de faire la demande. Pour mieux expliquer. [...] il n'y a que le REVIS qui peut expliquer à la personne comment ça se passe et heu_ les engagements que la personne elle est en train d'avoir avec le REVIS.

4.2.2. Les courriers du FNS

Le courrier est utilisé par le FNS pour informer les personnes bénéficiaires des décisions prises, du calcul du montant du REVIS, ainsi que pour demander la remise d'informations ou des pièces justificatives concernant l'actualisation de la situation de la personne et de son ménage.

La communication par courrier et la compréhension des lettres sont perçues de manière différenciée par les personnes interviewées. Si les échanges par courrier ne posent pas de problèmes à certaines personnes bénéficiaires, quelques aspects à améliorer ont cependant été abordés.

- **L'usage de courrier est plutôt perçu comme facile**

La compréhension des courriers est facile pour les personnes qui ont une bonne capacité de gestion administrative, maîtrisent les langues officielles du pays et ont un niveau de qualification élevé. Une partie de ces personnes pense que les lettres qui demandent des informations pour actualiser la situation de la personne et de son ménage sont claires et accessibles et ne posent pas de problèmes particuliers.

« Ouais, [je reçois] des lettres pour savoir si j'ai quelque chose [de nouveau], si j'ai commencé à travailler, si j'avais quelque chose ici à Luxembourg ou dans l'autre pays. Voilà, c'est comme une feuille, il y a des réponses, il faut le répondre et pour la lettre, mettez dedans. Oui, le même jour je l'ai envoyé, mais ça, peut-être une fois par année. Une fois ou peut-être deux fois. (...) C'est facile. Non, non, non. C'est très facile [pour celui] qui parle français ».

⁶ https://www.fns.lu/fileadmin/file/fns/repartition/2023.05.17_Organisation_services.pdf#pageMode=bookmarks

Les personnes qui ont plutôt des facilités à comprendre les lettres du FNS et qui ont des compétences dans l'usage des outils informatiques préféreraient d'ailleurs que le FNS leur propose une plateforme digitale sécurisée pour échanger les documents.

- **La compréhension des courriers est perçue comme difficile en raison de la langue et du langage utilisés**

Cependant, les courriers du FNS ne sont pas toujours perçus comme clairs pour des raisons linguistiques (langage bureaucratique) et liées à la complexité des calculs. Les personnes bénéficiaires qui ont soulevé des difficultés avec les courriers du FNS l'ont surtout fait par rapport à la langue utilisée dans les courriers et au contenu des lettres.

Les personnes qui ne maîtrisent pas bien les langues administratives du pays rencontrent des problèmes de compréhension du contenu de la lettre, incompréhension qui peut être renforcée significativement par la présence d'un langage bureaucratique. Un certain nombre de personnes utilisent un logiciel (ex. l'application de Google translate) afin de comprendre le courrier. D'autres demandent à leur ARIS une aide pour comprendre ces documents :

Je lui apporte souvent des documents [à l'ARIS] que je reçois par la poste et que je ne peux pas lire très bien ou que je ne comprends pas. Elle les traduit pour moi ou m'aide à remplir d'autres documents. Vous savez, parfois je me dis : « Mon français n'est pas très bon, ce n'est pas du legalese [langage standard] ».

Le FNS prévoit d'ailleurs que les ménages puissent indiquer lors de l'établissement du dossier la langue souhaitée (français ou allemand) pour les échanges par courrier, mais il arrive que les courriers ne soient pas envoyés dans la langue choisie dans le formulaire.

Enfin, le contenu des lettres est parfois trop compliqué ou confus pour les personnes bénéficiaires. Ceci est notamment le cas pour les calculs du REVIS qui restent parfois inaccessibles.

« À la première page, là où ils me disaient combien je devais recevoir maintenant chaque mois à partir du mois de janvier. Mais sur les autres pages, là où ils ont fait les calculs de montant brut et je ne sais pas quoi et quoi, là, je ne comprends rien ».

4.3. Suggestions conclusives

Les suggestions formulées par les personnes bénéficiaires sont les suivantes :

- **Simplifier les démarches liées à la demande** : par exemple, simplifier la collecte des documents nécessaires pour pouvoir constituer le dossier, y compris les documents qui nécessitent d'être récupérés à l'étranger.
- **Renforcer la qualité de la communication** aux guichets du FNS avec les personnes bénéficiaires, c'est-à-dire être plus à l'écoute et au service de la personne. S'assurer que le service à l'accueil (au guichet et téléphonique) ait les bonnes informations pour orienter les personnes vers le service compétent et puisse donc répondre aux demandes et besoins des personnes.
- **Faciliter et élargir l'accès aux guichets du FNS** (notamment l'accueil téléphonique) **et faciliter le contact direct avec le gestionnaire** en charge du dossier de la personne,

notamment améliorer le passage de relais afin que les personnes puissent recevoir des réponses pertinentes même en l'absence du gestionnaire de leur dossier.

- **Eviter ou réduire les situations de remboursement des montants trop-perçus.** Pour ce faire, améliorer la communication afin que les personnes puissent effectivement comprendre les calculs des montants, les recalculs et les trop-perçus, ainsi que leurs droits et devoirs (de façon simple, détaillée et précise) pour maintenir leur droit au REVIS.
- **Améliorer l'accès aux informations** sur le site web et la lisibilité des courriers en **utilisant un langage simple et plusieurs langues** au-delà des langues administratives.
- **Prendre en compte** (ex. membres non bénéficiaire) et aux revenus non-perçus (ex. pensions alimentaires que la personne refuse de demander à l'ex- partenaire) afin de mieux soutenir les besoins et la situation de détresse financière et psychosociale des ménages.

5. L'accompagnement par l'ARIS des personnes bénéficiaires sous compétence de l'ONIS

Les personnes bénéficiaires sous compétence de l'ONIS ont accès à un suivi personnalisé par l'ARIS, qui est un assistant social de formation et dont le bureau est localisé dans l'Office Social (OS) le plus proche de leur commune de résidence. L'objectif de ce suivi est de les accompagner dans l'élaboration et la réalisation d'un projet d'activation sociale et professionnelle adapté à leurs compétences et à leur situation. L'ARIS peut adapter la mise en œuvre des démarches en fonction de l'autonomie des personnes bénéficiaires et doit s'assurer du respect des conditions qui leur sont imposées. L'accompagnement de l'ARIS repose sur l'établissement d'un plan d'activation. Ce plan inclut les objectifs du projet personnel du bénéficiaire, les engagements et le calendrier des démarches que le bénéficiaire doit suivre, ainsi que les facilités qui lui sont offertes pour y satisfaire. En cas de non-respect de ces engagements et des délais, qui constituent les conditions à remplir, la personne bénéficiaire encourt une sanction. La relation qui se construit avec l'ARIS se fait donc dans un cadre à la fois de soutien et de contrôle. Dans ce cadre, la qualité du parcours personnalisé qui repose sur deux aspects : la construction d'une relation de confiance et de soutien entre la personne bénéficiaire et l'accompagnant ainsi que l'offre de mesures disponibles adaptées à la situation personnelle et en accord avec son projet personnel.

Les résultats de l'enquête web réalisée par ILRES montrent qu'environ huit personnes sur dix sont satisfaites du service offert par l'ARIS. Les résultats de l'analyse qualitative ci-après décrivent les nuances de cette satisfaction ainsi que les éléments d'insatisfaction vécus par les personnes.

Le cinquième chapitre porte, tout d'abord, sur la relation des personnes bénéficiaires avec l'ARIS, ainsi que sur les formes que celle-ci revêt. Ensuite, il traite des facilités et des mesures que l'accompagnement offre aux bénéficiaires. En outre, l'accompagnement de l'ARIS comprend également le transfert des personnes relevant de la compétence de l'ONIS vers l'ADEM, qui est présenté par la suite. Enfin, les principaux enseignements de ce chapitre sont repris dans des suggestions conclusives.

5.1. La relation avec l'ARIS

L'accompagnement des personnes bénéficiaires par l'ARIS et le parcours de stabilisation, de préparation et d'activation de ces personnes nécessitent une relation de respect mutuel et une attention particulière, voire de l'empathie, de la part de l'institution, par rapport aux situations de vie parfois très difficiles des personnes encadrées. Ces différents aspects sont présentés dans les sous-sections suivantes, qui traitent successivement de l'importance d'une relation de confiance, de l'offre d'un soutien réellement effectif et des contacts avec les ARIS à travers la prise de rendez-vous.

5.1.1. L'importance d'une relation de confiance avec l'ARIS

Une relation de confiance se caractérise par une écoute attentive et sans jugement de la situation de la personne, un suivi qui valorise les compétences de la personne au sens large du terme et, une bienveillance générale de l'ARIS.

- **Les avantages d'une attitude sympathique, empathique et bienveillante par l'ARIS**

Les personnes qui parlent de l'accompagnement avec l'ARIS de façon positive (et parfois même enthousiaste) soulignent que cette relation est basée sur une confiance réciproque cruciale pour se projeter dans un avenir personnel et professionnel, une relation caractérisée par une écoute attentive dénuée de jugement et forte de bienveillance. Ces personnes font également l'éloge de la motivation et des compétences des assistants sociaux :

Je pense que l'assistant social doit être une profession dans laquelle les gens ont vraiment envie d'aider, d'avoir de l'empathie, d'avoir... vous savez ? On ne peut pas être assistant social parce que c'est un bon travail, parce qu'il paie bien, parce qu'on travaille pour le gouvernement parce qu'on a le 13ème mois. Non ! Vous devez travailler dans ce domaine parce que vous l'aimez vraiment. Et j'ai souvent constaté que les [autres] gens travaillent avec l'État, parce que l'État paie bien... mais ils n'ont pas l'attitude.

De plus, la volonté d'aider, l'empathie, et plus généralement une attitude sympathique et compétente de l'ARIS sont des facteurs qui font que les personnes se sentent reconnues dans leur individualité et leurs spécificités, et sont également encouragées et soutenues dans leurs projets personnels :

Comme je dirais, l'ONIS, les autres conseillers de l'ONIS que j'ai rencontrés_ Vous savez, ils ont l'air d'être des gens qui se soucient vraiment d'aider les gens, et cela fait toute la différence.

[Avec l'ARIS] nous parlons de mes projets, de ce que je fais, de ma santé, principalement parce qu'elle me demande toujours si le médecin va bien. Je lui montre ce que je fais. [...] Oui, elle est fantastique. Elle est fantastique. C'est la meilleure chose qui me soit arrivée.

De même, les manières de l'ARIS, ses compétences et sa disponibilité jouent un rôle positif dans l'établissement d'une relation de confiance.

Je dis toujours que c'est très agréable parce que c'est une dame très sympathique, compréhensive et compétente. Une fois que c'est terminé, je m'en vais mais je peux toujours lui poser des questions entre les rendez-vous. Et en fonction de ses disponibilités, parce que je ne suis pas la seule personne qui vient la voir, elle est également en contact avec d'autres personnes. Donc en fonction de ses disponibilités, si je lui ai posé une question ou elle n'a pas tout de suite une réponse, qu'elle doit d'abord faire quelques recherches plus détaillées, elle me recontacte à son tour. Respectivement si elle voit que j'ai envoyé un e-mail, je reçois un mail en réponse. Ou si j'ai téléphoné et que la dame ne pouvait pas prendre mon appel parce qu'elle avait trop de choses à faire, elle me contacte à son tour par e-mail ou téléphone. [...], je suis contente d'avoir l'ARIS que j'ai. Justement parce que c'est une femme aussi sympathique et compétente.

[L'ARIS] était gentille et tout_ Ben, elle écoutait, elle rigolait avec vous, elle vous mettait en confiance. [...] C'était un rêve.

La capacité de l'ARIS à écouter la personne bénéficiaire et mettre cette dernière en confiance est une source d'encouragement dans la construction d'un projet personnel et professionnel. Une personne ainsi motivée se sent libre d'exprimer les spécificités de sa situation réelle, ce

qui lui permet, dans le même temps, de demander librement des éclaircissements (documents reçus, démarches à effectuer, conditions à remplir). Une écoute active est essentielle pour que l'ARIS puisse comprendre des situations de santé qui ne sont pas perceptibles au premier regard l'amenant à établir un dialogue adapté avec ces personnes :

Si je dis à quelqu'un : « J'ai une maladie [...] et c'est une maladie grave. » et ensuite on me lance un regard un peu bizarre : « Mais tu as l'air d'aller bien tout de même. » Alors non, désolée, ce ne sont pas des manières. Il faut avoir une réflexion un peu plus approfondie, essayer de comprendre. Parce que ce que l'on voit de l'extérieur, c'est une chose mais, par exemple des maladies neurologiques, ce sont des choses que l'on ne peut pas voir de l'extérieur. Ce n'est pas comme quelqu'un qui a une jambe dans le plâtre. Là, on sait clairement que la jambe de cette personne-là ne peut pas être utilisée actuellement. En ce qui concerne une maladie neurologique, vous ne le voyez pas. Si vous voyez quelqu'un dans un fauteuil roulant, vous savez automatiquement que cette personne peut avoir de nombreux problèmes. [...] Là, c'est évident que quelque chose ne fonctionne pas comme il faudrait dans ce corps. Mais en ce qui concerne les maladies neurologiques, cette personne peut être relativement mobile, [...] on n'a pas cette impression que la personne a un problème de santé. Et pour cela, l'interlocuteur donc dans notre cas l'ARIS devrait être compréhensif et à l'écoute de cette personne. Et je dois dire que dans mon cas, il n'y a aucun problème avec la mienne. Nous nous entendons à merveille.

Généralement, les personnes semblent satisfaites de l'accompagnement par l'ARIS lorsqu'elles le perçoivent comme centré sur la personne, notamment en le comparant avec le suivi précédent effectué par l'ADEM, qui est décrit comme axé davantage sur une approche administrative et bureaucratique.

Elle [ARIS] m'a aidée [à trouver un travail TUC] [...] Ouais, elle me comprend. Elle est tout le temps présente. Elle n'est pas comme l'ADEM. L'ADEM ils sont là, ils sont assis [...] dans la chaise, en train de manger, boire leur café. Ils attendent [...] que les gens ils viennent et quand ils viennent elle dit : « merci, c'est bon » voilà. [...] Elle [l'ARIS] demande ton avis, elle te demande si tu es d'accord. Elle regarde aussi que [ce qu'elle propose], ça marche avec les enfants.

La relation est jugée bonne avec l'ARIS lorsque celui-ci devient un référent pour la personne bénéficiaire. Pour ce faire, l'ARIS doit comprendre la situation spécifique de la personne et montrer de l'empathie quant aux difficultés rencontrées et aux attentes de la personne :

Je vous dis elle [l'ARIS], c'est un ange ! Je vous dis, elle m'a tellement sauvée, elle était tellement là pour moi. [...] Elle connaît mes [...] enfants depuis petit à grand, enceinte, pas enceinte, je vous dis [...] elle m'a beaucoup aidée. Moi j'adore celle-là [l'ARIS] [voix enthousiaste]. Je veux dire_ Je vous dis, je la traitais comme ma grande sœur. [...] Elle sait ma vie, on dirait qu'elle a vécu avec moi ma vie, depuis mon_ [entrée au RMG il y a plus de dix ans] [...] Et quand on parle ensemble [avec des connaissances], ils disent : « wouah, comment tu fais [d'avoir une si bonne relation] ? ». Y en a quand ils vont à l'assistante sociale [ARIS] ils sont là : « oui » [voix susurrée] [ils ont peur de s'exprimer].

Lorsqu'il y a une relation de confiance entre ARIS et personne bénéficiaire et que les services offerts sont clairement expliqués à cette dernière, la personne est satisfaite, même si l'ARIS ne trouve pas de mesure TUC ou un autre service qui lui soient mieux adaptés :

Je suis très content d'elle-même [ARIS]. Ce dont je suis moins satisfait c'est qu'elle-même n'a pas beaucoup de possibilités en fait [de trouver un autre TUC mieux adapté à mon âge et ma situation de santé].

- **Les défis à instaurer une relation de confiance avec l'ARIS**

Une bonne relation entre l'ARIS et la personne bénéficiaire est importante mais parfois difficile à construire. Les personnes les moins satisfaites sont celles qui doutent que l'ARIS puisse réellement les aider en cas de besoin et celles qui sont obligées d'effectuer des démarches contre leur volonté. Les personnes ressentent alors qu'elles ne sont ni écoutées ni soutenues dans leurs besoins et initiatives. Il s'agit notamment des personnes confrontées aux démarches administratives en lien avec leurs suivis médicaux ou les autres demandes d'allocation ainsi que des travailleurs en mesure TUC qui souhaitent un appui de l'ARIS mieux adapté à leur situation et à leurs attentes professionnelles.

Plus encore qu'une simple attitude de la part de l'ARIS, la relation est considérée comme inadaptée lorsqu'il n'y a pas de considération globale de la situation de la personne et que l'ARIS utilise la menace de sanctions pour la contraindre à se conformer aux obligations prévues par le plan d'activation. Lorsque cette obligation fait suite à une demande initiée par la personne (pour un bon pour un cours de langue, par exemple), la menace de sanction par l'ARIS crée des frustrations liées à la perte de liberté et l'impression d'être spolié de ses propres choix :

La dernière lettre que j'avais reçue de mon assistante sociale [ARIS] [...] Donc, elle a marqué une lettre que notre programme sera inscrit pour inscrire_ apprendre la langue [que mon plan d'activation prévoit l'inscription à un cours de langue]. D'accord ? Et à la fin, elle m'a dit : « si vous ne vous êtes pas inscrit avant, je vais vous faire [une coupure du] 20 pour cent pendant 3 mois de votre [allocation] REVIS ». « Donc vous êtes obligé d'inscrire ». « Si vous ne vous inscrivez pas [avant la date précise indiqué dans le plan d'activation], donc, je vais mettre 20 pour cent enlevés de votre salaire [je demander une réduction de l'allocation]. Voilà. D'accord ? » [...] Elle m'a téléphoné et m'a envoyé email : « est-ce que vous étiez inscrit au cours de langue ? ». J'ai dit : « non, parce que vous ne m'avez pas envoyé le bon ». Je dois avoir un bon, moi je ne peux pas payer [...] Donc elle m'a envoyé un bon. Après deux jours je suis entré chez [le centre de langues] pour [m']inscrire. Le cours c'était plein. J'ai répondu [à l'ARIS] : « moi, je n'ai pas trouvé [de cours]. Qu'est-ce que vous voulez qu'on fasse ? ». Elle m'a dit : « alors, vous pouvez chercher ailleurs ». Mais j'étais obligé à [m'] inscrire à un cours [sur] internet. Ce n'est pas en présence, donc [c'est] en internet. Je suis maintenant les cours. [...] C'est moi que je voulais apprendre [fréquenter le cours] [et maintenant] je suis obligé. Voilà, voilà, c'est ça le problème.

En effet, l'activation est une obligation légale et les personnes n'ont pas le choix de refuser une mesure. Cette contrainte peut générer une atmosphère peu propice à l'établissement d'une relation de confiance avec l'ARIS lorsqu'il impose la participation à une mesure d'activation qui ne correspond pas aux attentes de la personne.

5.1.2. Le soutien effectif offert par l'ARIS

Parmi les services offerts par l'ARIS, les personnes bénéficiaires recourent à leur aide dans la gestion des démarches administratives, notamment la constitution de preuves pour établir l'inaptitude au travail dans le cadre d'une mesure TUC, la demande de l'allocation de vie chère et le suivi des demandes du tiers payant social. En outre, elles ont parfois besoin d'explications de leurs droits, des conditions à respecter et des prestations mises à disposition par le FNS et l'ONIS.

- **Les attentes et le soutien reçu dans les démarches administratives, explications aux personnes de leurs droits et des prestations mises à disposition**

Les personnes bénéficiaires apprécient l'aide de l'ARIS dans les démarches administratives, notamment les explications de leurs droits, des conditions et prestations mises à disposition ainsi que la clarification des courriers :

Il est censé conseiller les gens, tout premièrement concernant tout le volet juridique. Parce que les gens ne sont pas tellement au courant ou ne s'y connaissent peut-être pas tant que ça sur ce que cela veut dire ou ce que l'on vous demande. Sur les droits qui sont les vôtres et ce que l'on vous demande. Donc surtout pour conseiller. Et également être compréhensif.

Je ne connais vraiment pas toutes les lois et je ne sais pas quoi faire. L'ARIS a donc préparé tous les formulaires [convention d'activation du TUC], ce qu'il fallait faire. Et elle est venue avec moi pour signer le contrat [à l'organisme d'affectation]. Ils m'ont expliqué, mais je ne savais pas tout. Mais elle a tout contrôlé, elle a fait toutes les démarches légales pour moi, et nous avons signé avec la société [l'organisme d'affectation].

Lorsque les personnes bénéficiaires en compétence ONIS ne sont pas suivies par des assistants sociaux travaillant pour l'Aide Sociale (ASAS) auprès de l'OS, l'ARIS est le référent principal de ces personnes pour la compréhension des courriers du FNS et autres demandes administratives :

Je demanderai à la dame de l'ARIS [si besoin d'information lié au REVIS] et ensuite elle pourrait peut-être me donner une réponse. Je vais toujours voir celle avec qui j'ai actuellement affaire [l'ARIS]. Je monte d'un cran au niveau hiérarchique si j'ai affaire à une personne traitant le dossier, je lui pose donc la question premièrement et si elle ne sait pas, elle peut me donner un numéro de téléphone [du gestionnaire du FNS]. Ou elle le sait peut-être déjà et je ne dois pas embêter des supérieurs qui ont peut-être mieux ou autre chose à faire. L'ARIS est là pour aider les gens dans un premier temps pour leurs problèmes du moment. Pour « soutenir » les gens.

Sans ces explications, bon nombre de personnes bénéficiaires ne comprennent pas les courriers du FNS et de l'ONIS, ce qui peut avoir des conséquences graves et mener à des sanctions.

- **Un soutien limité par l'ARIS dans les démarches administratives**

Dans certaines situations relevant davantage de la compétence des ASAS (aide aux démarches administratives), des personnes bénéficiaires sont déçues de ne pas avoir reçu l'aide escomptée de la part de l'ARIS :

Ah ben j'ai dit à [ARIS], j'ai dit « on m'a refusé l'allocation vie chère », j'ai dit « la prochaine fois, c'est vous qui le remplissez, le papier, hein ? » [...] « Oui, oui, ne t'inquiète pas, je vais le remplir ». Mais oui, bon est-ce que c'est sûr qu'il va le remplir ? _ Non, ben j'ai dû demander pour l'allocation vie chère. Parce que comme justement le formulaire il était mal rempli et où est-ce que j'ai fait une erreur. Mais bon l'erreur, c'est... quoi, l'erreur ?

C'est vraiment fatiguant quand il faut parler de manière permanente de ses propres affaires [de santé mentale et physique]. C'est affreux. Et j'aimerais bien que l'ARIS soutienne les personnes dans ce type de démarche [avec les médecins] [...] c'est aussi de leur faute s'ils ne soutiennent pas les gens avec des médecins [à disposition à l'ONIS].

- **Un soutien limité par manque d'information complète**

Les personnes souhaitent recevoir des informations complètes et sans ambiguïté sur les prestations possibles, ce qui leur permettrait d'avoir une meilleure compréhension et la possibilité de s'exprimer et de faire des choix éclairés par rapport aux différents services disponibles :

Je pense qu'ils doivent aussi expliquer quelles sont les possibilités qui s'offrent à vous. Parce que si_ ce que je vous ai dit, je ne sais pas quoi faire [petit rire]. Il faut donc préciser " maintenant, tu peux faire ça, tu peux faire ça. Avec votre niveau, vous avez cette opportunité ". Ils doivent le dire. [...] Vous savez ? Ils [ARIS] n'ont pas besoin de demander profondément : " Qu'est-ce que c'est ? Qu'est-ce que je peux faire pour ça ? " Ils [bénéficiaire] ne disent pas cela. Donc, si vous leur donnez le choix, ils peuvent : " Ah, celui-là, je peux le faire ", disent-ils. Mais si vous ne dites pas cela, ils [bénéficiaire] ne peuvent pas lui demander [ARIS]. Même s'ils veulent, ils ne peuvent pas lui demander.

En outre, plus ces informations seront claires, moins certaines personnes seront enclines à soupçonner une négligence de la part de l'ARIS :

L'ONIS aurait dû prendre en compte les heures supplémentaires et le travail le week-end, et ils ne voulaient pas s'occuper de la paperasserie [pour régler ça]. Il y a donc eu de nombreuses questions pour lesquelles mon conseiller [ARIS] m'a dit : « Je ne sais pas. Nous n'avons jamais eu affaire à cela ». Et la plupart du temps, la réponse a été « non [ce n'est pas possible] », parce qu'il aurait fallu que les gens [à l'ONIS], en fait, répondent à la question [posée par l'ARIS], une question du type : « Nous ne savons pas. Est-ce que c'est autorisé ? Devrait-on l'autoriser ? Est-ce que nous décidons de le faire ? » La réponse la plus simple [pour l'ARIS] est de dire « non » [ce n'est pas possible], au lieu d'explorer le sujet [avec l'ONIS].

- **Un soutien limité lorsque le suivi est perçu comme purement administratif**

L'importance donnée aux démarches administratives prévues par le plan d'activation lors des rendez-vous avec l'ARIS laisse à penser aux personnes bénéficiaires que le rôle de l'ARIS est principalement d'ordre administratif, plutôt que social. En effet, pour certaines personnes avec des problèmes de santé, le soutien semble superficiel et limité à la remise de certificats :

Ils [l'ARIS] disent juste : « Nous avons besoin de ceci. Nous avons besoin de cela. » [des certificats médicaux]. Ce n'est donc pas un soutien à proprement parler mais

ils en ont besoin [des certificats] tout de même. Et en fonction de cela, tu n'es pas dans le circuit pour chercher un travail. Tu peux donc te concentrer sur cela [suivi médical].

Lorsque les démarches administratives sont fréquentes et rythment chaque rendez-vous avec l'ARIS, le suivi par l'ARIS est perçu de deux manières par les personnes bénéficiaires. D'un point de vue positif, ces démarches, y inclus la rédaction d'un plan d'activation, permettent de clarifier et structurer l'offre des facilités et mesures :

ARIS, normalement ils contrôlent ce que vous faites, chaque activité. Ce que j'ai avec moi, c'est comme ça : ils contrôlent tout, la situation, ce qui se passe avec vous, ce que vous faites. Ainsi, pour chaque cours, lorsque vous vous inscrivez, vous leur donnez une confirmation. Et après, quand vous avez terminé le cours, vous leur donnez le certificat. Je pense donc qu'ils vous contrôlent dans toutes vos activités, comment vous allez, comment vous faites. Et lorsque vous avez terminé certains plans, ils en font d'autres avec vous. Donc, ils nous guident en quelque sorte. Mais je pense que c'est une bonne chose. Ils nous guident, ils nous donnent un plan, ce que nous allons faire au cours des 3 ou 4 prochains mois. Après avoir suivi ce cours, et une fois le cours terminé, vous devez vous inscrire directement au cours suivant. Ils vous ont dit, ils vous ont demandé ce que vous vouliez faire pour votre travail. C'est ce qu'ils font.

D'un point de vue négatif au contraire, ces démarches administratives sont vécues comme un contrôle, ce qui amène les personnes à douter de l'existence d'une relation de confiance avec l'ARIS, même lorsqu'elles ont bien conscience que ces démarches sont un impératif administratif auquel l'ARIS doit également se conformer.

5.1.3. Les rendez-vous avec l'ARIS

- **La possibilité de contacter l'ARIS à tout moment, que ce soit par e-mail ou par téléphone, et la possibilité d'obtenir des rendez-vous en cas de besoin améliorent la qualité de l'accompagnement**

Les ARIS sont considérés comme généralement disponibles quand ils sont joignables par téléphone ou par courriel et qu'en plus, ils répondent dès qu'ils le peuvent aux demandes des personnes. Pour les personnes ayant des facilités avec l'outil informatique de base, le courriel et le téléphone (y compris les messages courts) restent les moyens de communication les plus appréciés :

Je peux la rencontrer à tout moment. Nous avons un lien [direct par message], avec le téléphone, avec le courrier électronique. Donc, si je veux quelque chose, si j'ai un souci [ou quelque chose pour lequel j'ai besoin d'aide], je la contacte directement.

Elle nous a vraiment aidés. Elle est accessible par courrier électronique. Je n'appelle jamais, je préfère envoyer des courriels.

La fréquence des rendez-vous avec l'ARIS varie en fonction des besoins des personnes bénéficiaires. Aussi, certaines personnes se satisfont de la fréquence des rencontres proposées, que ce soit mensuelle, biannuelle ou annuelle. Cependant, elles sont toutes d'accord sur l'importance de pouvoir contacter l'ARIS à tout moment, que ce soit par e-mail ou par téléphone, et d'obtenir des rendez-vous ou des conseils en cas de besoin :

Si j'ai une question pour elle personnellement ou si je veux demander : « Je vous ai adressé un courrier, est-ce que vous l'avez bien reçu ? » Je peux toujours lui envoyer un mail ou lui téléphoner et elle entre toujours en contact avec moi. Pour ce qui en est du reste, c'est toujours pour parler de la situation parce qu'elle veut aussi savoir ce qu'il y a de neuf ou quelles sont mes idées. Dans ce cas nous avons des rendez-vous et c'est en principe tous les 6 mois. En moyenne, tous les 6 mois.

En général, l'ARIS propose des dates pour les rendez-vous suivants et la personne confirme sa meilleure convenance. Les demandes de rendez-vous ponctuels avec l'ARIS sont souvent motivées par le besoin de la personne d'une aide à la compréhension des courriers du FNS et de l'ONIS. En effet, certains courriers de l'ONIS pouvant contenir des plans d'activation et des calendriers ou démarches à respecter, une incompréhension de ces courriers pourrait entraîner des retards sanctionnés et aux conséquences financières, psychologiques et sociales lourdes pour les personnes :

Je demande à l'Office Social [ARIS], je fais rendez-vous avec elle, pour ça que maintenant, les prochaines semaines, je vais avoir un rendez-vous. Je vais emmener tous mes papiers, je vais parler, je fais note. Je dis [à l'ARIS] « j'ai reçu une lettre de vous. Est-ce qu'il y a quelque chose que je ne peux pas comprendre ? » Et alors, elle m'explique.

Quelle que soit la relation avec l'ARIS, les rendez-vous avec l'ARIS sont d'abord perçus comme une formalité par certaines personnes avec des problèmes de santé chroniques et dispensées de l'obligation de travail TUC :

Si son agenda le permettait et si elle pensait que ce serait utile [d'augmenter la fréquence des RDV], je suis sûre que la dame dirait oui. Mais ce n'est pas nécessaire donc elle ne me pose pas la question. [...] C'est OK pour moi. Pour moi, en fait, ce n'est qu'une formalité [ces RDV]. Pour moi, ce n'est qu'une formalité tout simplement. Je sais ce que je dois faire, je sais ce qui est écrit, je sais de quoi on parle, je sais de quoi on a besoin. Voilà. Pour moi ce n'est qu'une chose purement administrative. Alors qu'elle est une dame tout à fait compétente, comme je l'ai dit. Elle est vraiment tout à fait compétente. Elle est bien.

5.2. Les facilités et les mesures offertes par l'ONIS

5.2.1. L'inaptitude au travail et la prise en compte de l'état de santé

- **La nécessité de certifier l'état de santé et les difficultés administratives et financières qui en découlent**

Les personnes en suivi ONIS avec des problèmes de santé doivent obligatoirement certifier leur état de santé auprès d'un médecin et avoir un suivi médical, ce qui constitue souvent une charge financière importante lorsque certaines prestations ne sont pas remboursées par l'assurance maladie ou ne le sont que partiellement :

Ce que je ne trouve pas bien au niveau de l'ARIS. Il faudrait qu'ils disent : « Ok, nous voulons que les gens soient de nouveau sur le marché pour travailler. Donc, nous avons des médecins, des spécialistes. « Tu penses avoir quelque chose [à l'articulation] ? Nous prenons en charge l'IRM. » Ça, je l'ai fait aussi et on aurait également dû le prendre en charge [financièrement], parce qu'ils ne l'ont pas fait

non plus.

Quand on a besoin d'un de ces rapports [médicaux] par exemple à mon centre de traitement de la douleur. Je suis toujours allée prendre un rapport [certificats]. Ça coûte presque 100 euros pour un tel rapport. Et on ne me les rembourse pas [à la CNS]. C'est de l'argent qui manque. Ça fait un trou dans le portemonnaie.

S'il existe bien des centres médicaux où certains de ces services sont gratuits, leur accès est parfois difficile, voire impossible pour les personnes concernées :

Les personnes qui ne peuvent pas se rendre à [la ville où le Centre aide pour souffrance psychique se trouve] par exemple où c'est gratuit d'aller voir un psychologue, ils doivent toujours payer autrement. Cela pourrait devenir compliqué. Oui, d'accord, il y a des trucs de_ ces timbres que l'on peut recevoir ou ces étiquettes de la part de l'office social [Tier payant social]. Mais il faut aller se rendre sur place expressément, ils ne sont valables que pendant 3 mois. Donc, s'ils [les ARIS] veulent aider les gens vraiment et qu'ils veulent vraiment les catapulter de nouveau sur le marché du travail, ils doivent alors aussi épauler les gens. Leur dire: « Voilà le truc, [...] nous allons te le payer. Tu peux aller là etc. » Ils ne le font pas. Au niveau médical, [à l'ONIS] ils sont nuls.

De plus, l'accès au soutien financier du tiers payant social, qui permet de limiter l'avancement des frais médicaux, nécessite un passage chez l'ASAS, ce qui est parfois perçu comme une charge administrative supplémentaire :

J'ai dû me rendre exprès chez l'office social pour recevoir des étiquettes pour pouvoir aller gratuitement chez le médecin. J'ai dû aller à l'office social pour que l'on me paye [mon soin de santé] qui coûte [plus de cent] euros. [...] Ils veulent qu'on aille mieux et qu'on aille voir un médecin mais tu es censé le payer toi-même. Tu es alors forcé d'aller à l'office social. Et à demander ce type de ticket [du tiers social payant], ce qui coûte également de l'argent. Bon, c'est aussi pour mon corps. Et au bout du compte, cela ne fonctionne pas. Mais à l'ADEM, ils ont des médecins qui pourraient vous examiner. Ils peuvent contrôler, faire un check, etc. Et à l'ARIS, ce n'est pas le cas.

En outre, le passage auprès d'un médecin spécialiste est une démarche longue et laborieuse qui implique des délais d'attente difficilement applicables aux exigences de l'ARIS :

C'est simple : il faut aller chez un spécialiste. Chacun dans ce pays qui a déjà essayé d'aller voir un spécialiste que ce soit pour les os, pour les genoux, un psychiatre, un spécialiste pour l'estomac etc. il faut attendre, en fonction de la situation, entre 2, 3, 4 mois avant de pouvoir y aller de manière générale. Un dentiste ! Le meilleur exemple. [...] Oui, c'est pour ça. [...] « Ah oui, ok. » Tu pourrais complètement éviter cela si tu disais : « Oui, mais nous avons un ophtalmo ici [à l'ONIS]. » Hein ?

De manière générale, les délais impartis par l'ARIS dans le plan d'activation pour procurer les preuves médicales sont parfois difficiles à tenir :

Et ce n'est pas plus tard qu'aujourd'hui [environ 5 mois après la première conversation avec l'ARIS] que j'ai reçu la lettre de la part du psychiatre. Je peux

donc la rendre [au prochain RDV avec l'ARIS] et on verra la suite. C'est-à-dire que j'ai mon rendez-vous [prochainement]. Mais c'était prévu [d'emmener ce certificat] pour [il y a 3 mois].

- **L'obligation de produire des certificats médicaux peut être vécue comme incohérente, dépourvue de sensibilité ou stressante**

Des personnes souffrant d'une maladie chronique dégénérative et sans espoir de rémission ne comprennent pas l'obligation d'emmener régulièrement des certificats médicaux pour prouver leur incapacité de travail, surtout lorsque cette obligation leur est imposée dès leur sortie de l'hôpital. Une telle obligation est perçue comme un manque de tact par rapport à des situations personnelles difficiles et délicates. Il en va de même pour les jeunes parents précédemment en mesure TUC et qui accouchent d'enfants malades dont la situation requiert une attention particulière. L'obligation d'apporter un certificat médical représente ainsi un facteur de stress, notamment pour les personnes nécessitant un suivi psychiatrique.

Cette perception d'une incohérence dans l'obligation de remettre régulièrement un certificat médical semble renforcée par l'impression que la demande est devenue plus stricte et pressante depuis la réforme :

C'est à chaque fois avec les médecins. J'ai besoin de ce certificat etc. Ces médecins ne le comprennent pas. Ils me voient, que ce soit mon psychiatre, mon orthopédiste ou mon médecin traitant. À chaque fois ils secouent la tête parce qu'ils ne peuvent pas écrire autre chose mis à part que cela empire. Ça ne s'améliore pas pour moi. Bien au contraire. Et je fais, je fais, je fais [des certificats].

Certaines personnes précédemment en mesure TUC reçoivent des courriers les mandatant de produire des certificats médicaux justifiant leur situation d'incapacité de travail. Ces demandes sont perçues comme un manque de tact de la part de l'ONIS d'autant plus qu'elles arrivent parfois à la suite de situations connues de l'ARIS :

[Mon enfant est né avec un problème physique nécessitant un suivi régulier et je ne pouvais plus retourner en TUC pendant quelques années] Il fallait parce que_ j'ai demandé au médecin, au docteur, à ma gynécologue pour dire : « écoutez, j'ai besoin_ [d'un certificat] ». J'ai même montré, pour [...] qu'ils [me] croient [...] j'ai montré les feuilles que la REVIS m'avait envoyée, ils ont dit : « c'est du n'importe quoi ! Vous venez d'accoucher_ » [...] juste après la naissance, ils [les médecins] doivent déjà commencer avec [le traitement] Oui, parce que j'ai donné : acte de naissance, comme il est venu au monde, et on avait écrit que mon enfant il avait un [problème précis] et ils [ONIS] voulaient les preuves. Tout [les médecins], ils ont dit que c'était n'importe quoi, qu'est-ce que c'était un truc pareil, parce que sinon ils me coupaient [le REVIS]. [...] Ben les médecins ils ont compris, ils m'ont aidée et ils m'ont dit que c'était du n'importe quoi qu'est-ce qu'il fait.

Quand j'ai fait l'opération, au bout de 5 ou 4 jours, elle [ARIS] m'a dit : " Ah, il faut que vous alliez à ce cours pour le travail ". [...] " Je ne peux pas m'asseoir sur la chaise ", j'ai dit. "Non, non, non, non, il faut y aller. "J'ai dit : " Comment puis-je m'asseoir ? Je ne peux pas [rester] 7 heures ou 5 heures. Je ne peux pas m'asseoir sur la chaise." - " Non, vous devez y aller, ou vous devez annuler [justifier] votre_ avec le [certificat du] médecin. "J'ai essayé, je suis allée chez le médecin, je lui ai dit : " Ça, je ne peux pas rester 7 heures pour ce cours. " - " Ah, d'accord. [...] il a

dit, il m'a donné le certificat pour ça.

La régularité parfois incongrue de ces demandes devient un facteur de stress pour les personnes, notamment pour celles qui sont en suivi psychiatrique ou qui ont des soucis de santé physique aux répercussions psychologiques :

[Au bureau de l'ARIS] Beaucoup de stress de mon côté. [...] J'ai mon dossier toujours sur moi. Comme ça, je n'ai pas besoin de le chercher tout le temps. Je sors mon dossier. [...] Je sors les attestations dont je dispose. [...] Donc, je me rends principalement sur place pour présenter mes documents. Oui, la dame fait des copies. Elle les scanne. Et ensuite elle dit : « Ok, vous pouvez prolonger encore un peu [la dispense]. Et un moment donné, on arrive[ra] au rendez-vous où il faut avancer [chercher un travail]. »

- **L'obligation d'avoir un suivi médical peut être considérée comme insensée dans le cas de certaines maladies**

Le plan d'activation peut également inclure une obligation d'avoir un suivi médical pour les personnes avec des problèmes de santé. Cette demande est considérée comme incohérente dans les situations de maladie incurable :

Que je dois suivre un traitement médical. C'est ce qu'ils écrivent [dans le plan d'activation], qu'il faut y avoir un suivi médical pour être plus précis. Parce que on peut traiter que des choses qui sont traitables. Vous pouvez également traiter quelque chose d'incurable mais cela ne sert à rien en fait. C'est du temps perdu et surtout de l'argent perdu. Parce que ce type de traitement est extrêmement cher. Mais c'est une obligation dans mon cas, d'avoir un traitement ou respectivement un suivi médical. On a l'obligation de respecter cela, cette activité qui est inscrite sur le plan d'activation avec la date. De quand à quand. Également les documents qu'on a de cette activité comme preuve d'avoir participé. Il faut les envoyer à l'ARIS jusqu'à une date donnée.

5.2.2. L'offre pour les personnes ayant des problèmes de santé entraînant une exception de mesure TUC

- **Une bonne prise en compte de l'état de santé**

Les personnes ayant des problèmes de santé entraînant une exemption de mesure TUC apprécient que la priorité soit donnée à leur état de santé dans l'accompagnement qu'elles reçoivent. Les personnes en situation de maladie mentale chérissent particulièrement le fait que cela leur laisse le temps de prendre soin de leur santé.

Ce que je trouve bien, c'est que tu ne sois pas forcé à chercher un emploi si tu essayes de mettre les choses [de santé] en ordre. Si tu es tout seul et si tu as résolu cela, c'est déjà une pression en moins. Ce sont des problèmes que tu as de moins dans ta vie [...] Pendant cette période, tu n'as pas besoin de chercher un travail. Tu n'as pas cette condition de devoir chercher un travail. Ça, c'est ok, je trouve que c'est bien. Ils ont également expliqué : « Si tu as des problèmes de toxicomanie, d'alcoolisme. » En fonction de cela, ils essayent de t'aider.

Les personnes souffrant de maladies chroniques dégénératives soulignent l'importance d'avoir un PA qui prévoit des activités sur une base volontaire (au-delà des mesures TUC) compatibles avec leur état de santé :

Quand on dit « travail » au Luxembourg, on pense surtout à un travail à plein temps ou à mi-temps et ce n'est pas possible pour moi. Je ne peux pas le faire. C'est impossible d'un point de vue médical pour moi. C'est pour cela que j'ai des plans d'activation où on me donne une possibilité de faire quelque chose [au-delà d'une mesure TUC] qui soit également possible pour moi au niveau physique sans que je me retrouve à l'hôpital après parce que cela n'allait pas. Comme je l'ai dit, ma santé a la priorité. Surtout quand on a des maladies comme moi, qui sont des maladies neurologiques, il faut faire attention.

De manière générale, ces personnes sont reconnaissantes que la priorité soit accordée à leur état de santé plutôt qu'à l'obligation de chercher un travail. Plus particulièrement, ces personnes apprécient l'appui qu'elles reçoivent de l'ARIS pour participer à des activités organisées de leur propre initiative et compatibles avec leur état de santé (l'ARIS leur accorde des bons pour participer à des cours de langue à prix réduits, et félicite leur engagement dans des activités bénévoles). Il est important de savoir que ces personnes sont tenues de remplir ces obligations car, en cas de non-respect, elles s'exposent aux sanctions.

- **Un besoin de soutien des initiatives personnelles parfois inassouvi**

Les personnes inaptes à une mesure TUC pour raison de santé (physique et/ou mentale) souhaitent parfois travailler. Ce souhait est cependant difficile à réaliser car il n'y a pas suffisamment d'offres compatibles avec leurs situations spécifiques. La volonté de travailler est motivée par deux raisons principales : d'une part, l'intérêt d'augmenter ses revenus financiers (avec l'AA) afin de satisfaire au mieux ses besoins matériels et, d'autre part, le besoin psychosocial de prouver qu'on « a de la valeur », c'est-à-dire la recherche d'une reconnaissance sociale et de sa dignité en tant que personne « capable » au même titre que les autres.

Cependant, il n'existe actuellement pas de mesures adaptées à des états de santé aussi précaires (maladies chroniques et dégénératives, restrictions médicales multiples) ou d'autres moyens de répondre en même temps à ces besoins matériels et de reconnaissance.

Ces personnes regrettent cette insuffisance de mesures de travail adaptées à leurs spécificités. De même, ces personnes apprécient que l'ARIS encourage et soutienne leurs propres initiatives ainsi que la possibilité d'entreprendre d'autres activités, telles que fréquenter des cours de langues pour approfondir leurs connaissances ou s'engager dans du bénévolat :

Cela n'existe pas. [...] quelque chose [un travail] où on prenne en considération que je ne suis pas Speedy Gonzales. Il faut toujours prendre en considération qu'il y a un handicap physique. Également que certaines choses sont différentes par rapport à des personnes en bonne santé. [...] J'ai dit en vous parlant, [j'ai fréquenté] le niveau [avancé] en français. [...] Je travaille donc actuellement à mon niveau [avancé] pour l'anglais. [...] En fait, moi de toute façon avec les langues_ je parle 5 langues et j'aime assez les langues.

En tant que bénévole, on n'est pas payé pour cela, on ne reçoit pas d'argent [...] Je trouve cela [cette activité de bénévolat] vraiment chouette, surtout pour rencontrer beaucoup de nouvelles personnes parce que j'ai beaucoup de contacts sociaux avec énormément de personnes. [...] C'est quelque chose que je viens de commencer et je dois faire attention parce que je ne peux pas trop en faire parce que j'ai une maladie chronique. Cela a des répercussions sur mon état de santé si je fais trop de choses. Et c'est très mauvais. Il y a donc une limite de ce que je peux

faire. J'ai donc essayé de voir [ce que je peux faire] et cela va dans mon programme [dans le plan d'activation].

Pourtant il y a des personnes inaptées au travail qui ne se sentent pas aussi soutenues qu'elles le souhaiteraient. Elles déplorent le manque de soutien de leurs initiatives personnelles et voudraient que l'ARIS serve de lien pour organiser des activités avec d'autres personnes, avec des acteurs locaux ou autres instances :

Beaucoup de gens comme moi sont capables d'aller à l'école pour aider_ Je ne peux pas faire de travail physique_ Mais je peux aider. [...] Cela me touche beaucoup, parce que c'est difficile pour moi, c'est très difficile pour moi [de ne rien faire]. Je fais toujours quelque chose [de l'artisanat]. [...] parce que si vous avez 200 personnes [...] qui signent [sont] dans REVIS, pourquoi on ne se réunit pas et... [on va] aider les vieux un jour ou_ pas pour aller signer que " on cherche du travail", non, leur donner un travail, quelque chose à faire. Pourquoi on ne se réunit pas dans le parc pour mettre des fleurs et faire un festival de fleurs, ou pour faire, euh_ mettre quelqu'un qui donne une idée pour faire quelque chose.

Cette demande inassouvie semble suggérer une sensation de mal-être liée à la fois à l'impossibilité de travailler et au regard stigmatisant de l'autre. En effet, la stigmatisation liée au non-travail, souvent vécu comme étant synonyme de mauvaise volonté ou de manque de capacité dans la société, met en lumière le paradoxe d'un dispositif qui voudrait valoriser le travail, mais qui peine à prendre en compte tous les défis possibles d'une insertion par le travail.

5.2.3. Les offres de formations linguistiques et professionnelles

- **L'offre de cours pas en lien avec les besoins et dont les objectifs ne sont pas compris**

Certaines personnes, lorsqu'elles évoquent les formations suivies, semblent ne pas avoir compris les objectifs et les thèmes de ces cours et estiment également que ces cours ne répondaient pas à leurs propres besoins :

[Ils m'ont offert] Des cours d'ordinateur [...] Oui, j'y suis allée, mais je me suis dit : « Qu'est-ce que je fais ici ? Je sais lire et écrire. » Cela ne m'apportait rien, n'est-ce pas. [...] c'était toujours [un jour de la semaine au matin]. Il a commencé avec des fruits et compter et cuisiner, ça on peut le faire sur_ Pour moi, c'était des choses dont je ne savais pas quoi faire. Si je vais à un poste de travail, ce qui m'intéresse, c'est de savoir enregistrer ou entrer tous ces trucs, mais le reste ? A quoi ça me sert ? Je vais m'acheter un livre de cuisine et je fais de la cuisine. Point. Non, pas du tout [pertinent].

- **L'offre de cours professionnels insuffisante et en désaccord avec les connaissances antérieures**

L'offre de formations valorisantes semble insuffisante et parfois inadaptée aux compétences de certaines personnes. Ainsi, les personnes désireuses de participer à des formations pour apprendre un nouveau métier ou obtenir un certificat qui validerait de nouvelles compétences, comme cela se ferait à l'ADEM, sont confrontées à l'incompatibilité de leur demande avec le suivi à l'ONIS dans le cadre actuel du partage des compétences tel que prévu par la loi REVIS :

Ben y a des cours [...] je pense des cours d'informatique, mais les cours d'informatique j'ai galéré pour les avoir parce qu'il y a que des cours de base. Moi je n'ai pas besoin des cours de base, j'ai besoin d'approfondir un peu mes

connaissances.

Cette inadéquation entre le niveau des formations et les acquis des personnes est perçue lorsque les personnes ont besoin de formations professionnalisantes en lien avec des projets professionnels spécifiques. Cette situation est d'autant plus frustrante pour les personnes actuellement en suivi à l'ONIS et précédemment en suivi ADEM qui découvrent les limites de l'accès aux formations à l'ONIS au moment même de l'introduction de leurs demandes auprès de l'ARIS :

Pour la formation, ce qu'on demande, il n'y a pas d'opportunité à l'ONIS, c'est ça le problème, quoi_ Parce qu'à l'ADEM, on peut avoir une opportunité [de formation]. [...] Mais quand je leur ai demandé_ parfois je fais des recherches [de formations] : " Oh, si j'ai besoin de faire celle-là, alors où est-ce que je peux trouver ? "Quand je fais des recherches [par moi-même pour une formation], ah, c'est 1000 euros. Donc, je ne peux pas le faire. Alors, je demande ici [à l'ARIS] " si vous pouvez m'aider à faire [la formation] ? "Un jour, j'ai demandé à faire un[formation pour] [emploi ouvrier]. Pour cela, j'ai fait des recherches dans mon esprit [par moi-même], je peux faire [trouver du travail] peut-être dans des magasins ou quelque chose comme ça. Je lui ai demandé, et j'ai trouvé [un cours qui coûte] 800 euros ou quelque chose comme ça. [J'ai demandé à l'ARIS] "Qu'est-ce que tu peux m'aider à faire ? Si vous pouvez m'aider à avoir une réduction ou quelque chose comme ça ? "Elle a demandé [pendant] 2 mois, 3 mois, elle a demandé [à] le bureau principal [ONIS], je crois : " Oh, ce n'est pas possible ici. C'est peut-être [possible] à l'ADEM. "C'est comme ça. Une fois aussi, j'ai demandé [une formation de] caissier, je crois, caissier. Je lui ai dit. " Caissier [ça marche seulement] si vous avez le bac, vous pouvez le faire. "Alors, je l'ai. C'est de mon pays, mais [...] c'est un lycée équivalent aux lycées luxembourgeois, donc je peux avoir_. Donc, je demande ici [à l'ARIS pour la formation et il me dit] : " C'est aussi [possible que] à l'ADEM. "Donc c'est difficile [d'avoir une formation à l'ONIS] [...] Mais quand je cherche, des fois je demande directement à l'assistante sociale [ARIS]. Alors, elle me dit : " Ah, c'est seulement à l'ADEM, vous ne pouvez pas le faire. " Ou bien : " Vous pouvez le faire dans le privé. " "Mais le privé c'est un peu cher, donc_ [la personne ne peut pas se le permettre].

Ben y a des cours de yoga, des cours de_ des autres cours. Mais des cours pour faire une formation pour trouver du travail, non. [...] elle [l'ARIS] m'a dit : « il n'y a pas ». [...] Moi j'ai contacté, à chaque fois ils me donnent des_ : « il faut contacter ci, il faut contacter ça » mais quand je les appelle il n'y a pas [de formations disponibles]. [...] Ouais, oui elle me donne des adresses et tout. [...] je le fais [appelle] toute seule.

Les personnes bénéficiaires voudraient trouver des formations professionnelles gratuites et compatibles avec leurs projets professionnels incluant des restrictions médicales et la connaissance d'une langue administrative du pays. Aux besoins de formations compatibles avec leurs projets professionnels, incluant des restrictions médicales et la connaissance d'une langue administrative du pays, s'ajoute le besoin de formations gratuites :

Tout se passe avec de l'argent. Parce que je vis avec justesse de l'argent, que c'est cher, déjà l'électricité, et il y a l'internet qu'on a besoin. J'ai besoin de payer un cours, par exemple, d'avoir un cours de formation. Que ça me permette d'étudier,

apprendre quelque chose, un certificat, et si c'est par exemple manucure, je peux avoir un certificat, et après, je peux avoir un travail. Ça, c'est... Aidez les gens, pour avoir des cours gratuits.

- **L'offre de cours de langue est insuffisante**

L'ONIS prévoit la possibilité pour les personnes qui ne maîtrisent pas une des langues administratives du pays, notamment le français, de suivre des cours de langue jusqu'à atteindre un niveau jugé "suffisant" par l'ONIS.

La possibilité de suivre des cours de langue à prix réduit est limitée par deux aspects. D'un côté, en raison du nombre de demandes supérieur aux offres disponibles, les personnes peinent à trouver des cours en présentiel et doivent parfois opter pour des cours en ligne. D'un autre côté, la priorité est souvent accordée à l'affectation en mesure d'activation de type TUC plutôt qu'à la possibilité de suivre des cours de langue à un niveau supérieur à celui prévu par l'ONIS, même pour les personnes souhaitant approfondir leurs connaissances en français afin d'augmenter leurs chances de trouver un emploi correspondant à leurs niveaux de qualifications.

De plus, la gratuité et l'accessibilité des cours de langue, notamment des cours de luxembourgeois, sont souhaitées par les personnes même lorsque cet apprentissage n'est pas nécessaire pour effectuer un travail dans une mesure TUC.

L'accès aux cours de langue semble plus facile pour les personnes qui ne travaillent pas, y inclus les personnes exemptées d'une mesure TUC pour des raisons de santé. Ces personnes apprécient le fait de pouvoir suivre les cours de langue souhaités, et ce parfois au-delà des langues administratives du pays.

- **L'absence d'une information claire sur les offres de formation**

Des bénéficiaires décrivent une absence de clarté de l'information sur les aides en matière de formation. Chez les primo-arrivants au Luxembourg, le désir d'apprendre le luxembourgeois est motivé par la volonté de mieux s'intégrer dans la société, d'obtenir la nationalité et d'améliorer ses chances de trouver un emploi afin de sortir de l'aide du REVIS. Dans de telles situations, les informations sur les cours de langue éligibles aux bons fournis par l'ARIS manquent de clarté, ce qui crée des malentendus et attisent les tensions dans la relation entre ARIS et bénéficiaires, notamment lorsque ces derniers ont dû payer des cours par leurs propres moyens :

C'est ça le problème, je pense qu'il faut en parler. Parce que je demande à l'assistante sociale " est-ce que vous pouvez me donner [un bon] " _ elle me dit : " Vous pouvez vous inscrire le soir pour le français. "Ok, je vais [m'inscrire et], je trouve aussi du luxembourgeois. Je me suis donc inscrit pour les deux, et j'ai demandé : " Pouvez-vous me donner aussi [un bon] pour le luxembourgeois ? " - " Nous n'avons pas cela sur le plan [d'activation] ", m'a-t-elle dit. C'est donc au hasard que j'ai trouvé cela quand je suis allée m'inscrire pour le français. "Il y a un cours de luxembourgeois ? ", ai-je dit. - " Oui. " - " Ok, il faut que je m'inscrive. "Je me suis inscrit et je suis venu là-bas, et j'ai demandé [à l'ARIS]. " Oh, on ne fait pas ce plan [d'activation] pour le luxembourgeois, vous voyez. "Ok, je paie [pour le cours] moi-même".

Cependant, il semble que l'ARIS ne puisse pas fournir de bons pour les cours de langue si ceux-ci ne sont pas inclus dans le plan d'activation. De plus, les personnes ne sont pas toujours informées par l'ARIS de l'existence de bons pour des cours de langue à un tarif réduit émanant d'autres institutions.

5.3. Le transfert des personnes en compétence ONIS vers l'ADEM

Un transfert de compétence de l'ONIS vers l'ADEM est prévu lorsque la situation de la personne bénéficiaire change de telle sorte qu'elle est jugée par l'ARIS et l'ONIS comme étant prête à réintégrer le marché de l'emploi. Il se peut que ces personnes orientées vers l'ADEM aient terminé avec succès une mesure d'activation TUC ou qu'elles aient résolu certaines situations telles que l'organisation d'une garde d'enfants ou l'acquisition d'un niveau linguistique suffisant pour la recherche d'emploi.

- **Un transfert vers l'ADEM n'est pas toujours souhaité par les personnes avec des expériences précédentes infructueuses à l'ADEM**

Le transfert vers l'ADEM n'est pas souhaité par certaines personnes travaillant en mesure TUC à l'ONIS ayant expérimenté un suivi à l'ADEM sans avoir pu trouver un emploi. La perspective de se retrouver sans activité tout en étant exposé à des sanctions perçues comme trop strictes n'encourage pas ces personnes à se projeter dans un suivi à l'ADEM, y compris celles qui travaillent en mesure TUC n'offrant pourtant pas de véritable contrat de travail :

Je n'entends pas grand-chose de bien les concernant [l'ADEM]. Donc_ Oui et non. [...] Parce que cela ne génère que des problèmes chez eux. Je connais quelqu'un qui n'a rien reçu pendant 3 mois [a été sanctionné]. Juste parce qu'ils avaient fait des fautes au niveau de ses papiers. Et du coup, on se retrouve comme un con si on n'a pas d'économies. C'est pour cela que je_ pour l'instant, la situation est bonne comme elle est. J'aimerais au mieux rester là-bas [en TUC].

Pour d'autres personnes bénéficiaires, les implications financières négatives dans l'attente de trouver un travail à l'ADEM sont trop importantes, notamment parce que l'allocation d'inclusion est remboursable en cas de passage à meilleure fortune. Ainsi, certaines personnes estiment qu'il vaudrait mieux participer à une mesure TUC à l'ONIS qu'avoir le REVIS sans travail à l'ADEM.

- **Un transfert à l'ADEM sans l'accord de la personne est vécu comme incohérent et comme une perte des repères avec l'ARIS**

Le transfert de compétence vers l'ADEM ne se fait pas toujours en accord avec la personne bénéficiaire. Il arrive en effet que le transfert à l'ADEM leur soit imposé :

Y avait la nouvelle cheffe [responsable OA], et oui ils ont dit que c'était trop longtemps que je travaillais en TUC. Il fallait que je reçoive un CDI alors c'est pour ça qu'ils m'ont_ Ils m'ont jetée à l'ADEM, c'est pas moi_ Eux, le REVIS [FNS ?] ici. C'est eux qui m'ont jetée, moi j'ai rien demandé. C'est eux qui ont dit : « non, madame [Untel]. elle va à l'ADEM.

Pour certaines personnes, une évaluation positive semble incohérente avec l'interruption de la mesure TUC et le transfert vers l'ADEM. En outre, la rupture des liens avec l'ARIS qui se crée lors d'un transfert est parfois vécue comme une perte de repères.

- **Les personnes transférées de l'ONIS à l'ADEM ne sont pas toujours informées des différences dans le système de sanctions des deux institutions**

Dans d'autres situations, le manque d'informations formelles sur le système des sanctions à l'ADEM met les personnes dans des situations délicates pouvant entraîner la perte de l'allocation. Ainsi, des personnes bénéficiaires de longue durée à l'ONIS, mal ou peu informées de l'absence d'une progressivité des sanctions à l'ADEM, ont été surprises d'être sanctionnées à la suite d'une seule absence au rendez-vous avec le CR.

- **Le passage par le COSP après un transfert à l'ADEM n'est pas toujours vécu comme valorisant les compétences acquises dans la mesure TUC**

Parmi les personnes transférées de l'ONIS vers l'ADEM, certaines sont orientées au COSP. L'objectif du COSP est d'aider et de soutenir les personnes dans la réalisation de leurs projets professionnels à travers : un soutien à la recherche d'emploi, un coaching individuel, une mise en situation dans des ateliers, une formation en informatique et une offre de cours de langue.

Les objectifs du COSP ne sont pas toujours compris par les personnes. Elles s'attendent à pouvoir participer à des formations certifiantes et acquérir des compétences professionnelles utiles dans le cadre de leur projet professionnel. Ces personnes participent au COSP par crainte des sanctions, mais trouvent les ateliers proposés peu utiles pour leur réinsertion professionnelle, même si elles en apprécient l'ambiance :

Mais parfois, on me regardait, on me disait : « tu fais quoi ici ? » je dis : « ben oui, je me demande aussi ». [...] Vous allez voir parce qu'y avait une femme qu'elle avait déjà fait 2 fois le COSP ; ça c'était la 3eme fois qu'elle l'avait fait. Elle a dit : « tous les 3 ans ils me mettent ici si je ne trouve pas de travail ! ». Moi je vous dis si_ je n'ai pas envie qu'on me remette là [au COSP] quoi. Je vais m'ennuyer, j'ai déjà fait ! Parce que_ C'est toujours la même chose ! Ils ne changent pas ! Même moi j'ai dit : « allez, pourquoi vous ne me mettez pas à un autre atelier ? Je ne sais pas, vous mettez plus d'ateliers pour les hommes que les femmes ! Et c'est vrai. On était à 5 femmes et le reste c'est tous des hommes. [...] [à un des ateliers] J'ai fait ça [montre une étagère pour gamelle de chiens] dans le COSP [...] Là je mets les gamelles_ à terre [pour éviter] qu'elle [mon chien] se promène avec les gamelles quand elle mange quoi.

Malgré ces frustrations, les personnes s'accordent à dire que le passage par le COSP leur procure un environnement agréable qui les encourage et les soutient :

Après, ils font beaucoup de trucs avec vous [au COSP] : ils font vos CV, vos lettres de motivation, vous avez l'ordinateur vous pouvez chercher du travail.

Les gens qui travaillent là ils sont très, très gentils.

5.4. Suggestions conclusives

Les suggestions qui ressortent des propos des personnes bénéficiaires sont les suivantes :

- **Encourager un accompagnement axé sur la situation et les attentes de la personne afin d'équilibrer la dimension administrative et de contrôle du suivi** et rendre possible la construction d'une relation de confiance entre ARIS et bénéficiaire. Cela est nécessaire pour rassurer et encourager ce dernier dans le développement d'un projet d'activation sociale et professionnelle construit ensemble par les deux parties plutôt qu'imposé.
- **Garantir l'accessibilité de l'ARIS selon les besoins et en dehors des rendez-vous préétablis.** Certaines personnes souhaiteraient rencontrer l'ARIS plus souvent ou selon les besoins, par exemple au moins une fois par mois, pour un soutien avec des démarches administratives et/ou pour une aide à comprendre les courriers du FNS et de l'ONIS.
- **Soutenir les personnes dans les démarches administratives, y inclus celles auprès des médecins, le tiers payant social, l'allocation de vie chère** afin d'alléger une lourdeur administrative qui, surtout pour les personnes avec des problèmes de santé, pourrait nuire à leur situation déjà fragile.
- **Améliorer l'accès aux médecins spécialistes : accès direct à travers l'ONIS ou par l'intermédiaire de l'ARIS, et prise en charge des frais médicaux** (gratuité du suivi médical incluant une aide administrative de l'ARIS pour accéder au tiers payant social).
- **Reconsidérer la pertinence de l'obligation de fournir des certificats médicaux de manière régulière** ainsi que l'obligation d'un suivi médical dans certaines situations.
- **Fournir une information complète et sans ambiguïté sur les prestations possibles** et leur procurer les informations nécessaires à la compréhension des prestations et mesures mises à disposition ainsi que les limites ou les défis de ces prestations par rapport aux conditions de travail dans une mesure TUC, par exemple. Ces informations complètes sur les prestations possibles faciliteraient une meilleure compréhension par les personnes et la possibilité de s'exprimer, et de faire des choix éclairés par rapport aux différents services disponibles.
- **Soutenir davantage la réalisation d'activités et mesures sur l'initiative de la personne, y compris pour les personnes inaptes à la participation à des mesures TUC.** Pour le suivi des personnes qui ne sont pas en mesure de travailler, codévelopper des mesures ad hoc sur initiative de la personne et encourager le développement de projets compatibles avec leur situation pourrait répondre davantage à leurs besoins. Par exemple, l'ARIS pourrait servir de médiateur dans la création de liens avec les acteurs sociaux et autres services pour lesquels les compétences ou expériences des personnes seraient utiles. Un tel soutien pourrait satisfaire à la fois les besoins matériels et de revalorisation individuelle au sein de la société des personnes et renforcer la qualité du suivi par l'ARIS.
- **Élargir l'offre et améliorer l'accès à des formations professionnelles, certifiantes et linguistiques,** même lorsque cet apprentissage n'est pas nécessaire pour effectuer un travail dans une mesure TUC. Considérer également, pour certains profils (personnes qualifiées et/ou expérimentées ayant des restrictions de santé et des compétences linguistiques limitées, et qui souhaitent réintégrer un emploi en lien avec leurs qualifications professionnelles dans le futur), la possibilité de bénéficier de formations linguistiques intensives, et donner la priorité aux formations linguistiques par rapport à

l'intégration dans des mesures TUC, même au-delà du niveau de compétences linguistiques considéré comme "suffisant" par l'ONIS.

- **Fournir des courriers en plusieurs langues, y compris en langue luxembourgeoise.**
- **Améliorer les transferts vers l'ADEM** : c'est-à-dire impliquer davantage les personnes bénéficiaires dans les décisions, s'assurer qu'elles soient informées des différences en termes de sanction entre les deux institutions (et qu'elles les comprennent), mais aussi envisager une transition graduelle afin que les personnes ne perdent pas leurs repères avec l'ARIS.

6. L'affectation à une mesure TUC

La participation à la mesure d'activation du type Travaux d'Utilité Collective (TUC) ouvre le droit à l'allocation d'activation (AA). Les mesures TUC sont organisées dans des Organismes d'Affectation (OA) qui peuvent être des administrations et services de l'État, des communes, des établissements publics, des établissements d'utilité publique, ou tout autre organisme, institution ou groupement de personnes poursuivant un but non lucratif, ainsi que des organismes gestionnaires fonctionnant sous le régime du droit privé dont les frais sont principalement à charge du budget de l'État.

La mission d'un OA est de fournir un encadrement de travail adéquat permettant à la personne bénéficiaire d'améliorer ses compétences et son employabilité. Les Organismes d'Affectation Conventionnés (OAC) bénéficient d'une convention de coopération avec l'ONIS qui participe alors aux frais d'encadrement et de fonctionnement afin d'assurer un encadrement plus poussé, notamment en matière psycho-sociale.

Les modalités pratiques d'une mesure TUC (date de début et de fin, type d'activité, organisation du travail) sont consignées au sein d'une convention d'activation (CA) signée par la personne bénéficiaire, l'OA et l'ONIS. La CA n'est pas un contrat de travail. Elle ne peut excéder un an et est renouvelable. Une évaluation avant la fin de la CA est obligatoire afin de guider l'orientation future de la personne.

Des démarches de formation (par exemple, des cours de langue) ou de préparation (par exemple, un suivi médical) peuvent être menées conjointement à une mesure TUC, avec l'accord de l'ONIS. Dans ce cas, l'horaire de travail est réduit car les formations générales non liées à la mesure TUC ne sont pas couvertes par l'AA.

Lors d'une affectation à une mesure TUC, un rendez-vous est pris auprès du Service de Santé au Travail Multisectoriel (STM) par l'ARIS. Pour les postes considérés à risque, une mesure TUC ne peut pas commencer sans l'aval du STM.

Les personnes bénéficiaires ont droit à vingt-six jours ouvrables de congés par année, sauf si l'OA est soumis à un statut particulier ou à une convention collective prévoyant des dispositions plus favorables, à l'exception d'une limitation explicite aux seuls salariés et/ou exclusion des personnes travaillant dans le cadre d'une mesure d'insertion ou de réinsertion professionnelle (par exemple, la convention collective du secteur d'aide et de soins et du secteur social CCT SAS). Les congés spéciaux (notamment le congé parental, le congé de formation, le congé linguistique) ne s'appliquent pas aux bénéficiaires REVIS en mesure TUC, sauf le congé pour raisons familiales. La participation à une mesure TUC ne donne pas aux femmes enceintes l'accès aux indemnités pécuniaires de maternité et au congé de maternité dans le droit du travail (la mesure TUC s'arrête 8 semaines avant la date présumée d'accouchement et la femme enceinte est dispensée de la mesure pendant 12 semaines après la date effective). Quand la mesure TUC s'arrête, le droit à l'AA s'arrête également et la personne bénéficiaire bénéficie à nouveau de l'Allocation d'Inclusion (AI).

Ce chapitre est structuré de la manière suivante : d'abord, il vise à présenter le processus d'orientation et de décision d'affectation à une mesure TUC. Puis, il décrit l'organisation et le déroulement de l'encadrement des bénéficiaires dans l'OA pour ensuite présenter les possibilités et l'accès à des formations en concomitance à la mesure TUC. Ensuite, il examine

la manière dont le travail est effectué en portant une attention particulière au processus d'intégration des bénéficiaires dans l'OA, ainsi qu'au rôle du statut des bénéficiaires. En outre, il décrit la perception par les personnes bénéficiaires de l'évaluation du travail effectué, ainsi que leurs attentes à la fin de la CA. Finalement, le chapitre s'achève sur l'importance du travail pour les bénéficiaires. La question relative à l'adaptation du travail par rapport à la situation de la personne bénéficiaire concerne plusieurs phases inhérentes à l'affectation à une mesure TUC : la phase de prise de décision de l'affectation de la personne à la mesure et dans le cadre du déroulement de la mesure TUC. En conséquence, cette question sera abordée à plusieurs reprises au cours de ce Chapitre.

6.1. Les offres de mesures TUC

- **L'offre des mesures TUC adaptée aux personnes ayant des problèmes de santé mentale et physique est limitée**

Les personnes interviewées décrivent un manque de postes manuels à tâches moins astreignantes, non manuelles et administratives, y compris des affectations sur mesure pour les personnes ayant des problèmes de santé mentale. Cette limite des offres expliquerait pourquoi les personnes avec des soucis de santé psychique ou nécessitant des aménagements de leur tâche (travail moins contraignant, horaires plus flexibles) peinent à trouver une mesure TUC adaptée :

[Personne en suivi psychiatrique] Parce qu'on dit toujours : « Oui, il faut s'habituer de nouveau petit à petit. ». [il me faudrait un travail] Définitivement pas au contact avec des gens. [...] Mais voilà, quelque chose où on me laisse tranquille. Où je dois tout simplement aller faire des recherches. Où je n'aurais pas de contacts sociaux du tout au mieux. Ah, ce serait tellement fantastique. [...] Pour moi, personnellement, c'est très bien parce que je n'aime pas être dans la foule, je déteste les gens de manière générale. La misanthropie, c'est quelque chose de super cool.

De même, les personnes approchant de l'âge de la retraite, dont la fatigue physique devient plus prononcée, regrettent le manque de postes manuels à tâches moins astreignantes ou de postes de travail en position assise, y compris des emplois de bureau :

Ce dont je suis moins satisfait [avec l'ARIS] c'est qu'elle-même n'a pas beaucoup de possibilités en fait. C'est-à-dire que pour maintenant, pour le travail, ils voient que cela ne fonctionne pas, que je ne peux pas me tenir debout pendant 5 heures entières et courir dans tous les sens. Et ils m'ont déjà dit eux-mêmes : « Il faut voir que tu arrives à aller dans un bureau. » Mais _du coup, je suis assis là à attendre que quelque chose se libère. Il faudrait qu'il y ait plus de postes [du travail en position assise] pour_ il faudrait que cela soit mieux réparti d'une manière ou d'une autre. Je comprends qu'une femme qui ne puisse pas travailler dans une cuisine ou sur un chantier et qu'elle sera envoyée à un tel poste [à la réception] mais il y a également des hommes qui ne peuvent pas faire ce type de travaux [fatigant d'un point de vue physique].

En outre, cette insuffisance des offres adaptées a également des implications sur la participation à la mesure TUC des personnes dont la situation de santé spécifique interdit l'exécution de tâches manuelles.

J'ai un certificat médical qui dit que je ne peux pas travailler debout, que je ne peux pas travailler assis tout le temps, que je ne peux pas travailler dans une situation_ froide, que je ne peux pas travailler dans une situation chaude... elle [ARIS] ne sait pas quoi me proposer.

La difficulté s'accroît chez les personnes qui, en plus de ces difficultés liées à la perte de leurs capacités physiques avec l'âge, ont des restrictions médicales. Pour pallier ce problème, un emploi de bureau serait nécessaire, mais il peut parfois être difficile d'en trouver un en raison d'un manque de compétences linguistiques suffisantes.

- **L'offre des mesures TUC adaptée aux personnes qualifiées et nécessitant la maîtrise d'une seule langue est limitée**

La limitation de l'offre de mesures TUC adaptée s'applique également aux personnes hautement qualifiées ou expérimentées, mais qui ne parlent qu'une seule langue administrative du pays ou qui ne maîtrisent que l'anglais :

Donc on a vu ensemble, y avait_ [...] y avait beaucoup d'offres mais j'ai préféré celle que j'ai prise actuellement. [...] parce qu'elle [l'ARIS], elle voulait qu'on trouve ce que j'ai étudié chez moi [dans mon pays d'origine]. Mais vraiment, à cause de la langue on ne peut pas [trouver une mesure TUC adaptée]. Sinon, elle-même elle tenait [à ce] que je trouve au moins_ parce que j'ai fait aussi de l'administration chez moi, j'ai fait le secrétariat, j'ai été secrétaire pendant [plusieurs] ans aussi dans une société [...]. Donc elle voulait que je trouve, même si c'est dans l'administration. Mais on n'a pas trouvé.

En pratique, l'apprentissage du français pour certains peut s'avérer un exercice difficile, même pour une personne qualifiée qui maîtrise très bien l'anglais :

Mais avec le Français_ je veux dire, j'ai essayé [de l'apprendre], et j'ai abandonné, et j'ai essayé, et j'ai abandonné, et, vous savez, il y a eu un vrai moment dans ma vie ici au Luxembourg où je me suis dit "vous savez quoi ? Il faut que je reconnaisse que je ne peux pas apprendre les langues". C'est comme si quelqu'un essayait d'apprendre la physique. C'est comme s'il n'y avait pas beaucoup de différence, sauf que les gens ici au Luxembourg ne comprennent pas vraiment ça, parce qu'ils parlent 4 langues, ils sont là, "apprenez juste la langue". Et moi, je dis : "sois juste un [...] physicien".

D'autres personnes hautement qualifiées mais n'ayant pas de connaissances suffisantes dans les langues administratives du pays souhaitent suivre des cours de langue intensifs et au niveau avancé pour pouvoir intégrer le marché du travail en lien avec leurs qualifications. Pour ces personnes, la priorité donnée à l'inclusion dans le travail de la mesure TUC à tâche manuelle représente un frein à l'intégration professionnelle de longue durée :

J'ai essayé, par exemple, d'étudier les langues et de passer le permis de conduire. Oui, le permis de conduire. Et, si je réfléchis bien, [j'ai] même dû trouver des cours, d'autres cours d'informatique ou quelque chose comme ça, pour trouver un bon, un vrai [vrai] travail [mais ceci n'était pas compatible avec le TUC]

La possibilité de suivre un cours de langue est envisagée pour les personnes relevant de la compétence de l'ONIS jusqu'à ce qu'elles atteignent un niveau suffisant pour intégrer un TUC.

Cependant, le niveau de langue ainsi atteint pourrait ne pas suffire pour un travail TUC avec tâches administratives nécessitant des compétences linguistiques plus avancées.

6.2. L'orientation et la décision d'affectation

6.2.1. L'inclusion des personnes bénéficiaires dans la prise de décision d'affectation à un travail de type TUC

Le choix d'orientation de la personne et de son affectation à une mesure TUC spécifique est effectué lors des réunions entre l'ARIS et la personne concernée.

- **La décision d'affectation à une mesure TUC est appréciée quand elle est prise de manière concertée et répond aux attentes de la personne**

Le soutien apporté par l'ARIS dans la recherche d'une mesure TUC est apprécié par les personnes lorsqu'il répond à leur besoin urgent de trouver un travail, y compris pour pouvoir percevoir un montant plus élevé :

On a discuté ensemble et tout, et je lui ai expliqué [...] « excusez-moi, je ne sais pas quoi faire. J'ai tellement de factures à payer, tout ça, est-ce que c'est possible de me trouver une place ? ». On m'a dit « ouais, pas de souci. Ben on va faire des recherches ». Et après même pas 1 semaine, 2 semaines, ils m'ont trouvé une place. Il m'a dit « ben y'a 2 places, ou à [OA 1] ou ceci dit à [OA 2].

C'est elle qui a vu que_ Je suis allée chez elle, j'ai dit : « oui, j'ai besoin de travailler, j'ai besoin de ci. Je ne peux pas rester à la maison, je vais devenir folle » — « ok, ça va » alors [...] elle me cherchait partout : « allez, tu veux faire le ménage ? » on regarde : « oui, c'est bon ». Euh_ oui, elle m'a aidée, elle m'a dit : « écoute, tu vas là, tu as ça et ça et ça » et alors j'allais ou j'appelais [...] elle me comprend. Elle est tout le temps présente. [...] Elle compte en premier [les heures que je peux travailler avec les enfants] et après elle me dit : « oui, mais tu ne peux pas_ t'as 30 heures mais tu peux faire en futur 40 heures, si tu veux. Plus tard si t'arrives, tu peux faire 40 heures ». Mais eux, ils sont là quand même, ils sont présents_ Elle demande ton avis, elle te demande si tu es d'accord.

Cet exemple met également en évidence l'importance de répondre aux besoins d'emploi des personnes, tout en tenant compte de la faisabilité de leur demande et de leur situation personnelle.

Dans certains cas, l'ARIS contacte directement l'OA, avec l'accord de la personne, et envoie son CV, notamment pour les personnes avec des difficultés dans les langues administratives du pays. Un tel suivi individualisé et adapté aux besoins spécifiques est très apprécié des personnes bénéficiaires.

Dans d'autres cas, la recherche d'une mesure TUC est un travail commun au cours duquel l'ARIS et la personne bénéficiaire regardent ensemble la liste des postes TUC disponibles et la personne peut choisir entre différentes options :

Elle disait qu'on devait chercher ensemble : elle cherche, moi aussi je cherche. Maintenant, quand je lui ai dit que j'ai trouvé la crèche, elle m'a appelée. Je suis allée à un rendez-vous avec elle. Après, elle m'a montré les différents_ comment on appelle ? _Les différentes demandes d'emploi qu'elle avait [offres de poste TUC]. Donc on a vu ensemble.

En outre, une recherche conjointe et concertée est grandement appréciée, notamment lorsque l'ARIS propose des pistes et explique à la personne les avantages et les inconvénients de chaque option :

Je n'avais même pas pensé à [OAC], c'est elle qui a vu tous les travaux qu'y avait [dans sa liste], elle a dit : « y a une boutique_ est-ce que tu veux ? » — « oui on peut essayer ». Alors hop, j'appelle : « oui bonjour c'est_ » voilà.

Dans d'autres cas encore, l'ARIS donne la liberté de choisir une mesure TUC adaptée aux attentes et encourage la personne bénéficiaire à faire des propositions et à chercher des ASBL qui leur permettraient d'acquérir les compétences nécessaires à la mise en place d'un projet d'intégration professionnelle à long terme :

Elle [l'ARIS] m'a dit : " Vous êtes surqualifié " [pour l'offre de poste de TUC que nous avons], alors elle m'a suggéré, [...] elle m'a dit : " Je vous suggère, au cours de ces trois mois, de faire des recherches sur différentes ASBL, entreprises sociales, entités publiques, et de voir pour qui vous voulez travailler. Cela pourrait correspondre à votre formation, à vos intérêts, et vous pourriez les approcher, ou je pourrais le faire. Elle me dirait "s'ils n'ont pas de contrat avec nous pour embaucher des personnes de l'ONIS, nous pourrions peut-être trouver une solution s'ils sont d'accord". Le fait est qu'il faut choisir des gens [trouver des organisations]". J'ai donc choisi [OA 1], [OA 2] et [OA 3].

Il arrive que les personnes trouvent des OA par leurs propres moyens. Le soutien de l'ARIS dans la recherche initiée par la personne permet alors d'organiser la mesure TUC de manière à ce que cette expérience soit positive pour la personne :

Je l'ai trouvé [le TUC] par des connaissances. Je leur ai donc apporté le papier qu'il fallait remplir et j'ai apporté tout cela à mon ARIS et elle a finalisé le tout. C'est plus rapide comme ça que de les attendre, eux [...] c'était un poste à 40 heures.

La valorisation du choix d'orientation de la personne et le soutien à trouver une mesure adaptée à son projet professionnel sont donc indispensables afin que la personne puisse s'approprier son projet d'activation.

- **L'affectation à une mesure TUC est mal vécue lorsqu'elle est imposée et ne tient pas compte des attentes ou des besoins des personnes bénéficiaires**

Lorsque l'affectation est imposée et ne tient pas compte des attentes ou des besoins des personnes bénéficiaires, elle est mal vécue car jugée dévalorisante. C'est le cas des personnes qui ont reçu une seule offre de travail TUC ou qui en ont reçu plusieurs, mais qui ne correspondent ni à leurs attentes ni à leurs qualifications antérieures. L'absence d'une négociation entre ARIS et personne bénéficiaire déséquilibre la relation de confiance qui a pu s'établir en donnant l'impression à la personne bénéficiaire de recevoir des "ordres" de la part de l'ARIS.

C'est le cas, par exemple, des personnes hautement qualifiées qui se voient proposer des emplois de jardinage.

En fait, ils veulent que nous travaillions dans n'importe quel domaine [...] Je ne veux pas travailler comme jardinier, travailler dans un chantier, ou dans la construction, ou dans beaucoup d'autres domaines, comme agriculteur, comme moi maintenant. [...] Non, vous n'avez pas le choix, parce qu'ils vous offrent ce

qu'ils ont. Alors oui, maintenant, ils m'ont proposé plusieurs types de travail, dans la même situation, dans le même secteur [du même type non-qualifié]. [...] Qu'est-ce que vous me donnez ? Juste du ménage, du ménage, du ménage [...]. C'est ce qu'ils nous donnent.

La critique des personnes concernées porte ici sur l'impression d'un déphasage entre les expériences professionnelles et les qualifications précédentes d'une part, et l'acquisition de nouvelles compétences profitables à la mise en place d'un projet professionnel futur dans une occupation qualifiée, d'autre part. Chez ces personnes, il peut également exister un sentiment de "dévalorisation".

Il arrive également que des personnes bénéficiaires reçoivent un courrier d'affectation sans possibilité d'en discuter avec l'ARIS :

Non [contact OA reçu], c'est un courrier. Ils envoient un courrier pour donner un rendez-vous, c'est par courrier [que] ça se passe. [Il y a écrit] : « Le jour tel et tel il faut que vous soyez là [au lieu d'affectation], à l'heure telle et telle_ » Oui, voilà.

Le ressenti des personnes bénéficiaires sur le fait que l'affectation à la mesure TUC est imposée semble provenir du fait que les personnes concernées ne peuvent pas s'opposer aux décisions de l'ARIS, par crainte de s'exposer à des sanctions, un désaccord pouvant conduire à un échec. Les exemples suivants illustrent l'expérience inaboutie de personnes avec des problèmes de santé mentale ou de dépendance ayant participé à une mesure TUC contre leur volonté :

Je suis obligée. [...] Une obligation. [...] Je ne peux pas refuser. Si j'ai refusé [le TUC], je n'ai pas de REVIS. [...] elle va m'envoyer par lettre une convocation pour aller au bureau. Je vais au bureau et là elle va me communiquer : « j'ai ici deux personnes, deux patrons, vous pouvez appeler et demander ».

J'avais une autre assistante [ARIS] qui m'avait aussi envoyée à un_ travail et c'était à l'époque [un OAC qui offrait une occupation à personnes présentant des problèmes médico-psycho-sociaux] et je [lui] disais : « Cela va mal se terminer, je le sais. » Mais cela se basait toujours sur : « Mais vous êtes obligée parce qu'autrement_ ». » Et moi [piaffe] : « Si vous dites « Vous êtes obligée » et que moi je dis que ça va mal se terminer [piaffe], je sais que ça va mal se terminer, n'est-ce pas ? » [Personne avec des problèmes de santé mentale et de dépendance qui a été sanctionnée pour absences injustifiées sur le lieu de travail].

Concrètement, les personnes sont davantage motivées à accepter les offres de mesures TUC et à s'y engager lorsqu'elles ont la possibilité d'élaborer et de s'approprier leurs projets professionnels, c'est-à-dire lorsqu'elles ont le sentiment que la mesure TUC pourra leur être utile pour trouver un emploi futur à la suite de celle-ci.

6.2.2. Une prise de décision adaptée à la situation de la personne

- **Une prise en compte des responsabilités familiales liées aux enfants**

Une prise de décision adaptée respecte également les exigences familiales de la personne (proximité avec le lieu de résidence, horaires de travail TUC compatibles avec les horaires de la structure de garde d'enfants). Les horaires de travail TUC sont parfois négociés par l'ARIS avec l'OA en tenant compte des responsabilités familiales de la personne. Les répondants s'accordent sur l'importance de l'ARIS dans la négociation des heures de travail avec l'OA :

Ah oui [le TUC il est bien adapté à mes responsabilités familiales]. Là, elle [l'ARIS] m'a beaucoup aidée. Parce que là où je travaille [à l'OA], là, lorsqu'on a été avec elle pour signer le contrat [la convention d'activation à l'OA], elle leur a tout de suite dit que je ne pouvais pas travailler plus de 6 heures de temps par jour, à cause des enfants. [...] il faut accompagner l'autre le matin à l'école ; il faut venir s'occuper de bébé et l'emmenner à la crèche ; le soir, il faut s'occuper d'eux. Donc ...elle a tout de suite noté que je ne pouvais travailler que 6 heures. Parce que moi_ elle voulait même que je prenne 5 heures. J'ai dit : « Non, on va augmenter un peu. » Donc elle a dit : « maximum 6 heures » [...] on a négocié ensemble d'abord, avant d'aller signer le contrat [...] on s'est vues avant, plusieurs fois. Et lorsqu'on a été signer le contrat, elle a dit que je ne pouvais travailler que 6 heures de temps. Parce que même eux [l'OA], ils voulaient que je commence à 8 heures, et elle a dit il faut que je commence un peu plus tard, à cause du bébé. [...] Là, je... suis très contente pour elle, vraiment. Elle m'aide beaucoup parce qu'elle me défend.

Il arrive également que le choix de la mesure TUC soit une négociation entre l'ARIS et la personne bénéficiaire, qui tient compte de la proximité entre le lieu d'affectation et la structure de garde des enfants en bas-âge :

Donc on a vu ensemble [la liste des offres TUC], y avait_ [...] Comme je ne connaissais pas la langue [toutes les langues administratives], y avait beaucoup d'offres que je ne pouvais pas faire à cause de la langue, donc. Mais à [ville proche de chez moi], à [l'OA XY] là, je pouvais travailler [car c'était compatible avec la garde d'enfants et les transports en commun].

- **Un nombre d'heures de travail adapté en fonction de l'état de santé de la personne**

Les mesures TUC permettent d'adapter le nombre d'heures de travail, sur la base de l'évaluation de la personne elle-même (et de l'ARIS) de ses capacités physiques à effectuer les tâches requises. Les personnes apprécient cette flexibilité :

Oui, c'est grâce à ARIS qu'ils m'ont trouvé ce travail [TUC]. [...] Je leur ai demandé [à ARIS] « J'ai besoin d'un emploi de chauffeur », parce qu'avec mon dos, si je fais quelque chose_ quand je conduis c'est aussi une petite pause pour mon dos. Je leur ai donc demandé : « Ok, vous pouvez me laisser travailler ces 4 heures ». J'ai travaillé 4 heures. J'ai compris que c'était bon pour moi, alors j'ai dit : « J'ai besoin de 8 heures », après 4 mois.

Au début, c'était difficile, à cause de ma situation, et mes problèmes de santé [...] On s'est questionnés, parce que j'ai le handicap (30% d'incapacité physique). C'est un travail [TUC] adapté [chez un OAC]. Alors, j'ai accepté, j'ai dit « je voudrais avoir un travail », pour vivre, me sentir utile. Et voilà, ça prenait du temps, mais en fin de compte, j'ai eu le contrat [TUC], oui.

Les personnes apprécient également lorsque l'ARIS prend en considération l'ensemble de leurs besoins et attentes lors de la décision d'affectation à une mesure TUC :

Elle te demande : « c'est quoi que vous voulez comme travail ? ». Elle, elle sait très bien ma situation [le fait que j'ai des études supérieures et que j'ai d'enfants], ma santé, qu'est-ce que j'ai comme problèmes. Ben, elle sait très bien ce que je veux faire. Je ne peux pas travailler comme femme de ménage. Je n'ai rien contre les

femmes de ménage, mais je ne peux pas porter [des poids]_je ne peux pas faire le_ Il y a des choses que je ne peux pas faire.

Le soutien de l'ARIS pour trouver une mesure TUC adaptée est délicat lorsqu'il doit s'assurer que la mesure est adaptée à l'état de santé de la personne concernée. Plus particulièrement, il doit veiller à ce que les raisons financières et personnelles qui poussent les personnes à rechercher une mesure TUC ne les conduisent pas à une surestimation de leurs capacités physiques.

- **L'affectation à une mesure TUC est inadaptée lorsque les capacités physiques de la personne sont surestimées ou mal appréhendées**

D'un côté, pour l'affectation à une mesure TUC, l'ARIS tient compte de la situation de santé de la personne et de l'existence de tâches physiques lourdes. Toutefois, lorsque les capacités physiques de la personne sont surestimées ou mal appréhendées, l'exécution de tâches physiques, même dans des OAC, peut détériorer encore davantage une santé déjà fragile :

Ils m'ont envoyé [dans un OAC]. Mais ce n'était censé durer que 4 heures [...]. Et c'était censé être plus long au cas où [j'y arriverais]. Mais là, il faut parfois aider, vous savez, pour mettre les [marchandises] au bon [endroit]. Mais c'est un problème physique. [...] Oui. Les gens pensent que ce n'est rien, mais [...] j'ai travaillé un mois et j'ai dû rester plusieurs mois à l'hôpital. [...] Elle [l'ARIS] était tellement_ a dit : « Oh mon dieu, maintenant vous êtes malade ». J'ai dit : « ouais ». Il a fallu que l'ambulance vienne me chercher, je ne pouvais pas bouger. Alors, elle m'a dit : « Je ne prendrai jamais [plus] de risque si je ne suis pas vraiment sûre que c'est quelque chose que vous pouvez faire ».

Il est possible que les capacités physiques des personnes soient surestimées, même lorsque leur situation de santé est prise en compte et que leur horaire de travail est réduit en conséquence. C'est la situation de certaines personnes considérées inaptes par l'ADEM et travaillant à temps partiel dans le cadre de mesures TUC après leur transfert à l'ONIS. Ces personnes soulignent à quel point cette mesure les épuise avec de lourdes conséquences pour leur vie au quotidien :

Ils [l'ONIS] savent que je ne peux pas faire ça mais ils veulent que je travaille. C'est plus important que d'autres choses. Peu importe si je_ En principe, ça n'intéresse personne si on est en bonne santé ou pas. Il faut aller travailler. C'est le point principal pour eux. Si pour le reste de la journée [après le TUC], je suis assis à la maison et que je ne peux plus bouger, cela ne les intéresse pas. Et on ne te pose pas la question d'ailleurs. Donc de ce point de vue_ Si, elle [ARIS] demande. Elle a également accès_ enfin, on lui a donné accès aux points de mon dossier médical qui pourraient l'intéresser et ce sont exactement ces points.

D'un autre côté, des personnes bénéficiaires ont également mentionné avoir signalé à l'ARIS qu'elles enduraient des tâches physiques trop contraignantes pour leur situation de santé, mais déclarent que leurs remarques n'ont pas été prises en compte. Il arrive en effet que l'ARIS maintienne la mesure TUC (voire prolonge sa durée) tant que la visite au STM n'a pas eu lieu, ce qui, vu les délais d'attente, peut prendre plusieurs mois. Par conséquent, ces personnes ont le sentiment que l'ARIS ne les prend pas au sérieux, et leur santé peut se dégrader pendant cette longue période d'attente :

[Ma fille] elles [ARIS] l'a envoyée pour [...] faire des repassages. Toute la journée. Sans arrêt. Elle a un bac [et] elle a eu l'équivalent luxembourgeois. [...] [elle est] Un peu grosse, elle a 130 kilos. D'accord ? Elle a mal aux pieds. Donc 8 heures de repassage. Après 3 mois, mais je regarde ma fille qui commence à... mal marcher. Elle ne peut pas marcher. Vraiment, elle est mal, elle est malade, hein, ce n'est pas... une plaisanterie là. _ j'avais parlé avec l'assistante sociale [ARIS] de la situation. Elle m'a dit « on va les envoyer chez le médecin du travail ». D'accord ? [Le RDV] C'est après 4 mois ou 5 mois. Donc elle a... fini les premiers 3 mois, et elle a [dû] signer la... deuxième contrat [convention d'activation] de 3 encore mois. Donc elle a _ [dans le] 4e ou 5e mois elle a été envoyée chez le docteur de travail. Après les examens, elle l'ont envoyée chez un spécialiste, d'accord ? Je suis allé avec eux. Donc ils vont_ ils ont fait des diagrammes [examens médicaux]. [...] [après nous avons reçu] une lettre de médecin de travail, qu'elle ne peut pas arrêter_ être debout plus que 10 minutes, cette dame. Et le repassage c'est interdit de le faire, pour elle. Elle pourra faire vendeuse, elle pourra faire caissier [...] parce que ça s'installe [elle peut être assise]. Mais repassage, c'est interdit pour elle. Alors là, quand cette lettre elle est arrivée chez l'assistante sociale [ARIS], elle les a appelés, hop [...] Ils ont arrêté leur travail TUC. [...] Ben elle est à la maison maintenant. [une autre mesure plus adaptée n'a pas pu être trouvée].

Ces situations mettent en évidence les problématiques liées à l'affectation des personnes à des mesures TUC, sans avoir pu bénéficier d'une visite préalable au STM.

6.3. L'encadrement des personnes bénéficiaires dans une mesure TUC

6.3.1. Un encadrement professionnel différencié

Les personnes affirment que, lorsqu'elles arrivent dans les OA, l'encadrement professionnel est généralement assuré par des employés "plus anciens" qui les guident dans les tâches à accomplir. Lorsque les tâches sont plutôt simples et répétitives, comme le nettoyage, cet encadrement dure environ une semaine.

- **L'importance de la taille du groupe de travailleurs en mesure TUC limite les possibilités d'encadrement**

Dans certains cas, un groupe de travailleurs en mesure TUC trop important peut entraver la possibilité de recevoir un encadrement professionnel adapté répondant aux besoins individuels de chaque personne, ainsi que la possibilité de développer des compétences :

Ils n'ont pas forcément la possibilité [de nous former]. Chez nous par exemple, il y a beaucoup trop de gens qui y travaillent. Cette cuisine est tellement bondée de gens qu'on arrive même plus à passer les uns à côté des autres. C'est-à-dire que c'est assez difficile parce que de toute façon tout le temps il y a au moins une personne qui pose une question. Ils n'ont donc pas la possibilité d'apprendre bien grand-chose en plus à côté.

- **L'encadrement professionnel dans les OAC se fait par des éducateurs**

Dans les OAC, l'encadrement professionnel est assuré par des éducateurs sur une plus longue période, ce qui est particulièrement apprécié par les personnes en situation de santé mentale délicate, car l'apprentissage est adapté à leur situation de santé :

Oui, au début, il y a quelqu'un qui me fait la formation au travail. Ça, c'est 2 ou 3 semaines, ça dépend comment on avance. [...] ils font doucement. Parce que, par exemple, il y a la plupart qui ont des problèmes de santé. À cause du dos, il y a des personnes qui ont des crises d'angoisse. Alors, ils font doucement. Des vertiges, parce qu'à cause de la tête. Alors, ils font doucement. Ça dépend... Ils avancent doucement, parce que... dans une semaine, ils pourront entrer deux nouvelles personnes. Alors la personne qui fait la formation, il doit se partager, s'arranger.

- **L'acquisition des compétences professionnelles se fait parfois en autonomie**

Certaines personnes ont développé, seules et de manière autonome, des compétences professionnelles au fur et à mesure de leurs expériences sur le terrain et en fonction des difficultés auxquelles elles ont été confrontées ; c'est le cas de personnes travaillant dans une mesure TUC depuis plusieurs années et proches de l'âge de la retraite.

6.3.2. L'importance d'un encadrement psycho-social discret

Dans certains OAC, les personnes bénéficient d'un encadrement quotidien par du personnel spécialisé : psychologues, éducateurs, assistants sociaux. Cet encadrement est jugé nécessaire par les personnes bénéficiaires lorsqu'elles adressent leurs besoins psycho-sociaux.

- **L'encadrement est jugé positif par les personnes bénéficiaires lorsqu'il répond aux besoins d'écoute de la personne et est fourni de manière non-stigmatisante**

La responsable pour parler avec elle de ça. Je crois qu'elle a des formations de psychologue aussi, je crois. Je sais pas du tout, c'était la [une] bonne femme [personne sympathique] parce que normalement il y a 1 ou 2 personnes qui sont bien dans une ambiance comme ça. Là par exemple il y a [la responsable de l'OA] qui travaille là, qui c'est la [une] femme exceptionnelle. C'est tellement gentil.

En revanche, l'encadrement est jugé stigmatisant lorsque la possibilité de recours aux services d'un psychologue au sein de l'OA est réservée spécialement aux travailleurs dans une mesure TUC :

Après on avait aussi des psychologues. Allo ! On n'a pas besoin de psychologue [...] vous y allez une fois par semaine. Ne me demandez pas [la raison]. Même moi [je ne comprends pas] ; et quand on m'a dit, je dis : « oui, mais je n'ai pas besoin » — « Comme ça vous savez que nous on a aussi ça [un soutien psychologique], si y a un problème vous allez chez eux » — « oui, mais... ». C'est seulement [pour] ceux-là qui reçoivent le REVIS. [...] Mais c'est pour ça que je me demande pourquoi_ mais bon. C'est leur programme à eux, on ne peut rien dire.

En outre, des personnes soulignent le côté intrusif de l'encadrement et la nécessité que les conversations y relatives soient effectuées avec plus de discrétion, comme indiqué par ces exemples de personnes ayant un passé difficile et souffrant de problèmes de santé mentale ou de dépendance :

J'ai pris la clé des champs parce qu'ils voulaient toujours papoter avec moi Parce que je travaillais là pour gagner de l'argent etc. Mais faire un brin de causette, ce n'était pas mon truc. Non, [un jour] je suis partie tout simplement. J'ai pris mes affaires et je suis partie. Cette dame [responsable de l'OA] m'a suivi et m'a dit :

« Reste ici. » et j'ai dit : « Non. Je m'en vais maintenant, j'en ai assez !_ [piaffe] Je ne suis pas venue là pour papoter. Ça ne regarde personne, c'est ma vie et ça ne se fait pas. » [...] Ils voulaient savoir comment j'allais parce que je ne pouvais pas récupérer mon enfant, parce que j'étais séparée de mon enfant et ils en parlaient beaucoup. Et au bout d'un moment_ je me suis dit : « Cela ne se fait pas. Un point c'est tout. Ça ne vous regarde pas ! » [...] Vous ne le faites pas non plus dans la vie privée, vous comprenez ? Ils sont allés trop loin. Alors, je me suis retournée et je suis partie.

J'ai également travaillé à la [OAC] et ce n'était que pour 2 mois. Mais là, c'était vraiment affreux. On me criait dessus parce que j'avais également un logement de leur part, du coup on mélange vie privée et vie professionnelle. Et je leur ai dit : « Cela ne va pas. » Et ils ont commencé à crier des choses privées sur tous les toits devant des étrangers dans la cuisine et là, je leur ai dit : « Dites donc, pour moi, cela ne se fait pas du tout. Il faudrait te mettre dehors tout de suite. C'est une faute grave en tant qu'éducateur. » Et du coup, on m'a renvoyé chez moi pour une semaine. Une semaine de congé sans solde pour que je me calme un peu. Je leur ai dit du coup : « Mettez-moi donc en congé sans solde jusqu'à la fin de ma vie. » et je suis parti.

6.4. La formation en concomitance à la mesure TUC

La question de la formation est un des éléments de l'accompagnement réalisé par l'ARIS (cf. chapitre précédent) mais également un élément à prendre en compte dans l'aménagement d'une mesure TUC.

6.4.1. La formation linguistique

- **Suivre une formation linguistique pendant les horaires de travail n'est pas envisageable pour toutes les personnes travaillant dans le cadre des mesures TUC**

La narration des personnes bénéficiaires interviewées montre qu'en général, celles qui veulent suivre des cours de langue souhaitent le faire pendant l'horaire de travail afin de pouvoir augmenter leur employabilité et leurs chances de trouver un emploi par la suite, ainsi que pour une meilleure intégration sociale au quotidien. La possibilité de suivre des cours de langue pendant l'horaire de travail semble très rare et plutôt exceptionnelle. Cette possibilité est réservée aux personnes travaillant dans des OAC qui organisent des cours au sein des lieux d'affectation, ainsi qu'aux personnes pour qui la connaissance linguistique est renseignée comme une nécessité liée à leur mesure, par exemple pour les personnes travaillant en maison de soins.

En effet, bien souvent, les personnes ne peuvent pas suivre des cours en dehors de l'horaire de travail, car le travail dans la mesure TUC occupe le maximum de leur temps disponible et les autres horaires de cours sont incompatibles avec les services de garde d'enfants. En outre, la distance entre leur domicile et le lieu de la formation linguistique ainsi que les transports publics utilisés augmentent les difficultés. L'exemple d'une famille monoparentale met en évidence certaines de ces difficultés :

En fait, je travaille 30 heures. [...] Je ne peux pas faire de cours de langue, je ne peux rien faire à l'intérieur de ce travail, avec ce travail [TUC]. [...] Ils [ARIS et OA] m'ont poussé à l'envoyer à la Maison Relais jusqu'à 18 heures_ 18h30 ou quelque

chose comme ça. Parce que peut-être que je trouverai du travail, comme ils m'ont dit " peut-être que tu trouveras du travail après [le TUC], tu resteras plus longtemps [au travail], donc c'est mieux pour toi ". Mais maintenant, c'est mauvais, mon fils [a vécu des expériences traumatisantes en tant que réfugié] ... c'est très difficile pour lui [d'être loin de moi]. Plus que [pour] moi. Et pour moi aussi. Je n'ai pas le temps de faire quoi que ce soit [à part travailler dans un TUC et aller le chercher à la garderie]. Ils m'ont dit " Tu peux aller après le travail faire des cours de langue, faire ce que tu veux ". "Je n'ai pas le temps ". [...] Il a besoin de plus de temps avec son parent, on ne peut pas [...] Surtout quand on est seul, sans personne pour nous aider, quand on est un parent isolé, c'est difficile de le voir [passer du temps avec lui], c'est très difficile pour lui. [...] Si vous voyez cette rue ici [...] ça prend beaucoup de temps [juste pour aller le chercher à la garderie], parce qu'il y a beaucoup de circulation ici. Il faut parfois 45 minutes [en transports en commun]. Rien que pour y aller. Et quand on arrive, [...] ils annulent beaucoup de trains pour [la ville où la personne travaille dans un TUC].

La flexibilité concernant la conciliation entre horaire de travail et suivi de formation peut aussi être difficile pour les personnes sans enfants. Dans certains OA, l'organisation du travail interne semble prévoir que le travail à temps partiel le matin soit dédié aux parents ayant des enfants en bas âge.

Il arrive également que la difficulté d'accès aux cours soit liée au fait que les plages horaires et les cours souhaités soient très demandés et leurs listes d'attentes soient longues.

Donc le directeur [de l'OA], il a dit ça, que si je pouvais faire la langue il pouvait me faire un contrat même CDI [...] Maintenant, j'ai cherché dans les écoles privées, y a un centre à [15 km / 30-40 minutes en transport commun d'où j'habite], c'est [un centre de rencontre, solidarité et formation de langue]. Mais je n'arrive pas à les joindre. J'appelle_ J'appelle mais ils ne décrochent pas, à chaque fois c'est le truc qui fonctionne. Et j'ai envoyé notre grande fille pour voir pour moi là-bas au lieu même, mais ils ont dit que ça doit débiter [dans deux mois], là, mais c'est entre ...9 heures et 12 heures. Là, je ne peux pas parce que je travaille.

Certaines de ces incompatibilités relèvent également de problèmes liés à la distance entre le domicile et le lieu de formation (en absence de transports en commun) ou de situations relatives à l'épuisement physique après le travail, comme évoqué par cette personne qui fait un travail physiquement exigeant et qui dit être épuisée en fin de journée :

On peut proposer des formations, oui. On peut. Mais il faudrait que le système fonctionne du coup. [...] Mais en dehors de mes heures de travail, je ne fais définitivement rien.

Certaines personnes bénéficiaires ayant connu le dispositif du RMG imputent cette impossibilité de suivre une formation linguistique pendant les heures de travail TUC aux changements de la loi REVIS. Cela ne fait toutefois pas partie de la réforme.

La possibilité de suivre des cours de langue sur le lieu d'affectation offre, entre autres, l'avantage d'un apprentissage en petits groupes spécifiques qui permet un suivi plus

approfondi des personnes, ainsi que la création de relations sociales au sein de ces groupes. Ces cours ne sembleraient toutefois possibles que dans certains OAC :

J'ai du mal à parler en public, je me stresse. À [OAC], il y a une fille, une éducatrice, qui donne des cours de Luxembourgeois. C'est volontaire, oui. [...] Les cours de Luxembourgeois, je fais une fois ici à la commune, mais il y avait tellement de gens dans une salle que ça m'angoissait. Et j'avais du mal à suivre. Alors, là on n'est pas nombreux. On est 6 personnes, et c'est beaucoup mieux, oui. [...] C'est la même équipe... il a une éducatrice, et alors, il nous dit « est-ce que vous voulez apprendre la langue Luxembourgeoise ? » Alors, il propose...

L'offre d'une formation linguistique pendant les heures de travail en mesure TUC permet ainsi une intégration sociale progressive adaptée aux besoins des personnes, de même qu'une meilleure préparation à une intégration professionnelle future.

6.4.2. La formation professionnelle

Les personnes bénéficiaires qui se projettent dans leur avenir professionnel souhaitent suivre des formations qui délivrent des certifications tout en travaillant dans la mesure TUC. Elles estiment que celles-ci augmenteraient leurs chances d'acquérir des compétences utiles au premier marché de l'emploi.

- **La possibilité de suivre des formations délivrant des certifications tout en participant à une mesure TUC ne semble pas vraiment envisageable**

[Si j'avais accès à la formation, je pourrais travailler comme] Par exemple un contrôle de la chaudière [...], un contrôle [...] du système d'incendie, vous voyez ? [...] mais [...], il faut faire des formations pour cela_ [c'est comme] il faut des formations aussi pour faire comme pompier [...] Non, moi je n'ai pas fait de formation. Je n'ai pas fait de formation ni pour l'électricité de base et rien du tout. C'est pfff _ Oui, exactement [je ne peux pas accéder à ces formations car je travaille en TUC] [...] On ne vous donne pas de possibilité d'avancer. Pourquoi est-ce que_ je ne comprends pas quelque chose. Maintenant on sait que l'informatique c'est très important. Pourquoi est-ce qu'ils ne donnent pas des cours [...] ? Par exemple une personne qui... est sociale [dans le REVIS], au lieu de le mettre sur le marché du travail, donne-lui des cours d'informatique, informer [pour former la personne], je ne sais pas... Mais en fin de compte, ils ne font rien du tout.

Les personnes en suivi ONIS n'auraient pas accès aux formations du catalogue de l'ADEM. Certaines personnes regrettent l'absence de formations dans le catalogue ONIS par rapport à celui de l'ADEM.

- **La possibilité d'acquérir des compétences professionnelles spécifiques, utilisables sur le marché de l'emploi, grâce au travail effectué dans le cadre d'une mesure TUC semble limitée**

L'expériences de travail dans une mesure TUC portent à croire qu'une partie de la formation professionnelle des personnes bénéficiaires pourrait se faire directement sur le lieu de travail.

Cependant, le discours des personnes interviewées montre que l'offre de formations au sein des OA répond très souvent à des besoins spécifiques en lien avec des tâches effectuées dans l'OA et qui ne seraient pas nécessairement transférables dans une autre organisation et/ou sur le marché de l'emploi :

Ben pour le moment ça [formation interne à l'OA] ne m'aide pas à grand-chose, parce qu'ils ont pas encore sorti encore les [nouveaux outils pour l'utilisation des acquis de la formation au quotidien]. Voyez, ça c'est... la formation, [montre des photos de la formation] vous voyez ? [...] Alors ça c'est la formation [...], ils expliquent à droite, à gauche, ainsi de suite, [le fonctionnement spécifique de leur logiciel], tout ça.

Bien que les personnes décrivent souvent avec fierté l'évolution de leurs tâches et de leurs compétences au sein de l'OA au fil du temps, ceux qui souhaitent avoir un futur professionnel au-delà de la mesure regrettent que ces expériences de travail ne favorisent pas véritablement l'apprentissage de nouvelles compétences en adéquation avec les exigences des employeurs et du marché du travail, ou ne soient pas reconnues par une certification :

Il y avait un homme qui travaillait là avant sur l'endroit [OA] [...] il m'a montré comment réparer les toilettes ou quelque chose comme ça. Il m'a montré comment changer le filtre des toilettes [...]. Il me l'a montré une fois. [...] Je ne peux pas dire que c'est de l'apprentissage, mais ils m'ont montré des choses à faire pour les réparations des_ Normalement, on apprend en pratiquant.

On en apprend tous les jours. J'ai appris quelque chose ? Oui. Ça, c'est vrai. Est-ce que c'est utile ? J'en doute. J'en doute. Pour être tout à fait honnête. Non. Non. [...] où le but est également d'apprendre quelque chose aux personnes. Si aujourd'hui, je vais voir Pierre pour lui couper les haies. Demain, je vais voir Catherine et je prends le Karcher pour lui nettoyer la cour. Et puis pendant 3 semaines, j'arrache les mauvaises herbes et tond le gazon au bourg. Qu'est-ce que j'ai appris alors ? Si je vais voir un paysagiste, il va me dire : « Qu'est-ce que tu viens faire ici ? » Donc_ On peut proposer des formations, oui. On peut. Mais il faudrait que le système fonctionne du coup [afin que les personnes puissent trouver un emploi réel].

Des personnes soulignent la nécessité de fournir davantage d'opportunités de formation approfondie afin de favoriser leur développement personnel de manière générale et d'augmenter leurs chances d'accéder au marché du travail :

La prochaine personne qui rentre dans le système REVIS, il ne faut pas l'abandonner. Il faut_ rester derrière, il faut lui donner des formations. Il faut lui_ donner un coup de pouce pour qu'il arrive à retrouver le chemin du travail [emploi]. Parce que si vous le laissez social [au REVIS], qu'est-ce qu'il va devenir cette personne-là ? Il faut essayer de la motiver. Pas que justement il rentre dans un cercle infernal, et on le met avec un balai comme ça [dans un TUC] et qu'il attende qu'il [arrive] à la pension

6.5. Le travail effectué dans l'Organisme d'Affectation en lien avec les besoins de la personne

6.5.1. L'adéquation entre le travail dans la mesure TUC et l'état de santé d'une part et les obligations de la vie personnelle d'autre part

- **En général la situation de santé est bien prise en compte, et le travail est bien adapté**

En général, l'ARIS prend en compte les restrictions et les critères de santé dans l'affectation d'une personne à une mesure TUC comme le montre l'expérience de certaines personnes

travaillant dans de telles mesures dans des OAC. Ces personnes décrivent en effet un rythme de travail et un encadrement adapté à leur situation de santé :

Ben, je travaille 4 heures, on fait tout ce que c'est repassage, et laver le linge, oui [pour] [...] les maisons de retraite, ou des... [Fondation d'utilité publique], des jobs privés, en fait, oui. Tous les jours, mais on a un moment de pause, parce que là, pratiquement, les gens qui travaillent là, tous ont des problèmes de handicap, de dos, des problèmes de santé. Alors, ils font doucement. Ça veut dire, à un moment, il y a les gens qui ont des problèmes de cœur, problèmes du dos, opérations. Alors, ce sont des femmes, la plupart sont des femmes qui_ il y a toujours un problème_ la plupart, pratiquement tous, on a un problème de santé. [...] Que c'est bien, on est...parce que là, au travail, il y a deux Office Social [assistants sociaux]. Un éducateur. Et puis on a_ c'est comme un chef [responsable].

- **Un travail considéré comme adapté au moment de la décision d'affectation peut s'avérer inadapté avec le temps ou l'évolution de la santé de la personne, ou lorsque les exigences sur le terrain sont plus élevées que celles initialement prévues. Cela a des conséquences sur la détérioration de l'état de santé de la personne.**

D'autres personnes travaillant dans des mesures TUC décrivent des conditions de travail inadaptées à leur état de santé physique ou psychique, et cela peut se produire même au sein d'un OAC :

Ils le savent depuis le début [l'OA connaît ma situation de santé physique]. [...] mais ils n'ont pas d'influence sur ce point. Dans une cuisine il n'y a pas de chaise. C'est tout simple.

En effet, certaines situations de travail peuvent être inadaptées pour les personnes souffrant de problèmes de santé mentale, telles que des environnements très bruyants, ce qui peut entraîner des arrêts de travail pour raison de maladie :

On a fait du repassage et du lavage. Le repassage il est une machine 8 heures et demi par jour qui n'arrête jamais [elle reproduit le bruit de la machine avec sa voix] sans arrêter. Là j'ai déjà un problème ici, j'ai déjà appelé mon médecin tout de suite [il a dit] : « qu'est-ce qui se passe ici ? il n'y a pas des protections, il n'y a rien du tout ? ». Il [le médecin] me laissait déjà une semaine en congé [de maladie] chez moi.

Il arrive également que la réalité des tâches à effectuer dépasse les modalités de la convention. Le travail physique demandé sur le terrain s'avère alors plus exigeant et inadapté à la personne :

[l'ARIS m'a dit] « Oh, ne vous inquiétez pas du tout. Ils [l'OA] vont vous mettre sur une machine [pour faire le nettoyage] et tout ». J'ai dit d'accord. Alors je téléphone chez [OA]. Il me dit « ouais, ouais, ne vous inquiétez pas, on a besoin des gens comme vous. On va vous mettre sur une machine ». J'arrive à [l'OA] [...] Qu'est-ce qu'on me fait ? On me met avec une perche de 10 mètres [pour nettoyer] et le jeune [collègue] il circulait avec la machine, en train de nettoyer. [...] Ben j'ai continué à travailler. [...] [après trois mois] j'ai essayé d'expliquer aussi à l'assistante sociale [ARIS] : [...] « mais j'ai eu des problèmes ? Mettez-vous à ma place, j'ai [plus de 50] ans, j'ai les arthroses dans les poignets et tout, vous allez me mettre avec une perche de 10 mètres. Est-ce que vous êtes intelligent ? Je ne

pense pas. Alors qu'est-ce que vous me faites ? Vous me mettez avec une perche de 10 mètres, plus je réclame, qu'est-ce que vous me faites ? » [...] « et ben vous me mettez avec un souffleur pendant 4 heures ». [...] [après elle m'a dit] : « Euh, oui, on va essayer de faire quelque chose, on va essayer de vous trouver une autre place et tout ». Pttt. Mais il ne m'a jamais trouvé une autre place.

Comme déjà évoqué dans les sections précédentes, malheureusement, les offres de mesures TUC consistent très souvent en des tâches manuelles qui ne sont pas toujours adaptées aux restrictions médicales des personnes et à leur niveau de qualification. Il arrive également que ces offres soient physiquement plus exigeantes dans leur pratique que ce qui était préalablement prévu dans la convention et que ces contraintes physiques ne soient pas ou plus adaptées à l'état de santé des personnes.

De même, des tâches exigeant un certain niveau de condition physique ainsi qu'un effort intense, telles que le nettoyage, le jardinage, etc., mais compatibles au départ peuvent s'avérer inadaptées avec le temps, avec la réduction des performances physiques de la personne ou avec un âge avancé. Ces tâches inadaptées à la situation des personnes peuvent avoir des conséquences aggravantes sur leur santé entraînant soit de nouveaux soins médicaux, soit l'esquive de ces soins par crainte de l'interruption de la mesure (et l'Allocation d'Activation (AA) liée), soit une révision des restrictions médicales concernant certaines tâches spécifiques :

[Conséquence de la tâche inadaptée] Ben oui, j'étais en maladie. Parce que je suis même allé chez un docteur spécialisé [...] Je suis allé chez le neurologue et le neurologue il m'a... mis en maladie parce qu'il m'a dit « là il faut te faire opérer, parce que vous avez les deux canaux carpiens qui sont foutus ». Mais j'ai dit « désolé, mais moi je ne vais pas me faire opérer parce que... ». Et j'ai été en maladie pendant presque 3 semaines. 3, 4 semaines j'ai été en maladie.

L'exemple donné met en avant une personne confrontée à plusieurs problèmes de santé liés à l'âge. Cette personne exprime à plusieurs reprises sa crainte que la mesure TUC (et l'AA correspondante) soit interrompue en cas d'arrêt maladie prolongé. Une conséquence de cette interruption serait de recevoir une allocation inférieure (l'Allocation d'Inclusion [AI]), qui serait également soumise à remboursement car la personne possède un appartement⁷. En effet, selon les procédures de l'ONIS, il est prévu que la mesure TUC s'arrête après 6 semaines d'arrêt maladie et que la personne revienne à l'AI. Cela semble être une condition plus restrictive que celle prévue dans le cadre du RMG, dont la Convention d'Activation (CA) (anciennement appelée « contrat d'insertion »), en cas d'arrêt maladie, arrivait à son échéance sans être toujours interrompue auparavant.

Ces expériences suggèrent que le travail effectué dans la pratique peut être plus exigeant, sur le plan physique et émotionnel, qu'initialement estimé par l'ARIS, voire par les personnes elles-mêmes et donc, qu'une révision s'impose en cours de mesure TUC pour éviter le risque de dégradation de l'état de santé des personnes.

Dans de telles situations, les personnes s'attendent à ce que l'ARIS intervienne davantage sur le lieu d'affectation pour s'assurer que les tâches prévues au sein de l'OA soient cohérentes

⁷ Le FNS peut réclamer contre le bénéficiaire revenu à meilleure fortune et dans les limites légalement établies le remboursement des prestations versées dans le cadre du REVIS, notamment l'Allocation d'Inclusion.

avec ce qui a été convenu, notamment lorsque celles-ci ne semblent pas appropriées à l'état de santé de la personne :

Ils doivent venir voir qu'est-ce tu fais, ainsi de suite, s'intéresser à la personne. Dire « XY, est-ce que ça va ? Est-ce que justement ils ne te font pas trop travailler, est-ce que_ qu'est-ce que tu fais comme travail ». Par exemple, ils viennent au bureau, ils viennent faire visite, ils viennent te voir « ça va XY, est-ce que tout va bien et tout ? ». C'est ça une personne qui est une assistante sociale [ARIS]. Pourquoi on appelle ça une assistante ? C'est pour assister une personne. [...] Pfff, si je ne lui téléphone pas, il ne téléphone pas. [...] Si moi je lui téléphone, alors là il va commencer à dire « ah oui, XY » et tout ça, et ainsi de suite « je vais voir, je vais parler avec [le responsable de l'OA] » et tout, et pttt. [...] Je les vois seulement quand ils doivent renouveler le contrat du REVIS [pour l'évaluation en fin de CA], c'est tout. C'est là que je les vois.

En particulier, les personnes apprécient que l'ARIS intervienne lorsqu'elles signalent l'incompatibilité des tâches auxquelles elles sont affectées avec leur état de santé :

Euh, j'ai dit « vous ne pouvez pas me trouver une autre place ? ». Il me dit « ben il y a une place qui reste ouverte c'est [OA XY] ». J'ai dit « bon, pourquoi pas ».

- **La flexibilité de l'OA concernant les heures de présence sur le lieu de travail et la conciliation avec les obligations de la vie personnelle est très appréciée**

Certains OA accordent une certaine flexibilité aux personnes, afin que leurs obligations au sein de l'OA respectent les obligations de leurs vies personnelles, ce qui est très apprécié.

Ainsi, grâce à un arrangement interne avec les responsables de l'OA, des personnes bénéficiaires peuvent moduler l'horaire de travail de quelques minutes afin de ne pas rater leurs transports en commun :

Je pars [quelques] minutes avant l'heure mais eux ils savent ça. Pour ne pas louper_ mon bus, parce que si je loupe mon bus il faut que je reste une heure à attendre. [...] j'ai demandé gentiment [...] il [responsable OA] m'a dit : «il n'y a pas de problème ».

De même, des personnes bénéficiaires apprécient particulièrement la possibilité de pouvoir excuser une absence pour raisons familiales, même si leur demande doit être soutenue par un certificat médical attestant l'état de maladie de l'enfant. Le congé pour raisons familiales est l'un des droits également accordé aux personnes travaillant en mesure TUC.

Presque tout le monde est bon pour moi dans ce travail. Le directeur, si j'ai un problème, si je demande tout, il me donne ce qu'il faut_ si un [mon] enfant a un problème, ou s'il est malade, il n'y a pas de problème. Pour tout ce que je demande, elle m'aide. [...] ma petite fille était tombée et elle avait du sang ici. Je suis donc allée à l'hôpital à minuit et j'y suis restée jusqu'à 4 heures, je ne pouvais donc pas aller travailler. Alors, je lui ai dit : " Aujourd'hui, je ne peux pas venir, j'ai comme ça [cette situation] " - " Ah, d'accord, mais vous venez avec le congé maladie du médecin " - " D'accord, je peux ". Tout va bien.

Une offre de mesures TUC adaptée doit donc tenir compte des spécificités de l'état de santé mentale (environnement pas trop bruyant et horaires adaptables au besoin) et physique (contraintes physiques, outils de travail et rythme de travail), et aussi de la flexibilité éventuellement accordée par rapport aux obligations inhérentes à la vie personnelle.

6.5.2. L'intégration dans le lieu d'affectation

- **L'intégration dans le lieu d'affectation est considérée comme satisfaisante par les personnes bénéficiaires lorsqu'il n'y a aucune différence marquée dans leur traitement avec celui des salariés de l'OA**

Lorsque les travailleurs TUC sont affectés à des tâches administratives et intellectuelles, ils ont davantage de facilité à s'intégrer sur le lieu de travail si leur statut n'est connu que des responsables de l'OA, car les personnes se sentent alors traitées par leurs collègues sur un pied d'égalité. A cette fin, une personne en mesure TUC peut souhaiter dissimuler son statut à la plupart de ses collègues :

Je ne parle jamais de mon contrat à qui que ce soit, en dehors de mon travail, et [l'OA précédente] était très privée, seuls [deux collègues] le savaient, ils ne l'ont pas partagé avec les [...] autres collègues. Ils m'ont laissé le soin de partager ma situation, si je le souhaitais. Parce que c'est tellement courant, que [dans l'OA actuelle], je pense que tout le monde sait que je suis un TUC. Mais s'il y en a [des travailleurs TUC qui le savent], il n'y a pas de ressentiment. Je pense qu'ils sont surpris par les autres contrats ONIS, [car] j'ai de responsabilités que_ je ne devrais pas avoir autant de responsabilités. Vous le savez. C'est un poste que je veux, vous savez.

Il arrive que le traitement indifférencié des personnes en mesure TUC par rapport aux salariés de l'OA relève du fait que l'OA ait une courte expérience de la gestion des statuts TUC ou qu'il y ait un nombre limité de mesures TUC dans l'OA. Cela facilite leur intégration. Leur intégration est également facilitée lorsque le groupe est constitué de manière homogène de personnes bénéficiaires avec une mesure TUC à l'exception du personnel encadrant, comme c'est souvent le cas dans les OAC :

Je travaille à [OAC], [depuis environ 1 an] [...] Ils traitent tout le monde pareil. [Je parle de mes problèmes] À mon éducateur. Parce que là, lui, il a l'expérience de suivi avec l'état émotionnel de chaque personne, parce que_ on est de différente culture [...] Et alors, il connaît_ je crois qu'il connaît un peu de psychologie... Il essaie de voir, regarder comment ça passe. Que l'ambiance soit aimable.

L'expérience d'intégration dans l'OA est vécue comme satisfaisante lorsque les personnes reçoivent les mêmes facilités d'accès aux outils de travail que les salariés et que les tâches attribuées évoluent dans le temps en fonction des aspirations de la personne. Ces personnes se sentent alors reconnues et valorisées :

Ils ont commencé [...] à [m'affecter] comme ouvrier [dans l'OA]. [...] Alors eux ils voyaient que je faisais bien mon travail et tout, jardinage, tout ça. Et après ils ont commencé à me mettre à [un lieu plus grand qui prévoit des tâches administratives]. Et au fond, y'avait une salle où est-ce qu'ils faisaient le courrier. [...] Et y'a un petit ordinateur et tout. Et ils ont commencé à me_ m'abandonner dans le bureau. Ouais. Et là on me disait « tu es dans le bureau [...] ». Et ils ont vu

que tout fonctionnait. Alors [le responsable de l'OA] a eu une idée. [...] Et c'est là qu'on nous a mis tous dans le même bureau [avec les salariés]. Et [...] on m'a donné aussi un laptop [...] Bah, pfff, je me suis senti vraiment fier [d'avoir reçu plus de responsabilité et les mêmes outils de travail que les salariés]. Parce qu'une personne qui n'a pas de diplôme et qui n'a pas de possibilité d'avancer dans la vie [comme moi], là on vous donne un laptop, on vous donne le_ accès aux [à des tâches spécifiques], on vous donne accès à [des outils spécifiques pour le travail], on vous donne accès à_ au bureau, tout des trucs comme ça, c'est... magnifique ! [...] On te donne la possibilité de montrer ce que tu es capable de faire.

Les personnes interviewées apprécient le fait de pouvoir faire partie intégrante de l'équipe de travail, même si les inquiétudes liées à leurs revenus insuffisants les empêchent d'accepter les invitations des collègues, par exemple à boire un verre après le travail :

Mais vous ne pouvez pas sortir pour boire un verre, parce que maintenant, eh tu peux boire une bière et tout ça, tu sors, t'as directement 15 euros qui partent. Tu fais quoi avec 300 euros [en plus de l'AI] ? Tu ne fais rien du tout.

Les personnes se sentent également intégrées et apprécient lorsqu'elles sont reconnues par leurs collègues au sein de l'OA comme une personne ressource et qu'elles participent à l'exécution des tâches avec les collègues salariés. Pourtant, ces situations amènent certaines personnes à penser que leur travail devrait être classifié différemment, étant donné que le statut de TUC ne constitue pas un emploi. C'est le cas de cette personne qui décrit avec fierté les tâches accomplies aux côtés des collègues salariés :

Ils m'ont engagé [affecté en TUC] pour unifier leur processus existant. Cela ne signifie pas que je vais finir par tout faire [toute seule], parce qu'en réalité, il y a des gens qui sont meilleurs et d'autres qui sont moins bons. Mon travail consiste à apporter mon aide là où il y a des lacunes [...]. Les autres tâches qui m'incombent sont la rédaction de blogs ou d'articles, de traductions. Évidemment, je ne pourrai pas corriger les traductions [car ce ne sont pas mes langues maternelles], mais je peux créer les traductions physiques, afin que nous puissions les éditer. Et puis, aussi, mettre à jour et gérer le site web.

- **En général, l'intégration dans le lieu d'affectation s'avère difficile quand le statut de « TUC » est stigmatisé**

La responsable de l'OA a inscrit la mention "TUC" sur la liste des collaborateurs ce qui fait que l'ambiance de travail est insupportable, les "TUC" ne sont pas respectés à leur juste valeur. Ben ils ont_ ils ont détaillé : « voilà, ça c'est des gens qui sont TUC et les gens qui ont des contrats normaux {sic} ». Mais... pourquoi ? [...] Pourquoi ils ont mentionné TUC ? Parce qu'on est différents ? On est_ [...] Mal vue_ Par les collègues. [...] Mais le problème, ils ont besoin de nous. Pourquoi ils nous embauchent [nous ont chez eux], si nous on ne comprend rien ? Donc voilà, comme je disais c'est une_ Oui, ce n'est pas bon ; ce n'est pas bon. [...] [Il faut] trouver du travail pour les gens. Et les contrats [TUC] qu'eux ils font ce ne sont pas des bons contrats [en effet ils sont des conventions, pas des contrats]. [...] J'aime mon travail mais je déplore le fait que ce ne soit pas un "emploi digne" car le statut de TUC est très stigmatisant auprès de la société et même des collègues. En plus, on n'a pas les mêmes salaires et les mêmes traitements alors qu'on fait

exactement le même boulot. Il faut que ce soit un contrat normal comme tous les contrats [...] Si ça ne va pas y a_ vous pouvez virer les gens et c'est tout. Pourquoi le TUC ? On se sent mal avec ce TUC là. On travaille ! Si on ne travaille pas, ok. Mais on travaille ! On va au travail, on se réveille, on va au travail comme des gens normaux. Mais pourquoi ce truc-là ? Je ne sais pas.

En effet, les personnes qui exercent des tâches administratives et intellectuelles sur des postes TUC ont des difficultés à s'intégrer car elles sont exclues, notamment, des « conversations à la machine à café ». D'une part, leurs "collègues" salariés exerçant les tâches similaires ne les intègrent pas dans leur groupe en raison de leur statut « TUC » et, d'autre part, leurs collègues avec un statut « TUC » mais exerçant des tâches manuelles ne les acceptent pas dans leur groupe en raison de leur travail administratif similaire à celui des salariés :

Il y avait une certaine confusion quant à ma position, car tout le monde, y compris les participants [qui faisaient une activité manuelle], me demandaient si j'étais un participant ou un membre du personnel. Comme s'il n'y avait pas d'alternative. "Vous êtes un participant ou un membre du personnel ? Je me suis demandé comment répondre à cette question, et ils [responsables de l'OA] m'ont répondu que j'étais un participant [...] mais les autres participants me regardaient avec méfiance.

Ces personnes peinent à définir leur positionnement, se retrouvent à la marge de leurs collègues et évitent les fêtes au travail parce qu'elles se sentent rejetées par tous les groupes de collègues - salariés et TUC. Ce sentiment d'exclusion peut également être vécu par les personnes qui parlent les trois langues administratives, ce qui suggère qu'il ne s'agit pas nécessairement d'une question de difficulté de communication liée au caractère multilingue des groupes de travail. Cette situation alimente la souffrance émotionnelle ressentie par ces personnes :

Voilà, il y a la fête maintenant de [OA] je n'y vais pas, parce que je suis TUC. [...] Ils ne [me] parlent pas [mes collègues salariés]. Il y a des gens qui ne disent même pas « bonjour ». Et pensent que nous on ne comprend rien [car nous sommes en TUC]. [...] je travaille avec [plusieurs services] le [service] psychologie beaucoup [...] plus il y a le service facturation, les RH. [...] Mais moi je ne me sens pas bien. [...] il y a une différence, tu le sens.

Les difficultés d'intégration des personnes non-qualifiées semblent également liées aux stigmas qui recouvrent le statut de travailleur en mesure TUC :

Mais oui ! Ce ne sont pas des personnes qui vont nous engager. Parce que par exemple, quand j'ai_ quand on travaille il y a des gens qui ont des CDI, qui sont fixes. On travaille ensemble. Ils ne sont pas des choses cachées, on voit, ils ont parlé avec nous. « Nous on parle 3, 4 langues, nous nous sommes_ avec un contrat de CDI nous sommes de bonnes personnes ». « Vous venez du REVIS, RMG, je ne sais pas où, ce sont des gens de merde qu'il faut sortir immédiatement, qu'il faut [faire] quitter le Luxembourg. » Ce sont des choses qui se disent.

- **Il arrive que l'intégration dans le lieu d'affectation soit difficile parce que la communication entre les responsables et les personnes bénéficiaires n'est pas claire et les relations sont tendues**

Lorsque l'ambiance de travail dans l'OA est ressentie comme tendue et la communication avec le responsable n'est pas ouverte, les personnes semblent se replier sur elles-mêmes et éviter toute interaction. En cas de doute sur les tâches à effectuer, ces personnes privées d'une interaction ouverte avec leurs responsables s'exposent à des erreurs, des reproches et des sanctions :

J'ai été pour travailler pour eux, j'ai été chez le client. Le client il m'a dit : « mais pourquoi vous êtes ici ? » l'agence [l'OA] elle ne m'a rien dit. J'ai travaillé, à la fin le client il m'a dit : « l'agence elle m'a dit qu'aujourd'hui vous n'êtes pas là ». C'était « femme de ménage ». Alors j'ai dit : « ça c'est pour ne pas me donner de l'argent ». Alors j'ai appelé [l'OA]_ ok le lendemain j'ai été chez un [autre] client. Je sonnais, je sonnais, je sonnais [...] 30 minutes après [il n'y avait] personne. Même pas m'envoyer un message. Ils ont envoyé rien [l'OA]. Alors j'ai parlé avec madame [ASAS - communication plus ouverte] « madame [ASAS], pour moi c'est la dernière fois [que je vais à l'OA], je suis chez moi. Qu'est-ce que je fais demain ? Je ne viens plus au boulot ». Là je sais que je vais trouver [avoir] un problème avec le REVIS [risque de sanction et effectivement c'était le cas]. [...] J'ai dit : « voilà maintenant c'est fini ».

Certaines de ces difficultés d'intégration dans les OA étaient déjà présentes pour les personnes qui bénéficiaient déjà de mesures équivalentes aux mesures TUC sous le dispositif du RMG. Ces difficultés créent des situations qui, lorsqu'elles sont vécues comme insurmontables, contribuent à un échec du parcours d'activation. Les relations tendues avec le responsable de l'OA et les tâches parfois inadaptées semblent être des facteurs à l'origine de ces difficultés, ce qui nécessite une intervention de l'ARIS pour gérer ces situations :

C'est tellement difficile à imaginer [...] Pour savoir_ pour parler comme je parle, il faut vivre dedans. Il faut être là. Il faut un jour trouver un acteur, une actrice et le mettre dedans [un TUC]. Laisse là 6 mois, même pas, 2 mois, 3 mois comme des TUC cachés, pour regarder exactement ce qui se passe chaque jour. [...] Ce n'est pas qu'aujourd'hui tout va bien, 2-3 jours tout va mal et après on arrête un petit peu, après tout recommence à aller mal et encore_ Non, c'est tous les jours! [...] Ce n'est pas moi [seule] qui pleurais dans les ambiances, c'est tous les gens pleurent tout le temps sans arrêter. Tous les gens qui parlent la même chose, mais [ils travaillent car ils] ont besoin de l'argent, c'est ça. [...] Qu'est-ce qu'il s'est passé ? Pourquoi j'ai appelé mon assistante sociale ? Pour ça, parce qu'elle [la responsable de l'OA] m'appelait « ATI de merde ». « Pourquoi ? ». Elle [l'ARIS] me demandait [la raison de cela]. [...] [L'ARIS était] toujours tellement froid[e]. [Elle n'avait] pas beaucoup de temps qu'on peut prendre ensemble. Parce que moi je lui ai toujours demandé : « c'est possible de m'aider ? C'est possible de m'aider à trouver quelque [autre] chose ? ». [...] « Non, non, je n'ai rien » [...] [Suite à mes propos suicidaires] [...] J'ai demandé des congés. [...] J'ai parlé [avec mon] docteur : « Sortez-moi de cette ambiance, s'il vous plaît ». Toutes les fois c'est la même chose. Personne ne fait rien [quand il y a un problème]. Il fait_ Je dois parler la vérité vous savez [...] le traitement c'est terrible. Je ne peux pas dire : « ah non, c'est génial, c'est bien, c'est magnifique » ce n'est pas ça.

C'est la même chose que dans [un autre OAC] [...] A moins qu'il [la personne] trouve que c'est bien, mais ça, je ne le crois pas. Non. Je ne crois pas que cela

puisse plaire à quelqu'un [de laver le linge sale de quelqu'un d'autre].

L'introduction de la réforme du REVIS prévoyant une augmentation du personnel à l'ONIS grâce au recrutement d'un nombre supplémentaire d'ARIS laissait espérer que les ARIS auraient désormais plus de temps pour gérer de telles situations. Mais cela ne semble pas réussir à compenser le manque de mesures TUC adaptées, notamment pour les personnes ayant des problèmes de santé mentale. Cette insuffisance contraint les personnes bénéficiaires à accepter des mesures qu'elles ne souhaitent pas et qu'il est difficile de changer faute de moyens.

La qualité de la communication au sein de l'OA, la reconnaissance du travail ainsi que la construction d'une relation de confiance entre, d'une part, les collaborateurs TUC et les responsables de l'OA et, d'autre part les collaborateurs TUC et les salariés de l'OA, semblent être les facteurs clés d'une bonne intégration des personnes travaillant dans une mesure TUC.

- **Le sentiment d'être valorisé amenuisé par l'absence de reconnaissance formelle**

Les personnes qui ont le sentiment d'être valorisées par le travail dans une mesure TUC décrivent un épanouissement dans l'accomplissement de leurs tâches et des compliments reçus de la part des responsables. Pourtant, cette valorisation de leur travail coexiste avec la déception de ne pas être encadré de manière équitable (en termes de traitement salarial et de contrat de travail), un sentiment persistant même chez celles qui décrivent une bonne collaboration au travail. Ce sentiment ternit alors le plaisir qu'elles éprouvent à travailler dans une ambiance amicale et valorisant leur travail :

La déception, c'est que justement je me sens toujours social. [...] il n'y a pas un véritable contrat [de travail], voilà, c'est ça.

Ce sentiment d'injustice est renforcé lorsque l'OA, découvrant les compétences de la personne bénéficiaire, affecte cette dernière à des tâches supérieures, comme l'illustre une personne à qui l'OA demande de coordonner le travail d'un groupe composé d'autres participants à une mesure TUC :

Mon travail consistait essentiellement à [enseigner aux autres travailleurs TUC comment réaliser des tâches précises], car les participants [les autres travailleurs] n'avaient ni la formation, ni l'esprit d'initiative, ni la capacité d'attention, ni l'aptitude à produire quelque chose de vendable. Et au lieu de les former ou d'engager quelqu'un avec un vrai contrat pour jouer ce rôle, les directeurs [de l'OA] se contentaient d'engager une personne de l'ONIS [prendre une personne en TUC comme moi], de lui faire faire le travail, sans avoir à la payer, ni à la traiter comme un membre du personnel.

De même, une personne travaillant depuis quelques années dans le même OA estime que l'ARIS et le responsable de l'OA décrivent ses tâches dans la convention d'activation de manière discriminatoire, car elle est désignée comme « aide secrétaire », bien qu'elle effectue exactement les mêmes tâches que ses collègues salariés ayant une fonction de secrétaire sans le statut et la rémunération associée.

6.5.3. Les implications du statut des personnes bénéficiaires travaillant dans une mesure TUC

- **L'absence d'un statut de salarié tel qu'un contrat CDD ou CDI, combiné aux stigmas liés au statut TUC et aux revenus modestes, sont décrits comme des situations qui ne**

soulagent pas les difficultés de la vie quotidienne, telles que l'accès au logement et aux crédits de consommation :

Comme par exemple quand on cherche un appartement ou une maison pour la louer. Personne ne nous accepte à louer, parce qu'on n'a pas un contrat de CDI.

Sincèrement_ je vous ai dit, c'est un labyrinthe sans fin. C'est_ ça tourne, ça tourne toujours autour, et voilà. Et les années ils passent et vous restez toujours social, voilà. Vous n'avez pas le droit au crédit, parce que quand vous êtes social vous n'avez pas le droit au crédit. Vous n'avez pas le droit d'une carte de crédit. Vous n'avez pas le droit à une carte bancaire. Vous n'avez pas le droit de ceci, vous avez le droit de ça. En fin de compte, vous êtes quoi ? Un larbin.

La question de l'accès au logement est aggravée par la difficulté d'accéder au logement social et par des délais d'attente apparemment très longs. Les personnes doivent alors chercher des solutions sur le marché du logement privé, avec toutes les difficultés qu'un bas revenu et l'absence d'un contrat de travail comportent.

Aussi, les personnes souhaitent accéder à des contrats et des rémunérations plus conséquents leur permettant de sortir de leur situation de précarité afin de trouver un logement adapté à leur situation familiale :

Parce que normalement, ils [l'ARIS et l'OA] m'ont dit qu'il n'y avait aucune chance d'obtenir un emploi permanent [à l'OA]. Ils savent donc que si je trouve quelque chose de permanent [ailleurs], je peux partir. Mais j'ai parlé avec le directeur et l'assistante sociale [ARIS], j'ai besoin d'un contrat parce que je vis dans un foyer [...] donc j'ai besoin de_ si je demande [un endroit pour] louer, ils me demandent un contrat CDI. Donc, si je trouve [un emploi avec un contrat], je peux y aller. Mais si je n'en trouve pas, je suis obligé de rester là [au TUC]. Ça dépend aussi de la situation familiale, si j'ai quelque chose de changé avec ma femme [trouver un emploi] et tout.

- **Les personnes ont le sentiment que l'absence d'un contrat fait en sorte que le travail dans une mesure TUC ne soit pas valorisé comme une véritable expérience de travail par les employeurs sur le marché du travail**

On est rentré en plus dans le système REVIS, alors pas d'Administration à l'emploi [pas de possibilité d'être inscrit à l'ADEM en même temps]. Tu ne peux pas faire de recherches. [Quand] t'envoies des demandes à droite, à gauche, tu es obligé de marquer sur le CV parce que justement tu es en contrat social [TUC]. [...] Parce que je ne peux pas mettre comme à un CV : travaille comme ouvrier à [OA]. Et après ils vont téléphoner à [OA], et ils vont... demander « Monsieur X, il est quoi ? », « oui, mais il ne travaille pas pour nous, il travaille pour une action sociale ». Alors je suis obligé de marquer sur le CV. Et sur le CV chaque fois_ ben ils vont refuser parce que comme tu es... un social, ben voilà tu... arrives pas à trouver de place. Eh voilà. Et tu restes toujours bloqué ici à [l'OA].

Certaines personnes se sentent donc prises au piège parce qu'elles entendent peu de chances de trouver un emploi suffisamment rémunéré leur permettant de sortir de la pauvreté et du REVIS et que, dans le même temps, elles ont très peu de chances, voire aucune, de se faire recruter par l'OA avec un CDI, bien que cela ne soit pas l'objectif d'une mesure TUC.

- **Les règles auxquelles sont soumis les travailleurs en mesure TUC (conditions de travail, accès à certains droits sociaux) ne sont pas toujours les mêmes que celles des collègues ayant le statut de salarié**

Les personnes travaillant dans une mesure TUC depuis longtemps comparent leurs revenus et leurs conditions de travail avec ceux de leurs collègues dans la même organisation ou exerçant les mêmes tâches dans des entreprises privées. Elles constatent qu'en tant que personnes affectées à une mesure TUC et exerçant une activité non régie par le Code du travail, elles ne bénéficient pas de certains avantages (par exemple, un 13^e mois, les chèques repas, la possibilité d'une progression salariale liée à l'ancienneté). De plus, les personnes travaillant à des tâches administratives et intellectuelles remarquent que la différence de salaire et de traitement avec leurs collègues affectés aux mêmes tâches est particulièrement importante :

Un collègue à moi qui est dans le bureau qui a un statut [de salarié], lui_ il est [un] employé privé et il touche_ pfff_ il touche presque 4 500 euros de paye. [...] 2 000_ moi je touche 2 144 euros, je touche. [Il touche un] treizième mois, chèques repas et ainsi de suite. Et moi, je n'ai rien de tout ça.

Cette différence de salaire est même plus marquée pour les personnes qui travaillent dans une mesure TUC auprès de l'Etat :

Le salaire est différent, ça n'a rien à voir. Eux c'est des fonctionnaires d'Etat. [...] Nous c'est TUC. Et ils pensent que nous, comme_ supposons moi, avant de partir c'est à dire ils savent que j'ai des vacances. « Ah tu pars où ? » – « nulle part, je reste à la maison ». Ils croient que nous on a de l'argent, qu'on peut se permettre. Non, ça fait 5 ans que je n'ai pas été en vacances. Je n'y arrive pas ! [revenus insuffisants]

En outre, une mesure TUC interrompue après six semaines d'arrêt maladie (y inclus un congé de maternité) est vécue comme un « mauvais point » par les personnes parce qu'elles savent que leur allocation d'activation est alors remplacée par l'allocation d'inclusion pendant la période concernée. En d'autres termes, ce changement du type d'allocation perçue signifie, pour certaines personnes et selon leur composition familiale, une diminution de leur revenu. Malgré le fait que ce changement ne soit pas une décision de l'ARIS mais une simple application, par l'ARIS, de la loi et des procédures d'implémentation prévues par l'ONIS, il n'en demeure pas moins que cela génère des tensions dans la relation que les personnes bénéficiaires entretiennent avec leur ARIS.

6.6. L'évaluation en fin de convention et les attentes futures

6.6.1. La réunion d'évaluation en fin de convention

La réunion d'évaluation est effectuée en présence de l'ARIS, du responsable de l'OA et de la personne bénéficiaire en fin de convention. La réunion évalue le travail de la personne pendant une période déterminée sur la base des objectifs définis en début de convention et décide si la convention est renouvelable.

- **Une réunion d'évaluation plus ou moins inclusive et approfondie pour la personne bénéficiaire**

Dans certaines situations, il semble que l'évaluation soit un dialogue mené uniquement entre l'ARIS et le responsable de l'OA :

Par exemple à [OAC] [ou je fais du] lavage et repassage [...]. Nous sommes là [à la réunion d'évaluation], elle [l'ARIS] a demandé : « elle est capable de gérer une équipe toute seule ? » - « Oui » - « Elle travaille bien ? » - « Oui » - « Vous avez quelque chose à dire de [Mme X] ici » - « Elle fait 8 heures et demi » - « Est-ce que vous avez quelque chose, un peu de soucis ? » - « Rien, elle travaille, c'est impeccable ! ». C'est toujours ça.

D'autres personnes se sentent infantilisées lorsque l'ARIS s'adresse au responsable de l'OA comme si elles étaient absentes ou incapables de répondre :

Je_ un suivi... je ne suis pas handicapée mentale ! Vous savez, la dernière fois mon assistante [ARIS] est venue, j'étais gênée. J'ai la tête sur les épaules. J'ai un problème de santé [physique], pas à la tête ! Il [elle] demande à mon chef : « est-ce qu'elle arrive à l'heure ? ». [...] Oui, parce que pour changer le contrat il faut qu'elle [l'évaluation], elle soit [faite] {sic}.[...] Elle, elle était là, elle demande à mon chef : « est-ce qu'elle vient à l'heure ? ». Je ne suis pas dans une crèche. Ça c'est déjà me rabaisser devant mon chef ! [...] Quand on signe le contrat du TUC quand y a une prolongation, ce n'est pas obligatoire [ça ne devrait pas être] que l'assistante [ARIS] elle vienne pour signer le contrat. Elle peut remplir un do_ c'est... c'est... pour remplir l'évaluation, comment dire ? [...] Mon chef il disait : « nickel, je n'ai pas de problème avec ... ». Elle, elle demande : « est-ce qu'elle vient à l'heure ? Elle part à l'heure ? ». Oui mais je ne suis pas un bébé ! Pourquoi ils pensent que les gens de REVIS c'est des gens qui ont des problèmes mentaux ? Qu'ils n'arrivent pas à gérer leur vie ? [...] Le chef il disait : « non, je n'ai pas de problème avec elle ». Je veux prolonger le contrat. [réponse de l'ARIS] « Vous avez aucun problème ? » - « Non, je n'ai pas de problème. Les horaires, le travail, tout nickel, nickel oui ». [...] [Je me suis sentie] Mal, gênée. Moi tu sais_ vous savez, je ne vais même pas chez l'assistante pour demander une aide. Si j'ai besoin je reste sans, moi.

Dans d'autres situations encore, les différentes parties préparent leurs évaluations de manière individuelle et les points divergents sont ensuite discutés en commun :

On vous pose la question de comment vous allez, si on arrive à s'en sortir, si on arrive à se débrouiller avec les personnes et_ Je ne sais pas. Elle a le même entretien avec le patron. Et je crois que c'est tous les 3 mois où tout le monde se retrouve. Et on parle de nouveau des mêmes choses. Ensuite, elle fait une évaluation. Le patron fait une évaluation de son côté. Et moi, je dois en faire une pour moi-même. Et elle doit aussi en faire une pour elle-même. Ensuite on regarde comment ces évaluations s'accordent. Et comment et où on ne voit peut-être pas les choses de la même façon. [...] Il y a certains trucs là-dedans. Comme par exemple : « Comment est-ce que j'accomplis mes tâches quotidiennes, hebdomadaires », est-ce que je suis à l'heure ou est-ce que je m'en vais trop tôt. C'est en fait les choses tout à fait normales. Comment on communique avec les gens, je pense que cette question y est aussi.

En revanche, des personnes bénéficiaires soulignent que ce type d'échange est utile pour un meilleur feedback au travail :

Je pense que c'est utile. En effet, si je commets des erreurs dans mon travail,

j'obtiens une correction. Si je commets une erreur, je dois la corriger. Le manager me dit ce que je ne fais pas, ce que je dois faire, ce qui n'est pas bon, ce qui est bon dans ce que je fais. Nous en discutons. C'est donc une bonne évaluation de ce que je fais.

Cependant, dans certaines situations, notamment celles liées à des conventions de longue durée (supérieures à 5ans) pour des personnes proches de l'âge de la retraite, l'évaluation semble être moins approfondie et plutôt mécanique et répétitive en ce sens que lorsque le travail de la personne est habituellement satisfaisant, le responsable de l'OA propose le renouvellement de la convention sans autre forme de vérification des attentes futures de la personne ou modification des objectifs.

A la fin du contrat [convention d'activation], chaque fois y'a l'assistante sociale qui vient et c'est là que justement on fait le... truc d'évaluation, on fait_ Euh, alors en premier je crois, on discute_ [...] Et là ils me demandent « alors [...], est-ce que ça va et tout ? ». Alors lui il a marqué sur les feuilles « oui, [...] c'est bien, il fait bien son travail et tout et ainsi_ ». [...] Et quand justement après quand il y a la signature du contrat du REVIS, là c'est les... 2 chefs [responsable du travail et responsable des ressources humaines] qui sont là plus encore l'assistante sociale [ARIS]. Et ils posent encore une fois la question « oui, on aimerait bien encore renouveler encore le contrat [...] et tout, il travaille bien, on aimerait bien l'avoir encore dans l'équipe et tout ». Mais bon, pttt, ça reste toujours contrat social.

- **Les résultats de la réunion d'évaluation et ses conséquences sur l'orientation post-TUC ne sont pas toujours clairs et souvent décevants pour ces personnes**

Suite à des évaluations positives avec l'ARIS et le responsable de l'OA, certaines personnes s'attendent à ce que leur CA soit renouvelée ou transformée en contrat de travail. Ces personnes ne comprennent pas qu'une évaluation positive puisse mener à la décision d'être transféré à l'ADEM pour rechercher un emploi :

J'ai toujours travaillé pour le REVIS [dans un TUC], je vous dis c'est_ Ben en vente ; ici en bas là [OAC] [...] C'est à dire en tout on peut rester là 2 ans, mais comme elle m'aimait tellement la femme [la responsable], elle demandait toujours ce qu'on avait demandé, si on pouvait avoir CDI_ oui c'est CDI. Oui mais RMG ils ne font pas_ pardon le REVIS ne font pas les trucs avec les CDI. C'est triste parce qu'aujourd'hui on aurait tous des CDI quoi. [...] CDD, tout le temps. [...] Elle [ARIS], elle faisait tout_ Tout, tout pour que j'aie un CDI. Après oui, il y a la nouvelle patronne qui est venue là, et oui c'est elle qui après disait : « oui, mais toi t'as pas besoin de rester ici, tu peux partir quelque part d'autre ». [...] C'est le chef de la [OAC], le grand service, c'est eux qui ne veulent pas. [...] Oui, l'assistante sociale [ARIS], même la femme ben la chef_ pardon d'ici du magasin_ Ils étaient tous d'accord mais c'est les plus grands [directeur de l'OAC]. On peut dire que c'est eux qui ne veulent pas donner le CDI. [...] ils ont dit que c'était trop longtemps que je travaillais en TUC. Il fallait que je reçoive un CDI alors c'est pour ça qu'ils m'ont [transférée à l'ADEM].

A l'inverse, d'autres personnes décrivent une incompréhension quant à la décision de renouvellement à la fin de leur évaluation. Or, tout malentendu sur la suite à donner à la convention accentue la relation de méfiance entre l'ARIS et la personne bénéficiaire. Cette

dernière, gagnée par la méfiance envers tous, n'ose pas poser des questions et demander des clarifications. Les sanctions qui découlent des erreurs commises à la suite de malentendus lors des évaluations créent, chez la personne bénéficiaire, un sentiment d'injustice doublé d'impuissance et de démotivation.

Ce sentiment d'incertitude qui entoure parfois la décision de renouvellement de la convention à la fin de la réunion d'évaluation est d'autant plus inconfortable pour les personnes en mesure TUC de longue durée et proches de l'âge de la retraite :

Je ne sais rien du tout. Je ne sais même pas s'ils vont renouveler encore, parce que comme il y a eu un nouveau [direction], j'ai entendu [dire que] ils ont coupé les budgets. Ouais. Alors je ne sais pas s'ils vont continuer avec moi ou est-ce que justement ils vont prendre quelqu'un d'autre, je ne sais pas.

De manière différente, d'autres personnes proches de la retraite estiment qu'elles pourront continuer jusqu'à l'âge de la retraite sur la base de ce que l'ARIS leur a dit.

Nous allons continuer comme ça jusqu'à la retraite. Parce que moi, je ne vais définitivement plus rien changer. Ça, c'est_ J'ai [environ 60 ans], à 65 je vais partir en retraite, donc dans [quelques] années, on ferme boutique...

6.6.2. Le rôle de l'ARIS dans la médiation entre l'Organisme d'Affectation et personnes bénéficiaires

- **Les ARIS peuvent jouer un rôle de médiation important entre OA et personne bénéficiaire pendant les réunions d'évaluation, mais aussi au fil des mois de la convention**

Lorsqu'une situation devient tendue au cours de l'évaluation, l'ARIS peut intervenir et essayer de rétablir un échange constructif entre l'OA et la personne bénéficiaire. Ce support de l'ARIS est primordial dans la gestion, par le bénéficiaire, des faits qui lui sont reprochés, notamment lorsque cela se fait dans une langue inconnue par la personne :

Il s'agissait d'une séance de dénigrement à mon sujet, en luxembourgeois [que je ne maîtrise pas]. Donc, même pas... ils parlaient tous anglais, mais ils ont choisi d'adresser toutes leurs plaintes à ma conseillère [ARIS] à mon sujet. À un moment donné, mon [ARIS] s'est tourné vers moi et m'a demandé si je savais ce qu'elles disaient. Et je lui ai répondu "pas très bien". Mon [ARIS] s'est donc tourné vers moi et m'a dit : " Voilà le problème. Est-ce qu'ils vous en ont déjà parlé ? Sont-ils déjà venus vous voir et vous ont-ils dit ou essayé de vous le dire ? J'ai répondu "non". Et mon [ARIS] a dit : "Comment expliquez-vous cela ? Parce que vous faites toutes ces plaintes contre quelqu'un qui ne sait pas que vous êtes mécontent de lui ", et donc, mon [ARIS] a dit " bien que vous puissiez ne pas prolonger son contrat [convention], je veux juste vous faire savoir que ce n'est pas bon pour votre dossier avec l'ONIS, que vous ayez attendu [jusqu'à maintenant pour présenter les griefs que vous aviez contre lui], et j'ai vu les courriels où il demandait des informations jusqu'à la dernière semaine avant la fin de son contrat. Je vais juste vous dire que c'est de la mauvaise foi, de la mauvaise foi".

Dans ces situations de malentendus et/ou de mauvaise communication, la personne bénéficiaire peut se sentir désorientée quant aux faits reprochés. L'intervention de l'ARIS pendant et après la réunion apporte un soulagement, car la personne bénéficiaire ressent

qu'elle a une personne de référence sur laquelle s'appuyer pour avancer dans son parcours malgré les difficultés.

Nous avons donc quitté la réunion et mon ARIS m'a dit : « J'aimerais que vous me raccompagniez à ma voiture » et elle m'a dit : « C'était tout à fait inacceptable. Leur comportement envers vous était très irrespectueux. La façon dont ils m'ont parlé, comme si j'étais un confident et quelqu'un qui serait complètement d'accord avec eux, est inacceptable. ». Elle a ajouté que « pour être honnête, vous n'êtes pas la première personne à avoir ce genre de problèmes avec cette [OA] ». [...] Elle m'a dit : « Vous êtes mon client. Ils ne le sont pas. Ma priorité est de m'assurer que vous êtes bien traité, que vous avez un travail qui vous plaît, que vos besoins sont satisfaits. Je suis là pour vous aider, quels que soient vos besoins. » C'était incroyable.

En outre, lorsque les critères d'une évaluation ne sont pas mesurables (comme par exemple les perceptions par les uns de l'attitude non-verbale des autres, ou la mauvaise interprétation, par les uns, des paroles des autres), ou que les responsables de l'OA utilisent une langue inconnue de la personne bénéficiaire pour la discussion de l'évaluation, l'ARIS réconcilie les parties en créant des espaces de parole qui permettent d'éclairer les malentendus :

[L'ARIS] a dit : "ils disent que vous les mettez mal à l'aise [les autres employés de l'OA] quand ils sont dans une pièce avec vous, parce que vous leur posez des questions trop personnelles. Exemple : " Oh, vous avez des frères et sœurs ? Combien en avez-vous ?" "Ils disent que vous ne vous entendez pas bien avec les autres participants [TUC], que vous avez du mal à les considérer comme des individus et des personnes qui méritent le respect. Et l'exemple qu'ils ont donné, ou le seul exemple qu'ils ont donné, c'est quand il y a eu cette confusion sur ma position [si j'étais censé leur montrer comment faire des tâches précises], parce que tout le monde, les participants étaient comme "Êtes-vous un participant ou un membre du personnel ?" [et on ne m'avait pas dit comment gérer cette situation].

La disponibilité de l'ARIS à coordonner la relation entre les personnes bénéficiaires et l'OA est un élément essentiel : plusieurs personnes témoignent avoir eu recours à leur ARIS en cas de problème au travail, mais d'autres voudraient que l'ARIS s'investisse davantage en contrôlant le bon fonctionnement du travail et le respect des engagements pris par les responsables de l'OA.

Il est important pour les personnes bénéficiaires que leur ARIS puisse intervenir dans des malentendus pouvant leur porter préjudice (sanctions possibles en cas de non-respect des accords même peu ou mal compris). Ceci requiert l'existence d'une relation de confiance entre l'ARIS et la personne. Si certains critères de l'évaluation sont mesurables (ponctualité, exécution des tâches demandées), d'autres critères le sont peu ou difficilement (attitude de la personne) et pourraient générer des interprétations préjudiciables à la relation entre la personne bénéficiaire et ses collègues dans l'OA. La médiation et le soutien souhaités par certaines personnes bénéficiaires travaillant dans une mesure TUC pourraient être envisagés, au-delà des réunions d'évaluations prévues en fin de convention d'activation, de manière ponctuelle sur la base des exigences et attentes individuelles.

6.6.3. Le renouvellement de la convention et les attentes des personnes à long terme

- **La possibilité d'établir des CA sur de très courtes périodes**

Bien que pour certaines personnes un renouvellement de courte durée de la CA permette d'évaluer l'aptitude à maîtriser le travail et la possibilité effective de demander une augmentation des heures, d'autres personnes signalent un usage trop fréquent des conventions de courte durée :

Comme moi maintenant ils ont fait 3 mois et après ils ont fait 6 mois. Maintenant ça fait presque 9 mois que je travaille. Après [ils proposent encore] 6 mois. Ils ne veulent pas faire [une convention d'] une année. Et le pire – c'est que moi je trouve que ce n'est pas normal.

- **Le souhait d'obtenir une stabilité contractuelle**

Le souhait d'une stabilité au travail est évoqué en termes de renouvellement des conventions d'activation à long terme et de soutien pour trouver un emploi régulier avec un contrat à durée indéterminée (CDI), bien que cela ne soit pas envisagé par la loi ni dans son implémentation.

Les personnes qui souhaitent être embauchées en tant que salariés présentent les arguments suivants : le souhait de mettre fin au sentiment d'incertitude lié au renouvellement de la convention ; le désir de rester dans un lieu de travail qui leur a finalement permis de trouver une stabilité émotionnelle et relationnelle, et parfois un travail pour lequel ils se sont passionnés ; le besoin d'avoir un contrat de travail afin de pouvoir, notamment, se loger d'une part, et être reconnu au même niveau que les salariés au sein de l'organisation et dans la société, d'autre part. Ce sentiment est bien plus marqué chez les personnes qui affirment que leurs chances de trouver un emploi sur le marché du travail sont très limitées en raison de leur âge, de leur état de santé précaire, de leur manque d'expérience ou de leurs longues années de recherche de travail infructueuses à l'ADEM.

- **Le sentiment de désillusion dû au manque de possibilités d'embauche au sein de l'OA**

Contrairement au dispositif du RMG⁸, la loi relative au REVIS ne prévoit aucun moyen dédié pour faciliter l'embauche des personnes bénéficiaires. Par conséquent, les travailleurs en mesure TUC proches de l'âge de la retraite, ainsi que ceux ayant exercé dans des mesures TUC pendant longtemps et avec de bons résultats, sont déçus par les différentes promesses non tenues des OA :

Pourquoi ils ont pris un TUC s'ils n'ont pas de besoin ? Ils ont des besoins mais ils ne veulent pas payer. Tant que l'État [à travers le REVIS] il donne des gens gratuitement [à ces OA de l'Etat], pourquoi pas ?

À l'époque, il y avait toute cette histoire avec les TUC qui ne s'appelaient pas TUC à l'époque, mais qui s'appelaient ATI, affectation temporaire indemnisée. À l'origine, c'était prévu pour chacun qui était dans une ASBL dès qu'il y avait une certaine capacité, de les faire sortir de ces ASBL et de les faire rentrer sur le marché

⁸ Les mesures TUC remplacent les "Affectations temporaires indemnisées" prévues dans le cadre du RMG, tandis que les deux autres "activités d'insertion professionnelle" prévues par la loi RMG (i.e. « Stages en entreprise" et les « Contrats subsidiés suivant article 13. 3 » pour aider à l'embauche des bénéficiaires) n'existent plus.

normal. C'est pour cela qu'on avait prévu cette affectation temporaire indemnisée. Et ensuite, ces personnes étaient censées être embauchées plus tard. C'était l'idée à l'époque [...] Disons-le ainsi : un beau jour, on m'a dit : « Nous avons là et là un poste pour faire ci et ça, est-ce que cela vous intéresserait ? » Point à la ligne. C'était_ à l'époque, à prendre ou à laisser. Marche ou crève. [...] C'est un travail à utilité collective comme ils les appellent. Qui était censé ne durer que 2 années_ [rit fortement] [...] J'entame la [x] année [ça fait plus de 10 ans que je suis là]. [...] C'est un intérêt public, là il n'y a pas de discussion [ironique]. Il y a un intérêt public [sarcastique]. Mais c'est une entreprise privée [une ASBL qui fait des services pour les privés]. [...] J'ai demandé à plusieurs reprises et au bout d'un moment je me suis dit : « Allez tous vous faire foutre. » Parce qu'on dit sans arrêt : « Nous n'avons pas de budget, nous avons dépassé le nombre de personnel qui nous est accordé. » Si mes quelques collègues et moi décidons de faire la grève demain ou de ne pas aller au travail pendant une semaine, il y a une certaine partie du système qui va s'effondrer. Nous allons continuer comme ça jusqu'à la retraite. Parce que moi, je ne vais définitivement plus rien changer.

Des personnes de plus de cinquante ans frustrées de leur situation sans issue, tentent de négocier un CDI par leurs propres moyens avec l'OA, mais se retrouvent confrontées à la menace de perdre leur mesure TUC :

J'ai déjà expliqué à [Responsable de l'OA]. J'ai dit « Essayez de pousser un petit peu [en interne] ». J'ai dit « moi je veux mon CDI. Parce sinon, moi bientôt je vais partir ». J'ai dit « je vais... demander à l'assistante sociale [ARIS] qu'il me trouve une autre place ». « Ah mais_ alors du coup, si vous voulez une titularité, tu peux même arrêter maintenant, hein ? ». En fin de compte, il vous fait du chantage. Il vous dit « ben, puisque justement tu veux partir, ben on peut t'arrêter directement le contrat [la convention d'activation]. Demain tu ne viens plus travailler, hein » [...] ils vous font un chantage.

Le chantage évoqué est en effet crédible, puisqu'une mesure TUC peut être arrêtée par l'OA s'il estime que des motifs réels et sérieux s'opposent à la poursuite de la mesure.

La situation est également mal vécue par les personnes bénéficiaires moins âgées qui, prenant conscience que l'OA ne les embauchera pas, se voient contraintes soit d'accepter le renouvellement avec le même statut, soit de le refuser avec toutefois un risque de sanction.

J'ai appris [bientôt] qu'ils n'allaient pas me donner le travail [me recruter avec un contrat de travail], [...] ils ont décidé, à ce moment-là, que je perdrais ma [...] désignation [les tâches qui correspondaient davantage à mes compétences], et j'ai alors été considérée comme égale aux participants de leur programme. J'avais donc les mêmes tâches. J'avais les mêmes responsabilités. C'était comme si j'étais un participant avec des handicaps psychologiques. Et cela me posait un vrai problème, et quand je leur en ai parlé, et que je leur ai dit que je n'étais pas d'accord avec ça, ils m'ont dit en gros "vous n'avez pas le choix".

6.7. L'importance du travail dans une mesure TUC

- **Les personnes apprécient certains aspects des mesures TUC, tels que l'AA plus avantageuse que l'AI, la possibilité d'acquérir de l'expérience, de se sentir utiles et**

capables, voire d'être reconnues et valorisées par l'OA. Cependant, elles regrettent un manque de reconnaissance formelle en termes de salaire et de contrat.

Le travail dans une mesure TUC est généralement apprécié par les personnes bénéficiaires quand il répond au souhait des personnes d'avoir un travail, quand les personnes acquièrent de nouvelles compétences, lorsque les personnes sont reconnues et appréciées pour leur travail par leurs supérieurs et/ou leurs collègues (intégration professionnelle réussie). Ce travail est également apprécié parce que les personnes affectées à une mesure TUC, lorsqu'elles travaillent, cotisent pour la retraite et ne doivent pas rembourser l'allocation perçue si elles reviennent à meilleure fortune :

L'argent que je gagne en travaillant, je ne dois pas les rembourser.

C'est quand même... le travail, là, ça me permet d'avoir la liberté. Liberté de m'exprimer, de parler avec les gens, d'avoir un contact humain, et puis de me sentir « laborieuse » _ Utile. Que je peux apporter comme citoyenne où j'habite. De m'être utile, de recycler, d'arranger ma petite maison, de payer les factures... ».

[Il faut un travail] pour se considérer comme quelqu'un qui fait quelque chose. ...Dans ma langue, nous disons que vous êtes utile. Nous disons que lorsque vous faites quelque chose [d'utile], vous vivez mieux.

Bien plus, le souhait d'avoir un travail est lié aux exigences matérielles de la vie au quotidien qui nécessitent un revenu suffisant et un contrat de travail, par exemple pour accéder à un logement ou obtenir des crédits à la consommation.

Le travail dans une mesure TUC offre l'opportunité de se créer de nouveaux liens sociaux et de découvrir l'existence de professions ou de secteurs d'activité dans lesquels un épanouissement professionnel sur le long terme est possible :

Je reste parce que j'aime bien qu'est-ce que je fais. C'est un travail vraiment nickel.

J'aimerais bien avoir un contrat [véritable] avec eux. C'est parce que je me sens bien avec eux [dans l'organisation]. [...] C'est un lieu [où] j'aimerais travailler. Mais pas avec le même travail. Pas avec beaucoup de travail comme je fais actuellement. Je fais 6 heures de temps de nettoyage, donc il n'y a pas de repos.

Pour les personnes bénéficiaires en mesure TUC souhaitant intégrer le secteur social, ce travail est un outil qui pourrait faciliter l'insertion professionnelle en leur permettant de s'immerger dans le secteur social, d'entrer en contact avec les acteurs du domaine et d'acquérir de nouvelles expériences précieuses.

Pourtant, les personnes depuis longtemps en mesure TUC ont le sentiment d'être reléguées à l'arrière-plan par la société, alors même que la mesure TUC leur offre la possibilité de démontrer leurs compétences et d'être reconnues comme étant "dignes" et "capables" dans leur travail. Le manque de reconnaissance formelle en termes de salaire et de contrat vient obscurcir cette note positive.

6.8. Suggestions conclusives

Les propos des personnes bénéficiaires soulignent les possibilités d'amélioration suivantes concernant l'affectation à une mesure TUC :

- **Inclure davantage les personnes dans le processus de prise de décision concernant l'affectation** de manière à ce que le lieu d'affectation et les tâches correspondent davantage à la situation et aux attentes de la personne (ex. considération de la santé objective mais également subjective, du projet personnel et professionnel futur). Cela nécessiterait de prendre des décisions en concertation avec la personne (prise en compte davantage de l'avis de la personne, offre de plusieurs options d'affectation parmi lesquelles pouvoir choisir, explication de leurs avantages et inconvénients). Une plus grande liberté de choix faciliterait une orientation davantage adaptée aux attentes de la personne, qui leur permettrait de mieux vivre l'affectation – même si parfois celle-ci ne correspond pas forcément aux attentes de départ – et enfin, qui les amènerait à s'engager dans celle-ci de plein gré.
- **Assurer les ressources nécessaires pour un encadrement compétent et non-stigmatisant au sein des OA par rapport aux besoins à la fois professionnels et psycho-sociaux des personnes bénéficiaires**, afin que les personnes se sentent soutenues d'une façon personnalisée qui réponde réellement à leurs besoins et attentes.
- **Renforcer l'accès aux formations linguistiques, notamment pendant l'horaire de travail ou même en petits groupes au sein des OA, y compris des cours de luxembourgeois** qui sont considérés comme permettant davantage d'inclusion sociale. Le lieu d'affectation offre des occasions quotidiennes de pratiquer la langue (en particulier le français), mais ne permet pas d'approfondir réellement l'apprentissage, ce qui est considéré comme nécessaire pour réintégrer le marché du travail, le cas échéant, dans des emplois non manuels en lien avec les qualifications.
- **Renforcer l'accès aux formations pour les personnes qui envisagent un futur professionnel** : accès au catalogue de formation de l'ADEM tout en travaillant dans une mesure TUC, accès à des formations aboutissant à des certifications, accès à des mesures TUC qui permettent l'acquisition de compétences professionnelles spécifiques et utilisables sur le marché de l'emploi. Cela signifie également de fournir des informations plus claires aux personnes bénéficiaires ainsi qu'à tous les acteurs (en premier lieu les ARIS) sur le droit d'accès des bénéficiaires en mesure TUC aux mesures offertes par l'ADEM (cours, mesures et autres facilités, y compris l'éligibilité aux aides financières pour les chômeurs). Une orientation vers des formations en adéquation avec leurs projets professionnels ou une aide aux recherches d'emploi permettraient de rafraîchir, voire de renforcer les compétences des personnes (en particulier, de celles ayant déjà de solides qualifications) et d'améliorer leurs chances d'accéder à la recherche d'un emploi mieux adapté à la situation personnelle (par exemple, cela pourrait inclure un travail de bureau à horaires typiques, compatible avec leur restrictions médicales et leur situation familiale) ou à leur barrière linguistique (pour ceux qui ne parlent que l'anglais ou une seule des langues administratives du pays).
- **Assurer que les tâches effectivement exécutées sur le terrain soient adaptées à la situation de santé de la personne dès le début de la convention** (par le biais d'une visite préalable au STM), **mais également au fil des années** (en tenant compte de la fatigue physique qui peut s'accroître avec l'âge). En effet, dans la pratique, le travail effectué peut s'avérer plus exigeant, sur le plan physique et émotionnel, que ce qui était initialement estimé par l'ARIS (et peut-être par les personnes elles-mêmes). En considérant le risque de détérioration de l'état de santé des personnes pendant leur affectation dans une mesure TUC, l'on pourrait en effet réfléchir, sur la base du signalement de la personne, à la nécessité

de suspendre préventivement la mesure afin d'éviter toute détérioration de son état de santé jusqu'à la (première ou nouvelle) visite au STM. De plus, il serait nécessaire d'adapter encore davantage les tâches et les lieux d'affectation en fonction des situations de santé spécifiques des personnes.

- **Revoir la procédure indiquant l'interruption de la mesure TUC et de l'AA après six semaines d'arrêt maladie pour éviter que les personnes ne renoncent à certains soins médicaux nécessaires.**
- **Améliorer l'intégration des personnes dans le lieu d'affectation afin de réduire** les différences de traitement ressenties par les personnes par rapport aux salariés au sein de la même organisation. Favoriser l'inclusion des personnes bénéficiaires par les collègues salariés, ainsi que dans la vie sociale de l'organisation comme les « *conversations à la machine à café* » ou les fêtes au travail.
- **Réfléchir à des moyens pour soutenir le développement d'une communication ouverte, claire et sans tension** entre les responsables de l'OA et les personnes bénéficiaires afin que ces dernières ne se replient pas sur elles-mêmes et évitent toute interaction, ce qui pourrait les exposer à des erreurs et, partant, à des reproches puis à des sanctions.
- **Assurer un contrôle et une médiation avec les OA** afin que les tâches effectuées soient cohérentes avec les dispositions de la convention et adaptées à la situation de santé et à la situation générale des personnes. Il faudrait considérer également l'importance de l'ARIS dans son rôle de médiateur en cas de situation tendue entre la personne bénéficiaire et l'OA, tout en sachant que le travailleur en mesure TUC, par son statut, ne pourrait pas nécessairement avoir accès aux instances représentatives habituelles (c'est-à-dire délégation du personnel, représentant syndical), comme cela se ferait pour un salarié.
- **Améliorer l'évaluation en fin de convention d'activation** afin de garantir une participation active de la personne et sa compréhension des enjeux (par exemple, communication dans une langue dans laquelle la personne est à l'aise, réunions préparatoires).
- **Reconnaître le besoin d'une stabilité professionnelle** en termes de renouvellement des conventions ainsi que de support pour trouver un travail régulier par un CDI, y compris pour les personnes en mesure TUC de longue durée et sans perspective de trouver un travail sur le marché du travail en raison de l'âge avancé ou de l'état de santé.
- **Réfléchir à des moyens de valoriser les personnes travaillant en mesure TUC pour minimiser les stigmas associés à leur statut TUC et à leurs revenus modestes**, stigmas auxquels les personnes peuvent être confrontées sur leur lieu d'affectation, auprès des employeurs et plus largement dans la société. Il est important d'envisager des solutions afin d'éviter de perpétuer les difficultés de la vie quotidienne. Par exemple, une réflexion sur le cadre prévu par la convention devient nécessaire par rapport à plusieurs points : le montant de l'AA limité au salaire minimum non qualifié, l'absence d'une possibilité de convertir les conventions en contrat de travail après des dizaines d'années de service, les différences de traitement, de règles et de droits sociaux avec les salariés (13ème mois, chèques repas, possibilité d'une progression salariale liée à l'ancienneté, rémunération des heures supplémentaires ou du travail le week-end), les freins d'accès au logement et au crédit, la reconnaissance du travail effectué à sa juste valeur dans la description du métier sur la CA.

7. L'accompagnement par le Conseiller Réfèrent des personnes bénéficiaires relevant de la compétence de l'ADEM

La réforme du REVIS a défini des champs de compétence clairs entre l'ONIS et l'ADEM afin de mettre en œuvre un partage plus cohérent entre, d'une part, les politiques de stabilisation et d'activation sociale (fournies par l'ONIS) et, d'autre part, les politiques d'insertion professionnelle (fournies par l'ADEM). Dans ce contexte, la mission de l'ADEM est de promouvoir l'emploi et d'accompagner les personnes bénéficiaires sous sa compétence dans l'insertion professionnelle. Les personnes bénéficiaires du REVIS en compétence de l'ADEM sont celles qui sont jugées employables sur le marché du travail, ainsi que les personnes tombant d'office sous la compétence de l'ADEM (par exemple les personnes avec le statut de travailleur handicapé ou en reclassement professionnel externe).

Ces personnes ont accès à un encadrement personnalisé par un Conseiller Réfèrent (CR), tout comme tout autre demandeur d'emploi inscrit à l'ADEM. Lors de leur inscription à l'ADEM, ces personnes signent une convention de collaboration qui établit les étapes concrètes visant à faciliter leur intégration professionnelle. Elles sont tenues de prendre part une fois par mois à un rendez-vous avec leur CR (en personne ou par téléphone), sous peine de sanctions. Ces rendez-vous sont l'occasion d'échanger des informations, de mettre à jour leur dossier et de permettre au CR d'offrir des services adaptés aux besoins et aux exigences du marché du travail⁹. Comme évoqué précédemment, deux aspects fondamentaux caractérisent la qualité d'un encadrement personnalisé : la disponibilité d'une offre d'emploi et de mesures adaptées à la situation personnelle et en accord avec le projet professionnel de la personne bénéficiaire (7.2), ainsi qu'une relation constructive entre la personne bénéficiaire et l'accompagnant (7.1).

Le chapitre sept présente, dans un premier temps, la relation d'accompagnement et l'encadrement mis en place par l'ADEM pour assurer une intégration professionnelle des personnes. Dans un deuxième temps, il détaille les facilités et les mesures offertes par l'ADEM, en s'intéressant à différents aspects de cette prise en charge : la prise en compte de l'état de santé des personnes, l'offre de formation et des services d'orientation, l'assignation à des postes et les perspectives de trouver un emploi, ainsi que l'accès aux initiatives sociales pour faciliter l'intégration professionnelle. Dans un troisième temps, il étudie le transfert des personnes sous compétence ADEM vers l'ONIS. Enfin et conclusion, quelques suggestions résument les principales observations.

7.1. La relation d'accompagnement et l'encadrement du CR

7.1.1. L'importance et les défis de la relation d'accompagnement

Les personnes apprécient la relation avec le CR lorsqu'elles se sentent bien accueillies, que la communication linguistique est facile, que le soutien du CR répond à leurs demandes de clarification, de formation et de recherche de travail dans un court délai et, pour les personnes bénéficiant d'un statut particulier, lorsque le bien-être et la santé de la personne sont pris en compte en priorité.

⁹ <https://adem.public.lu/fr/demandeurs-demploi/sinscrire-a-ladem/encadrement.html>

- **L'importance d'un accueil convivial et à l'écoute de la personne**

Une écoute attentive du CR permet de créer une atmosphère favorable à une bonne communication avec les personnes. Avoir une attitude bienveillante ou montrer une préoccupation sincère pour leur situation sont autant de marques permettant de créer une ambiance favorable au dialogue et encourageante :

Elle [CR], elle me recevait très bien. Quand c'était mon tour, mon ticket, quand il était l'heure de rentrer, quand je viens, elle était même debout pour m'accueillir, donc. Elle me demandait : « Ça ne va toujours pas ? Vous n'avez ...toujours pas trouvé de travail ? » Elle m'accueillait très bien, on communiquait très bien. Oui, oui, elle me regardait en face. Elle me souriait aussi, ouais. [...] Ah, oui, c'est important.

Ce n'est pas quelqu'un qui fait de la pression « Oui non, tu dois trouver », non, il, on pose des questions, il répond, il nous donne son avis, il n'y a pas de conflit rien du tout c'est fluide. [...] c'est quelqu'un qui me laisse aller à mon aise, pas trop de pression donc je trouve que ça c'est, en tout cas pour moi c'est essentiel parce que je n'aime pas quand y a trop de pression sur moi, ça va me faire vraiment être focalisée sur le truc [la recherche d'emploi].

- **Un accompagnement bien adapté pour les personnes qui bénéficient d'un statut particulier**

Les personnes interviewées, qui bénéficient d'un statut particulier, tel que le statut de travailleur handicapé ou en reclassement professionnel, perçoivent positivement l'accompagnement par le CR. Par exemple, pour les personnes atteintes de maladies chroniques pour lesquelles un retour vers l'emploi est difficilement envisageable, la priorité est donnée à leur santé. Leur statut de salarié handicapé ou en reclassement leur offre l'accès à des ateliers protégés proposant des activités adaptées à leurs besoins. Ces personnes apprécient la flexibilité qui leur permet d'ajuster leur emploi en fonction de l'évolution de leur état de santé. De même, les personnes bénéficiant d'une longue période d'arrêt maladie suite à un accident du travail et qui ne pourraient être réinsérées professionnellement en raison de leur âge avancé et de la perspective d'un éventuel départ à la retraite, partagent cette appréciation.

De manière générale, les personnes témoignent d'une attitude accueillante du CR qui apporte parfois une aide effective et des réponses adaptées à leurs besoins, comme évoqué par cet exemple d'une personne en situation de maladie chronique ne pouvant pas travailler :

Le plaçant [CR] est également très aimable. Je n'ai vraiment pas de problèmes [...] ils ont été très serviables. [...] Ben nous parlons du travail, des ateliers protégés, de_ de travaux que je peux faire, de travaux que je ne peux pas faire. On y parle de tout. [...] mais vu que je suis en arrêt maladie, je dois attendre [pour travailler dans l'atelier protégé] pour voir ce que_ Une fois que [amélioration de l'état de santé], je peux dire « Je suis prête. Je suis prête à le faire. » Je ne dois que donner mon feu vert tout simplement. [...] Oui, j'ai une opinion très positive de l'ADEM. Pas de problèmes, rien du tout. [...] A [l'agence de l'ADEM ou je vais maintenant], ils ont plus de_ Comment est-ce que je peux dire ça ? Ils sont plus ouverts. Et à [l'agence précédente], pas du tout. [Ici] Ils disent au moins bonjour, ils rigolent avec vous. Ils expliquent. Aussi quand on s'inscrit à l'agence pour l'emploi et qu'on a du mal avec quelque chose, ils vous aident. C'est vraiment génial.

- **L'importance de pouvoir s'exprimer dans une langue dans laquelle on est à l'aise pour assurer une bonne communication et un soutien adéquat**

L'accompagnement par le CR est jugé également positif lorsque les personnes peuvent s'exprimer dans leur langue maternelle, ce qui est particulièrement apprécié par les personnes qui ne maîtrisent pas de manière approfondie les langues administratives du pays. Bien qu'une communication dans une langue non-administrative ne soit pas formellement prévue ni toujours possible à l'ADEM, lorsque c'est le cas, cela permet à certains bénéficiaires d'avoir une bonne communication avec le CR et donne le sentiment de pouvoir compter sur l'appui de ce dernier. La spontanéité créée par une telle proximité linguistique permet également à la personne de demander et de recevoir des explications qui la rassurent quant à sa situation :

Ça passe très bien [les RDV avec le CR]. Il est très gentil, moi aussi. S'il me questionne [demande] quoi, quelque chose je dis, j'ai d'accord. Heu, quand j'ai pour m'expliquer pourquoi quelque chose [je dois lui demander une explication], oui il parle avec moi en [ma langue maternelle], il est très gentil. Si je questionne [demande] quoi quelque chose [que] je comprends pas, c'est pour moi_ je pense que_ Tous les jours quand je passe là-bas, il me demande si je vais mieux. [...] bon il est gentil, si j'ai question quoi_ quelque chose il me répond bien.

Le service est également apprécié lorsque le CR fournit à la personne les outils nécessaires pour progresser dans son projet professionnel, y compris lorsqu'il suscite la motivation grâce à une écoute active et une approche collaborative :

Ah non, ma conseillère, elle est top. C'est bien, oui. Rien à dire. J'avais demandé que je veux faire des cours de langue, elle était disponible. J'avais demandé que je voulais faire un apprentissage, elle était aussi disponible. Et j'avais dit que je voulais travailler parce que j'étais vraiment_ que je voulais faire le permis de conduire et que je voulais vraiment travailler parce qu'avec le REVIS, c'était trop juste : elle m'a trouvé tout de suite un travail. Franchement, ma conseillère, c'est top. Oui, oui [elle m'écoute]. Non, non [elle n'impose pas les choses]. Non, jamais.

- **De bonnes relations malgré l'absence de résultats**

Les personnes apprécient d'autant plus ce type d'accueil qu'il les met en confiance pour poser clairement leurs demandes et obtenir des précisions :

Il [CR] a toujours répondu à mes demandes. À chaque fois que j'avais des questions, il me répondait donc heu. Je n'ai jamais eu de problème. Il n'y a pas de crispation.

Malgré cela, il n'est pas toujours possible d'obtenir le soutien espéré (une formation professionnelle ou des affectations à un emploi correspondant à leurs qualifications) :

Mon conseiller, elle est très, très gentille mais le système de l'ADEM, le travail sur le système ADEM n'est pas le travail plus [adapté]_ [...] mais elle est très gentille avec moi mais le système ADEM_ je ne sais pas, ça fait [des années] que je suis inscrit avec l'ADEM donc [pendant ces années] que je n'ai pas commencé de travail. J'ai des expériences [antécédentes dans mon pays d'origine], j'ai commencé à parler en français [...] j'ai mon diplôme [universitaire], j'ai fini les deux [cours de langues, français et luxembourgeois], je suis prêt pour travail.

D'autres personnes sont satisfaites du soutien actuel du CR car elles ne s'attendent pas à davantage d'aide dans la recherche d'emploi et estiment devoir chercher par elles-mêmes :

Je faisais les recherches [d'emploi et formation] de moi-même aussi. À chaque fois que j'allais [chez le CR], il me demandait si de ma part [il y avait des changements] _ parce qu'il faut aussi savoir, l'ADEM elle est là pour nous aider, oui, mais ils veulent voir si nous aussi on fait l'effort pour demander un travail. Parce que c'est vrai c'est nous, qui devons chercher, ce n'est pas eux qui doivent chercher pour nous donc_

- **Un traitement distant et administratif de l'accompagnement**

En revanche, d'autres bénéficiaires revendiquent le besoin d'un soutien plus prononcé de la part des CR. Ces personnes ont l'impression d'être considérées comme de simples numéros sur une liste administrative, au lieu d'être perçues comme des êtres humains avec des besoins spécifiques :

[La CR ne m'aidait pas] et donc je me suis dit qu'il fallait peut-être que je sois plus réaliste [avec elle], et donc à travers les conversations_ [...] Il y avait cette [CR] qui_ Elle a vraiment, et elle l'a dit franchement. Elle m'a dit : "J'apprécie vraiment vos efforts pour trouver un emploi." Et j'ai dit : "J'ai essayé", comme vous savez, "Je veux un travail. Je n'y arrive pas." [...] Elle l'a donc reconnu. Et je dirais que c'était la première fois qu'un conseiller de l'ADEM me voyait, au lieu de me considérer comme l'une des 50 personnes qu'ils voient tous les jours. Et cela a compté pour moi, vous savez, j'ai eu l'impression que_ même si elle ne pouvait pas faire quelque chose pour moi, elle essayait vraiment, et pas seulement, vous savez, en répétant un commentaire, n'est-ce pas ? Et je dirais que l'ADEM a vraiment besoin de beaucoup de_ la même formation que celle dont les travailleurs REVIS [du FNS] ont besoin [pour bien soutenir les gens]. Je dirais que, parmi les personnes avec qui j'ai travaillé [été en contact], REVIS [FNS] et ADEM sont les pires. [...] Les assistants sociaux [ARIS] et ONIS sont les meilleurs. Mon expérience, du moins avec ONIS, a été formidable. Incroyable.

Certaines personnes souhaiteraient bénéficier d'un soutien dans leur recherche d'emploi qui soit adapté à leurs besoins, mais ont le sentiment qu'il se résume à un traitement administratif par le CR :

L'ADEM, je vous dis qu'ils ne nous aident pas beaucoup. Je vous dis vraiment la vérité, l'ADEM tu vas, tu dis bonjour euh... « oui, qu'est-ce qu'y a de nouveau ? ». Eux ils nous demandent : « qu'est-ce qu'y a de nouveau ? » Nous on dit : « y a rien, pour le moment je peux pas » ou « j'ai rien trouvé » — « ah ok, allez sur le site [web] » [...] On reste 10 minutes et on part. [...] Non, mais c'est les gens, on dirait qu'ils ont pas de cœur, on dirait qu'ils ont pas de_ Ils disent [que]_ oui je dois venir ici pour avoir ma paye [le REVIS] mais [on dirait qu'ils pensent]: « je m'en fous des gens, je m'en fous de leurs problèmes, s'ils ont du travail ils ont du travail, s'ils ont pas de travail ils ont pas de travail, c'est pas mon_ ».

- **Absence de réponse à une demande d'aide spécifique dans la recherche d'un emploi**

Les personnes qui ne parviennent pas à décrocher une invitation pour un entretien d'embauche, malgré leur qualification professionnelle et les compétences linguistiques

acquises, souhaitent que le CR puisse les soutenir davantage, par exemple en contactant directement l'entreprise pour y valoriser leur profil :

L'ADEM peut pas faire plein de choses car l'ADEM aussi c'est comme une agence. Ils ne peuvent pas directement trouver des entreprises car elles ne sont pas toutes étatiques, c'est quand_ Les entreprises cherchent quelqu'un qui ont des formations [...] moi, je sais pourquoi je n'ai pas trouvé un travail [avec un diplôme supérieur de mon pays d'origine] mais [...] [quelqu'un] qui a fini ici son étude en Europe, facilement trouve du travail, [aussi quelqu'un] qui n'a pas [autant] d'expérience [que] comme moi. Pourquoi ? Car les entreprises cherchent quelqu'un qui est européen ou bien qui étudie en Europe sur les systèmes de l'Europe. Quand j'ai commencé, j'ai postulé ma candidature pour les entreprises [...]. Peut-être ils ont pensé [que dans mon pays d'origine], les études [ne sont] pas comme en Europe. Et à cause de ça je n'ai pas trouvé un travail [...]. Ils ont un système [à l'ADEM] que s'il [l'ADEM] a trouvé une offre qui est similaire de mon CV [ils vont] contacter avec moi_ il m'a envoyé une carte d'assignation mais [rien] plus que ça, mais [le CR] m'a pas aidé. Et [il ne m'a pas aidé] pour contacter l'entreprise, pour expliquer mon expérience. Il n'avait pas de temps [pendant le RDV] pour ça car il y a d'autres clients qui attendent.

Certaines personnes se débrouillent avec les outils informatiques et peuvent postuler de manière autonome. Mais ce n'est pas le cas pour d'autres personnes, dont les compétences informatiques (notamment en raison de l'âge) ou les ressources financières limitées, restreignent la possibilité de préparer et d'envoyer leurs candidatures avec un ordinateur. Ces personnes souhaitent recevoir une aide en ce sens :

J'ai besoin d'un emploi. Je veux travailler. Et j'ai beaucoup d'expérience, mais je ne sais pas [je n'ai pas trouvé de travail depuis des années] [...] [J'ai dit au CR] : « [J'ai] 2-3 potes qui travaillent dans le [entreprise spécifique]. Moi, je suis volontaire pour travailler dans [cette entreprise]. » - « Mais monsieur, ça, c'est vous qui ...devez envoyer [la candidature]. » Rien du tout. [le CR n'a] Même pas donné les idées. Alors je dis : « Madame, je suis allé au téléphone. Je n'ai pas de laptop, le mien est cassé. Alors c'est seulement quand mon fils vient avec son laptop que je fais [la candidature]. Comment je fais ? » Mais moi, par téléphone, je l'ai fait [la candidature]. J'ai montré. Elle a dit : « Non, non, monsieur, vous devez aller [la faire] vous-même. » Rien !

Enfin, certaines personnes parvenues à décrocher une invitation pour un entretien d'embauche n'ont pas reçu d'aide pour le préparer. De leur point de vue, ce type de soutien ne semble pas être prévu dans l'accompagnement fourni par le CR.

- **Un accueil froid et un manque d'encouragement de la part du CR sont des facteurs de démotivation**

D'une part, les personnes qui considèrent que leur CR n'est pas à l'écoute ne se sentent pas suffisamment soutenues et encouragées dans leurs recherches. Cela renforce la perception d'une indifférence de la part du CR à leur égard, les démotive voire alimente un fort sentiment d'injustice et d'impuissance. Ces personnes ne se sentent pas soutenues de manière adéquate par le système et considèrent être regardées « de là-haut vers le bas » et traitées comme si « les gens ne sont pas au même niveau qu'eux » :

J'ai le truc des ongles dans ma tête [la formation en manucure que je souhaiterais faire] [...] là à l'ADEM ils jugent tout le temps. Regardez, moi_ vous voyez c'est moi-même qui fais mes ongles. Maintenant je vais chez eux : « ah bé pour aller faire des ongles vous avez de l'argent ». Ils ne savent pas qui les fait ! Demandez en premier [...] Parfois je vais même pour dire bonjour à l'assistante sociale [l'ASAS] pour venir ramener un papier. Elle est là, elle me dit : « montre-moi tes mains, t'as toujours un autre dessin » alors je suis là, elle me dit : « wouah tu les fais bien ! Et quand tu fais la formation, je vais chez toi ». Je dis : « d'accord ». Quand j'aurai ma formation, que je serai dans un salon je te dis où est-ce que je travaille ». Vous voyez [la différence entre le CR et l'ASAS] ?

Moi je mords mes lèvres tout le temps. Parce que je peux vous dire que j'explose, et là on me vire tout de suite [rire]. Mais, je mords ; parce que – comment dire – c'est comme_ tu dois être là comme si c'est ton patron qui est en train de parler et tu dois te taire. Mais moi je ne suis pas comme ça ! Le problème c'est que [...] et à la fin je dois appeler quelqu'un pour exploser parce que sinon je garde pour moi et je tombe malade à cause de ça.

Ce sentiment de déception lié au manque d'accompagnement approfondi est particulièrement prononcé chez les personnes qui, après des années de recherche infructueuses auprès de l'ADEM, se retrouvent sous la compétence de l'ONIS :

Moi j'ai trouvé ça triste... Il n'y avait pas... le contact humain, vous voyez ? Moi je suis placeur et vous êtes demandeur d'emploi, voilà. [...] Pour moi_ et c'est triste parce que pourquoi est-ce qu'on va à une Administration de l'emploi ? Pour chercher un_ une place [un emploi]. Mais il faut aussi aider la personne à trouver une place. Pas que justement tu restes seulement dans le bureau [du CR] et tu ne fais rien du tout [tu ne reçois pas d'aide].

D'autre part, une relation difficile avec le CR peut également entraîner un blocage émotionnel jusqu'à limiter la recherche d'emploi :

Cette personne [le CR précédent] devrait être comme cette femme-là [le nouveau CR] : bien accueillante, souriante. Ça encourage les gens qui cherchent le travail. Mais si déjà, [quand] on vient on te fait peur, tu as même peur maintenant de chercher du travail parce que si on ne t'accueille pas bien...

En outre, une atmosphère tendue et sévère est défavorable à une communication claire et à un accompagnement agréable à la fois pour le CR et la personne bénéficiaire. Trop de rigueur de la part du CR déstabilise certaines personnes bénéficiaires au point de les faire renoncer à s'informer sur les services à disposition et des obligations du REVIS.

- **Une mauvaise communication avec le CR peut entraîner des malentendus aux conséquences préjudiciables**

Un manque de communication directe avec le CR ou une rupture de la communication entre le CR et le bénéficiaire peut pousser ce dernier dans une recherche personnelle d'informations pas toujours adaptée à sa propre situation, ce qui peut avoir comme conséquence de recevoir des informations erronées ou inadaptées. Par exemple, si la personne téléphone à l'accueil de l'ADEM (et non à son CR), toute mauvaise compréhension de la demande par l'interlocuteur (par exemple, par manque de connaissance du dossier) peut entraîner une réponse inadaptée et des conséquences lourdes pour la personne. De plus, plusieurs exemples d'une rupture de

communication entre le CR et la personne bénéficiaire avec des conséquences préjudiciables ont été relatés. Par exemple, une personne bénéficiaire, poussée à effectuer ses propres recherches d'information, a reçu une réponse inadaptée à sa situation avec de lourdes conséquences. Une personne mal informée sur les conséquences d'un refus d'assignation a été sanctionnée. Une autre personne qui avait cru comprendre que l'horaire réduit proposé par son employeur serait insuffisant pour bénéficier d'un complément de revenu, a refusé cette offre et s'est retrouvée sans emploi et sans autres possibilités d'intégrer le marché de l'emploi en lien avec ses qualifications et son domaine d'expertise. Dans un autre cas, une personne confrontée à une mauvaise communication avec le CR qui lui aurait fait croire qu'elle pourrait être embauchée grâce aux aides financières prévues pour les employeurs, découvre au moment venu que ce n'est pas le cas et perd une opportunité d'emploi. Pour une autre encore, une communication imprécise aurait sous-entendu que le Centre d'Orientation Socio-Professionnelle (COSP) offrirait directement la possibilité de suivre la formation souhaitée, ce qui n'est pas le cas.

Ces exemples précis révèlent des situations où le CR aurait transmis des informations insuffisantes ou inadéquates aux questions des personnes. Les narrations des personnes mettent en lumière les dangers de la mauvaise communication entre CR et personnes bénéficiaires. Tous ces cas de mauvaise communication entraînent déception et frustration :

Quand je suis allée faire la formation, je vous dis, ils m'ont dit que : « oui, c'était pour faire [le cours de formation que je souhaitais] _ » [...] Moi j'étais toute contente, j'ai dit : « ah ouais, je vais apprendre plus de trucs [de ce que j'ai appris en autodidacte] ! » — « non, tu vas là au CNFPC ». Déjà, tu t'habilles comme dans une prison. Vous voyez quand vous allez dans les [...] que vous devez mettre_ ben ça. Des chaussures, des hommes, et vous êtes là en train de faire menuiserie, peinture, ménage et c'était quoi_ Non, je n'y serais jamais allé [si j'avais eu le choix]. Non. Vraiment ce que ma placeur [mon CR] elle a dit, [que je pouvais faire là-bas la formation que je souhaitais] [...] ça veut dire : elle m'a fait croire que c'était pour [celle formation] et à la fin vous allez là_ [...] jamais, jamais ils [le CR] disent la vérité [...] Vous voyez ce que je veux dire ? Les gens après ils deviennent fous, ils disent : « mais c'est quoi ça ? ». Et après, ça, ils vont faire des rapports [clôture le dossier], ils envoient à REVIS [au FNS qui est en charge de l'application des sanctions]. Et REVIS [le FNS] croit plus l'ADEM que les gens.

S'ensuit une perte de confiance dans les capacités du CR à procurer au bénéficiaire un suivi efficace. En outre, de telles situations renforcent la perception d'un accompagnement qui ne serait pas toujours utile et adapté.

- **La présence d'enfants dans le ménage n'est pas toujours prise en compte par le CR**

La relation avec le CR est jugée bonne lorsque le CR écoute les besoins et obligations familiales des personnes et offre des orientations adaptées à leur situation. Dans une telle relation, les rendez-vous en présentiel au bureau du CR sont également fixés en concertation avec la personne bénéficiaire qui a la possibilité, en cas d'imprévu justifiable, de renégocier les rendez-vous avec le CR :

Ce que moi je trouve quand même bien chez elle, qu'elle sait que j'ai quand même un enfant, que ma fille a 8 ans en fait et que moi je ne peux pas la laisser toute seule avec mon père. Alors quand j'ai parlé avec elle pour ...les horaires, là, tout

de suite elle était à l'écoute. Oui, tout de suite à l'écoute. Ce n'est pas comme bon, je pense que ce n'est pas tout le monde pareil, hein, je pense que là j'ai la chance. Parce que j'ai une copine à moi, ...sa conseillère, elle lui a dit qu'elle avait un enfant, et sa conseillère elle a dit : « Oui mais il faut que vous travailliez », et elle lui a trouvé un travail de restauration. Moi, je ...pense que j'ai beaucoup de chance avec elle quand même.

Toutefois la prise en compte de la présence d'enfants dans le ménage est décrite comme une exception. En effet, plusieurs personnes déplorent le fait que leur CR ne considère pas leurs responsabilités familiales lors de l'organisation des rendez-vous et des assignations :

Je dis : « écoutez, je ne peux pas travailler pour le moment » — « ah ce n'est pas notre problème ». C'est la réponse qu'ils nous donnent. [...] Ben moi je dis la vérité : j'ai mon enfant, je n'ai personne pour aller le chercher, les crèches ça ne va plus. « ah oui mais, vous devez voir ». Voilà, ça c'est la réponse de l'ADEM ils sont tellement – comment dire – secs avec vous, que vous vous regardez, vous dites : « mais pourquoi on vient aussi ici ? » .

Ces situations ont pour conséquence directe que certains parents sont obligés de se présenter aux rendez-vous à l'ADEM avec leurs enfants. Certains parents souhaitent des rendez-vous aux heures pendant lesquelles leurs enfants sont à l'école et compatibles avec la possibilité d'aller les chercher en transport commun, mais ne recevraient de leurs CR que des rendez-vous dans des horaires ne convenant pas. Le manque de prise en compte des difficultés liées à la prise en charge des enfants en bas âge fait que les personnes confrontées à ces obstacles n'ont aucun moyen de recours ou d'expression de leur frustration.

7.1.2. Les rendez-vous avec le Conseiller Référent

- **Un soutien limité pendant le rendez-vous dû à un manque de temps**

Certaines personnes considèrent les rendez-vous avec le CR comme de simples formalités administratives parce que le CR ne fournit pas de véritable soutien pour la recherche du travail. Les rendez-vous de courte durée (15-20 minutes), dont le contenu est limité au suivi administratif et qui n'offrent pas la possibilité de voir avec le CR les postes disponibles, renforcent l'idée selon laquelle il faudrait se rendre chez le CR seulement pour valider une présence (« cocher des cases »). Ces personnes décrivent des rencontres distantes ôtant toute volonté de demander plus d'informations, même lorsqu'il y a un besoin urgent d'explications. Ces personnes ont l'impression que le CR n'a pas suffisamment de temps pour les soutenir de façon appropriée :

À chaque fois que je venais au rendez-vous, il était pressé, il ne me laissait pas communiquer bien. On ne communiquait pas très bien. Oui, parce qu'une fois – d'ailleurs, le deuxième rendez-vous – j'avais été avec mon mari. Et mon mari a voulu rentrer avec moi. Il a dit non, que c'était une seule personne qu'il pouvait recevoir. [...] Mais finalement, quand il a dit à mon mari de sortir, finalement [à] moi-même il ne voulait même plus répondre [...]. Et il ne voulait même pas qu'on parle bien même. [...] Il ne me regardait pas. Il était concentré [sur] son ordinateur. C'est comme s'il voulait ...que je fasse vite ce qu'il demande, et que je sorte. [...] [quand je posais des questions] il passait des fois à autre chose, des fois il répondait.

- **Des rendez-vous téléphoniques pas toujours adaptés aux besoins de soutien et de clarification**

Les rendez-vous téléphoniques qui ont lieu tous les deux mois renforcent l'idée d'un accompagnement qui donne la priorité au suivi administratif plutôt qu'à un suivi axé sur une aide effective à la recherche d'emploi :

Ce médiateur [au téléphone] n'a pas de sens. Pourquoi ? J'ai essayé de lui demander : « Écoutez j'ai ce problème, ce problème, est-ce que vous pouvez m'aider ? » - « Moi je ne peux pas, je ne suis pas en mesure de vous aider mais vous avez un rendez-vous et vous pouvez tout demander à Madame [CR] » [...] ça je vous explique : on sent qu'ils font_ ils embauchent des gens et son métier ne sert à rien. À mon avis c'est juste pour contrôler les gens qui_ [...] demandent du travail parce que ce médiateur il m'appelle juste pour me demander : « Est-ce qu'il y a quelque chose de nouveau ? ». Je dis mais si je me lance vers lui avec des questions : « Est-ce que je peux_ ? Est-ce que vous_ ? » Il ne peut pas répondre, ce n'est pas son boulot. Si j'ai trouvé quelque chose, si j'ai trouvé quelque chose. Si j'ai trouvé je vais en informer mon_ le conseiller [CR]. Je n'ai pas besoin d'un médiateur_ pourquoi ? Par téléphone. C'est bête ça. [...] parce que cette personne, elle n'est pas en mesure de prendre mes besoins. Elle n'aime pas, elle ne veut pas écouter. « Ah bonjour – bonjour – c'est [Mme XY] ? » Je dis : « oui » - « Oui je vous appelle de la part de l'ADEM pour voir comment se passe ». Je dis : « Oui ça va » - « Est-ce qu'il y a quelque chose de nouveau... nouveau au niveau de vos recherches de travail ? ». Je dis « Non » - « Ok vous avez bien rendez-vous avec votre conseiller en date_ ? » - « Oui, oui je sais » - « Bonne journée » - « Bonne journée ».

- **Une prise de rendez-vous qui ne tient pas toujours compte des contraintes des personnes travaillant à mi-temps**

Les crispations dans la relation entre CR et bénéficiaire peuvent également provenir d'une inadéquation entre les obligations de présence au rendez-vous avec le CR, d'une part et les obligations liées au travail à temps partiel, d'autre part. En effet, dans la loi actuelle, les personnes bénéficiaires du REVIS travaillant à temps partiel doivent se présenter au rendez-vous mensuel à l'ADEM. Celles-ci peuvent toutefois rencontrer des difficultés pour honorer cette obligation si une demande ponctuelle de l'employeur les retient sur le lieu du travail à l'heure même où elles sont censées être dans les bureaux de l'ADEM. Un suivi strict du CR qui ne tiendrait pas compte de cette réalité expose la personne à des sanctions jugées injustes et aux conséquences dommageables pour la suite de la relation.

7.2. Les facilités et les mesures offertes par l'ADEM

7.2.1. La prise en compte de l'état de santé

- **Un suivi adapté pour les personnes ayant des certificats médicaux d'incapacité de travail**

Le suivi du CR est considéré comme adapté pour les personnes proches de l'âge de la retraite qui ne peuvent pas travailler à cause de problèmes de santé établis par le médecin du travail et qui sont en reclassement professionnel. Il en va de même pour les personnes bénéficiant du statut de travailleur handicapé. Ces personnes apprécient le fait d'avoir le temps, le cas échéant,

de se rétablir des opérations médicales et de pouvoir, par la suite, intégrer des ateliers protégés au gré de l'évolution de leur état de santé :

Non je... travaille pas, maintenant je ne travaille pas. Maintenant j'ai ADEM et j'ai fait beaucoup d'opérations comme ça j'ai arrêté le travail déjà longtemps. Normalement quand j'arrête l'ADEM, je rentre pour la pension. J'ai commencé le médecin avant l'ADEM. Et maintenant j'ai tout le relateur des médecins [rapports médicaux], qu'il m'a opérée [à plusieurs articulations] et j'ai laissé tout l'ADEM. J'ai passé le médecin du travail aussi. [...] Voilà, c'est pour ça que j'ai ADEM hors classement [reclassement professionnel].

Non, parce qu'avant qu'on m'ait opéré, [...] ils m'avaient déjà trouvé un atelier protégé. Ils avaient déjà tout organisé. [L'atelier] C'est pour des gens qui ont des problèmes psychologiques, qui ne peuvent pas être seuls, qui ont des dépressions_ c'est l'atelier protégé_ Et ils y ont déjà trouvé une place pour moi. [J'ai hâte d'y aller dès que situation liée à l'opération guérit pour] Faire connaissance avec de nouvelles personnes_ Voir de nouveaux visages. Voir autre chose. Parce que cela me fatigue de rester assise ici à la maison à ne rien faire. Quand on est en arrêt maladie, on ne sait pas du tout quoi faire.

- **Des personnes inaptes à exercer un emploi salarié qui souhaitent avoir un statut de salarié handicapé et qui sont transférées vers l'ONIS**

Il arrive que des personnes considérées comme inaptes à exercer un emploi salarié sur le marché du travail ordinaire par l'ADEM soient dirigées vers l'ONIS. Une fois à l'ONIS, ces personnes sont également considérées comme inaptes à bénéficier d'une mesure TUC et se retrouvent confrontées à des difficultés administratives lorsqu'elles essayent d'obtenir le statut de travailleur handicapé, un statut qu'elles souhaitent obtenir afin d'intégrer un atelier protégé et de signer un contrat de travail.

- **Un manque de précision du statut des personnes à la fois inaptes à la réinsertion professionnelle et non éligible au statut de salarié handicapé**

Dans d'autres cas encore, les personnes ont l'impression d'être dans une situation indéterminée. D'une part, elles ne sont pas jugées suffisamment inaptes pour obtenir le statut de salarié handicapé et, d'autre part, leur capacité de travail réduite les empêche de trouver un emploi sur le marché du travail ordinaire. Ces personnes, restées sous compétence de l'ADEM, se sentent perdues et pas suffisamment supportées dans leurs démarches pour la reconnaissance du statut de salarié handicapé :

J'ai demandé un statut de travailleur handicapé. Et ils m'ont refusé ! Voilà. Et pour tout ça, j'essaie d'avoir quelqu'un du REVIS pour m'aider, je ne sais pas, me guider. Et il n'y a personne pour moi. Oh mon Dieu, madame, [il y a quelques années] par exemple, mon médecin m'a donné 40 % d'invalidité après l'opération. Ma dernière opération remonte à [presque dix ans]. Et j'ai un [problème de santé physique]. Donc, 50 % des emplois, le patron et l'ADEM me refusent parce qu'ils disent : "Vous avez [ce problème de santé physique précis], monsieur. "Et quand je demande le statut de travailleur handicapé, ils refusent : " Vous n'êtes pas invalide à ce point-là. "En fait, ils demandent un minimum de 30 pour cent pour l'appliquer. J'ai 40 %.

- **Un manque de considération des personnes ayant des certificats médicaux de médecins autres que ceux de l'ADEM**

Des personnes avec des problèmes de santé certifiés par le médecin généraliste ou un médecin spécialiste souhaitent recevoir des assignations qui tiennent compte de leur état de santé. Pourtant, ces personnes sont parfois assignées à des postes inadaptés à leurs situations de santé. En effet, les certificats médicaux émanant de ces médecins ne sont pas pris en considération par le CR dans ses assignations. Ces personnes ont également le sentiment que le CR omet de leur transmettre des informations concernant l'existence d'un médecin du travail compétent qui pourrait évaluer leurs restrictions médicales :

Là, en fait, le problème [...] ce n'est pas seulement mes diplômes_ parce que [...] En plus, j'ai [situation médicale complexe] et maintenant je dois [en prendre soin] parce que ça fait mal_ et parce que l'ADEM toujours m'envoie de faire des ménages, etcetera, j'ai dit : « Écoutez je ne peux pas », même j'ai pris le certificat de la part du médecin et j'ai donné à mon conseiller, là, mais il prend_ il ne prend pas_ le problème [il ne considère pas le certificat]. Non il était super gentil, super, super, super gentil. Mais après il propose de travailler comme femme de ménage. Quelque chose comme ça. Je vais le faire, je travaille comme femme de ménage. Maintenant je ne peux pas parce que [incompatible avec mon problème de santé]. Il y a plein de gens qui travaillent comme ça. [Moi] je prends des médicaments [contre la douleur], je vais chez le kiné. Ok mais moi, je ne peux pas [travailler dans ce métier] _ ça m'est arrivé, [et après] je ne peux pas dormir dans la nuit, je n'arrive pas [...] [à garder un verre dans mes mains pour] boire quelque chose. Je mets de la cortisone pour pouvoir m'endormir parce que ça fait mal. Je peux vous montrer la photo si vous voulez témoigner [la personne montre des photos de la phase aiguë de son problème de santé].

7.2.2. L'offre des formations et des services d'orientation

- **Des formations professionnelles ouvrant l'accès à l'emploi, mais ciblant plutôt les jeunes**

Les personnes apprécient le fait que certaines formations professionnelles à l'ADEM leur donnent des opportunités d'emploi, même si cet emploi n'est pas toujours en lien avec leurs qualifications et qu'il a des répercussions négatives sur leur état physique :

[Pendant que j'étais à l'ADEM] j'ai appris une formation de [agent de] sécurité, je commençais [le travail pour] la sécurité chez_ [une société privée]. J'ai commencé [avec un CDD de trois mois qui] Après, [a été] prolongé [pour six mois]. Mais ça fait vraiment_ [dès le début de ce travail que] j'utilise médicaments, j'ai mal à la tête aussi, parce que je n'ai pas habitude le travail la nuit, toujours la nuit travail, je n'ai pas l'habitude de dormir la journée, à cause de ça j'ai mal à la tête. C'est mon métier qui est imposé pour moi au début [par l'ADEM], c'est un peu compliqué, jusqu'à maintenant je n'ai pas l'habitude à cause de ça.

Toutefois, les personnes ont l'impression que ces possibilités de formation sont réduites pour les moins jeunes :

L'ADEM, moi, je pense que c'est bon pour les jeunes. Parce que_ Moi, je pense que les jeunes ont plus de chances avec l'ADEM que les autres, hein. Moi, [...] Je sais

que je ne suis pas vieille, mais_ j'ai [plus de quarante] ans. [...] Parce que je sais que les enfants d'[une connaissance], par exemple, [ont reçu pas mal de formations] [...] Les jeunes, tout de suite on leur donne des formations. Et puis, les formations aboutissent à un travail.

- **Une offre de formations et un soutien à la recherche d'une formation adaptée insuffisants**

Des personnes ont l'impression de ne pas recevoir suffisamment de support pour participer à des formations, d'autant plus que certaines demandes de formation professionnelle leur sont refusées sans explication et sans proposition d'alternatives :

J'ai contacté [ADEM] pour apprendre une formation, c'était Project Management mais le formateur qui refusait, a refusé moi_ mais je sais pas à cause de quoi et après j'ai commandé [à] mon conseiller_ la dame je lui ai demandé s'il y a autres formations de Project Management [que] je suis prêt pour. [...] J'ai fait un entretien avec ce formateur, oui, 15 minutes, il m'a expliqué, il dit que oui, c'était une formation c'était pour quelqu'un qui travaille en finance [...] [il a dit que c'est] par pour [quelqu'un dans le domaine de mes études supérieures]. J'ai postulé, j'ai postulé [demandé à mon CR] pour le prochain [cours de] Project management, prochaine formation mais jusqu'à maintenant il n'a pas une formation [pertinente disponible] mais je sais pas.

Ce sentiment de ne pas être soutenu suffisamment par le CR dans la recherche de formations est présent quand les personnes ne savent pas où chercher et demandent explicitement l'aide du CR, sans recevoir le retour escompté. Ce sentiment est bien plus marqué parmi les personnes qui sont prêtes à abandonner leurs aspirations à un emploi qualifié (et en lien avec leur niveau de qualification élevé) pour un emploi non qualifié. Cependant, en raison du manque d'expérience préalable dans ce nouveau domaine et de l'absence de possibilité de suivre des formations, elles n'arrivent pas non plus à trouver un emploi non qualifié :

Je suis restée à l'ADEM je pense [quelques années avant de passer à l'ONIS] [...] j'avais demandé à l'ADEM plusieurs fois de me donner des formations au moins, comme je ne trouvais pas mon travail ici [en lien avec mon expérience], de_ m'envoyer faire des formations, même si c'est des formations pour le nettoyage. Parce que j'avais envoyé des CV à [entreprises de nettoyage] [...]. Mais ils me demandaient au moins une première expérience en nettoyage. Donc je leur ai dit alors [au CR] de m'envoyer en formation, même si c'est des formations pour le nettoyage. [...] Parce que tout le temps je leur demandais de me chercher des formations, où faire des formations, mais ils n'ont jamais trouvé pour moi. Non, non, jamais. Pas de formation de langue, pas de formation de travail. Parce qu'une fois même, je leur avais demandé de me chercher_ même si c'est une formation pour le nettoyage donc, mais finalement ils n'avaient rien trouvé pour moi. Et elle m'avait mise sur une liste d'attente mais il n'y avait pas de suite. Non, non, non. Je voulais faire des formations avec eux mais je n'avais pas réussi.

Il en va de même des personnes avec des restrictions médicales et qui souhaitent suivre des formations afin de trouver un travail adapté à leur état de santé. Les demandes de formation sont rejetées si elles sont jugées irréalistes par rapport au métier que les personnes pourraient exercer à la fin et qui pourraient ne pas correspondre à leur état de santé. Les personnes

concernées déplorent le fait que ces refus ne soient pas accompagnés d'offres de formations plus adaptées.

- **Un manque d'information claire concernant les offres de formations disponibles**

Certaines personnes décrivent un manque de clarté de l'information sur les offres de cours et formations disponibles. C'est ainsi qu'elles restent ignorantes des possibilités offertes par l'ADEM pendant de longues années de leur suivi et, parfois, ne découvrent ces possibilités que lorsqu'elles ont été transférées à l'ONIS et que l'accès à ces formations est devenu impossible.

- **Des obligations de formation qui ne considèrent pas toujours les acquis des personnes**

Dans certains cas, les assignations aux formations sont jugées inopportunes car les personnes sont envoyées plusieurs fois à la même formation ou bien à des formations de niveau inférieur à leurs connaissances et expériences passées. Certaines personnes ont le courage de s'opposer catégoriquement à ces formations quand, les ayant déjà suivies, elles ont pu constater leur inutilité pour trouver un emploi.

Elle [CR] a dit : « ah mais vous connaissez déjà ça ? » - « oui, oui » - « vous connaissez déjà ça ? » j'ai dit : « oui, je connais ça, je ne vais pas refaire ». Elle me dit : « ah, mais c'est tout nouveau maintenant ». [...] Je n'y suis même pas allé [refus de participer à une nouvelle formation NAXI].

D'autres obtempèrent par crainte d'être sanctionnés :

Oh oui [ADEM a proposé des formations], 5 fois le même cours ! [...] C'est-à-dire [à l'organisme] Femmes en Détresse pour [une formation des] personnes qui travaillent avec les enfants_ et comme j'ai un diplôme supérieur dans ce domaine et je suis là [à l'ADEM]_ j'ai postulé toujours. Ce service à [l'] adresse qu'ils m'ont donnée, c'est le refus [m'a refusée] parce qu'il y a d'autres [personnes] qui doivent prendre des connaissances pour ce travail. C'est drôle non ? Et en même temps je ne peux pas dire : « Mais écoutez je suis déjà allé là 5 fois » [sinon à l'ADEM on me sanctionne] [...] Ça c'est les_ ça c'est de l'argent gaspillé pour rien.

- **Des difficultés à accéder aux formations**

En général, la participation aux formations professionnelles n'est pas toujours possible lorsque le soutien financier accordé est partiel :

Heu j'avais trouvé [un cours de] la formation de [nom de la formation], mais par rapport au niveau économique [au tarif] qu'il demandait, la formatrice elle demandait, c'était un peu élevé alors_ [ADEM] Ils payent mais jusqu'à un certain montant et là faut dire que c'est, la demande de la formatrice c'était très élevé

De plus, la participation aux formations n'est souvent pas compatible avec les responsabilités familiales, en particulier pour les familles monoparentales ayant des enfants scolarisés qui ne disposent pas non plus des ressources financières pour se permettre un service de baby-sitting complémentaire.

- **Des bons de formations linguistiques accessibles**

Les personnes apprécient la possibilité de s'inscrire à des cours de langue à prix réduits grâce aux bons de l'ADEM. Cette offre est d'autant plus appréciée que la demande d'un tel bon peut se faire auprès du CR en présentiel lors des rendez-vous ou simplement par courriel.

Le fait que ces bons donnent également accès au cours d'anglais est apprécié parce que cela permet aux personnes d'améliorer leurs connaissances pour acquérir un profil professionnel plus intéressant dans la recherche d'emploi mais également pour se maintenir actifs, comme cela est décrit par cette personne très proche de l'âge de la retraite :

Mais les bonnes choses c'est que [...] j'ai profité des cours de langue. Tout [es les langues]. Maintenant, maintenant je dois encore commencer l'anglais parce il y a quelques années j'ai étudié l'anglais mais quand tu ne parles pas la langue... Oui j'ai reçu mais maintenant ils me font un accord pour continuer même le cours il est commencé, on va voir comment faire.

- **Une offre linguistique qui ne permet pas un apprentissage simultané des langues**

Cependant, les personnes désireuses d'apprendre deux langues à la fois (français et luxembourgeois, par exemple) afin d'augmenter leurs chances d'insertion professionnelle, sont obligées de payer un des deux cours de formations par leurs propres moyens. Dans ces situations, les personnes ne sont pas toujours informées de la raison pour laquelle il n'est pas possible de recevoir deux bons en même temps, ni de l'existence d'autres programmes tels que le Contrat d'accueil et d'intégration qui pourraient fournir des bons de réduction.

- **Un encadrement qui ne valorise pas l'apprentissage linguistique avancé**

Le discours des bénéficiaires REVIS suggère que le processus d'apprentissage des langues administratives ne serait pas suffisant pour une valorisation sur le marché de l'emploi, y compris pour l'apprentissage du français qui est pourtant considéré par l'ADEM comme la langue prioritaire à apprendre. En effet, les personnes sont obligées d'interrompre leur apprentissage du français à un niveau élémentaire de la langue, pour être assignées à des emplois non-qualifiés (voire à des Initiative Sociales (IS)), alors même qu'elles voudraient approfondir leurs compétences linguistiques de manière à pouvoir s'en servir pour trouver un emploi à un niveau qualifié, mieux rémunéré (afin de sortir du REVIS) et aligné avec leur profil professionnel :

Moi je parlais avec ADEM [le CR] _ que moi j'aime bien que je continue les langues [apprentissage du français], après je cherchais mon métier [je pourrais chercher un métier avec mes qualifications professionnelles]. ADEM il dit non, tu parles bien français. Moi je dis, madame, monsieur, laissez-moi_ je continue à l'école la langue, parce que quand je suis venu ici, je ne comprends pas l'alphabet français, luxembourgeois. En même temps j'apprends deux langues, mais vous pouvez laisser s'il vous plaît, parce que moi j'ai besoin [de maîtriser bien le français] que je veux chercher mon métier. Ils disent « non, tu devrais chercher travail, tu parles bien français ». Moi je dis « non ». C'est comme ça. Après ADEM il dit : « chercher un travail » et puis j'ai participé [à une IS], c'est tout.

- **Des services d'orientation scolaire et professionnelle permettant de développer un projet professionnel adapté**

Le CR peut proposer aux personnes bénéficiaires d'entrer en contact avec des services d'orientation scolaire et professionnelle qui sont généralement appréciés par les personnes bénéficiaires interrogées. En effet, le Berufsberatungszentrum (BiZ) ou Centre

d'Information professionnelle, la Maison d'Orientation, ainsi que les autres services d'orientation professionnelle, facilitent la reconversion professionnelle, lorsque les personnes sont orientées vers des certifications, telles que des Diplômes d'aptitude professionnelle (DAP). Ces services sont appréciés lorsqu'ils constituent un tremplin vers la réinsertion professionnelle, notamment pour les immigrés qualifiés qui y voient un moyen de faire reconnaître leurs diplômes et compétences transversales acquises dans leurs pays d'origine. Ils permettent de réfléchir, de discuter et d'être guidé dans la construction d'un projet professionnel en dialogue avec un référent, ainsi que d'être mis en relation avec des contacts utiles dans la recherche d'un emploi. En effet, les séminaires, qui permettent d'acquérir des compétences de base pour postuler à un emploi, sont également une occasion d'établir des liens, avec les formateurs et leur réseau professionnel, qui constituent des contacts utiles pour trouver un emploi. Ces services semblent répondre au besoin des personnes bénéficiaires du REVIS d'envisager un futur professionnel.

Ces services d'orientation sont plus utiles encore lorsqu'en tenant compte des difficultés rencontrées par les primo-arrivants, les formateurs leur expliquent le fonctionnement du marché de l'emploi au Luxembourg et les guident dans leurs recherches de postes adaptés à leur situation :

J'ai contacté [une association d'orientation professionnelle suggéré par l'ADEM]. C'est une organisation pour aider les gens qui [n'arrivent] pas [à] trouver un travail pour [les aider à] faire écrire [un bilan] de ses compétences et comprendre les systèmes du pays car chaque pays_, chaque région_ ont un système pour postuler, [d'écrire] le CV, la candidature pour demander un travail. Ici je n'avais pas aucune idée de comment ça marche_ de comment je peux postuler ma candidature pour une entreprise pour trouver un travail.

Enfin, certaines personnes apprécient le COSP pour le soutien qui permet de construire un profil utile à la recherche d'emploi, mais aussi pour la qualité de l'encadrement grâce à des formateurs à l'écoute. En effet, si les personnes reconnaissent que le lien entre les activités proposées et leur projet professionnel n'est pas visible, elles s'accordent sur le fait que l'encadrement reçu des formateurs les motive, les rassure et leur redonne des pistes et l'espoir nécessaire pour s'engager de manière active dans la mise en œuvre d'un projet professionnel viable :

Personne ne pourrait me parler comme la dame de COSP. Elle est trop gentille, elle est [là] pour motiver : « Fais comme ça ; tu peux faire ça ; tu peux aller chez lui ; tu peux faire ça, tu peux faire ça » mais ADEM non, ce n'est pas comme ça. C'est juste : « ah, comment ça ? s'est passé ? T'as trouvé du travail ? Non ? Alors on va marquer [le prochain] rendez-vous, tu viens ici et on va parler et ça va- ça dure quelques minutes et ça ».

7.2.3. L'assignation à des postes et la possibilité de trouver un emploi

- **Des assignations faciles à obtenir mais qui n'aboutissent pas toujours à un emploi**

Des personnes de moins de quarante ans avec des études supérieures disent recevoir un nombre conséquent d'assignations de l'ADEM (par courriel ou courrier) auxquelles elles répondent, mais qui ne débouchent ni sur un entretien d'embauche ni même sur une simple réponse :

[Lorsque] J'ai une convocation, [...] toujours je postule, par email normalement. Il

n'y a pas de numéro de téléphone. [...] Tu envoies d'abord le CV, tu postules, peut-être en ligne. S'ils te refusent, [grand soupir] normalement tu_ tu n'as pas une réponse. Ça c'est comme d'habitude, tu ne sais pas comment ça se passe. Par exemple, si j'envoie 10 demandes_ si je postule 10 fois, je peux peut-être recevoir deux, deux emails qui nous informent que ça ne va pas. [...] Les autres ils ne te répondent même pas. C'est comme ça.

Oh... [j'ai reçu] Presque 200 [cartes d'assignations], je ne sais pas, 100-120, comme ça [depuis environ 5 années], chaque mois, [mais rien n'a abouti].

Dans des cas spécifiques, il arrive que des personnes qualifiées (y compris celles ayant effectué des études supérieures) mais ne parlant pas l'une des langues administratives du pays acceptent, après des années de recherche infructueuses dans leur domaine, de se reconvertir pour un travail non qualifié. Ces personnes rencontrent cependant également des difficultés à être embauchées, car elles n'ont pas d'expérience dans le nouveau secteur d'activité, même lorsqu'il s'agit d'un emploi de femme de ménage. Les candidatures de ces personnes surqualifiées pour des postes manuels (jardinage, nettoyage, etc.) créent des réticences chez les employeurs, une situation qui renforce les difficultés existantes des personnes à trouver un emploi :

J'ai reçu une autre convocation, c'était pour_ [...]. Je ne sais pas comment s'appelle. C'était pour préparer les sandwiches par exemple, c'était quelque chose comme ça [...] Tout de suite j'ai appelé, le numéro de téléphone : « Écoutez je voulais postuler, j'ai encore_ ». Elle [l'employeur] m'a répondu : « Est-ce que vous pouvez m'envoyer votre CV ? » - « Bien sûr, tout de suite ». [Après j'ai reçu] Une réponse : « On n'a plus de place » - « Allez, vous n'avez plus de place », mais il a vu quand même mon CV. Elle [l'employeur] sait comment ça va se passer avec ADEM et ce n'est pas [la] première fois parce que les gens [les personnes et les employeurs] en ont marre déjà que l'ADEM envoie n'importe qui pour n'importe quoi. C'est ça, c'est ça le problème.

- **Des assignations plus rares pour des personnes d'âge avancé avec des restrictions médicales, un profil hautement qualifié et une maîtrise limitée des langues administratives**

Si les assignations sont importantes dans certains secteurs d'activité, elles sont rares et presque inexistantes pour des personnes combinant âge avancé, restrictions médicales, profil hautement qualifié et maîtrise limitée des langues administratives et cela, malgré la bonne volonté des personnes à trouver du travail au-delà de leurs secteurs d'activité d'origine :

À un moment donné, j'ai parlé à mon conseiller [CR] de l'époque de changer cela [la stratégie de recherche d'emploi], parce que j'avais vraiment essayé de postuler [dans mon domaine mais] je n'obtenais pas de réponses. [...] Je leur ai donc dit : "Devrais-je changer les domaines dans lesquels je cherche à être embauchée ?" Alors on a changé, à un moment donné, pour peut-être pouvoir travailler dans le [service d'aide à la personne] ... ou comme, c'est là qu'on a changé pour, par exemple, serveuse, ou quelque chose comme ça. Des compétences très basiques, qui n'entraient pas du tout dans mon domaine d'études. On m'a envoyé une ou deux [assignations], mais je n'ai jamais reçu de réponse.

- **Des assignations parfois inadaptées aux situations familiales, aux expériences passées et au projet professionnel**

Il arrive également que les assignations ne soient pas adaptées aux situations familiales avec des enfants en bas-âge, ce qui est souvent le cas dans les emplois de restauration et de nettoyage. Les personnes se sentent forcées par leur CR d'accepter des emplois à des heures atypiques et incompatibles avec la garde d'enfants.

Dans le même temps, d'autres personnes qualifiées et expérimentées dans leurs secteurs d'activité ont l'impression que l'ADEM n'a de propositions que pour les niveaux débutants.

7.2.4. L'offre des mesures d'Initiative Sociale pour faciliter la réinsertion professionnelle

En matière de réinsertion professionnelle, différentes initiatives existent au Luxembourg¹⁰. Ces mesures ont pour objectif de faciliter la réinsertion professionnelle afin de fournir une orientation et une qualification par la mise au travail. Un bon nombre des personnes interviewées ont rapporté avoir été assignées à des travaux de jardinage ou à d'autres activités liées à des initiatives sociales (IS).

- **Les IS facilitent la réinsertion professionnelle lorsque les tâches sont cohérentes avec les projets professionnels futurs**

Les personnes apprécient ces mesures lorsque les tâches auxquelles elles sont affectées sont cohérentes avec leurs projets professionnels futurs. C'est le cas notamment pour les personnes qualifiées qui se voient attribuer des tâches administratives ou qui ont la possibilité d'apporter leur aide dans des tâches techniques spécifiques liées à leur expertise professionnelle passée.

L'encadrement socio-professionnel dans certaines IS permet aux personnes de trouver des formations adaptées à leurs besoins et en lien direct avec les tâches auxquelles elles sont affectées dans l'IS. En outre, les personnes reçoivent de l'aide dans des démarches administratives et un soutien motivant dans la recherche d'un emploi plus stable. De plus, ces mêmes IS donnent la possibilité aux personnes de faire des formations linguistiques et d'améliorer leurs possibilités en obtenant un permis de conduire par exemple :

Je travaille en fait pour l'aide aux personnes âgées, je travaille [dans une IS], comme_ si on a un problème, ils sont bien que là, ils sont beaucoup de gens [dans l'encadrement à l'IS]. Euh_ j'ai envie de faire une formation adulte, et là il [encadrant à l'IS] m'a cherché tous les dossiers, il va me trouver un patron pour que je puisse faire un apprentissage adulte en fait. Il me trouve tout. [...] Ça veut dire il [l'encadrant à l'IS] est gentil, il est à l'écoute. Moi, je trouve que, franchement, l'argent qu'ils sont en train d'aider l'État, pour [l'IS], [...] j'ai beaucoup de collègues qui ne parlent pas un mot de français, qui viennent d'arriver ici, qui se sentent perdus. Et là, eux, ils les aident, ils donnent des cours de langue, ils les aident à remplir les papiers qu'ils ne savent pas remplir, ils remplissent les papiers_ pour le Fonds de Logement : franchement, ces gens-là, c'est [sourir] le top du top.

- **Les IS sont inadaptées lorsque les tâches sont incompatibles avec le projet professionnel**

¹⁰ <https://www.lifelong-learning.lu/article/initiatives-de-reinsertion-professionnelle/fr>

Si certaines personnes sont orientées dans des IS dont les méthodes d'accompagnement sont axées sur leur besoins, cette opportunité n'est pas offerte à tous. En effet, des expériences rapportées dans d'autres IS sont à l'opposé de ce soutien motivant. Dans ces IS, les tâches offertes n'ont aucun lien avec les compétences et les expériences précédentes des personnes. Bien plus, les personnes ne voient pas comment créer une cohérence entre le travail auquel elles sont affectées et un éventuel projet professionnel, comme illustré par les personnes affectées à des tâches manuelles comme le jardinage ou la peinture. La critique est d'autant plus acerbe lorsque c'est au cours de l'entretien d'embauche que les personnes découvrent que les tâches auxquelles elles pourraient être affectées dans le cadre de ces IS n'ont aucune pertinence pour leur projet professionnel :

Je suis allé en entretien, que je savais pas que c'est [que pour] un jardinier. J'ai entré l'entretien, je lui ai expliqué mon expérience, je lui expliqué si vous avez un département qui travaille par exemple de renouveler des bâtiments : « je suis prêt, j'ai de l'expérience ». « Mais dans le jardinage, j'ai pas travail, pardonnez-moi. » [...] Il a accepté, il a dit je vais contacter avec l'ADEM, t'inquiète pas, ça va. Je l'ai demandé si vous avez autre département pour travaille[r] comme [expérience dans le domaine des études supérieures], [car] [...] je veux [que] le minimum de salaire mais laisse-moi de travaille dans mon domaine. [...] Je l'ai expliqué comme ça car j'aime mon travail et je [ne sais] pas faire aucun chose dans le jardin.

Les personnes qui expriment leur désir de trouver un emploi lié à leur expérience précédente lors des entretiens d'embauche s'exposent au risque de sanction si le retour négatif de l'entretien par l'IS est considéré par l'ADEM comme un refus d'embauche. En effet, le sort du candidat en termes de sanction de la part de l'ADEM semble dépendre de la manière dont les résultats de l'entretien sont communiqués par l'IS à l'ADEM.

7.3. Le transfert des personnes en compétence ADEM vers l'ONIS

Les personnes sous compétence de l'ADEM peuvent être transférées vers la compétence de l'ONIS. Les CR transfèrent les personnes vers l'ONIS sur la base d'un avis motivé quand ils considèrent qu'ils bénéficieront d'un suivi plus adapté en fonction de leur situation, auprès de l'ONIS.

- **Les transferts vers l'ONIS sont parfois le résultat d'un long suivi infructueux à l'ADEM**

Certaines personnes, après des années passées à l'ADEM sans que leurs recherches aient abouti à un emploi (au-delà d'une assignation possible à une initiative sociale), demandent explicitement un transfert à l'ONIS pour faire évoluer leur situation. Cette évolution passe parfois par les conseils reçus à l'OS. Dans l'exemple suivant, l'ASAS mentionne la possibilité du transfert vers l'ONIS pour participer à une mesure TUC :

Mais comme je ne trouvais rien avec eux [pas d'emploi et pas d'opportunité de formation non plus], j'en ai parlé à mon assistante sociale [ASAS]. Je lui ai dit : « Vraiment, l'ADEM ne me trouve rien, pas de travail, pas de formation. Mais moi, j'aimerais au moins avoir quelque chose à faire, j'en ai marre de rester à la maison. J'aimerais faire au moins_ même si c'est [du] volontariat. » J'en ai parlé à mon assistante sociale [ASAS]. Après, elle m'a demandé, elle dit : « Tu es au ministère de la Famille ou à l'ADEM ? » J'ai dit « à l'ADEM ». Elle dit : « Dis à ton conseiller à l'ADEM de transférer ton dossier au ministère de la Famille. » Donc

c'est comme ça que je suis allée au ministère de la Famille [j'ai été transférée à l'ONIS].

Pour ces personnes, le passage de l'ADEM à une mesure TUC à l'ONIS est perçu comme une progression dans leur situation. Si les personnes sous compétence de l'ADEM et en suivi à l'OS peuvent bénéficier du conseil de l'ASAS, les personnes ne bénéficiant pas de ce suivi semblent souvent ignorer l'existence de l'ONIS et donc même la possibilité d'un transfert vers celui-ci. Il en est de même pour ces personnes qui se rendent à l'OS, sur conseil du CR, pour trouver un "travail", et se retrouvent renvoyées à nouveau à l'ADEM, l'affectation de ces personnes dans des mesures d'insertion n'étant pas du ressort de l'OS. C'est l'expérience de cette personne âgée de plus de cinquante ans avec plusieurs restrictions médicales :

Alors moi, je suis arrivé [auprès de] mon placeur [CR]. J'ai dit : « Madame, moi, j'ai un copain qui travaille en maison de retraite [adresse OA]. Il m'a dit que_ » - « Oui, mais il faut demander à votre assistante sociale. » Je dis : « Moi, je n'en ai pas. » - Alors moi, j'arrive au [adresse de l'Office Social], [et je demande] au placeur [ASAS] : « Madame, comment [je peux avoir un travail] _ ? » - « Ah non, ça, ce n'est pas moi qui [m'en] occupe. » « Oui, mais il existe un système. Je suis en train de vous donner l'exemple de [mon ami] qui travaille à [la maison de retraite] » [...] Et c'est ça, le petit problème. Alors, si moi j'avais accès avec le REVIS [à ce travail (fort probablement TUC)], je [serais] en train de travailler maintenant. [...] Voilà, c'est ça. C'est des petites choses comme ça qu'il nous manque.

L'exemple de cette personne montre également le manque d'information sur les compétences des différentes institutions et leur offre de services, et le sentiment d'être ballotté entre les différents interlocuteurs sans pouvoir trouver, au final, de solution à leurs problèmes.

- **Les transferts vers l'ONIS semblent souvent être associés à des problèmes médicaux**

Il ressort des entretiens avec les personnes bénéficiaires que le transfert vers l'ONIS semble être souvent associé à des problèmes médicaux comme l'inaptitude au travail ou la nécessité de s'occuper de problèmes de santé :

J'étais à l'ADEM [...] j'étais là pour avoir un travail comme [services d'aide à la personne]. [...] Je cherchais un travail comme [services d'aide à la personne], et puis [pour] garder des enfants. Mais mon problème, c'était [...] qu'il n'y avait pas un travail adapté pour moi, à cause de mon problème [de santé]. C'est ça.

Dans d'autres cas, des personnes initialement orientées à l'ADEM sont transférées par la suite à l'ONIS, le temps de résoudre leurs problèmes de santé :

J'ai un problème médical. Avant j'ai fait [une intervention chirurgicale sur une partie spécifique du corps]. C'est pour cela que je suis revenue d'ADEM à ONIS. [...] D'abord, oui, ils m'ont dit d'aller à l'ADEM [après le profiling]. Et quand je suis allé à l'ADEM, ils m'ont dit : « Ah, vous parlez anglais, alors vous restez ici ». Alors, je suis resté. Mais quand j'ai eu un problème médical, ils m'ont dit : « Il faut que tu finisses ta situation médicale à l'ONIS. Et après tu reviendras, quand tu seras prête à trouver un travail ».

Dans d'autres cas, des personnes jugées inaptes par l'ADEM pour des raisons de santé, mais qui n'ont pas le statut de salarié handicapé, sont transférées à l'ONIS. Parmi ces personnes, il arrive que certaines reçoivent l'information de leur transfert à l'ONIS alors même qu'elles souhaiteraient postuler pour le statut de travailleur handicapé à l'ADEM :

L'ADEM a dit : « Dans votre état de santé confirmé par le médecin de contrôle » _ Le tonton à l'ADEM ne prend pas la décision tout seul. Il vous envoie chez le médecin et il a dit : « Non, cela ne sert à rien. » On vous dit : « Vous n'êtes pas en mesure, vous n'avez pas la capacité avec votre état de santé de travailler sur le marché de l'emploi normal. » Du coup, il ne vous reste plus que le marché parallèle_ le deuxième marché [à l'ONIS]. Là se passe exactement la même chose. On pose la question à un médecin de contrôle. Il vous examine. Il regarde seulement le dossier et dit : « Je n'ai pas besoin de voir cette personne, cela ne sert à rien. D'après les rapports que j'ai, son état de santé_ » Et nous avons des rapports de nombreux médecins ! « Elle n'est pas en mesure de travailler. » Quelle est donc la conclusion ? Tu n'es pas en mesure de travailler. Nous avons nos institutions étatiques compétentes, n'est-ce pas ? Dans ce cas-là tu es handicapé, tu as un handicap, si tu n'es pas en mesure de travailler. Et j'ai dit : « On fera la demande pour obtenir le statut. » vu qu'on n'est pas en mesure de travailler.

Enfin, le transfert à l'ONIS (pour raison de santé ou autre) a aussi comme conséquence, qu'en raison du partage strict de compétences, la personne bénéficiaire ne peut plus suivre de formations professionnalisantes de l'ADEM pour son projet professionnel. Dans ce cas, les demandes de retour à l'ADEM pour suivre les formations souhaitées sont rejetées parce que la situation de santé n'est pas jugée suffisante pour un retour à l'ADEM.

- **Des transferts vers l'ONIS dont les raisons ne sont parfois pas claires et des situations incertaines**

Lorsque les raisons du transfert ne sont pas claires pour les personnes bénéficiaires, celles-ci ont l'impression de subir des décisions prises de manière injustifiée et difficilement compréhensibles :

Ils m'ont dit que je n'avais plus besoin d'y aller [à l'ADEM]. Non [je ne connais pas les raisons précises]. Je n'en aurais tout simplement plus besoin. [...] Ils ont leurs lois etc_ En fait, on ne peut pas vraiment parler d'une « loi », pour moi, c'est plutôt du n'importe quoi. C'est mon opinion. Oui [j'ai reçu une lettre d'information]. Un autre nom était marqué dessus. Que le nom [de l'institution compétente] avait changé. C'est ce qui est marqué.

Dans certaines situations, les décisions du transfert sont incertaines en raison du profil hautement qualifié de la personne en suivi à l'ADEM depuis de nombreuses années, mais qui ne trouve pas de travail pour des raisons médicales ou linguistiques. Dans de tels cas, le maintien de la personne à l'ADEM ou son transfert à l'ONIS n'est pas clair :

Parce que le premier jour où je suis allée voir ma conseillère à l'ONIS [l'ARIS], j'ai dit : « Pourquoi ne m'a-t-on pas parlé de ça plus tôt ? » Elle m'a dit : « Tu n'es pas éligible [à l'ONIS] ». [...] J'étais vraiment bouleversée [...] Alors, elle m'a dit : « Vous

n'êtes pas éligible, parce que vous êtes surqualifiée. Vous n'êtes pas incapable de trouver un emploi. C'est seulement à cause des langues que vous avez du mal à trouver un emploi, n'est-ce pas ? Ce n'est pas un critère suffisant pour que nous vous contactions [et demandions un transfert de l'ADEM à l'ONIS] et que vous fassiez partie de l'ONIS ». Et je me suis dit : « Je n'ai pas pu trouver de travail depuis [presque dix] [...] ans ». Elle a donc dû demander à l'ADEM s'ils étaient prêts à me transférer, et je suppose qu'ils ont dit oui, compte tenu du fait qu'ils ne m'avaient jamais trouvé d'emploi en [presque dix] ans.

7.4. Suggestions conclusives

L'offre de mesures et l'orientation vers celles-ci sont fondamentales afin que les personnes bénéficient du soutien et des moyens nécessaires pour trouver un emploi. Une bonne offre se caractérise par l'accès à des formations linguistiques et professionnelles adaptées, ainsi qu'à des services d'orientation permettant à la personne de définir ou redéfinir son projet professionnel. Elle se caractérise également par des assignations à des postes adaptés à la situation de la personne en fonction de son état de santé, de ses qualifications, de ses expériences et de la présence d'enfants, notamment pour les travaux aux horaires atypiques.

Les suggestions issues des propos des personnes bénéficiaires pour améliorer la qualité de l'accompagnement par le CR, l'offre des mesures et l'assignation aux postes sont :

- **Envisager un encadrement ancré davantage sur l'écoute active des besoins et des souhaits professionnels de la personne afin de soutenir sa motivation.** Cela permettrait un soutien mieux adapté dans leur recherche d'emploi, en tenant compte de la vulnérabilité sociale et psychologique liée au stress financier de ces personnes.
- **Faciliter l'accès à une information claire, simple, précise et détaillée sur les services à disposition et les obligations à respecter** afin d'éviter le risque de malentendus qui peuvent entraîner des conséquences préjudiciables pour les personnes, telles que le manque d'accès à des formations utiles, à des opportunités d'emploi, des sanctions ou encore la perte d'emploi.
- **Fournir un soutien plus approfondi dans l'aide à la recherche d'emploi et de formations,** y compris dans la préparation des candidatures et la mise en valeur des compétences des personnes bénéficiaires auprès des employeurs. Lorsqu'elles sont orientées vers des services externes, les personnes souhaitent recevoir des explications claires afin de ne pas se sentir désorientées ou contraintes.
- **Prendre en considération la situation personnelle, telle que le travail à temps partiel et/ou la présence d'enfants dans le ménage lors de la planification des rendez-vous.** Une réflexion sur la pertinence de l'obligation de ces rendez-vous mensuels pour les personnes travaillant à temps partiel pourrait être envisagée, sachant qu'en cas de non-respect de cette obligation, la personne est sanctionnée et perd le droit au REVIS.
- **Améliorer la prise en compte de l'état de santé des personnes n'ayant pas un statut spécifique (de salarié handicapé ou de reclassement professionnel) mais déclarant ne pas pouvoir effectuer certaines tâches pour des raisons de santé,** par exemple, en clarifiant la reconnaissance de l'inaptitude au travail par les différentes institutions et en orientant ces personnes vers les services compétents chargés d'évaluer les restrictions médicales à l'emploi. Cette amélioration viserait à éviter une sous-évaluation des conditions médicales de la personne par rapport à ses assignations aux postes, ainsi qu'à prévenir des

situations confuses où une institution la considère comme inapte au travail tandis qu'une autre la considère comme apte.

- **Développer davantage l'accès à l'offre de formation linguistique et professionnelle permettant d'accéder à l'emploi, renforcer l'accès aux services d'orientation qui permettent de définir ou de redéfinir un projet professionnel et fournir une information claire et complète par rapport à la panoplie de services et mesures mis à disposition par l'ADEM.** Ceci suggère la nécessité de fournir un soutien accru dans la recherche de formations, y compris un soutien financier plus généreux pour couvrir les frais de participation, dont le copaiement incombe parfois aux personnes bénéficiaires. Il semble également important de prévoir un soutien spécifique pour les ménages monoparentaux qui souhaitent développer leurs compétences afin de pouvoir suivre des formations compatibles avec la présence d'enfants en bas âge. De plus, les personnes au-delà de l'âge de quarante ans souhaitent également pouvoir participer à des formations pertinentes qui prennent en compte les acquis et l'expérience professionnelle antérieure pour pouvoir avancer et améliorer leurs chances de trouver un emploi en lien avec leurs qualifications et problèmes de santé. Il serait souhaitable de stimuler l'offre linguistique afin que les personnes puissent atteindre un niveau plus avancé dans au moins l'une des langues administratives du pays. Cela pourrait être réalisé en proposant des cours intensifs. Ces suggestions soulignent l'importance de l'accompagnement dans le parcours de formation au-delà de ce que peut apporter l'affectation à une mesure. Par exemple, il pourrait être judicieux d'offrir des programmes de formation visant à mettre à niveau les compétences linguistiques et professionnelles des personnes hautement qualifiées afin de les rendre plus compétitives dans leur recherche d'emploi.
- **Mieux cibler les assignations afin de renforcer le soutien aux personnes dans leur recherche d'emploi, notamment celles qui sont éloignées du marché du travail depuis un certain nombre d'années.** Cela est particulièrement important pour les individus qui rencontrent davantage de difficultés en raison de leur âge avancé, de restrictions médicales et d'une maîtrise limitée des langues administratives, même s'ils possèdent un profil hautement qualifié. Il est également crucial de veiller à ce que l'assignation soit adaptée aux situations familiales des personnes ayant de jeunes enfants, en particulier lorsqu'il s'agit de postes nécessitant des horaires atypiques (travail du soir, de nuit, tôt le matin et le weekend) et incompatibles avec la garde d'enfants. Cela permet d'éviter que la réinsertion professionnelle ne soit compromise et que la personne ne soit angoissée ou sanctionnée et ne perde finalement son droit au REVIS. La réussite de l'insertion professionnelle, en particulier pour les personnes les plus vulnérables sur le marché de l'emploi, dépend également de la volonté des employeurs de les rencontrer lors d'un entretien et de les embaucher par la suite. Cela pourrait nécessiter le renforcement de mesures ciblées à cette fin.
- **Développer des mesures d'IS davantage adaptées aux besoins spécifiques et au profil des personnes.** Cela requiert le renforcement d'une offre de tâches et de services au sein des IS, notamment en proposant davantage de postes de travail de bureau (administratif et intellectuel) pour les personnes qualifiées, en assurant une offre de formations linguistiques pendant l'horaire de travail, en facilitant l'obtention d'un permis de conduire à un prix réduit et en fournissant un encadrement socio-professionnel pour accompagner et orienter les personnes dans leur parcours de formation et de recherche d'emploi. Pour réaliser cela, il est nécessaire que les acteurs concernés reçoivent des ressources suffisantes et coopèrent activement.

- **Renforcer l'information fournie aux personnes bénéficiaires** : fournir des explications claires et complètes aux personnes bénéficiaires concernant les offres auxquelles elles ont droit, telles que les formations linguistiques et professionnelles (catalogue, couverture financière, critères d'accès), les services d'orientation et l'éligibilité aux aides financières à l'embauche, est en effet essentiel. Il est également important de leur indiquer clairement les types de postes qu'elles doivent accepter sous peine de sanction et dans quelles situations elles ont le droit de refuser des postes, ainsi que de les informer sur les objectifs des autres mesures disponibles (IS, COSP, services pour l'orientation) et sur les avantages d'y participer.

8. Les conditions pour maintenir le droit au REVIS et les sanctions

Les sanctions s'appliquent lorsqu'une personne ne respecte pas l'une des obligations prévues par la loi. Il y a deux régimes de sanction, un qui s'applique aux personnes bénéficiaires sous compétences de l'ONIS et un autre à celles sous compétence de l'ADEM. Dans le cas des sanctions de l'ONIS, les comportements sanctionnables sont spécifiés par la loi et liés aux démarches prévues dans le Plan d'Activation (PA) : non-respect des engagements ou du calendrier des démarches du PA, non-respect des modalités d'une Convention d'Activation (CA) dans le cadre d'une mesure TUC, refus de participer à une mesure d'activation ou une absence injustifiée à un rendez-vous fixé avec l'ARIS. Deux changements principaux sont intervenus dans le cadre du REVIS par rapport au RMG.

Tout d'abord, dans le dispositif du REVIS, le système de sanction est devenu progressif dans le cadre des sanctions prononcées par l'ONIS, alors qu'elles étaient plus immédiates dans le contexte du RMG. C'est-à-dire qu'en cas de non-respect de l'une des conditions, les personnes bénéficiaires reçoivent un avertissement de la part de l'ONIS. Si un deuxième avertissement est donné au cours d'un même PA, une réduction de 20% de la prestation est appliquée pour trois mois. En cas de troisième avertissement, la prestation s'arrête et la personne sanctionnée ne peut réintroduire une demande qu'après trois mois. En cas de motif grave, l'exclusion de la prestation est prononcée avec effet immédiat.

Ensuite, les sanctions peuvent maintenant être prononcées par l'ONIS ou l'ADEM respectivement, selon que les personnes sont sous compétence de l'une ou l'autre des deux institutions. Cependant, le régime de sanctions est différent. En effet, et les personnes bénéficiaires du REVIS qui relèvent de la compétence de l'ADEM sont passibles des mêmes sanctions que les demandeurs d'emploi non indemnisés. L'impossibilité de remplir l'une des conditions prévues par la collaboration avec l'ADEM implique la clôture du dossier du demandeur pour deux mois et, au moment où la clôture du dossier est notifiée au FNS, le REVIS s'arrête et la personne sanctionnée ne peut réintroduire une demande du REVIS qu'après trois mois.

Ce huitième chapitre présente, dans un premier temps, le degré de connaissance des bénéficiaires des conditions et des sanctions à respecter dans le cadre d'une prise en charge par le dispositif du REVIS pour, dans un deuxième temps, se pencher sur les expériences des personnes sanctionnées. Dans un troisième temps, les conséquences que ces sanctions produisent sur la vie des personnes seront mises en évidence et, dans un quatrième temps, la perception des bénéficiaires sur les conditions de l'application des sanctions est étudiée. Enfin, des conclusions suggestives sont proposées visant une amélioration du système de sanction à partir du vécu des bénéficiaires.

8.1. La connaissance des conditions et des sanctions

8.1.1. Les conditions les plus connues

Les conditions des conduites à respecter pour éviter des sanctions ne sont pas toujours connues dans les détails. Les personnes savent qu'elles doivent respecter des obligations et que, si elles ne le font pas, elles encourent une sanction et risquent de perdre le droit au REVIS. Le niveau de connaissance des différentes conditions est variable.

- **Une connaissance générale des obligations : « il faut respecter les rendez-vous »**

La quasi-totalité des personnes interviewées connaissent l'obligation de présence aux rendez-vous avec l'ADEM ou l'ONIS, celle de ne pas refuser un travail auquel on est assigné ou, pour les personnes exemptées de mesures d'activation pour raison de santé, celle de respecter les démarches de suivi médical inscrites au PA.

L'obligation de présence aux rendez-vous, que les personnes estiment « facile à comprendre », est cependant la raison à l'origine des sanctions la plus fréquemment évoquée. Pour toutes les personnes bénéficiaires, la présence à tous les rendez-vous, quels qu'ils soient, est cruciale et vécue avec appréhension :

Ah, c'est la chose la plus importante dans ma vie ! Si on m'appelle pour quelque chose, je suis là ! Ha ! Jamais, jamais, jamais [oublier un rdv] ! " .

Et les personnes vivent dans la crainte de ne pas pouvoir honorer un rendez-vous : « oui, si tu n'as pas vraiment d'excuse_ ils nous ferment tout de suite le dossier_ dans ma tête c'est la vie de ma famille [qui est en jeu]_ les gens ils ont peur .

- **La règle des jours maximaux à l'étranger et la nécessité de demander une autorisation avant le départ : une connaissance imprécise et le sentiment d'une charge administrative**

De nombreuses personnes interviewées savent également qu'il faut informer leurs référents lorsqu'elles se déplacent hors du Luxembourg. Toutefois, les connaissances liées à cette obligation sont partielles, voire erronées. En effet, la plupart des personnes bénéficiaires interviewées n'ont qu'une connaissance partielle de la condition selon laquelle elles ne peuvent pas passer plus de 35 jours calendaires par an hors du pays.

Il faut les informer si on part en vacances quelque part_ Je ne le sais pas non plus [la durée d'absence possible]. Normalement on est appelé à se présenter de manière régulière.

Si vous voulez sortir, [vous ne pouvez pas le faire pendant] plus de 30 jours_ Oui, vous devez leur dire. C'est ce dont je me souviens.

Parfois, les personnes décrivent le respect de cette règle comme l'obligation de demander l'autorisation (et non simplement comme une notification de départ), et cela paraît décourageant du point de vue de la gestion administrative, surtout pour des personnes ayant des maladies graves. Pour ces personnes, l'obligation de demander une autorisation apparaît également « infantilisante », car elles ont l'impression d'être « traitées comme des enfants constamment soumis à l'obligation de demander la permission à leurs parents ».

8.1.2. La connaissance de la progressivité des sanctions

- **Une connaissance de l'existence de la progressivité des sanctions à l'ONIS, mais un doute sur son application effective**

De manière générale, les personnes bénéficiaires interviewées en suivi à l'ONIS savent que les sanctions sont appliquées de façon progressive. Toutefois, certaines personnes n'ayant jamais été sanctionnées pensent que cette formalité n'est pas respectée, car des personnes de leur entourage auraient été sanctionnées dès la première erreur.

Notre analyse de la situation porterait à croire que ces personnes de leur entourage relèveraient de la compétence de l'ADEM, où d'autres personnes ont rapporté avoir été sanctionnées et avoir perdu leur droit au REVIS pendant trois mois en raison de l'absence à un rendez-vous :

J'ai signé les règles quand je suis allé là-bas [à l'ONIS]. Il y a 3 avertissements : premier avertissement, deuxième avertissement, troisième avertissement. Mais immédiatement, si vous ne vous rendez pas au premier rendez-vous ou quelque part, vous perdez 3 mois de REVIS. [Ce n'est] pas arrivé pour moi, mais je vois des gens à qui c'est arrivé.

Ainsi, les personnes affirment qu'elles doivent respecter des conditions et qu'elles les respectent scrupuleusement. Mais paradoxalement, elles déclarent ne pas vraiment connaître toutes les conditions. Cette lacune de connaissance et de compréhension est également présente chez les personnes bénéficiaires de longue durée et dont la langue maternelle correspond à l'une des langues administratives :

J'essaye, dans la mesure du possible, de me tenir aussi précisément que possible aux instructions. [...] Est-ce qu'on m'en a informé ? Est-ce que on ne m'en a pas informé ? Je ne le sais plus. Je ne sais plus. Je sais qu'il y a des sanctions. Je sais que l'on peut prononcer un avertissement. Je sais que l'on peut vous supprimer tout. Je sais également que l'on peut supprimer une partie. Mais quelles sont les conditions_ ce que l'on doit faire, ce que l'on n'a pas le droit de faire pour tomber dans ce cas de figure. Je ne le sais pas. Je sais qu'il y a des conditions, je sais qu'il faut les respecter. Nous les respectons tous les deux de manière très précise et nous nous débrouillons très bien ainsi.

Si la connaissance des conditions à respecter dans le cadre du dispositif REVIS reste incertaine, il n'en demeure pas moins que plusieurs personnes bénéficiaires sous compétence de l'ONIS (parmi lesquelles des personnes n'ayant jamais été sanctionnées) confirment avoir connaissance du fait que la sanction ultime n'intervient qu'après plusieurs avertissements :

Pour les personnes qui ne respectent pas certaines obligations, ils disent qu'il y a des avertissements. C'est-à-dire que, si je me souviens bien, il y aura 3 avertissements, donc les 3 premiers mois. Enfin, 2 fois, j'en suis sûre, je m'en souviens bien. Et ensuite, si cette personne n'est toujours pas coopérative à ce moment-là, on supprime le REVIS.

« On t'enlève ensuite 30 pourcents _ ah non, la première fois on te tape sur les doigts. Ensuite 30 pourcents et ensuite on te le supprime. Dans ce sens-là. J'arrive encore à m'en souvenir. »

En outre, d'autres personnes bénéficiaires de longue durée (plus de dix ans) ne se souviennent plus clairement des informations reçues :

Probablement_ peut-être_. Oh oui, j'ai été informé de cela_ mais je ne me souviens pas_ Je dois regarder mes documents.

8.1.3. Les sources d'information sur les conditions et les sanctions

Les sources d'information sur les conditions et les sanctions sont variées, partant des informations reçues de l'entourage à celles transmises par les institutions et les référents. Il

semblerait que les personnes sous compétence de l'ADEM se sentent moins informées par rapport à celles sous compétence de l'ONIS concernant les conditions spécifiques à remplir, au-delà d'une connaissance générale du devoir de respect des rendez-vous et assignations.

- **Les explications reçues de l'ONIS et de l'ADEM concernant les conditions à remplir et les sanctions risquent de s'estomper au fil du temps**

En général, les informations comprises et retenues des communications de l'ONIS ou de l'ADEM paraissent vagues et lointaines après un certain temps passé dans le dispositif du REVIS. Pourtant, des personnes bénéficiaires relevant de la compétence de l'ONIS se souviennent clairement avoir reçu des informations lors de la réunion d'accueil en groupe à l'ONIS, qui est une source importante d'information :

J'ai été bien accueillie, on m'a bien parlé de l'ONIS, des conditions et autres. [...] Les conditions ? Il faut se présenter à chaque fois qu'on te donne un rendez-vous. Il faut que tu informes de tout ce que tu fais, des déplacements surtout, il faut que tu les informes, eux, et le ministère, le Fonds de solidarité. Donc ils m'ont parlé de ces conditions.

Pendant le suivi, les ARIS transmettent aussi des informations aux personnes relevant de la compétence de l'ONIS. Toutefois, certaines personnes ayant du mal à comprendre toutes les conditions liées au dispositif, semblent avoir reçu, de leurs référents, des informations "simplifiées" qui paraissent générales et vagues. En effet, pour des profils non-qualifiés (décrochage scolaire, situation sociale fragile), l'ARIS aurait simplifié au maximum l'explication des sanctions afin d'en faciliter la compréhension.

De plus, le niveau de connaissance que les personnes bénéficiaires ont des sanctions semble dépendre, d'une part, de leur durée dans le dispositif (les bénéficiaires de longue durée ont un souvenir vague des sanctions possibles et de leur valeur) et, d'autre part de leur source d'information.

- **L'application de la sanction informe les personnes concernées sur le fonctionnement des sanctions elles-mêmes**

Il se peut que des personnes découvrent l'existence d'une sanction au moment où elles sont sanctionnées, ce qui les met dans des conditions difficiles et déconcertantes. Il s'agit de la situation de personnes qui ne pensaient pas avoir commis l'un des comportements menant à une sanction (voir section suivante).

De même, les implications d'une clôture du dossier par l'ADEM ne sont pas toujours connues par des bénéficiaires jusqu'au moment de la sanction financière par le FNS :

J'ai appelé [pour connaître les conséquences de la clôture de mon dossier à l'ADEM]_ Fonds National de Solidarité m'a dit : « dès que moi je suis dehors d'ADEM, ils coupent aussi tous les droits... pour 4 mois.

8.2. L'expérience des sanctions

8.2.1. Les sanctions des personnes relevant de la compétence de l'ADEM

D'après les expériences des personnes relevant de la compétence de l'ADEM, les sanctions sont administrées de manière rigide et ne suivent pas la logique progressive du régime de sanctions

de l'ONIS. Cela entraîne des situations incompréhensibles et graves du point de vue financier et émotionnel pour les personnes sanctionnées.

- **Des sanctions par manque de respect du rendez-vous avec le Conseiller Réfèrent (CR)**

Il arrive que des personnes soient sanctionnées alors que le non-respect des rendez-vous dépend de raisons indépendantes de leur volonté ou de raisons médicales. C'est notamment le cas des personnes qui se sont trompées de date et se sont présentées le lendemain au bureau de l'ADEM :

J'ai raté pour un jour parce que j'y suis allée le lendemain et monsieur il me regarde, il me dit : « non c'était hier »_ j'ai dit : « pardon » ?).

C'est également le cas des personnes travaillant à mi-temps qui ont parfois du mal à concilier les horaires de travail avec les rendez-vous obligatoires avec le CR, surtout lorsque ces horaires changent avec un très court préavis de la part de l'employeur, comme le décrit cette personne qui a été exclue du dispositif du REVIS pendant trois mois :

J'étais [avais] commencé à travailler, j'étais [censé aller] à un rendez-vous [dans] quelques jours mais après mon patron_ ma chef de travail m'a donné beaucoup d'heures, pour faire [plus d'heure le jour du rdv]. Alors j'ai [contacté l'ADEM]_ j'ai dit à ma conseillère que je ne peux pas aller [au rdv] parce que je veux travailler. Normalement on peut le faire, quand on travaille, pas besoin d'aller à l'ADEM. Je ne sais pas ce que ma conseillère a fait, elle ne m'a pas enregistré [elle a pas enregistré mon absence] alors_ Et après elle m'a envoyé la lettre à la maison pour couper [le REVIS]. Mais_ mais même ça on donne une semaine pour parler, justifier pourquoi. [...] Oui, [j'ai envoyé ma justification mais je n'ai reçu aucune réponse] [...] [Je me suis sentie] Mal. [...] Pourquoi elle a fait ça ? Et après j'étais avec l'autre monsieur [du FNS], je montre tout : ses e-mails et les contrats de travail et tout ça. Et il m'a dit : « mais pourquoi elle a fait ça ? » — « je ne sais pas ; je ne sais pas ».

Il semblerait donc très difficile d'éviter une sanction, même dans le cas d'une faute involontaire, à moins d'avoir un certificat médical comme justification. Cela a été le cas d'une personne qui s'est trompée de bureau pour son rendez-vous. Dans ce cas, la personne s'est bien rendue à l'ADEM à la date et à l'heure prévues, mais elle a participé à une autre formation que celle assignée par son CR. Ce n'est que le lendemain, lorsqu'elle a reçu le courriel de son CR, qu'elle s'est rendue compte de son erreur. La sanction a été évitée car la personne a pu prouver sa présence à l'ADEM au moment attendu.

- **Des sanctions liées à un « refus de travail »**

Toutes les personnes bénéficiaires du REVIS qui sont assignées à des postes par l'ADEM ont l'obligation de les accepter selon les conditions d'« emploi approprié » qui sont posées par un règlement grand-ducal¹¹, sous peine de radiation du REVIS, même si l'assignation prévoit des

¹¹ Règlement grand-ducal du 25 août 1983 définissant les critères de l'emploi approprié visé à l'article 13 sous e), de la loi modifiée du 30 juin 1976 portant 1. création d'un fonds de chômage ; 2. réglementation de l'octroi des indemnités de chômage complet : Mémorial A n° 69 du 31 août 1983, page 1487. <https://legilux.public.lu/eli/etat/leg/rgd/1983/08/25/n3/jo>

postes manuels dans une mesure d'Initiative Sociale (IS) qui n'est pas en lien avec leurs qualifications ou leurs projets professionnels.

Dans ce contexte, il arrive que des personnes soient sanctionnées pour avoir refusé un emploi, même si elle se sont présentées à l'entretien d'embauche et, non conscientes du fait que cela pouvait être considéré comme un refus de travail, ont exprimé leur souhait de travailler dans un poste différent de celui proposé par l'organisme organisant l'IS. De même, d'autres personnes affirment avoir été sanctionnées pour un refus de travail, même si le non-renouvellement du contrat initial était une décision de l'organisme organisant l'IS. Les personnes sanctionnées dans de telles situations ne comprennent pas réellement la raison sous-jacente à la sanction, ce qui suggère qu'une explication détaillée des cas pouvant constituer un "refus de travail" ne leur est pas toujours fournie :

J'ai fait une faute en fait parce qu'ils m'ont envoyée en fait dans un service de [IS] pour travailler dans les rues comme jardinier. Et quand je suis allée me présenter, j'ai dit qu'en fait je cherche quelque chose dans mon domaine [d'expertise]. Pour ADEM, ça c'était un refus [...] j'y suis allée et j'ai dit : « Écoutez, moi je cherche quelque chose pour [domaine d'expertise] » et là, parce que tu vas là avec une fiche, tu es obligée_ ta convocation et ils rendent le résultat à ADEM et tout de suite l'ADEM, ça m'a coupé [le REVIS] [...]. Tout de suite. Pour eux c'était un refus.

Qu'est-ce que j'avais fait ? Comment j'avais_ Oui, j'étais un peu malade. [...] [je suis] allé chez le médecin. Il m'a donné un repos de 15 jours. Que je fais ? [...] Je suis pas allé au travail [à l'IS] [...] À la fin du contrat, elle [responsable de l'IS] m'a arrêté le contrat là [elle n'a pas voulu le renouveler]. Et après donc moi j'ai reçu une lettre « on vous a arrêté votre dossier chez nous à ADEM ». D'accord ? Et m'ont arrêté le REVIS pendant 4 mois. [...] J'ai reçu une lettre qu'ils disent « on va arrêter le REVIS parce que vous n'avez pas bien respecté les lois d'ADEM » ou je sais pas quoi.

Les expériences des sanctions montrent ainsi que, lorsque la communication n'est pas claire dans le triangle de la relation entre le bénéficiaire, le CR et l'IS, les personnes ne comprennent pas le motif de la sanction encourue.

8.2.2. Les sanctions des personnes relevant de la compétence de l'ONIS

Bien que les sanctions de l'ONIS soient progressives, les conditions qui sont imposées aux personnes ne sont pas toujours adaptées à leur situation de santé, ce qui génère des situations incompréhensibles pour elles.

• Des sanctions par manque de respect du rendez-vous avec l'ARIS

Il arrive que des personnes soient sanctionnées, même si elles se trouvent dans des situations psychologiques très fragiles qui les empêchent de remplir les conditions qui leur sont imposées. C'est le cas, par exemple, des personnes qui sont tombées dans un état « vraiment très dépressif à ce moment-là » et ne lisent plus les courriers, ou des personnes qui suivent une thérapie :

Je ne me sentais pas bien. J'étais dans le programme de méthadone et je l'ai interrompu. Il faut descendre de ses 15 pilules et je ne me sentais pas bien et j'avais un rendez-vous et j'ai appelé cette assistante [ARIS] et je lui ai dit : « Je ne peux pas passer. » Cette dame n'a rien fait et ils m'ont supprimé [...] Je l'ai appelée

en lui disant : « Je suis malade. Je ne vais pas bien. Je ne peux pas passer. » Et elle ne l'a pas fait et elle a dit : « Nous n'en avons pas le droit.

Il arrive également que la preuve de maladie justifiant l'absence à un rendez-vous avec l'ONIS parvienne en retard ou que l'adresse d'envoi de cette preuve soit erronée, auquel cas la personne est également sanctionnée :

J'avais envoyé ma feuille de maladie en retard et on m'a tout de suite envoyé un avertissement [...] En fait, c'était la toute première feuille de maladie que j'avais et je leur avais demandé : « Envoyez-moi une adresse e-mail s'il vous plaît. » Ils m'ont envoyé la mauvaise. J'ai essayé de l'envoyer là-bas et le lendemain, rien ne passait. J'ai donc appelé et ils m'ont dit : « Oui, tu ne l'as pas envoyée. » et ils l'ont directement déclaré [un avertissement] ».

- **Des sanctions par manque de réaction aux courriers dans les délais impartis**

Les personnes peuvent être sanctionnées si elles ne réagissent pas aux courriers reçus dans les délais impartis. Les raisons pour lesquelles certaines personnes ne réagissent pas à temps aux courriers sont multiples. Par exemple, certaines peuvent avoir du mal à les comprendre et les mettent de côté en attendant l'aide d'un proche ou de l'ASAS, ce qui peut entraîner le risque de les oublier. D'autres personnes rapportent le fait de les avoir mis de côté, par peur d'être contaminées en manipulant les objets pendant la pandémie de Covid-19 :

J'ai oublié de remplir un papier. [...] Mon Office Social [ASAS], je vais une fois, il me dit « est-ce que vous avez fait ça ? » Alors là, je reste_ « Je crois que j'ai des papiers dans le tiroir, je_ » parce qu'à cause du COVID, je mettais tout, j'avais du mal à toucher les lettres. Parce que je dis, comment cette situation du COVID, on dit qu'il ne faut pas sortir, et tout, et le facteur il apporte le virus avec son papier de journal_ Je dis, qui sont mal de la tête [ils sont irréflechis]. C'est moi, ou les autres, ou c'est la logique de cette situation ? Ça me faisait poser des questions. Alors, si c'est interdit de sortir, quarantaine, d'être enfermée, et tout, je ne vais pas toucher les journaux publicitaires, et tout, j'avais du mal à_ j'ai tout mis dans les tiroirs. Après ça, c'est vrai que l'Office Social, il fallait que je les fréquente, pour une autre chose. Il [ASAS] me dit « est-ce que vous avez reçu le papier ? et tout, il faut le remplir ». Et là, je dis « oh mince. Je crois que je dois regarder chez moi ». Et là, c'était trop tard.

- **Des sanctions par manque de respect du règlement interne de l'Organisme d'Affectation (OA)**

Les personnes ne peuvent pas refuser la participation à une mesure TUC et, une fois affectées, elles doivent respecter le règlement interne de l'OA.

Or, une mauvaise communication entre la personne et l'OA peut générer des incompréhensions menant à des sanctions. C'est par exemple le cas des personnes qui ont déduit, en raison de tensions avec le responsable de l'OA, qu'elles n'étaient plus les bienvenues sur le lieu d'affectation. Par conséquent, à partir du lendemain, elles ne se sont plus présentées au travail, ce qui a été considéré comme un "refus de travail" et a entraîné une sanction immédiate.

D'autres personnes bénéficiaires ont rapporté des malentendus au moment de l'évaluation à la fin d'une Convention d'Activation (CA), car l'OA aurait indiqué que la convention ne serait pas renouvelée sans que la personne n'en ait pas bien compris les raisons :

[Juste à la fin de la réunion d'évaluation] les responsables m'ont dit : « vous pouvez arrêter [de travailler] tout de suite. On ne peut pas continuer comme ça [...] » D'accord. Je suis venu [rentré] à la maison. Le lendemain j'ai appelé mon assistante sociale [ARIS], en disant « voilà, ils m'ont dit : « on ne va pas continuer ». Par contre, quand vous étiez là-bas, il était d'accord que je continue. Je ne sais pas ». Après un nombre de jours, je reçois une lettre de mon assistante [ARIS], que j'ai une mauvaise croix [un avertissement] sur mon dossier. J'ai un mauvais point sur mon dossier. « Mais pourquoi madame ? » Elle m'a dit : « parce que vous n'êtes pas continué [parce que l'OA n'a pas voulu continuer la convention] ». « Mais ce n'est pas moi qui n'ait pas continué, c'est eux. Mais vous étiez là avec moi ». Ben, elle m'a dit que « vous respectez pas les ordres parce que vous allez fumer beaucoup ». Je ne sais pas. C'est... pas vrai. Tout le monde il sort fumer. Tout le monde sort là pour fumer. Il n'y a pas des horaires fixes pour fumer. Elle m'a dit « je ne sais pas, c'est le directeur qui m'a dit ça ». Lui seul pouvait me trahir.

Les personnes concernées considèrent comme injuste de recevoir une sanction (même sous forme d'un avertissement) lorsque leur CA n'est pas renouvelé, sans que ce non-renouvellement soit de leur fait. De plus, elles se sentent trahies par l'OA lorsqu'elles estiment que la décision de l'OA de ne pas renouveler la convention est basée sur des motifs injustifiés.

Conscients des possibilités de discordance de discours des responsables des OA en l'absence de l'ARIS, les personnes bénéficiaires souhaitent, d'une part, que l'ARIS leur fasse davantage confiance et, d'autre part, que l'ARIS veille à un meilleur respect de leurs droits sur le lieu d'affectation afin d'éviter la possibilité d'abus par certains OA :

« Ce que je trouvais toujours important, c'est que les patrons devraient être mieux contrôlés. Parce que c'est toujours un peu délicat. ».

8.3. Les conséquences d'une sanction

8.3.1. Les conséquences immédiates des sanctions

- **Les sanctions peuvent avoir des conséquences financières, sociales et psychologiques lourdes**

La perte de l'allocation pour le mois en cours et pour les trois mois suivants fait que certaines personnes sanctionnées doivent recourir à leur entourage ou aux aides financières de l'OS pour payer le loyer et subvenir aux besoins de leurs familles. Si certaines personnes arrivent à recevoir l'aide immédiate ou à emprunter de l'argent à leurs amis ou connaissances, d'autres personnes risquent de perdre leur logement et de se retrouver à la rue. Les personnes bénéficiaires vivent donc dans la peur constante d'être sanctionnées, « *les gens ils ont peur* », et surtout dans la peur de perdre leur logement.

Au-delà des conséquences matérielles, les sanctions peuvent avoir des implications psychologiques sur les personnes, parfois liées à un sentiment d'injustice et d'incompréhension si elles ne comprennent pas les faits reprochés. La durée de la suspension de l'allocation crée

un supplément de stress chez les personnes sanctionnées, comme décrit par ces personnes relevant de la compétence de l'ADEM :

Ils ont stoppé mon REVIS. J'ai ensuite plongé dans une grave dépression.

Je suis tombée en dépression. Je voulais plus me lever du lit, je pleurais tout le temps quand on m'a coupé parce que j'ai pensé à mes enfants. J'ai mon compagnon mais_ c'est pas lui qui va nous, comment dire, nous donner à manger tout le temps quoi [à moi et mes enfants]. [...] J'étais vraiment_ là je suis bien mais_ j'étais toute noire ici [montre sa poitrine]. J'étais en dépression, dépression parce que c'est pas un mois qu'ils coupent, c'est trois mois !

Les sanctions peuvent également décourager, voire bloquer leur insertion professionnelle, lorsque ces personnes se retrouvent dans un état de désespoir :

Des fois je perds la confiance en soi [moi]_ mais ce n'est pas bien, parce que ça se voit. [...] Comme ça tu perds des_ je pense que, même des fois je pense que [avec] toutes les expériences que j'ai_ [...] [la personne détourne le regard, les yeux pleins de larmes] Il y a quelque chose là-dedans moi_ dans moi, qui est très fort des fois, mais des fois_ je me sens mal parce que je suis [à la] charge de l'État encore_ et ça, ça me fait vraiment_ croyez-le ou pas_ ça m'abaisse le moral.

- **Les sanctions peuvent également avoir des répercussions négatives sur les enfants dans le ménage**

Les sanctions risquent d'avoir des répercussions sur les familles, y compris sur les enfants du ménage qui sont confrontés au découragement de leurs parents :

Parce que trois mois sans payer [le REVIS], trois mois sans manger, comment on va faire ? Vous voyez ? C'est à ça qu'ils ne pensent pas aussi. [...] Et c'est ça que moi je [ne] comprends pas. Ils voient quand même il y a [plusieurs] enfants [dans mon ménage] _ [que] je n'habite pas dans la rue [et je dois payer un logement]. Alors ils [veulent que les enfants] font comment les clochards ? [...] Je suis tombée par terre. Mon fils [jeune adolescent] et mon compagnon ils m'ont crié dessus, je vous dis, vraiment ils m'ont crié dessus. [...] Je me suis levée du lit, car j'avais même plus de force, parce que je mangeais pas, je buvais pas. Je voulais que rester au lit. Je descendais seulement pour faire à manger à mes enfants. Je regardais mon fils, mon fils il disait : « mange ».

Parfois, d'autres enfants méprisent les titres universitaires, car leurs parents hautement qualifiés n'arrivent pas à trouver un emploi adapté qui leur permettrait de ne plus dépendre des obligations du REVIS :

Hier, par exemple, il [mon fils adolescent] m'a sorti : « Toi tu es millionnaire avec tes diplômes » [sarcastique]. Oui, parce que pour les enfants il faut_ si tu écoutes les gens, si tu as des diplômes, alors tu dois gagner bien. Ce qui est logique mais ça ne se passe pas comme ça. J'ai dit : « Toutes les études, tout ce que j'ai appris, ça se voit, toujours [il] reste, millionnaire ou pas ». [en essayant de refréner ses larmes].

8.3.2. Les solutions recherchées après avoir reçu une sanction

- **Les personnes se rendent à l'office social pour demander de l'aide**

Une manière de remédier à la perte du REVIS suite à une sanction consiste à se rendre à l'OS pour demander de l'aide financière ou une assistance pour les démarches nécessaires afin d'introduire un recours. A ce moment, les personnes sont également informées de la possibilité de réintroduire une nouvelle demande pour le REVIS après trois mois.

- **Une demande d'aide à d'autres acteurs, tels que des médecins**

Dans les cas où les personnes ne savent pas quoi faire après avoir été sanctionnées tout en courant un risque d'être expulsées de leur appartement, elles recherchent de l'aide auprès de personnes de confiance, qui peuvent être le médecin traitant, comme illustré par cet exemple:

Comme j'ai mon médecin [psychiatre] [...] que c'est une personne exceptionnelle, [...] parce qu'il nous écoute, il regarde, il voit, il sait les gens qui sont des bonnes personnes et qui sont dans l'injustice parfois. C'était lui qui m'a aidé [pour ne pas perdre mon logement suite à la sanction] : il fait des lettres, il fait de tout. Il dit : « touche pas avec elle, laisse la habiter là, elle ne peut pas quitter l'appartement ». Et à cause du certificat ils sont obligés d'accepter. [...] Ils m'ont proposé : « ok, on n'a pas le droit de vous éjecter maintenant, [tu] va rester mais l'argent vient toujours ici [à l'OS pour une gestion financière par l'assistante sociale]. [...] Mon argent va à la Vie chère tout, j'ai pas le droit de toucher rien du tout. ».

- **À quelques exceptions près, les personnes interviewées n'ont pas entamé de démarche pour contester les faits reprochés**

La contestation d'une sanction semble être un travail administratif exigeant et il arrive que les personnes bénéficiaires n'aient pas nécessairement la capacité administrative, linguistique ou tout simplement l'énergie, pour contester les faits reprochés. Les voies de recours exercées diffèrent donc d'une personne à l'autre.

Celles qui n'entament pas de recours sont soit découragées et pensent que « ça ne sert à rien [car l'Etat prendra parti pour ses employés] » ; soit elles jugent impossible le fait de revendiquer quelque chose que l'on ne comprend pas soi-même :

Euh, faut avoir des raisons logiques pour faire ça [pour faire un recours]. Voilà. Ce n'était pas expliqué [dans la lettre que j'ai reçue] pourquoi elles m'ont arrêté le [REVIS]. Non, je n'ai rien jusqu'à maintenant je n'ai pas compris ».

- **Le recours n'est pas toujours accepté**

Il arrive que, lorsque les recours n'aboutissent pas, les personnes se retrouvent dans des situations morales difficiles, qui sont les conséquences directes de l'espoir qu'elles avaient placé dans ces recours.

Lorsque les personnes bénéficiaires entament la procédure de recours, elles espèrent que leur appel sera entendu et la décision revue. Dans le cas d'une issue négative, la décision finale du conseil les plonge dans le désespoir car elle ne fait que valider la sanction de départ.

Dans d'autres cas et malgré l'aide et le soutien de l'ASAS, des personnes bénéficiaires ne reçoivent en réponse du recours que des aides financières considérées comme insuffisantes pour couvrir, par exemple, les frais de prise en charge des enfants :

Comme ils m'ont coupée [le REVIS] pendant 3 mois, ils m'ont demandé le compte de mon compagnon. Et ils m'ont dit qu'ils allaient nous reverser, que c'était pour

moi et les enfants. Je suis allée à l'assistante sociale [ASAS] parce que c'est elle qui est en train de m'aider et_ on n'a rien reçu. Ils m'ont dit : « [attendez le mois suivant] ». Moi déjà toute contente j'ai dit : « allez, ils vont faire la moitié, ils vont nous donner pour moi et les enfants ». Je pense déjà je vais payer le loyer_ parce que moi je suis une qui doit payer ces trucs parce que sinon je tombe malade. Ils nous ont reversé [un peu plus de 50] euros. [...] Ben je suis allée chez l'assistance sociale, c'est elle qui m'a aidée en tout. C'est elle qui_ mais le truc c'est qu'ils [ceux du FNS] disaient au téléphone : « non, non elle va se faire payer normal, elle va se faire payer normal ». Et à la fin, oui je me fais payer, oui merci, mais [c'était un peu plus de 50] euros.

8.4. L'opinion sur les sanctions

8.4.1. L'opinion des personnes interviewées sur la justification des sanctions

- **Les sanctions sont « normales » et « justifiables », mais seulement pour les personnes qui ne respectent pas les obligations de façon intentionnelle**

De l'avis général des personnes interviewées, les sanctions sont justifiables, mais uniquement pour les personnes qui ne respectent pas délibérément et de manière répétée leurs obligations :

D'accord que je les comprends [les sanctions], parce qu'y a des gens qui vont pas du tout [aux rdvs], y a des gens qui font tout n'importe quoi. Je comprends le REVIS d'un côté, mais ils doivent aussi voir la logique, voir le dossier, voir que j'étais toujours correcte. Y a des gens_ parce que comme l'assistante sociale a dit : « y a des gens qui sont pas corrects, qu'ils s'en foutent », et c'est bon [qu'il y ait des sanctions pour cela]. Mais moi, j'ai toujours travaillé [pour le REVIS quand j'étais à l'ONIS], je suis toujours allée à leurs rendez-vous [à l'ONIS et à l'ADEM, sauf à celui de l'ADEM que j'ai oublié et pour lequel j'ai été sanctionnée].

Un avertissement et tout ça, c'est tout bien. Il faut bien qu'il y ait quelque chose. Mais leurs sanctions ensuite, elles sont tout simplement_ c'est vraiment exagéré. [...] Je comprends qu'il y a des gens qui n'y vont pas tout simplement [aux rdvs] et que l'on supprime tout à ces personnes après un certain temps, ça c'est bien. Mais ils exagèrent un peu. Ça va beaucoup trop vite [avec les sanctions].

- **Les sanctions devraient être différenciées**

Les personnes atteintes de maladies chroniques et dégénératives, mais qui doivent se conformer aux conditions prévues dans le cadre du dispositif REVIS, estiment qu'il faudrait éviter d'appliquer les règles de manière uniforme sans tenir compte des spécificités de certaines situations, car :

Cette loi est également la politique de l'arrosoir [tout le monde est soumis aux mêmes obligations et sanctions]. [...] Il y a une différence entre les personnes atteintes par une maladie chronique, comme par exemple une maladie neurologique ou cela peut vraiment être bénéfique si justement elles peuvent partir quelque part. [...] Je trouve que là, il faudrait regarder de plus près, au lieu de dire_ qu'on dit : « Une pour tous ! ». Il faudrait regarder si cela serait réellement bénéfique d'un point de vue médical.

Par conséquent, il faudrait avoir une approche plus diversifiée, par le législateur

[...] De ne pas avoir cette approche généralisée. Autrement dit, il faudrait tout de même que l'être humain soit au centre. Et non le paragraphe [de la loi]. [...] S'il y a des sanctions qui ne sont pas justifiées, il faut les retravailler.

Les sanctions font peur et angoissent les personnes qui les considèrent, en bonne partie, comme intentionnellement punitives : certaines personnes sont hantées par la peur de rater des rendez-vous, de faire quelque chose d'incorrect et, parfois, le contrôle effectué par le système est considéré comme trop répressif. Cette considération est liée au ressenti de la gravité des conséquences qu'une telle sanction peut avoir, comme le risque de perdre son logement ou de se retrouver à la rue.

8.4.2. L'adéquation des sanctions

- **Les sanctions devraient prendre en compte la situation de la personne**

Les personnes interviewées estiment que l'application des sanctions devrait prendre en compte la complexité des situations, telle qu'une santé psychologique fragile, une surcharge mentale liée aux exigences du dispositif, et le fait "qu'oublier est humain" :

Il faut respecter un minimum les règles, et c'est ok. Il faudrait peut-être_ vu que je n'étais pas impacté par des sanctions_ je dirais qu'il serait peut-être bien, avant de prononcer des sanctions en fonction de tel ou tel paragraphe, de regarder de très près chaque cas et les raisons [...] chaque cas est en fait un être humain.

Si parfois vous oubliez, vous êtes un être humain. Vous pouvez oublier, n'est-ce pas ? Si vous n'allez pas au rendez-vous, alors ils coupent directement l'assistance [...] Ils doivent être plus [...] au sujet de l'humain ou des gens. Ils l'oublient.

[Certaines personnes [comme les réfugiés], vous savez, nous venons avec beaucoup de difficultés, ils ont beaucoup de mauvais souvenirs. Ils oublient parfois le rendez-vous, [même s'ils] n'ont rien à faire, mais ils oublient le rendez-vous. [...] Ils ont beaucoup de problèmes dans leur tête, [...] C'est difficile [...] Tous les gens, avec qui je suis venu, ont beaucoup de difficultés sur le chemin quand vous arrivez, et ils ont beaucoup de problèmes avec les pays sur le chemin. Les gens ont donc beaucoup de mauvais souvenirs en tête. Alors, quand ils pensent au passé, ils oublient ce rendez-vous. [...] J'entends beaucoup de gens réclamer cela [recevoir un avertissement avant]. Mais ce n'est pas le cas dans la réalité. Je sais que c'est une erreur de perdre un rendez-vous. Dans mon esprit, c'est normal [d'aller à une réunion], mais les gens dépendent de ce qu'ils ont dans leur passé, c'est un peu difficile.

Mais, moi je connais des gens qui ont raté un rendez-vous, qui [n'] étaient pas bien dans leur tête et qui [ont] oublié d'y aller et ils n'avaient pas de justification, et ils ont fermé le dossier 3 mois. Et ils se sont trouvés pendant 3 mois sans REVIS.

L'approche pourrait donc être adaptée à la situation de santé physique et psychologique de la personne, mais aussi prendre en compte le respect des règles sur le long terme pour les personnes dans le système depuis longtemps et ayant toujours rempli leurs obligations.

- **Les sanctions sont ressenties (ou perçues) comme parfois trop lourdes et disproportionnées pour les faits contestés**

En ce qui concerne l'application des sanctions, celles-ci sont souvent jugées trop lourdes et disproportionnées :

Couper trois mois c'est trop car la vie ici est très chère, très_ La vie ici est très difficile. Pour couper trois mois, je fais quoi ?

Ainsi, une telle sanction pour une seule absence à un rendez-vous à l'ADEM est jugée trop sévère. Certaines personnes bénéficiaires suggèrent de mettre en place un système de rappel avant l'avertissement :

Si l'on ne respecte pas les règles_ Il faut que quelque chose soit fait. Oui, si quelqu'un ne les respecte pas, il faut les lui rappeler. Qu'on lui donne la possibilité d'avoir un minimum pour vivre. Mais sans qu'il puisse faire de gros achats. Mais qu'il ne se retrouve pas à la rue.

D'autres personnes bénéficiaires suggèrent que l'on puisse garantir aux personnes sanctionnées la possibilité de subvenir aux besoins de base (se nourrir et se loger). Il faudrait également que la durée de la sanction soit progressive, c'est-à-dire que la sanction soit d'abord courte, d'une durée d'une semaine par exemple :

Parce qu'en fait, tu ne reçois plus rien pendant 3 mois juste pour avoir fait une simple erreur. Et je trouve que c'est vraiment une saloperie. [...] Ce n'est pas proportionné. Je trouve qu'à ce niveau-là_ ils devraient plus s'intéresser au cas précis qui a fait quoi et puis dire : « D'accord, donc tu ne vas pas recevoir le REVIS pendant une semaine. » On peut vivre avec ça. Mais 3 mois, c'est vraiment exagéré dans ce cas-là.

Enfin, d'autres personnes bénéficiaires sont d'avis qu'il faudrait sanctionner uniquement les cas les plus récalcitrants. Cependant, étant donné les difficultés à distinguer les "fausses" excuses des "vraies", ils proposent d'envisager des solutions alternatives au système de sanctions prévu actuellement, comme évoqué par cet exemple :

Nous parlions de [la difficulté de] déterminer si les gens essaient simplement d'abuser du système ou s'ils en ont réellement besoin. Je vois comment cela pourrait être une technique de gestion, n'est-ce pas ? Par exemple, pour les personnes qui passent à travers les mailles du filet [qui ne remplissent pas leurs obligations], mais si c'est la seule chose qui gère les gens, c'est comme le système punitif de [mon pays d'origine], n'est-ce pas ? Il a été prouvé que les corrections ou la justice réparatrice fonctionnent bien mieux qu'un système punitif. Ce serait mon commentaire à ce sujet [d'envisager un concept différent de la justice].

8.5. Suggestions conclusives

- **Fournir des informations "simplifiées", détaillées et précises qui soient disponibles et accessibles en permanence** : renforcer davantage la communication auprès des personnes bénéficiaires, ainsi que la précision de cette communication, afin de s'assurer que les personnes concernées aient une compréhension détaillée des conditions à respecter, telles que la règle du nombre de jours maximum à l'étranger, ou encore les cas qui constituent des "refus de travail" à l'ADEM comme à l'ONIS.
- **Rendre plus flexibles ou revoir les obligations** pour les personnes travaillant à mi-temps et les personnes atteintes de maladies chronique et dégénératives.

- **Introduire un système progressif des sanctions à l'ADEM** afin d'éviter que les personnes soient sanctionnées financièrement après avoir manqué un seul rendez-vous.
- **Introduire un système de rappels téléphoniques avant des échéances importantes** : encourager les référents à faire des rappels téléphoniques (voire mettre en place un système de rappel automatique) avant des échéances importantes qui pourraient engendrer des sanctions.
- **Réserver les sanctions aux personnes les plus récalcitrantes** : en raison de la difficulté à distinguer les "fausses" excuses des "vraies", il est proposé d'explorer des solutions alternatives au système de sanctions actuellement en place.
- **Revoir l'application des sanctions afin de réduire les conséquences financières** : garantir la possibilité de subvenir aux besoins de base tels que se nourrir et se loger, réduire la durée de la période de la sanction (à une semaine par exemple).
- **Fournir davantage d'informations claires sur les voies de recours et sur les institutions qui pourraient fournir une aide** financière et une assistance aux démarches administratives, y inclus la préparation d'un recours.

9. Les changements liés à la réforme du REVIS

La réforme relative au REVIS avait pour objectif d'améliorer un certain nombre de points et de procédures identifiés comme inappropriés dans le dispositif du RMG. Les objectifs du REVIS ont donc été définis comparativement au dispositif du RMG. Les personnes bénéficiaires sont les premières concernées par ces changements, si bien que leur vécu apporte des éclairages importants.

Ce dernier chapitre concerne d'abord le partage des compétences des acteurs institutionnels introduits par la réforme du REVIS, avant de porter sur le renforcement de l'incitation à travailler et une valorisation plus accrue du travail envisagés par la réforme. Ensuite, l'accent est mis sur une analyse de l'impact de la réforme sur la pauvreté des bénéficiaires, notamment en ce qui concerne les familles avec enfants et les familles monoparentales. Enfin, la dernière partie de ce chapitre est dédiée à la présentation du ressenti des personnes bénéficiaires par rapport aux changements institués par la réforme du REVIS.

9.1. Le partage de compétences entre les acteurs institutionnels

Le dispositif du REVIS vise à établir un partage de compétences cohérent entre les politiques de stabilisation et d'activation sociale qui sont à la charge de l'ONIS, d'une part, et les politiques d'insertion professionnelle, qui sont à la charge de l'ADEM, d'autre part. Pour ce faire, un outil de profiling est utilisé au guichet REVIS de l'ADEM pour évaluer l'employabilité des demandeurs du REVIS afin de les orienter vers une compétence ONIS ou ADEM¹² : l'ADEM est en charge du suivi des personnes considérées comme capables d'intégrer le marché de l'emploi ordinaire, tandis que les personnes qui présentent des besoins spécifiques en termes d'activation sociale et professionnelle sont orientées vers l'ONIS. Ce partage des compétences implique qu'un double suivi par les deux institutions n'est pas possible dans le cadre du REVIS. Toutefois, si la situation de la personne évolue, des transferts de compétences entre l'ADEM et l'ONIS sont possibles dans les deux sens, sur la base d'un avis motivé.

9.1.1. L'orientation auprès de l'institution en charge du suivi (ADEM ou ONIS)

Chaque demandeur du REVIS âgé de moins de 65 ans et apte au travail bénéficie d'un profiling. Les résultats de l'enquête Web menée par ILRES montrent qu'environ un tiers des personnes bénéficiaires déclare avoir participé à un profiling par l'ADEM (voir annexe). Parmi eux, une majorité affirme l'avoir trouvé utile (70%) et en être satisfaite. Selon l'élément évalué, les taux de satisfaction varient entre 80% et 88%. Les résultats de l'analyse qualitative apportent des nuances à ces résultats, comme décrit ci-après.

Les personnes bénéficiaires interviewées n'ont qu'un vague souvenir de l'étape du profiling. Celles qui sont dans le dispositif depuis plusieurs années ne se souviennent pas de l'entretien.

¹² Ceci constitue un changement substantiel par rapport au RMG dans le cadre duquel le SNAS (prédécesseur de l'ONIS), par le biais des SRAS (les assistants sociaux prédécesseurs des ARIS), évaluait la pertinence d'une obligation d'inscription à l'ADEM des personnes bénéficiaires ou bien leur dispense sur base d'un certificat médical et/ou d'un rapport social. Les dispenses d'inscription à l'ADEM s'établissaient, au-delà des critères plus objectifs tels que l'âge de la personne, sur la base d'un constat de l'incapacité de ces personnes à travailler sur le marché du travail. Ces dispenses pouvaient être permanentes, par exemple établies dans le cas d'une situation d'invalidité ou après le constat du médecin lors du contrôle médical. Elles pouvaient également être temporaires pour diverses raisons liées à la situation médicale et sociale de la personne, et établies sur la base de certificats médicaux délivrés par le médecin traitant ou d'un rapport social établi par l'assistant social (SRAS) qui accompagnait la personne depuis un certain temps.

Certaines personnes se souviennent du profiling comme d'une courte réunion avec quelques questions pour une orientation vers l'ADEM ou l'ONIS. Pourtant, même pour les personnes qui ont compris l'objectif d'orientation sous-jacent, les étapes qui suivent le profiling ne sont pas toujours claires. Au final, les personnes bénéficiaires semblent ne pas toujours comprendre vers quelle institution elles ont été orientées et pour quelles raisons. Ces incertitudes suite à la réunion du profiling poussent certaines personnes bénéficiaires à s'interroger sur la prise en compte réelle des spécificités de leur situation dans les décisions d'orientation.

9.1.2. La perception des personnes bénéficiaires sur leur orientation

Par rapport à l'orientation des bénéficiaires vers l'ONIS ou l'ADEM, des personnes en suivi ONIS mais auparavant à l'ADEM déclarent qu'elles préfèrent le suivi ONIS parce qu'elles y trouvent un support effectif de la part de l'ARIS. En effet, l'ARIS aide ces personnes à la fois dans la médiation avec les OA et dans la compréhension des documents et lettres reçues dans le cadre du REVIS, ce que le Conseiller Référent (CR) ou le guichet du FNS semblent moins enclins à faire :

Souvent, je lui apporte [à ARIS] des documents que je reçois par courrier et que je ne lis pas très bien, ou que je ne comprends pas, et donc, elle me les traduit, ou elle m'aide à remplir d'autres choses [...] vous savez, c'est vraiment sympa, et ça_ je pense que REVIS [FNS] en bénéficierait vraiment. Ce soutien fait absolument défaut à l'ADEM. [...] Ils [ARIS] semblent vraiment vouloir aider les gens, alors qu'ADEM et REVIS [FNS], c'est juste un travail de 9 à 5. C'est dommage [...] L'ARIS est flexible, ils peuvent comprendre parce qu'elle m'aide à gérer la [situation] sociale [...] et elle a un contact avec le travail [OA], donc elle a tout géré.

En revanche, certaines personnes en suivi ONIS et participant à une mesure TUC depuis longtemps, souhaitent un transfert vers l'ADEM. Certaines de ces personnes sont proches de l'âge de la retraite, ont des problèmes de santé multiples ou des responsabilités familiales. Bien que le suivi ONIS semble cibler des personnes dans de telles situations, qui ne sont pas (encore) prêtes pour le marché de l'emploi, certaines d'entre elles expriment leur souhait d'être transférées à l'ADEM, en réaction à l'offre de services de l'ONIS qu'elles jugent limitée en termes d'opportunités de formation et d'accès à un emploi permanent :

Parce qu'avec l'administration de l'emploi on a plus si on veut faire des formations. Parce que moi j'avais regardé les formations c'est_ la plupart c'est payant. Mais avec l'ONIS t'as pas_ des formations. Il y a des formations à parler les langues. Oui, mais si tu veux faire un diplôme ou quoi que ce soit, il n'y a pas. Et il faut passer par l'ADEM. [Personne en suivi ONIS]

A l'inverse, des personnes orientées vers l'ADEM par le profiling en raison de leurs qualifications avancées font parfois une demande explicite pour un transfert vers l'ONIS afin de pouvoir travailler dans un TUC et donc de bénéficier d'une allocation plus élevée, de cotiser pour la retraite, de ne pas avoir de dette, tout en ayant une activité et en acquérant de l'expérience :

C'est aussi ce que j'ai dit à l'ARIS. Je me suis dit : « Il vaut mieux que je reste chez ONIS, parce que je peux me trouver un emploi, plutôt que de retourner chez ADEM et de m'infliger cela ». Parce [là] que je serais juste avec REVIS sans emploi, alors que j'aurais un emploi [TUC] chez ONIS, et au moins je ne suis pas, vous savez, en train d'accumuler des dettes envers le REVIS, et j'acquiers de l'expérience de travail. C'est donc une bénédiction et une malédiction en même temps. La

bénédition, c'est que j'ai maintenant une certaine autonomie pour me trouver un emploi [TUC], des emplois qui me plaisent, des emplois que je peux bien faire. Mais [il y a] la stigmatisation [qui y est liée]. Voilà pourquoi je ne parle jamais de mon contrat [convention d'activation] à personne.

En outre, certaines personnes à la recherche d'un emploi stable depuis qu'elles ont été transférées à l'ADEM font le même constat. Elles regrettent en effet le suivi ONIS et le fait de ne plus avoir la possibilité de travailler dans une mesure TUC.

9.1.3. Les défis du partage de compétences

- **Un système de partage parfois incompris et des acteurs pas toujours connus des personnes bénéficiaires**

Le rôle, voire l'existence des différents acteurs institutionnels du dispositif REVIS, ne sont pas toujours connus. En effet, certaines personnes interviewées, qui relèvent de la compétence d'une institution, semblent n'avoir aucune idée de l'existence de l'autre institution : ainsi, certaines personnes en suivi à l'ADEM semblent n'avoir jamais entendu parler de l'ONIS. De plus, certaines personnes ne découvrent l'existence de l'ONIS que lorsqu'elles cherchent du travail auprès des ASBL qui ne travaillent qu'avec des personnes bénéficiaires du REVIS sous compétence de l'ONIS :

J'ai eu l'occasion de trouver une entreprise [ASBL] qui m'a demandé de travailler pour elle, mais qui voulait que je sois sous contrat ONIS [TUC]. C'est à ce moment-là que j'ai découvert l'existence d'ONIS.

Ce manque de connaissance par rapport à l'existence de l'ONIS pourrait être lié au manque d'explications sur les institutions et leurs critères d'orientation. C'est ainsi que des personnes découvrent le partage de compétences seulement après un transfert :

Moi ça fait déjà longtemps que je suis au REVIS, mais j'ai toujours travaillé pour eux quoi [dans un TUC pendant environ 15 ans] [...] Et là depuis qu'ils ont mis L'ADEM_ parce que l'ADEM maintenant on travaille avec le REVIS_ c'est tellement compliqué ! [Depuis son arrivée à l'ADEM, la personne n'a pas trouvé de travail et a été sanctionnée dès les premiers mois]

En pratique, l'attribution des compétences entre les différents acteurs institutionnels du dispositif REVIS semble ne pas être toujours claire pour les personnes bénéficiaires et, lorsqu'elles recherchent des informations, elles se sentent ballotées entre les institutions à la recherche d'informations. Ainsi, une personne bénéficiaire relevant de la compétence de l'ADEM évoque avoir été envoyée à l'ONIS, au lieu du FNS, pour demander des clarifications concernant le changement du montant du REVIS ; une autre personne, relevant également de la compétence de l'ADEM, mentionne avoir été dirigée à l'OS pour demander à une ASAS de lui trouver un travail, au lieu de demander un transfert à l'ONIS afin qu'un ARIS puisse évaluer la possibilité d'organiser une mesure TUC. Ces exemples mettent en évidence la nécessité de fournir des informations plus précises afin que les personnes comprennent la complexité du système et soient bien informées pour devenir acteur de leur propre parcours.

- **Le partage dichotomique des compétences entre l'ADEM et l'ONIS comporte plusieurs limites**

L'attribution des compétences entre les acteurs institutionnels du dispositif REVIS n'est pas toujours claire pour les personnes bénéficiaires, ce qui les laisse dans l'incertitude de savoir à

qui s'adresser en cas de difficulté ou en cas de désir de formation, comme pour des cours de langue, par exemple. De plus, cela crée un problème de discordance entre les attentes des personnes et les offres de l'acteur chargé du suivi. Ainsi, des personnes précédemment en suivi ADEM et actuellement en suivi ONIS découvrent, à leur grande déconvenue, que les formations souhaitées sont du ressort de l'ADEM et non de celui de l'ONIS ; or, elles ignoraient cette information lorsqu'elles relevaient de la compétence de l'ADEM :

À l'ADEM, on peut avoir des opportunités [de formation]. Mais avant [quand j'étais à l'ADEM], je ne savais pas qu'il y avait cette possibilité à l'ADEM [rire]. Alors quand je leur ai demandé [à l'ARIS], comme parfois je fais des recherches, j'ai dit : " Oh, si j'ai besoin de faire une formation, il faut que je la fasse : " Oh, si j'ai besoin de faire cette formation, alors où est-ce que je peux la trouver ? "[...] Elle a demandé à la direction [l'ONIS] : " Je pense que ce n'est pas possible ici. C'est peut-être à l'ADEM. "Donc, c'est comme ça. [...] [J'ai aussi demandé de l'aide pour faire reconnaître mes diplômes]. "C'est aussi à l'ADEM. "C'est donc difficile.

En particulier, des personnes qui travaillent en mesure TUC regrettent les possibilités offertes par le double suivi existant dans le cadre du RMG :

Parce qu'avant c'était ATI, et maintenant c'est TUC. Pfff, ça ne change pas grand-chose, hein. Nous les choses, c'est que justement en travaillant à l'ATI, on avait la possibilité de s'inscrire à l'Administration de l'emploi. On pouvait faire des recherches. On pouvait faire beaucoup de choses. Maintenant, pfff, qu'est-ce qu'on a ? On n'a rien du tout. [...] Ça a disparu. [...] C'est_ tu restes dans... un truc infini, c'est... un cercle, voilà.

Les informations reçues par les personnes bénéficiaires de leurs référents confortent cette idée de l'impossibilité d'un double suivi ADEM-ONIS. Certaines personnes ont même renoncé à s'inscrire volontairement à l'ADEM en raison des mises en garde de l'ARIS concernant le risque de sanctions par l'ADEM.

J'ai demandé à mon assistante [ARIS]. J'ai dit : « pourquoi je ne retourne pas jusqu'à l'ADEM pour chercher_ pour faire une formation ou bien me chercher du travail ? ». « Je ne veux pas [rester dans] un travail [TUC] _ [dans lequel] Je suis un[e] esclave ! Le jour qu'eux ils veulent plus de moi, de mon travail, ils vont me dire : « au revoir ». [...] Je n'ai pas le droit. Ce n'est pas que je n'ai pas le droit [de m'inscrire à l'ADEM], [l'ARIS] elle m'a dit : « non, t'as des problèmes de santé. Ils ne vont pas prendre ça en considération ». Et j'ai laissé tomber voilà.

D'autres personnes déclarent avoir essayé de s'inscrire à l'ADEM de manière volontaire à la fin d'une mesure TUC, mais que leur tentative aurait été rejetée par l'ADEM :

En fait, lorsque vous vous inscrivez directement à l'ADEM, vous sortez de l'ONIS ou de l'ARIS. Ils annulent donc votre inscription auprès d'eux et vous pouvez alors vous adresser à l'ADEM. Dans mon cas, je ne comprends pas [ce qui s'est passé]. Ils [l'ARIS] m'ont dit : « Ah, vous êtes à l'ADEM. Parce que vous voulez être [là] comme [à titre] bénévole ? » « Oui ». Et maintenant, quand j'ai un rendez-vous avec l'ADEM, ils m'ont dit : « Inscrivez-vous ici. Ils m'ont dit que vous aviez le TUC ? ». J'ai dit « oui ». « Non, mais dans mon système, vous avez le CDD ». J'ai dit : « Non, ça n'est jamais arrivé ». Et ils m'ont dit : « C'est bon, envoyez-nous juste votre certificat d'affiliation, pour être sûrs ». J'ai envoyé ce papier, ils m'ont

dit : « Oui, vous êtes dans un TUC ». [Donc ma demande d'enregistrement] a été rejetée [par l'ADEM]. Alors ils m'ont envoyé_ ils m'ont dit : « bon, je suis désolé, nous allons fermer votre dossier à l'ADEM, parce que vous travaillez maintenant ». Mais je ne travaille pas maintenant. En fait, je ne travaille pas, parce que mon contrat [TUC] est terminé.

- **Certaines personnes relevant de la compétence d'une institution souhaitent également accéder aux services offerts par l'autre institution**

Si les personnes en suivi ADEM souhaitent bénéficier d'un travail dans une mesure TUC en même temps qu'elles continuent leurs recherches à l'ADEM, les personnes en suivi ONIS voudraient avoir accès aux offres d'emploi, aux formations professionnelles et aux stages du catalogue de l'ADEM afin de pouvoir trouver un emploi à la fin de leur mesure TUC :

Dès que possible, j'irai là-bas. Parce qu'il y a plus de chances d'obtenir un emploi à l'ADEM, je pense qu'il y a plus de chances à l'ADEM. Il y a aussi des cours [de formation] que vous pouvez suivre à l'ADEM, mais à l'ONIS il n'y a rien de tout cela [...] Pff, je leur demande beaucoup de choses mais ils disent_ je dois voir à l'ADEM, ils disent que tout ce que je demande est à l'ADEM [...] Ils aident, mais pour les cours, ce que nous demandons_ il n'y a pas d'opportunité à l'ONIS. C'est ça le problème.

De manière plus générale, une partie des personnes interviewées voudrait accéder à toutes les autres facilités offertes par l'ADEM qui pourraient les aider à trouver un emploi en CDI, y compris les aides financières pour l'embauche (incitation pour les employeurs). Elles souhaitent également recevoir un soutien, le cas échéant, pour l'introduction d'une reconnaissance des titres d'études étrangers, ce qui paraît possible à l'ADEM mais impossible avec l'aide de l'ARIS. Ces attentes montrent que la coordination d'un soutien conjoint de l'ONIS et de l'ADEM pourrait être nécessaire pour une réinsertion plus efficace de certaines personnes.

9.2. L'incitation à travailler et le principe de récompenser le travail

La loi relative au REVIS visait à « récompenser » le travail. Ceci s'est traduit par la possibilité d'activer plusieurs membres d'une communauté domestique et par la révision du mécanisme d'immunisation des revenus afin qu'une hausse des revenus d'activité (via une hausse du nombre d'heures de travail) soit mécaniquement associée à une hausse du revenu total d'une communauté domestique – ce qui n'était pas le cas dans le cadre du RMG –.

Les personnes interviewées, qu'elles relèvent de la compétence de l'ONIS ou de l'ADEM, souhaitent augmenter leurs revenus afin d'améliorer leur situation financière et font preuve de motivation à travailler plus. Cependant, cette motivation s'estompe parfois dès que des effets indirects de cette augmentation de travail sont perçus. Des personnes évoquent ainsi la perte de certaines aides financières (telle que la subvention pour ménage à faible revenu du SePAS) en raison de l'augmentation du revenu du ménage à la suite de l'augmentation des heures de travail, comme mentionné par une personne qui découvre cela de manière inattendue :

Au lycée y avait une somme de 800 euros, je pense, par année pour l'enfant pour qu'il puisse manger à la cantine. [...] Et là cette année ils l'ont retirée, parce que je travaille [...] mais normalement il en a le droit car il est encore au lycée. Parce que j'ai commencé à travailler [dans un TUC] _ oui, j'ai dépassé le plafond. J'avais demandé, j'avais appelé [pour mieux comprendre] [...] Qu'ils laissent les enfants

tranquilles ! Ça c'est l'argent pour les enfants, ce n'est pas pour les parents. [...] Il est en train de faire son permis [de conduire maintenant]. S'il avait les 800 euros_ Je ne vais pas serrer la ceinture pour payer le permis.

Les familles monoparentales interviewées pour qui une augmentation des revenus liés aux REVIS entraîne une perte d'autres aides financières trouvent ce principe sévère et incohérent par rapport à l'idée d'un soutien pour les aider à sortir de la pauvreté. De plus, les personnes interrogées ont du mal à comprendre le principe d'immunisation des revenus et ne perçoivent pas le changement favorable de ce mécanisme par rapport au RMG. Elles estiment que, si elles gagnent plus d'argent grâce à leur travail, ce montant ne devrait pas être déduit de leur allocation d'inclusion, et ceci leur paraît d'autant plus injuste et inadéquat que le contexte actuel est celui d'une augmentation du coût de la vie :

Moi, c'est ce que je trouve injuste avec le REVIS, c'est par exemple on ne va jamais réussir à avoir une vie digne, comme on dit. Parce que par exemple, le salaire il a augmenté de 70 euros, je pense, mais j'ai reçu une lettre du REVIS qu'on m'a descendu 70 euros [...] Mais là, ils ne demandent pas [si] j'ai plus de loyer [à payer]. Vous comprenez ? Alors, si on me diminue le REVIS, et [que] quand même le loyer continue à monter_ Avant, je pouvais faire_ par exemple, je dépensais 100 euros par semaine pour ma famille, pour faire les courses pour le dîner, pour le manger, et donc toute la semaine. Et là, je suis à 200 euros par semaine, quand même. J'avais payé 900 euros l'année passée de charges de l'année. Et, je vous dis, dans ma maison on attrape froid parce que j'ai peur d'allumer le chauffage. Et vous savez combien j'en ai eu pour cette année ? Pour 2500 euros [de charges du chauffage].

La récompense financière pour davantage de travail paraît donc insuffisante par rapport à l'évolution du coût de la vie, si bien que certaines personnes bénéficiaires ne voient pas toujours l'intérêt d'augmenter leur temps de travail. Des personnes interviewées critiquent le manque d'informations sur le principe de l'augmentation des revenus avec l'augmentation des heures de travail.

En outre, les personnes relevant de la compétence de l'ONIS ne peuvent pas toutes participer à une mesure TUC et, lorsqu'elles y accèdent, elles ne peuvent pas toujours augmenter leurs heures de travail en raison de contraintes indépendantes de leur volonté (absence d'une offre adaptée, heures supplémentaires et astreintes parfois incompatibles) :

On ne peut pas faire d'heures sup au sein d'un TUC et si on en fait, il faut les récupérer. [...] On ne peut pas non plus se faire payer pour son congé non-utilisé. C'était différent auparavant. Auparavant, on pouvait le faire. Auparavant, je ne prenais jamais mon congé. Je me le suis toujours fait payer.

Les personnes en mesure TUC soutiennent que la possibilité de toucher l'Allocation d'Activation constitue une incitation à travailler dans ce type de mesure, même si le fait de travailler un nombre supérieur d'heures ne se traduit pas nécessairement par un revenu plus élevé d'après ce que rapporte cette personne :

Si je vais dans un TUC, je ne dois déjà pas rembourser le montant pour lequel je travaille. Puis, si je travaille pendant 2 heures ou 4 ou 6 ou 8, le montant est maintenant échelonné. Auparavant, c'était également échelonné mais différemment. La différence était vraiment flagrante. Je percevais plus à l'époque.

Je l'ai également fait à l'époque. J'ai changé à ? un moment donné parce que je gagnais plus d'argent en travaillant 4 heures qu'en travaillant 6 heures. C'est pour cela que j'ai fait le changement de 6 vers 4 [...] L'argent que je gagne en travaillant, je ne dois pas le rembourser. Donc cela n'était pas à mon désavantage.

De manière générale, les personnes interviewées s'accordent sur le fait que la réduction automatique des aides avec l'augmentation des revenus est démotivante :

Mais chaque fois qu'il donne quelque chose, il l'enlève d'un [autre] endroit ! Alors pourquoi est-ce qu'il le donne ? C'est ça que je ne comprends pas. Pourquoi ils le donnent s'ils vont le retirer de quelque part d'autre ?

De l'avis de ces personnes, il faudrait plafonner les aides en fonction des besoins et selon que les personnes travaillent à temps plein ou à mi-temps.

9.3. Agir contre la pauvreté des familles avec enfants et des familles monoparentales

L'objectif du dispositif REVIS vise à mieux cibler les prestations auprès des familles avec enfants et des familles monoparentales. Les personnes interviewées sont reconnaissantes des aides financières inhérentes au REVIS qui leur permettent de nourrir leurs enfants. De plus, les personnes saluent l'écoute active de certains ARIS et Conseiller Réfèrent (CR) qui, en tenant compte des difficultés liées à l'équilibre entre le travail et les responsabilités familiales, leur permettent de négocier le nombre d'heures de travail, ainsi que les plages horaires de travail et de rendez-vous au bureau de l'ADEM ou de l'ONIS.

Cependant, ces mêmes personnes déplorent le fait que certaines exigences du système renforcent les difficultés rencontrées dans leurs actions pour sortir de la pauvreté. Les acteurs institutionnels du REVIS s'accordent à dire que les difficultés rencontrées par les familles avec enfants persistent face au monde du travail, aux différentes opportunités de garde d'enfants selon la commune de résidence, aux situations de surcharge émotionnelle et au risque de pauvreté pour eux et leurs enfants, notamment en cas de sanction. Ces constats sont également partagés par les personnes elles-mêmes.

En outre, lors de la demande du REVIS, certains ménages monoparentaux sont confrontés à la prise en compte de revenus, tels que la pension alimentaire, même lorsque ces revenus ne sont que partiellement ou pas du tout touchés. Cela entraîne une réduction de l'allocation finale. Bien que ces personnes devraient exiger le paiement de la pension alimentaire de la part de leur ex-partenaire et être en mesure de prouver qu'elles ne le perçoivent pas, il est souvent très délicat pour elles sur le plan émotionnel de devoir entrer en contact avec celui-ci (surtout lorsque l'ex-partenaire n'a plus de contact ni avec ces personnes ni avec leurs enfants ou lorsque la relation précédente s'est terminée dans la discorde et que cette personne est difficile à localiser car elle se trouve à l'étranger).

De même, les personnes avec des enfants ne peuvent pas toujours travailler avec des horaires atypiques (le soir, tôt le matin ou le weekend) et, si elles n'ont pas un CR ou un ARIS conscient des difficultés liées à leur situation de parent parfois isolé, pourraient être sanctionnées pour refus de collaboration. Le constat général par les personnes interrogées est qu'il est difficile de travailler lorsque l'on a des enfants en bas âge et un certain nombre de défis devraient être relevés afin de pouvoir atteindre pleinement les objectifs de soutien aux familles avec enfants et, au-delà de ces familles, aux différents groupes socio-économiques les plus vulnérables. Le montant des prestations est par exemple considéré comme insuffisant par rapport au coût de la vie, au coût d'un logement adapté à une famille avec enfant(s) et au seuil de pauvreté,

comme expliqué par ce parent qui se trouve seul avec un adolescent :

J'ai même pas d'ordinateur. Je peux pas me permettre d'acheter un ordinateur. J'ai à changer mes meubles [...] Et là, mes chaises, vous voyez ? Vous avez vu l'état ! Ça fait 10 ans [que] j'arrive pas [à les changer] ! Je peux pas faire un crédit pour acheter des trucs pour chez moi. Je peux pas payer, j'arrive pas ! Si je vous montre mon compte, j'avais 9 euros avant-hier ! 9 euros et on est pendant les fêtes. Si la commune ne me donne pas quelque chose ce mois-là, je peux pas. [...] Il y a personne qui veut faire sa vie avec nous. On n'arrive pas à faire un crédit pour changer nos meubles, pour changer ma voiture. Si ma voiture elle tombe en panne je suis dans la merde totale ! Parce que j'ai pas d'argent pour payer !

Ces personnes souhaitent recevoir une aide pour trouver un logement décent et abordable, et être soutenues dans leurs demandes d'aide au logement privé ou social. Elles craignent de s'endetter pour payer un loyer, surtout lorsqu'elles sont des parents seuls avec un seul enfant. Selon elles, la priorité est souvent accordée aux familles plus nombreuses. Cette situation est bien sûr aggravée dans le cas où un membre de la famille monoparentale souffre d'une maladie chronique nécessitant des frais médicaux lourds.

En général, les personnes voudraient travailler plus pour augmenter leurs revenus. Cependant, avant toute possibilité d'activation ou d'assignation, il leur faut trouver une solution stable pour la garde des enfants, ce que certaines parviennent à faire. Toutefois, certaines personnes évoquent le fait que la satisfaction d'avoir surmonté cette première difficulté est vite tempérée par leur découverte que l'augmentation du nombre d'heures de travail a entraîné la perte d'autres aides financières (telles que celles du SePAS pour les enfants). Les familles, notamment les familles monoparentales, voudraient que leur statut soit pris en compte dans la définition des barèmes d'éligibilité à ces aides sous conditions de ressources destinées aux enfants.

Par ailleurs, certaines personnes semblent freinées dans leur volonté de travailler par le manque de structures de garde et voudraient recevoir de l'aide dans leur recherche (par exemple, l'ARIS ou le CR pourrait à la fois aider dans l'obtention d'une place auprès d'une maison relais et proposer des rendez-vous et plages horaires de travail adaptés aux responsabilités familiales). Ensuite, les mesures TUC sont parfois inadaptées aux besoins des familles avec enfants du fait que des femmes enceintes doivent mettre fin à leur convention huit semaines avant la date d'accouchement présumée, ce qui implique une réduction de revenu en passant de l'Allocation d'Activation à l'Allocation d'Inclusion, cette dernière étant, en plus, perçue comme un endettement car devant être remboursée en cas de retour à meilleure fortune.

L'absence d'un contrat de travail est un frein à l'accès au logement, au crédit, à la possibilité de progression salariale et à l'accès à d'autres conditions plus favorables, telles que celles prévues pour les salariés et constitue donc un problème qui amplifie la perception des aides contre la pauvreté des enfants comme insuffisantes.

Enfin, les discours des personnes interviewées révèlent que les enfants sont parfois des victimes collatérales du statut de bénéficiaire du REVIS de leurs parents car, la rigueur du système, y compris les sanctions, fragilise l'équilibre moral des familles. D'une part, si le travail en mesure TUC ne permet pas de se procurer un logement décent, les personnes peuvent se retrouver vivant dans des logements insalubres avec leurs enfants. D'autre part, cette vie difficile mêlée à la peur ou aux conséquences des sanctions, met les personnes concernées dans des états de stress émotionnel qui déclenchent parfois des épisodes dépressifs qui arrachent leurs enfants de l'innocence d'une enfance déjà dénuée de sérénité.

9.4. Les changements ressentis par l'introduction du REVIS

Selon l'enquête d'ILRES (voir annexe), en comparant le REVIS au RMG, parmi les personnes bénéficiaires ayant expérimenté les deux dispositifs, 4 sur 10 estiment que le REVIS est meilleur que le RMG, tandis que 4 sur 10 les considèrent comme étant similaires. Environ 14% des personnes interrogées ne sont pas en mesure de se prononcer sur ce sujet, et seulement une petite minorité (5%) estime que le REVIS est moins bon que le RMG. Les résultats de l'étude qualitative plus approfondie permettent de mettre en évidence les nuances dans le vécu des personnes par rapport à l'introduction de la réforme.

9.4.1. L'impression que la réforme n'a rien changé

Plusieurs personnes n'ont perçu aucun changement entre le RMG et le REVIS. Pour ces personnes, seul le nom a changé. Comme cela n'a rien changé à leur situation, il leur semble que ce n'est qu'un « *changement de façade* ».

Ces personnes déplorent le fait que le changement du RMG au REVIS n'ait pas amélioré leur situation sociale, c'est-à-dire qu'elles n'en perçoivent d'effet positif ni dans l'évolution de leur projet professionnel ni dans leur communication avec le CR ou l'ARIS :

L'assistante sociale [ARIS] quand on va le voir et tout ça, on va demander un rendez-vous et des fois carrément il est en congé. Après y'a quelqu'un d'autre qui ne sait même pas ton dossier, pfff. Bah, de toute façon, ça n'a pas changé grand-chose [la réforme].

Ces personnes regrettent également que le changement du RMG au REVIS n'ait pas pu les aider plus efficacement à sortir de leur situation :

A l'époque, il y avait toute cette histoire avec les TUC qui ne s'appelaient pas TUC à l'époque, mais qui s'appelaient ATI, affectation temporaire indemnisée. À l'origine, c'était prévu pour chacun qui était dans une ASBL dès qu'il y avait une certaine capacité, de les faire sortir de ces ASBL et de les faire rentrer sur le marché normal. C'est pour cela qu'on avait prévu cette affectation temporaire indemnisée. Et ensuite, ces personnes étaient censées être embauchées plus tard. C'était l'idée à l'époque [...] [pause] Disons-le ainsi : un beau jour, on m'a dit : « Nous avons là et là un poste pour faire ci et ça [en ATI], est-ce que cela vous intéresserait ? » Point à la ligne. C'était_ à l'époque, à prendre ou à laisser. Marche ou crève. [Aujourd'hui la personne est dans une mesure TUC dans la même organisation]

9.4.2. L'impression que le REVIS est mieux que le RMG

- **La régionalisation permet une proximité des ARIS**

La réforme a décentralisé les bureaux des ARIS, ce qui permet aux personnes d'avoir un suivi proche de leur lieu de résidence, ce qui constitue un changement salué à l'unanimité :

Là je n'ai pas changé d'adresse. Ici, quand j'habitais ici, j'habitais [il y a environ 4-6 ans] j'allais à [ville X] et après ils ont mis une assistante ici à [Ville Y] et c'était plus proche. [...] Je trouve que pour perdre 2 heures comme ça, je préfère rester à la maison. Pour aller chercher un document il me faut maintenant [moins de temps]. Je sais où_ mon assistante c'est ici à [Ville Y]

- **La dématérialisation des procédures est positive pour les profils hautement qualifiés**

Les personnes qualifiées apprécient que le service en ligne leur évite de longs trajets et leur fasse gagner en temps pour d'autres activités :

Je n'ai pas besoin de me déplacer maintenant au Luxembourg tout ça. On peut le faire avec mail euh... [Service possible en ligne] Je fais tout oui, et je n'ai pas besoin_ je ne me déplace jamais maintenant, c'est fini [de] déplacer. [...] Ah ça me convient très bien, ouais. Très, très bien ; mieux.

- **La « structure bureaucratique » simplifiée facilite la recherche des postes TUC avec les ARIS, même si cela n'améliore pas l'éventail des offres de travail TUC**

Bien que rien n'ait changé en soi dans les offres de travail TUC, les ? personnes en suivi à l'ONIS ont l'impression que, lorsqu'elles sont dans les bureaux de leurs ARIS, la recherche de ce type de postes est facilitée par un logiciel qui a remplacé les gros classeurs du temps du RMG.

- **Les aides financières sont devenues plus conséquentes**

Des personnes interviewées s'accordent à dire que les allocations sont plus élevées aujourd'hui que du temps du RMG. Selon elles, les aides financières ont augmenté pour s'adapter au coût de la vie et la prime à la vie chère, ainsi que la prime énergétique, ont également été augmentées. Dans leurs discours, ces éléments semblent plutôt liés à l'indexation et à la présence d'autres aides financières plutôt qu'une conséquence directe de la réforme du REVIS. Une certaine confusion émerge des discours quand les personnes évoquent la source de ces augmentations qu'elles apprécient.

9.4.3. L'impression que le RMG était mieux que le REVIS

- **L'accès à l'information serait plus difficile – multiplication des interlocuteurs et fracture numérique**

Certaines personnes estiment que l'accès à l'information est devenu plus difficile depuis la réforme. En effet, avec le déménagement des bureaux, la multiplication des interlocuteurs potentiels et la digitalisation de certains services (offre d'emploi à l'ADEM, par exemple), les personnes ne savent pas toujours où chercher ni à qui s'adresser pour recevoir l'aide ou l'information souhaitée. En outre, il arrive que les informations trouvées ne soient pas suffisamment claires. Ces personnes ont l'impression qu'à l'époque du RMG, elles parvenaient plus facilement à identifier leur interlocuteur, que la communication était plus directe et les explications plus claires. La communication directe avec les personnes dans les bureaux des institutions leur permettait de recevoir les explications nécessaires et adaptées selon les besoins.

D'une part, dans le discours des personnes concernées, ces difficultés sont toutefois intimement liées à celles vécues dans le cadre des mesures sanitaires inhérentes à la pandémie de Covid-19 :

Maintenant, ouais, c'est devenu extrêmement compliqué avec ticket à droite, à gauche. Laisse tomber. Tout a changé, tout a changé. [il y a environ 15 ans, l'accès aux bureaux était plus facile. [...] Maintenant depuis qu'y a eu le_ y'a eu le virus là, le pfff_ Le Covid19, pfff, tout a été bloqué. Bon ils ont mis maintenant un homme de sécurité. Vous devez prendre un ticket, tout, y a des distances à tenir, pfff. Ce n'est plus le contact humain, c'est fini.

D'autre part, l'utilisation croissante d'outils digitaux – dans un contexte d'augmentation de la dématérialisation – n'est pas adaptée à tous les profils de demandeurs, notamment aux personnes ayant peu de connaissances des outils informatiques :

[à la vieille agence de l'ADEM en ville], dès que vous entrez, à gauche il y avait une grande machine, et vous regardiez le travail, vous cherchiez les offres d'emploi. Vous cherchez, cherchez, cherchez, vous trouvez, vous imprimez, vous ramenez à votre placeur [CR], et le placeur vous donne le papier, et vous allez vous présenter au patron. [...] Maintenant, ça n'existe plus. Maintenant, online on a_ je sais pas, Luxjob, machin, bazar, [...] L'ordinateur, c'est pas trop mon truc, hein. [...] Les gars comme moi au REVIS [il y en a] beaucoup qui [ont besoin de] cette aide de l'administration. L'aide de l'administration, c'est la faiblesse numéro 1 des gens qui sont au REVIS.

Cette inadéquation entre les outils digitaux et le profil des demandeurs non qualifiés est un frein d'autant plus important que les personnes ont l'impression que les acteurs du REVIS (CR et ARIS) ont perdu de leur empathie avec le changement. En d'autres termes, ces changements laissent, pour certaines personnes, peu de latitude au CR et à l'ARIS pour créer une communication humaine. Cette perception est renforcée par le sentiment des personnes que les sanctions sont appliquées de façon plus stricte depuis la réforme :

Je vous dis tout l'effet que moi je reçois, ou que les gens reçoivent. Ils sont un peu froids. [En cas de problème] au RMG ils te donnaient un papier, ils t'expliquaient pourquoi ! [...] Non, non pas beaucoup [d'explications maintenant]. REVIS, on dirait que c'est les plus méchants quoi. Ouais, mais ils sont_ Je sais pas, je crois que la gentillesse elle est partie avec [la réforme], ou elle est rentrée dans un trou, je sais pas moi. Parce que, je vous dis, c'est_ d'un côté c'est bon ce qu'ils font, c'est bien, je vous dis vraiment. D'un côté, ils sont en train de vraiment voir, mais d'un autre côté, mais regardez, [il y a] aussi des autres gens_ [...] On dirait qu'ils étaient plus, je sais pas, leur humeur ou_ Je sais pas. Le REVIS, t'as même peur de les appeler. On dirait, quand vous êtes appelé, qu'ils sont déjà là avec les chiens pour nous mordre, quoi. [...] Le REVIS, oui le nom il a changé mais on dirait que les gens_ Je sais pas, ou c'est moi, ou les gens [de l'époque du RMG] ils sont partis avec le RMG, et y en a qui sont revenus pour le REVIS. Parce que oui, ils sont stricts, ils font beaucoup attention, ils font beaucoup de contrôles.

- **Des mesures à l'ONIS qui ont disparu ou changé**

Certaines personnes interviewées regrettent que les stages en entreprises et la notion de « contrats d'insertion » (remplacé par le nom actuel de « convention d'activation ») aient disparu avec la réforme, car elles ont l'impression que les mesures actuelles les éloignent davantage de la possibilité de trouver un emploi.

- **Le contrôle par l'ARIS semble plus fréquent et parfois inadapté en cas de situation de santé délicate**

Les personnes bénéficiaires en situation de maladie chronique dégénérative se plaignent de devoir produire des certificats médicaux plus souvent qu'au temps du RMG, une exigence d'autant plus incompréhensible qu'elle ne s'adresserait qu'aux personnes dont la situation de maladie est la plus grave :

Ma femme, de l'autre côté, qui a un état de santé bien pire que le mien, n'est-ce

pas_ Ils essayent maintenant, vu que quelqu'un à [l'ONIS] s'est dit qu'il faudrait changer quelque chose_ Elle doit se rendre plus souvent sur place et leur donner des papiers sans cesse. Donc, on va de nouveau voir le médecin et on lui dit_ « Tiens, copain, écris-leur encore une fois que cela ne va pas aller et puis c'est bon. » Cette dame [l'ARIS] le comprend mais ses mains sont liées. Parce qu'elle a aussi un certain schéma de travail et elle a une certaine marge de manœuvre avec laquelle elle peut jouer. Mais je dirais que cette marge de manœuvre s'est réduite de manière significative au courant des dernières années. C'est ce que je dirais. Pourquoi ?_ Je sais, si je regarde maintenant_ je connais des personnes qui se trouvent dans la même situation que moi, donc qui perçoivent également le REVIS_ qui ont des problèmes de santé ou qui sont âgées [comme nous] respectivement. Tout à coup on les a convoquées parce qu'on voulait absolument les faire travailler, ce qui n'est pas mauvais au fond.

Ces personnes ont également l'impression que la marge de manœuvre de l'ARIS s'est réduite significativement avec la réforme, et que cela nuit à une prise en charge plus adaptée à leurs attentes et situations.

Annexe : Les résultats de l'enquête web par ILRES

Perception et satisfaction vis-à-vis du Revenu d'inclusion sociale (REVIS)

Juin 2022



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande région



Rappel méthodologique



Echantillon

L'enquête a été réalisée auprès de **1561 bénéficiaires du REVIS**.



Mode de recueil

Les bénéficiaires ont été invités à participer à l'enquête par courrier.

Ils pouvaient opter pour répondre **en ligne** directement, ou se manifester pour un entretien **par téléphone**.



Période d'enquête

Le terrain s'est déroulé du 2 au 23 mai 2022.

Qui a répondu à l'enquête ?

1561 bénéficiaires du REVIS	
Sexe	
Homme	44%
Femme	56%
Age	
Moins de 18 ans	/
18-24 ans	1%
25-34 ans	12%
35-44 ans	25%
45-54 ans	26%
55-64 ans	21%
65-74 ans	10%
75 ans et plus	4%
Bénéficiaire du statut de protection internationale (BPI) ou de demandeur de protection internationale (DPI)	
Oui	18%
Non	82%

1561 bénéficiaires du REVIS	
Nationalité	
Luxembourgeoise	33%
Portugaise	27%
Italienne	6%
Française	5%
Syrienne	5%
Belge	3%
Iraqienne	2%
Allemande	1%
Afghane	1%
Algérienne	1%
Iranaise	1%
Autre dans l'Union européenne	5%
Autre hors l'Union européenne	20%

1561 bénéficiaires du REVIS	
Taille du ménage	
1 personne	41%
2 personnes	20%
3 personnes	14%
4 personnes	11%
5 personnes et plus	14%
Composition du ménage	
Vis avec ses (grands-)parents / sa famille	2%
Seul(e), sans enfants	28%
Seul(e), avec des enfants à la maison	20%
Seul(e), avec enfants partis de la maison	8%
En couple, sans enfants	5%
En couple, avec des enfants à la maison	24%
En couple, avec enfants partis de la maison	3%
Cohabitation de plusieurs adultes	2%
Autre	6%
Ne souhaite pas répondre	1%

Synthèse

Des bénéficiaires satisfaits

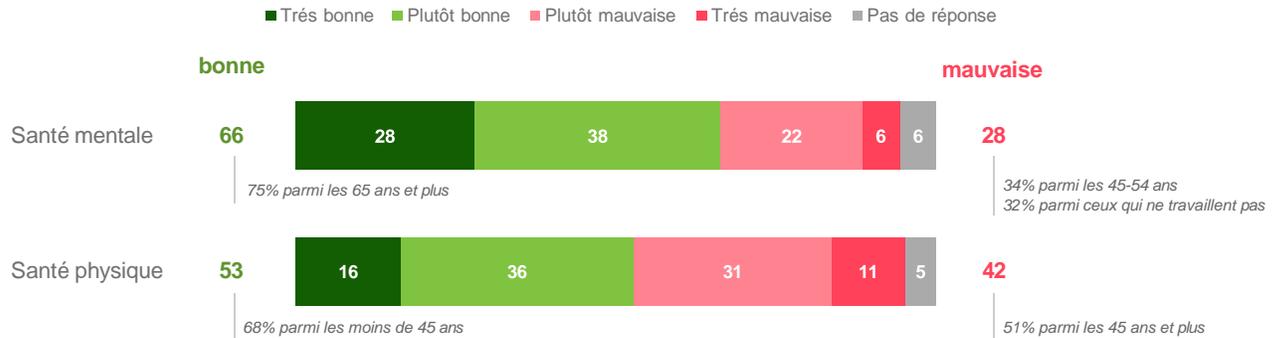
- **Plus de la moitié des répondants (55%) percevaient déjà le RMG, donc sont bénéficiaires depuis 2018 ou avant.**
- C'est le **FNS qui est l'acteur de contact principal**, pour les deux-tiers des bénéficiaires interrogés.
- **28% travaillent actuellement** (en incluant les mesures d'activation et mesures en faveur de l'emploi).
 - Pour ceux ont trouvé leur travail via l'ONIS, la participation à ce travail d'utilité collective est perçue positivement.
- La plupart des répondants en contact avec l'ONIS a participé à un entretien d'information et l'a jugé satisfaisant (83%). Le service offert par l'ARIS est également jugé satisfaisant (84%).
- **Plus de 8 bénéficiaires 10 sont satisfaits des aides et services fournis à travers le REVIS.**
 - La procédure de demande est plutôt facile.
 - 82% se sentent bien informés sur le REVIS.
 - Le REVIS est jugé soit mieux (40%) soit équivalent (40%) au RMG.
 - La majorité est satisfaite du gestionnaire du FNS.
- Pour autant...
 - Pour les insatisfaits, le montant des allocations est considéré comme inadapté ; le défaut de communication, d'information et d'appui est également souligné.
 - 40% ne comprennent pas bien le calcul du montant reçu.
 - Certains proposent comme piste d'amélioration un service plus personnalisé.
- Un tiers des répondants a bénéficié d'un profiling par l'ADEM. La plupart l'a jugé utile et en a été satisfait.

Principaux résultats

Plus d'un quart des répondants ne se sentent pas bien mentalement, et 4 sur 10 jugent leur état de santé physique mauvais.

Etat de santé actuel

En %

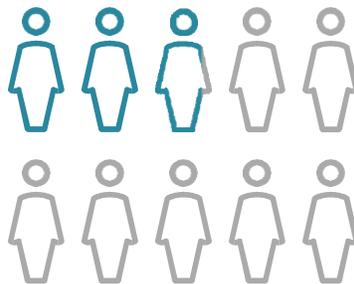


Base : 1561 bénéficiaires du REVIS
Q012 Comment jugez-vous actuellement votre état de santé ?

Un peu plus d'un quart travaillent actuellement, ce sont davantage ceux qui ont des enfants à la maison.

En emploi actuellement

28%
travaillent actuellement
(en incluant les mesures d'activation et mesures en faveur de l'emploi (TUC, CAE, OTI, CIE...))



72%
ne travaillent pas actuellement

35% parmi les 35-44 ans
36% parmi les 45-54 ans
1% parmi les 65 ans et plus

44% parmi ceux qui sont seuls, avec des enfants à la maison
34% parmi ceux qui sont en couple, avec des enfants à la maison

39% parmi ceux qui sont en contact avec l'ONIS / ARIS

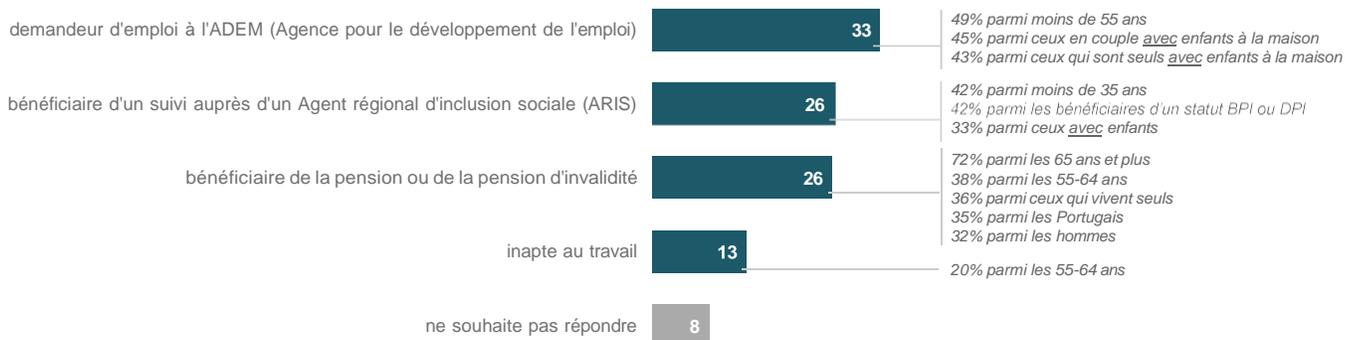
79% parmi ceux qui sont seuls, sans enfants
12% parmi ceux qui sont en couple, sans enfants

Base : 1561 bénéficiaires du REVIS
Q008 Travaillez-vous actuellement ?

Parmi les inactifs actuels, un tiers est demandeur d'emploi à l'ADEM et un quart bénéficie d'un suivi auprès d'un ARIS : ce sont davantage les personnes avec enfants.

Statut d'inactif (plusieurs réponses possibles)

En %

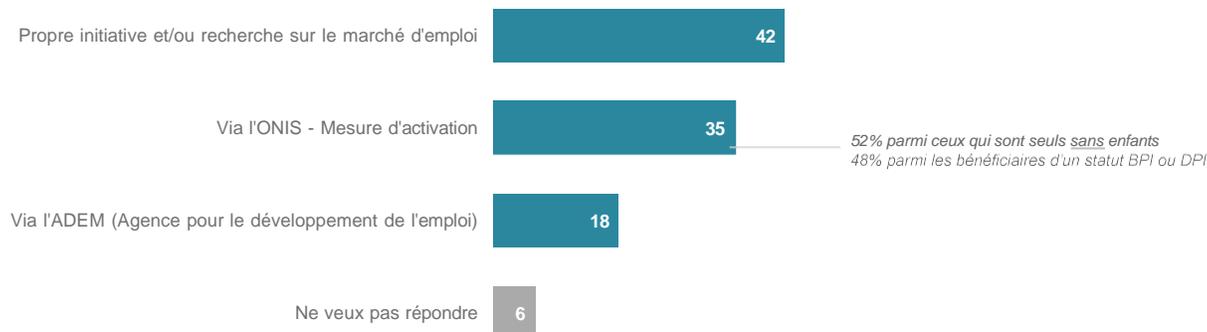


Base : 1127 ne travaillent pas actuellement
Q009 Êtes-vous actuellement ...

Les actifs actuels ont trouvé leur occupation principale de leur propre initiative pour le plus grand nombre et via l'ONIS pour plus d'un tiers.

Moyen pour trouver l'occupation principale

En %



Base : 434 travaillent actuellement
Q010 Comment avez-vous trouvé votre occupation actuelle?

La participation au travail d'utilité collective est perçue positivement par la plupart des personnes concernées.

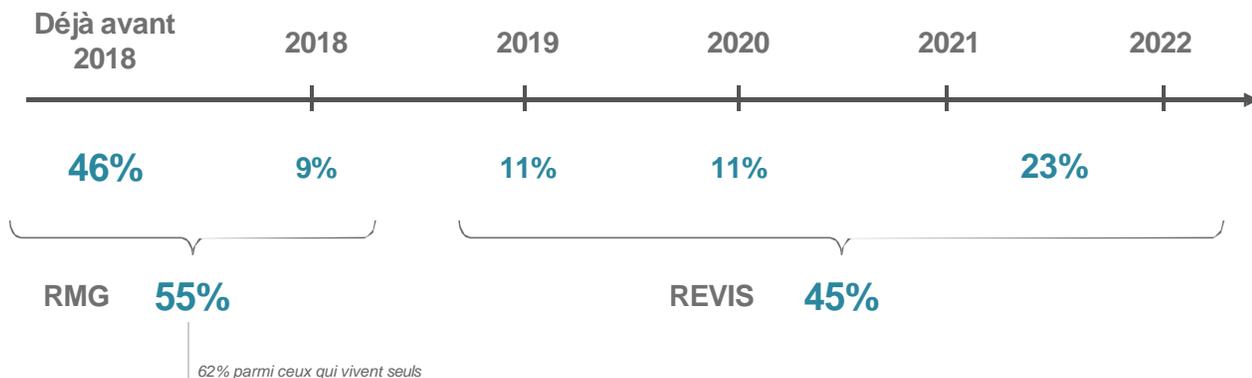
Ressenti vis-à-vis du travail d'utilité collective (plusieurs réponses possibles)



Base : 153 ont trouvé leur travail via l'ONIS
Q011 Comment ressentez-vous la participation à ce travail d'utilité collective (TUC) ?

Plus de la moitié des répondants percevaient déjà le RMG, donc sont bénéficiaires depuis 2018 ou avant.

Ancienneté des bénéficiaires des aides financières



Base : 1561 bénéficiaires du REVIS
Q013 Depuis quand bénéficiez-vous d'aides financières, donc du Revenu d'inclusion sociale (REVIS) ou anciennement du Revenu mini mum garanti (RMG) ?

C'est le FNS qui est l'acteur de contact principal, pour les deux tiers des bénéficiaires interrogés.

Acteurs de contact (plusieurs réponses possibles)

1 FNS

65%

96% parmi les 65 ans et plus
74% parmi les Portugais
69% parmi ceux qui vivent seuls
69% parmi les bénéficiaires du RMG depuis 2018 ou avant



36%

47% parmi les bénéficiaires du REVIS depuis 2019 ou après
46% parmi ceux qui sont seuls avec enfants à la maison
45% parmi les moins de 55 ans

ONIS/ARIS

36%

58% parmi les Syriens
49% parmi les bénéficiaires du statut BPI ou DPI
45% parmi les moins de 35 ans
42% parmi les 55-64 ans
42% parmi ceux en couple avec enfants à la maison

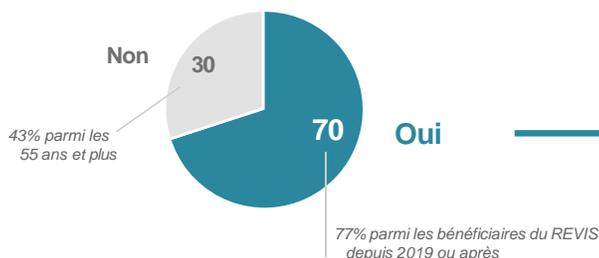
Base : 1561 bénéficiaires du REVIS

Q014 Dans le système REVIS, il existe trois acteurs : Le Fonds national de solidarité (FNS), l'Office national d'inclusion sociale (ONIS) / Agents régionaux d'inclusion sociale (ARIS) et l'Agence pour le développement de l'emploi (ADEM). Avec quels acteurs êtes-vous actuellement ou étiez-vous déjà en contact ?

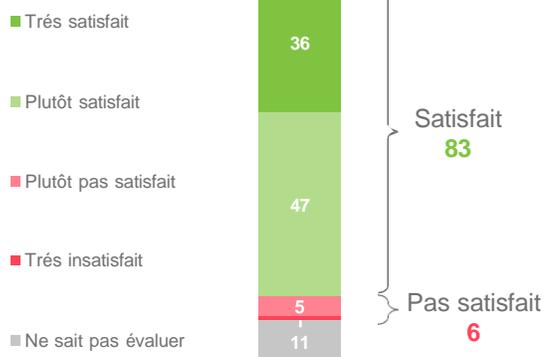
La plupart des répondants en contact avec l'ONIS a participé à un entretien d'information et l'a jugé satisfaisant.

Participation à un entretien d'information avec l'ONIS

En %



Satisfaction vis-à-vis de l'entretien d'information avec l'ONIS



Base : 558 en contact avec l'ONIS

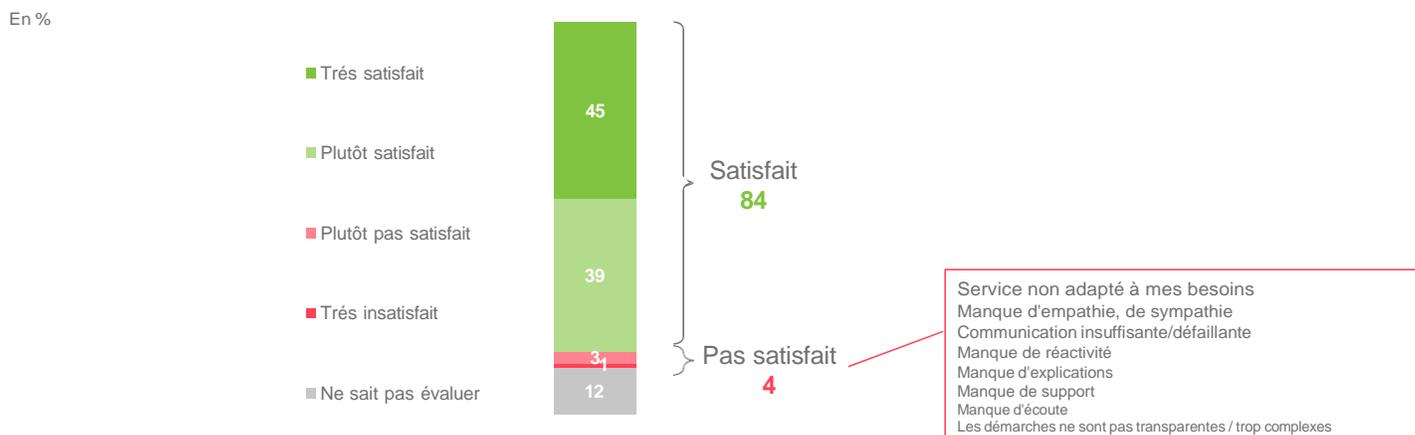
Q015 Avez-vous participé à un entretien d'information à l'ONIS ?

Base : 389 ont participé à un entretien d'info avec l'ONIS

Q016 Dans quelle mesure êtes-vous satisfait par rapport à cet entretien d'information ?

Le service offert par l'ARIS est également jugé satisfaisant.

Satisfaction vis-à-vis du service offert par l'ARIS

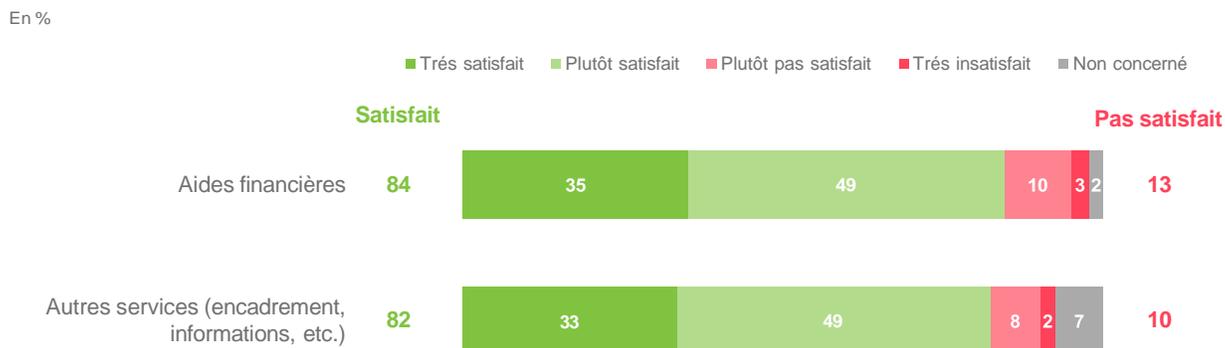


Base : 572 liés à ONIS / ARIS, dont 25 insatisfaits du service offert par l'ARIS (*base très faible !*)

Q017 Dans quelle mesure êtes-vous satisfait par rapport au service offert par l'Agent régional d'inclusion sociale (ARIS) ? / Q018 Pourquoi êtes-vous (plutôt) insatisfait par rapport au service offert par l'ARIS ?

Très peu de bénéficiaires sont insatisfaits des aides et services fournis à travers le REVIS.

Satisfaction vis-à-vis des aides et services fournis à travers le REVIS



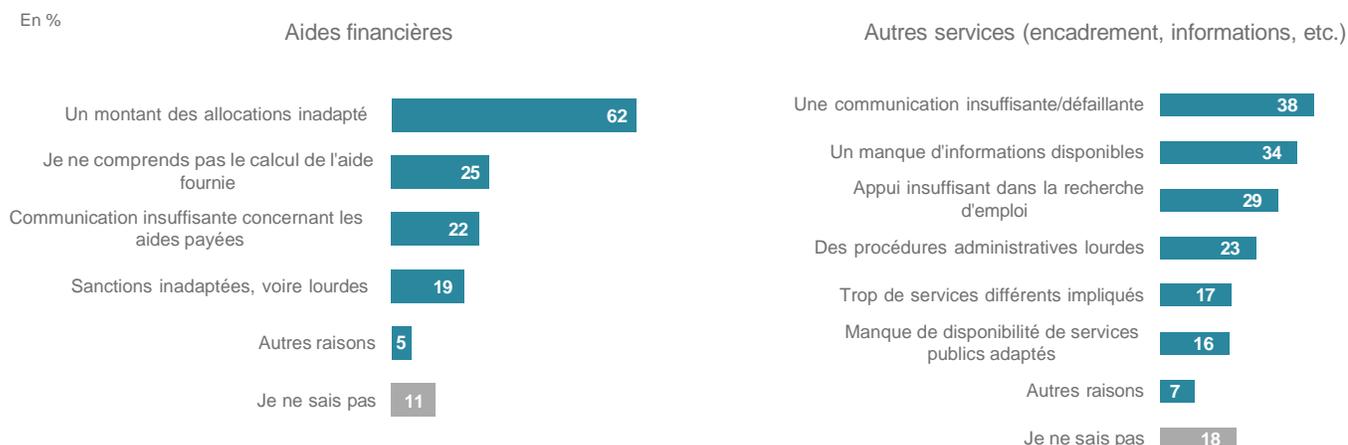
Les insatisfaits n'ont pas de profil particulier

Base : 1561 bénéficiaires du REVIS

Q019 En général, dans quelle mesure êtes-vous satisfait par rapport aux aides et services fournis à travers le REVIS ?

Le montant des allocations considéré comme inadapté est le premier motif d'insatisfaction. Le défaut de communication, d'information et d'appui est également souligné.

Raisons d'insatisfaction de l'aide financière et des services fournis (plusieurs réponses possibles)

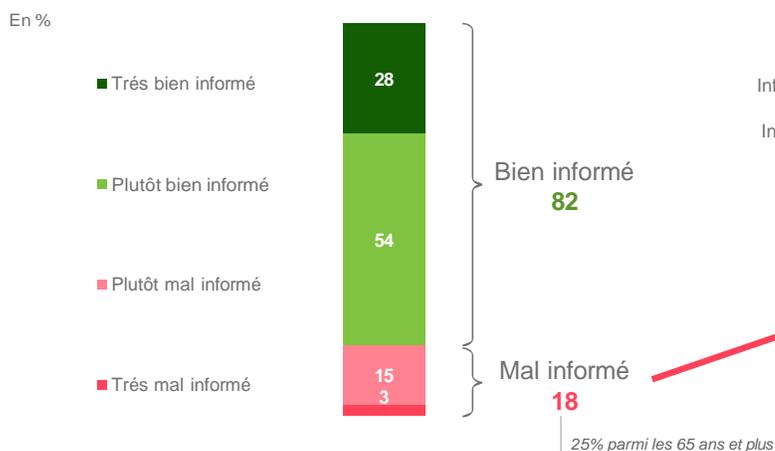


Base : 205 insatisfaits de l'aide financière
Q020 Pour quelles raisons êtes-vous actuellement (plutôt) insatisfait(e) par rapport à l'aide financière fournie ?

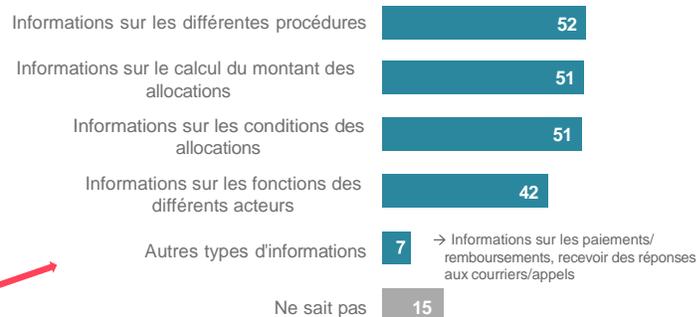
Base : 159 insatisfaits des services fournis
Q021 Pour quelles raisons êtes-vous actuellement (plutôt) insatisfait(e) par rapport aux services fournis ?

8 répondants sur 10 se sentent bien informés sur le REVIS. Les autres souhaiteraient l'être davantage sur les procédures et les conditions des allocations (y compris le calcul du montant).

Sentiment d'information sur le REVIS



Informations souhaitées sur le REVIS (plusieurs réponses possibles)

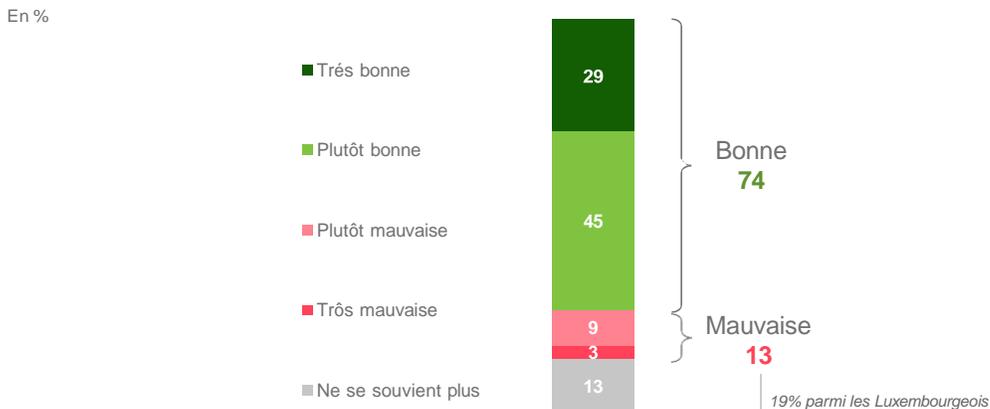


Base : 1561 bénéficiaires du REVIS
Q022 Dans quelle mesure vous sentez-vous informé sur les conditions, procédures et allocations du REVIS ?

Base : 279 se sentent mal informés sur REVIS
Q023 Quels sont les informations que vous souhaiteriez recevoir dans ce contexte ?

Pour ceux qui bénéficiaient déjà du RMG, la procédure pour le demander était plutôt facile.

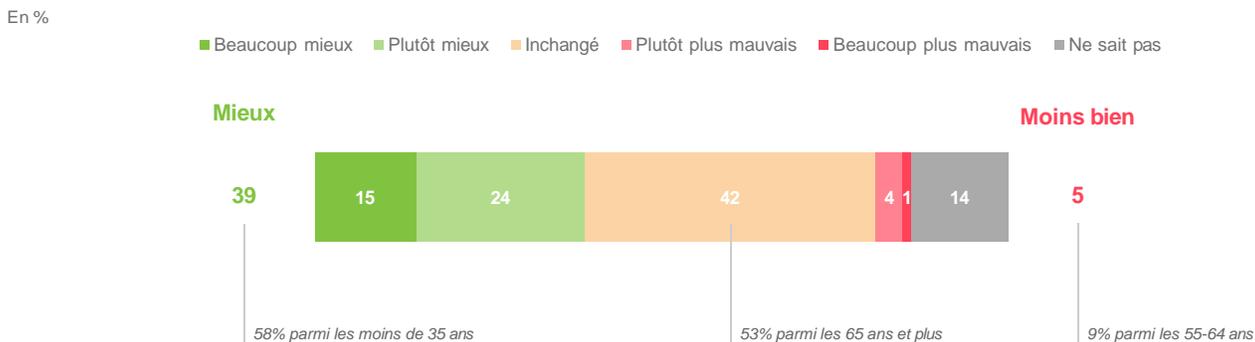
Facilité de procédure pour demander le RMG



Base : 862 bénéficiaires depuis 2018 ou avant (RMG)
Q024 Lorsque vous pensez à votre première demande du RMG, comment jugez-vous la facilité de la procédure ?

4 sur 10 trouvent le REVIS mieux que le RMG et 4 sur 10 le trouvent pareil. Très peu le jugent moins bien.

Par rapport au RMG, le REVIS est jugé...

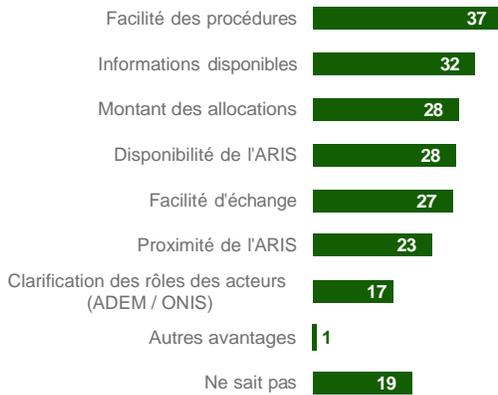


Base : 862 bénéficiaires depuis 2018 ou avant (RMG)
Q025 En comparant les procédures, la communication et les aides attribuées, comment jugez-vous le REVIS, qui a remplacé RMG depuis le 1er janvier 2019 ?

Les avantages du REVIS sont nombreux. Les quelques personnes qui préfèrent le RMG pointent les procédures administratives.

Avantages du REVIS (plusieurs réponses possibles)

En %



Désavantages du REVIS (plusieurs réponses possibles)



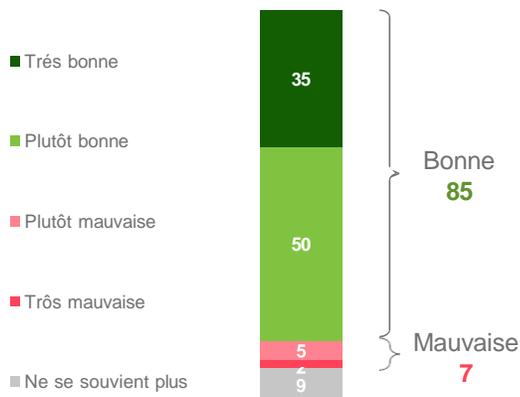
Base : 336 jugent le REVIS mieux
Q026 Quels sont les avantages que vous avez pu observer ?

Base : 45 jugent le REVIS moins bien (*base faible !*)
Q027 Quels sont les désavantages que vous avez pu observer ?

Pour les bénéficiaires du REVIS depuis 2019 ou après, la procédure pour le demander a été également plutôt facile.

Facilité de procédure pour demander le REVIS

En %



Raisons d'une procédure pas facile (question ouverte)

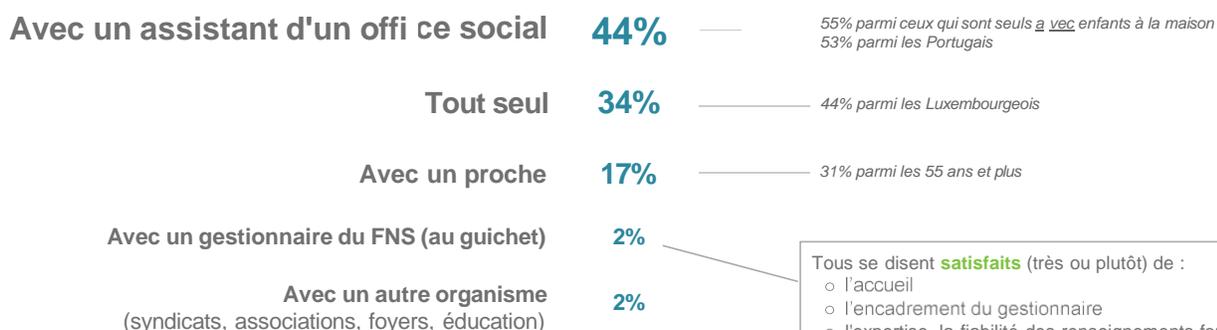
- 1 Temps d'attente trop long
- 2 Manque d'informations / compliqué
Trop bureaucratique (documents à fournir)
Pas assez d'aide de la part du personnel / pas assez personnalisé
- 3 Barrière de la langue

Base : 699 bénéficiaires depuis 2019 ou après (REVIS)
Q028 Lorsque vous pensez à votre première demande de REVIS, comment jugez-vous la facilité de la procédure ?

Base : 48 jugent mauvaise la facilité de procédure (*base faible !*)
Q029 Quelles sont les raisons qui vous font dire que la facilité est (plutôt) mauvaise ?

La majorité a rempli le formulaire avec l'aide d'un assistant d'un office social ou tout seul.

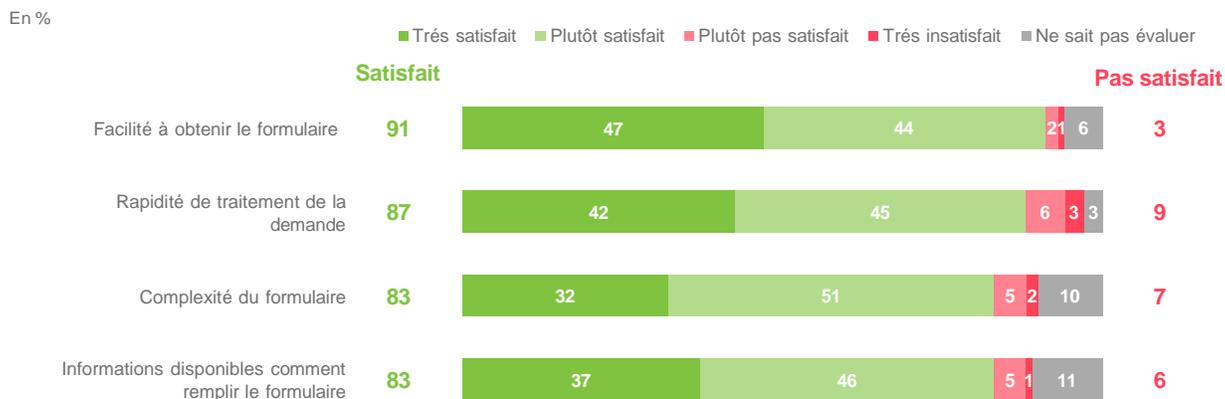
Le remplissage du formulaire de demande du REVIS a été réalisé ...



Base : 699 bénéficiaires depuis 2019 ou après (REVIS), dont 12 ont rempli le formulaire avec un gestionnaire du FNS (*base très faible !*)
 Q030 Comment avez-vous rempli votre formulaire de demande REVIS ? / Q031 En ce qui concerne l'aide obtenue par le gestionnaire du FNS lors de votre demande, êtes-vous satisfait(e) des éléments suivants ?

Très peu sont insatisfaits des éléments concernant leur demande du REVIS.

Satisfaction vis-à-vis de la demande du REVIS



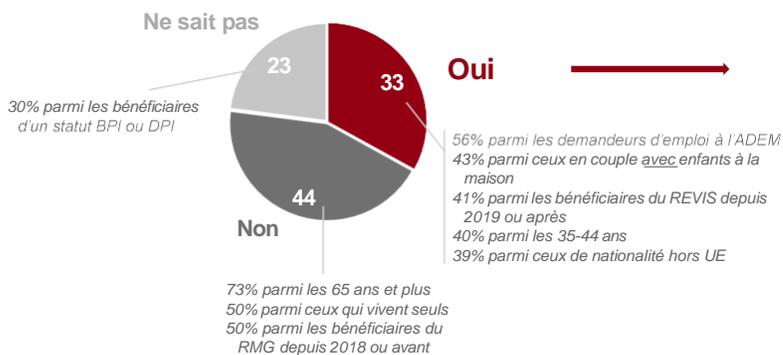
Les insatisfaits n'ont pas de profil particulier

Base : 699 bénéficiaires depuis 2019 ou après (REVIS)
 Q032 En ce qui concerne votre demande REVIS, êtes-vous satisfait(e) des éléments suivants ?

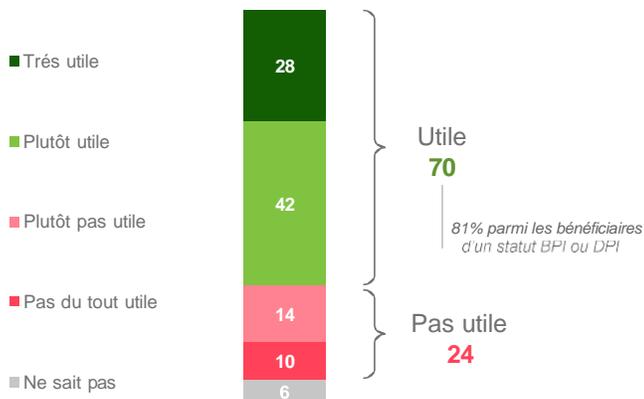
Parmi l'ensemble des répondants, seul un tiers a bénéficié d'un profiling par l'ADEM. La plupart l'a jugé utile.

Profiling par l'ADEM

En %



Utilité du profiling par l'ADEM



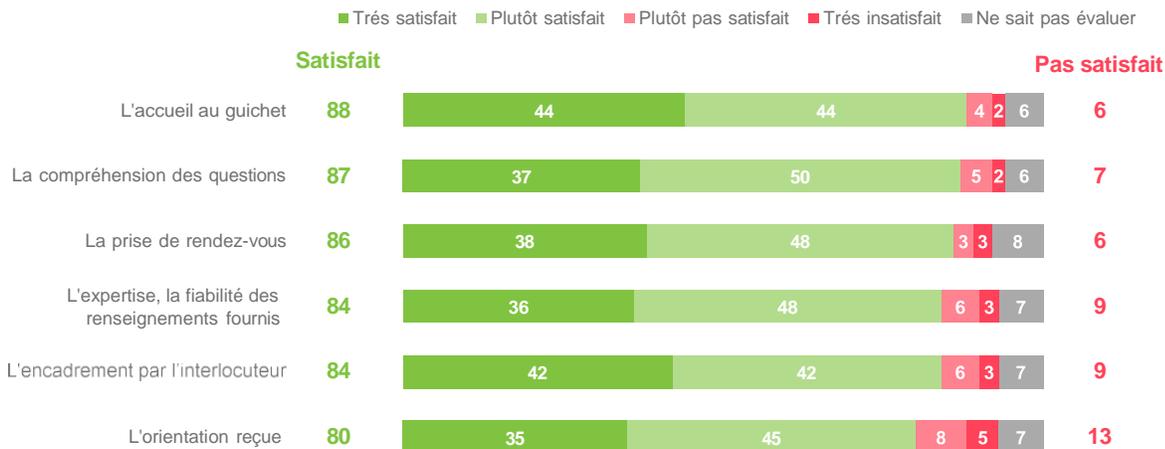
Base : 1561 bénéficiaires du REVIS
 Q033 Avez-vous bénéficié d'un « profiling » par l'ADEM ? Entretien basé sur un questionnaire qui permet à l'ADEM d'évaluer votre capacité d'intégration au marché de l'emploi.

Base : 521 ont bénéficié d'un profiling par l'ADEM
 Q034 Dans quelle mesure diriez-vous que cet entretien vous a été utile pour vous personnellement ?

Et presque tous sont au final satisfaits de ce profiling.

Satisfaction vis-à-vis du profiling par l'ADEM

En %

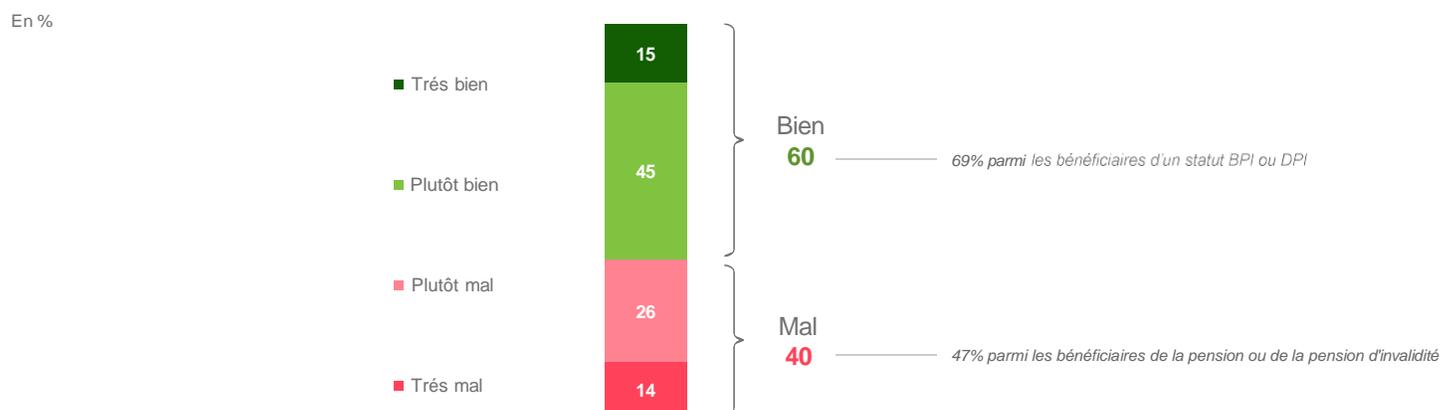


Base : 521 ont bénéficié d'un profiling par l'ADEM
 Q035 En ce qui concerne l'entretien « profiling », êtes-vous satisfait(e) des éléments suivants ?

Les insatisfaits n'ont pas de profil particulier

Le calcul du montant reçu n'est pas bien compris par tous.

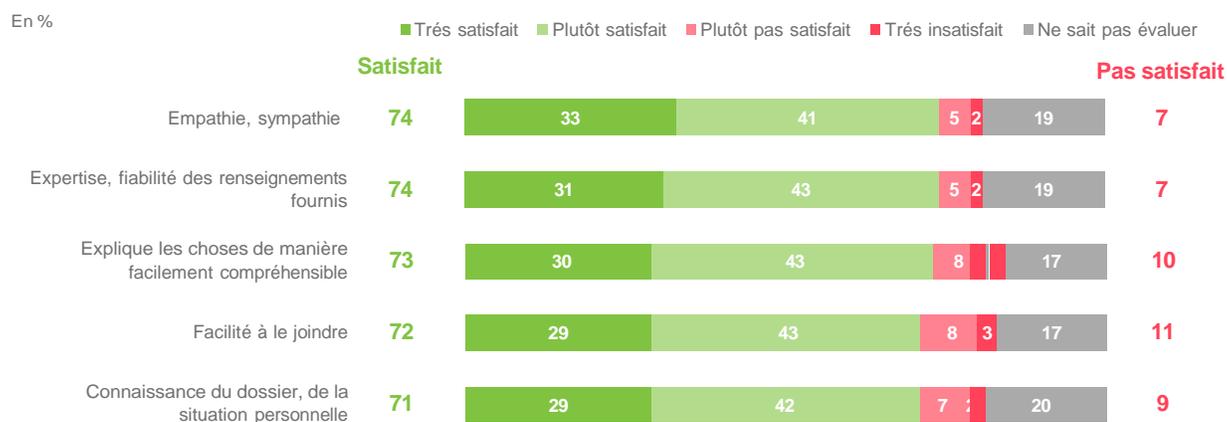
Compréhension du calcul du montant reçu



Base : 1561 bénéficiaires du REVIS
Q036 En ce qui concerne le montant dont vous bénéficiez, dans quelle mesure comprenez-vous le calcul appliqué ?

Pour les 80% des répondants qui savent évaluer leur gestionnaire du FNS, le niveau de satisfaction vis-à-vis de celui-ci est élevé.

Satisfaction vis-à-vis du gestionnaire du FNS



Les insatisfaits n'ont pas de profil particulier

Base : 1561 bénéficiaires du REVIS
Q037 En ce qui concerne votre gestionnaire du FNS, êtes-vous satisfait(e) des éléments suivants ?

Améliorations proposées pour offrir une meilleure expérience aux bénéficiaires (question ouverte)

Ne sait pas 74%

Rien à dire / satisfait 5%

- Service plus personnalisé / plus à l'écoute 5%
- Plus de transparence, d'informations 4%
- Recevoir des réponses (courriers, mails, appels) 2%
- Plus d'empathie, sympathie de la part du personnel 2%
- Montants/aides plus élevés, plus adaptés 2%
- Plus de réactivité / professionnalisme 2%
- Plus d'aide pour trouver un emploi 2%
- Avoir une personne de contact / contact en face-à-face 1%
- Faciliter les démarches 1%
- Plus de langues proposées 1%
- Un meilleur suivi et contact régulier 1%
- Pas d'obligation de se rendre à l'ADEM ou que ce soit utile 1%
- Offrir plus de formations 1%
- Langage/vocabulaire plus simple 1%
- Ne pas devoir rembourser <1%
- Plus d'aide pour la recherche d'un logement <1%
- Plus de contrôles <1%
- Plus d'accessibilité / moins d'attente <1%

« A notre revis, nous sommes d'abord très satisfait de votre travail. Nous leur demandons de s'appliquer d'avantages à la recherche de travail. »

« ADEM n'est pas bien, uniquement 1x/mois entretien avec le placeur, uniquement pour le cachet, pas de bon contact avec le placeur, contact pas personnel. »

« Possibilité de joindre quelqu'un par email. »

« Simplifier le vocabulaire. Eviter les situations de stress par manque de temps/ disponibilité. »

« Être toujours aussi performant et développé les services pour encore plus d'informations. »

« Moins de préjugés, plus d'humanité et arrêter de nous considérer comme un simple dossier. Je pense qu'ils sont bien formés pour sanctionner, c'est bien, mais je pense que c'est bien de les former pour sentir, un peu, la douleur des personnes derrière ces dossiers pour simplement garantir la stabilité de notre société. »

Base : 1561 bénéficiaires du REVIS
Q038 À votre avis, que devront faire les acteurs concernés pour s'améliorer et pouvoir offrir une meilleure expérience aux bénéficiaires ?

Merci

Barbara Richard

Barbara.Richard@tns-ilres.com

t +352 49 92 9-5061

Tommy Klein

Tommy.Klein@tns-ilres.com

t +352 49 92 9-5053

TNS Ilres | 41, rue du Puits Romain, L-8070 Bertrange | +352 49 92 91 | www.tns-ilres.com

