

Bilan des ateliers à  
destinations des allocataires  
du RSA sur leur parcours  
d'accompagnement

# SOMMAIRE

Introduction

Le déroulé des ateliers

Technique d'animation  
choisie

Bilan chiffré

Synthèse des réflexions

conclusion



# INTRODUCTION

**Genèse du projet** : « une démarche innovante inscrite dans le Pacte Local des Solidarités »

Dans le cadre de la fiche action 2.2.1 « A partir d'un diagnostic global, proposer à chaque allocataire du RSA un accompagnement adapté et l'intensifier sur des publics prioritaires » (devenue fiche 2.1) du Pacte Local des Solidarité, un axe de travail était fixé: identifier, avec les allocataires, ce qui fonctionne, ce qui doit évoluer, ce qui doit disparaître dans leur d'accompagnement.

Cette démarche est fondée sur :

- ❑ **L'intelligence collective**: en impliquant directement les bénéficiaires dans l'analyse de la proposition de solutions.
- ❑ **Le design thinking**: pour mettre l'utilisateur au cœur de la réflexion, en partant de son vécu.
- ❑ **Un public spécifique** : les allocataires du RSA , souvent éloignés des dynamiques participatives, mais porteurs d'une parole experte d'usage.

# INTRODUCTION

## **Le choix des territoires** : « une consultation déployée sur 4 territoires »

Pour répondre à cet axe de travail 4 ateliers ont été organisés entre avril et mai sur 4 territoires du département. Les territoire ont été choisis pour leurs caractéristiques complémentaires (1 territoire rural, 2 territoires de villes moyennes et un territoire métropolitain).

- le mardi 1<sup>er</sup> avril (9h à 12h) à la mairie de Maubeuge
- le mardi 22 avril (14h à 17h) à la MNE de Douai
- le mardi 29 avril (14H à 17h) à la MNE de Valenciennes
- le mardi 6 mai (14h à 17h) à la mairie de Tourcoing

A chaque session :

- 20 allocataires du RSA étaient conviés ainsi que
- 5 professionnels de l'accompagnement

Ces ateliers ont été co-animés avec la Fabrik, le service de co-design du département, dans une logique d'écoute bienveillante, d'interaction et d'intelligence collective.

## INTRODUCTION

**Le choix des participants** : « une sélection représentative, sans critères restrictifs »

Les allocataires du RSA présents aux ateliers ont été proposés par leurs référents.

Critère de sélection: « il ne doit pas y avoir de critère de sélection »

L'objectif était de constituer des groupes aussi représentatifs que possible de la diversité des situations rencontrées par les allocataires du RSA.

Seul les publics actuellement en accompagnement au sein du coaching du département et des structures de l'appel à projet ont été invités, pour garantir la cohérence et la lisibilité des retours recueillis.

**L'invitation des participants** : « pas de courrier, une invitation orale suivi de deux SMS »

Les allocataires du RSA présents aux ateliers ont été invité oralement par leur référent, ils ont ensuite reçu un premier SMS, une semaine avant l'évènement et un rappel la veille de l'atelier. Chaque SMS offrait la possibilité à l'allocataire de téléphoner pour avoir de plus amples informations.

A l'exception du territoire de Valenciennes, pour lequel la liste des allocataires a été plus complexe à récupérer, et pour lequel les allocataires invités n'ont eu qu'un seul SMS trois jours avant l'atelier.

# INTRODUCTION

**Le déroulé des ateliers** : « une méthodologie d'atelier claire, bienveillante et engageante »

Chaque session s'est déroulée en plusieurs temps forts, conçus pour favoriser la parole, la confiance et l'intelligence collective:

- ❑ **Accueil des participants** : temps informel, autour d'un café, pour poser un cadre convivial et rassurant
- ❑ **Remerciements**: afin de souligner l'importance de leur présence dans un projet innovant, centré sur leur expérience
- ❑ **Rappel du cadre d'échange**: insisté sur la confidentialité, la bienveillance, le respect et l'écoute active
- ❑ **Temps d'inclusion**: permet de relever les premières émotions, questions et mots-clés spontanés
- ❑ **Atelier 1** - « **Dans mon parcours, je garde, j'améliore, je jette** » : premier temps de réflexion partagée sur les expériences vécues, ses points forts et ses irritants
- ❑ **Atelier 2** – « **la main** »: priorisation collective des idées fortes identifiées dans l'atelier 1
- ❑ **Déclusion et synthèse**: retour collectif sur les points clés, clôture de la demi-journée

Technique d'animation choisie

LE DÉPARTEMENT EST LÀ !

## TECHNIQUE D'ANIMATION CHOISIE

**La technique d'animation choisie**: « une méthode pédagogique, simple et puissante : la main »

La technique d'animation de la parole, choisie pour les ateliers et celle dite de « la main »

Cette méthode, à la fois pédagogique et interactive, utilise les 5 doigts comme repères pour structurer une réflexion et un échange en groupe .

Chaque doigt représente un aspect clé du parcours:

- Le pouce** : ce qui est super, ce qu'il faut absolument conserver
- L'index** : ce vers quoi il faut aller, ce a quoi il faut tendre
- Le majeur** : ce dont il faut se débarrasser, ce qui bloque
- L'annulaire** : ce qui est important, ce qui me tient à cœur et
- L'auriculaire** : ce que l'on peut créer, les leviers à activer.

Simple à comprendre, visuelle et engageante, cette méthode facilite la participation, même de ceux peu habitués à s'exprimer en public.



# Bilan chiffré



LE DÉPARTEMENT EST LÀ !

## LA PARTICIPATION AUX ATELIERS

**La participation aux ateliers:** « une mobilisation globalement forte et représentative »

	<b>Avesnois (Maubeuge)</b>	<b>Douaisis</b>	<b>Valenciennois</b>	<b>Métropole (Tourcoing)</b>	<b>TOTAL</b>
Nb d'ARSA invités	20	19	20	34	<b>80</b>
Nb d'ARSA présents	18	17	8	33	<b>76</b>
Nb de professionnels invités	5	5	5	5	<b>20</b>
Nb de professionnels présents	1	5	5	4	<b>15</b>
<b>TOTAL DES PRESENTS</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>13</b>	<b>37</b>	<b>91</b>

Le taux de participation global est élevé, avec plus de 80% des personnes invitées présentes.

**Focus sur le Valenciennois:** La faible participation (8 présents sur 20 invités) est liée à la complexité d'avoir la liste des allocataires et probablement au SMS d'invitation unique (absence de rappel).

L'ensemble des absents sur les autres territoires ont prévenu de leur absence par retour de SMS, certains étaient en formation, d'autre malade et un visiter un appartement.

Le retour terrain confirme l'intérêt de ces ateliers, mais pointe la nécessité de mieux sécuriser la présence (rappels, relances, prise en charge des freins logistiques)



# Synthèse des réflexions



LE DÉPARTEMENT EST LÀ !

# LE TEMPS D'INCLUSION

**Temps d'inclusion** : « état d'esprit et attentes »

L'objectif de ce temps est de prendre le temps de comprendre l'état d'esprit dans lequel les allocataires arrivent à l'atelier, recueillir leurs émotions, écouter leurs premières interrogations.

Les questions soulevées par les allocataires portent sur 5 thématiques majeures:

- Les ateliers eux-mêmes** : organisation, utilité, sélections des participants, impact sur leur avenir et sur les politiques publiques
- Leur situation générale** : incompréhension des sanctions, prise en compte du handicap, rôle du RSA dans le maintien du lien social
- La loi Plein Emploi** : inquiétudes autour des « 15h d'activité obligatoire »
- De France Travail**: perception des agents, différences de l'accompagnement départemental (coaching et appel à projet)
- La vision de la société**: stéréotypes et stigmatisation ressentis, perte de confiance en soi

## LE TEMPS D'INCLUSION

**La vision de la société sur les allocataires du RSA:** « une stigmatisation qui affaiblit et freine la reprise de confiance »

Sur l'ensemble des ateliers, de nombreux retours ont été fait sur la perception sociétale des allocataires du RSA.

Tous les allocataires présents ont confirmé souffrir de cette vision stigmatisante. Des expressions telles que « fainéants », « cas sociaux », « profiteurs », « vivants aux crochets de la société », « incapables » ont été citées comme des qualificatifs qu'ils entendent ou ressentent fréquemment.

Cette vision intériorisée devient un frein majeur à l'insertion. Elle justifie à elle seule l'importance des ateliers de remobilisation, d'estime de soi, de psychologie positive et de valorisation



PROFITEURS  
CAS INCAPABLES  
GLANDEURS CROCHETS  
FAINEANT  
VIVANT SOCIÉTÉ  
SOCIAL

# ATELIER 1- « DANS MON PARCOURS, JE GARDE, J'AMELIORE, JE JETTE »

**On garde** : « ce que les allocataires souhaitent conserver »

De manière unanime sur l'ensemble des territoires les allocataires souhaitent que le département garde 5 points qui leur semblent importants

## ❑ **Les ateliers /booster :**

Les ateliers liés à l'estime de soi et au bien être psychologique et physique (sophrologie, sport, gestion des émotions).

Les ateliers artistiques (théâtre, musique, cuisine)

Les ateliers en lien avec l'emploi direct (préparation au recrutement, visite et immersion en entreprise valorisation de son image professionnelle, ainsi que l'évènement recruter autrement par le sport).

## ❑ **Les outils pratiques :** qui sont perçus comme moteurs de confiance, de motivation et d'efficacité.

Le CV motivationnel,

Les questions posées à l'entretien d'orientation (diagnostic socio pro), pour mieux cibler les besoins

Les SMS de rappel de rendez-vous,

Les activ'emploi,

L'alternance entre les entretiens collectifs et individuels (rassurant de voir qu'on est pas seul),

Les sanctions mais pas sans discernement

La gratuité des transports ( principalement pour les habitants de l'agglomération de Douai)

- ❑ **Le principe de l'orientation rapide et adaptée** à la situation de chacun, l'accueil rapide
  
- ❑ **Les référents RSA** pour leur ouverture d'esprit et d'écoute, leur capacité à être directif si cela est nécessaire, leur capacité à mettre les ARSA en action dès le premier rendez-vous grâce au plan d'action, leur connaissance du territoire (entreprises, partenaires, dispositifs)
  
- ❑ **Toutes les choses qui nous différencie de FT** (pour le département et les partenaires de l'AAP) la gestion individualisée des situations, la bienveillance, l'adaptabilité, l'écoute, le temps passé, l'aide administrative sur les situations périphériques à l'emploi, l'absence de jugement négatif sur le parcours antérieur, le fait de fixer des objectifs clairs. Les dispositifs spécifiques à une catégorie de personnes (ex TH, réfugiés...)

**On améliore:** « ce que les allocataires souhaitent conserver mais avec des modifications »

- ❑ **Fluidifier les relations avec CAF et France Travail**
  - Pour mieux coordonner les actions pour résoudre les problèmes rapidement
  - Désigner des interlocuteurs privilégiés pour chaque administration sur chaque territoire
  - Eviter les positionnements inadaptés sur des offres d'emploi ou sur des évènements
  
- ❑ **Adapter les modalités et rythmes des rendez-vous**
  - Prendre en compte les besoins individuels : modalités (physique, visio, téléphone) et rythme adapté
  - Laisser du temps entre les rendez-vous pour permettre les démarches en autonomie
  
- ❑ **Moderniser les outils et formats d'accompagnement**
  - Améliorer les forums et job datings (ex forum inversés, métier innovants)
  - Enrichir l'offre de formation (plus de places, meilleures aides à la formation)
  - Etendre les actions de remobilisation et les booster (ex Emmaüs Connect, ateliers estime de soi)
  
- ❑ **Renforcer la mobilité et lever les freins logistiques**
  - Accès facilité au permis, aux moyens de locomotion (voitures, 2 roues), transport en commun adaptés, taxis sociaux en milieu rural
  - Développer des solutions comme le covoiturage entre allocataires
  
- ❑ **Améliorer le recours aux sanctions**
  - Les allocataires ne sont pas opposés aux sanctions lorsqu'elles sont justifiées
  - Ils souhaitent qu'elles soient appliquées avec discernement au cas par cas et après explication
  - Ils rejettent les sanctions automatiques, injustifiées ou liées à des erreurs administratives

- ❑ **Améliorer la semaine RSA**
  - Organiser plusieurs évènements plus petits dans l'année plutôt qu'un seul évènement massif
  - Intégrer davantage les partenaires de l'appel à projet (demande de professionnel de l'insertion présents)
  - Eviter les doubles positionnements France Travail / Département ou AAP
  - Adapter le positionnement à chaque profil (pas de positionnement massif via France Travail, faire davantage confiance aux référents pour juger de la présence ou non de l'allocataire)
  
- ❑ **Améliorer la charge administrative des référents** (demande des professionnels de l'insertion)
  - Source de charge mentale
  - Adapter davantage la formation des prescripteurs plus en adéquation avec le marché de l'emploi
  - Prioriser les actions du plan d'action en fonction de la pyramide de Maslow
  
- ❑ **Traiter l'absence de réponse aux offres d'emploi**
  - Ce point bien qu'en dehors du périmètre d'action du département, est régulièrement remonté par les allocataires comme frein majeur à leur motivation

**On jette:** «Ce que les allocataires veulent voir disparaître »

❑ **Les préjugés sur le RSA et ses allocataires**

- Les allocataires veulent en finir avec l'image stigmatisante qui leur est renvoyée: être perçus comme fainéants, profiteurs ou cas sociaux
- Ils refusent d'être infantilisés ou pointés du doigt : ce sont des citoyens à part entière

❑ **Les galères financières**

- « on ne vit pas au RSA, on survit ». Les difficultés à joindre les deux bouts sont vécues comme une injustice structurelle

❑ **Les allers-retours et lourdeurs inter-administration**

- Ils souhaitent la fin des renvois incessants entre la CAF, France Travail et le Département

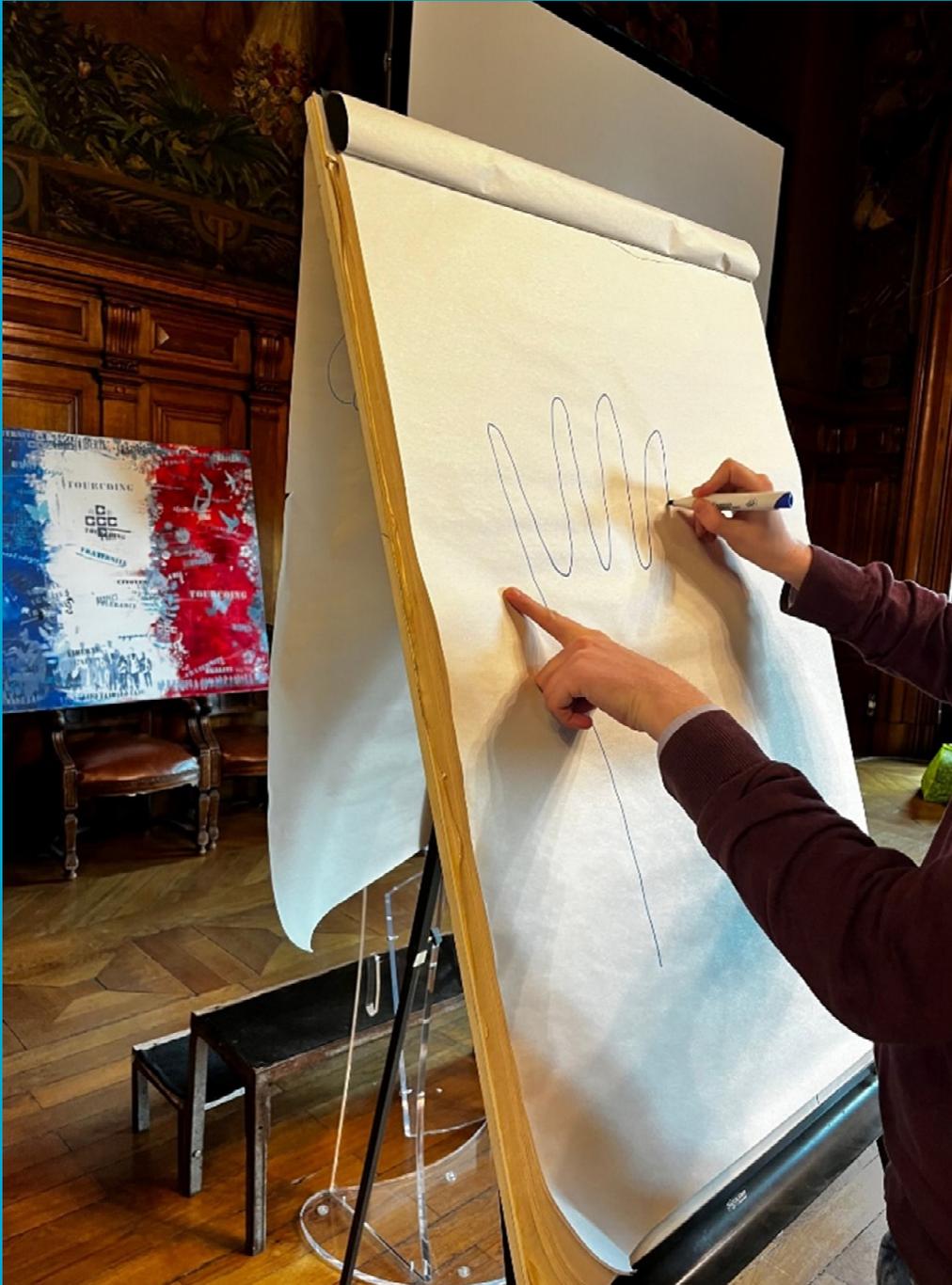
❑ **Les dysfonctionnements de la semaine RSA**

- La double saisies (MEE/ Parcours)
- Les doubles convocations
- La disparition des feuilles de présence
- L'indication du nom du référents sur le courrier de sanction quand ce dernier n'est pas à l'origine de la sanction

❑ **Autres éléments rejetés**

- Le manque de confidentialité de certains lieux d'accueil
- Le flicage autour des 15h (application perçue comme infantilisante et non stable)
- La pression exercée par France Travail et le chantage au RSA
- Les sanctions financières appliquées sans discernement
- Le retrait des bons alimentaires par certains CCAS en cas de sanction sur le RSA (double sanction)

## ATELIER 1- « LA MAIN »



L'atelier de la main sert à prioriser les idées recueillies lors du premier atelier.

- Structurer les échanges autour de 5 axes simples, visuellement mémorables (les doigts de la main)
- Faire émerger l'essentiel de manière collective et participative
- Identifier les leviers d'action concrets pour améliorer l'accompagnement des allocataires RSA

## Le pouce ce qui est super dans le parcours des allocataires, ce qu'il faut absolument conserver



### ❑ Dans l'accompagnement :

- L'accompagnement en tant que tel (source de ressource financière essentielle, créateur de liens et de repères dans un quotidien parfois instable)
- Le double accompagnement social et professionnel (pour avancer simultanément sur les freins sociaux et l'insertion professionnelle)
- La relation de confiance avec les référents (respect, écoute, non jugement) possibilité d'échanger librement, d'exprimer un refus ou un doute
- Le travail partenarial qui permet un accompagnement plus riche et plus efficace
- Les boosters, ateliers qui donnent confiance, motivation et outils
- La possibilité de dire « non » quand une action ne correspond pas au projet ou à la situation

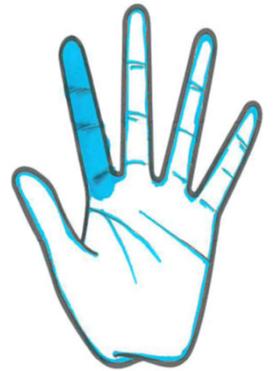
### ❑ Les sentiments que procure l'accompagnement

- Le sentiment de se sentir soutenu, d'être accepté à sa juste valeur ne pas être mis de côté
- La motivation
- La valorisation de l'image de soi

### ❑ Suite à l'accompagnement :

- Les activ'emploi (aide financière)

## L'index représente : ce vers quoi il faut aller, vers quoi il faut tendre



### ❑ **Mettre fin aux clichés et stéréotypes**

- Les allocataires aspirent à la fin des images négatives véhiculées par les médias et reprises par la société
- Ils veulent être reconnus comme des personnes engagées dans leur parcours et non stigmatisées

### ❑ **Le respecter leurs souhaits professionnels:**

- Les orientations proposées doivent correspondre à leurs appétences réelles, à leurs projets, et non à des logiques de placement à tout prix.

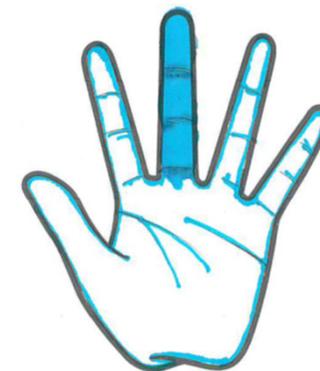
### ❑ **Des parcours mieux balisés**

- Les allocataires expriment le besoin de parcours marqués par des étapes claires, qui leur permettent de visualiser leurs progrès et de se projeter
- Accepter que certains aient besoin de temps pour réfléchir à leur projet, sans être poussés à tout prix vers une action ou un dispositif.

### ❑ **Une relation encore plus fondée sur la confiance avec le référent**

- Un accompagnement qui s'adapte vraiment à leur situation

## Le majeur représente : ce dont il faut se débarrasser, ce qui bloque



### ❑ **Les 15H de la loi LPE**

- Les allocataires n'ont pas forcément compris les 15H  
certains pensent encore qu'il s'agit de 15H bénévoles (il leur a été expliqué ce qui été  
Prévu dans les 15H)

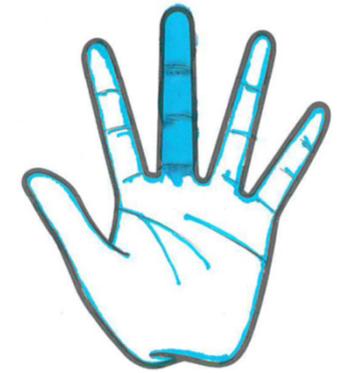
- pour ceux qui sont sur les territoires pilotes, ils n'apprécient pas la justification heure  
par heure dans l'application qui souvent dysfonctionne (sentiment de flicage)

### ❑ **La gestion administrative**

- Les allocataires aimeraient voir disparaître les procédures administratives trop longues  
et trop complexes, les renvois d'une administration à l'autre sans résoudre le problème (CAF  
vers MNE, MNE vers CAF ou vers FT). L'absence d'interlocuteur physique.

### ❑ **La stigmatisation des allocataires**

- Comme déjà évoqué les ARSA souffrent de l'image que leur renvoi la société  
- Ainsi que la mise sous pression permanente et le manque de respect de certains  
agents de FT (menace à la sanction et à la perte du RSA permanente)



### ❑ **Les sanctions injustifiées**

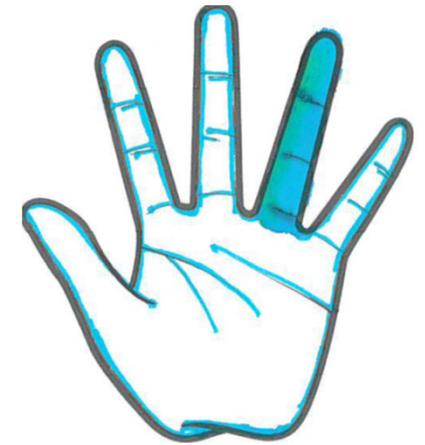
Les allocataires n'ont pas d'opposition de principe aux sanctions quand elles sont Justifiées et expliquées

Il s'opposent aux sanctions :

- sans fondement réel, par exemple être sanctionné alors qu'ils étaient présents semaine RSA)
  - liées à des erreurs administratives: absence du référents, convocation non reçues, ou rendez-vous non notifiés
  - Automatiques, appliquées sans prise en compte des circonstances personnelles
- Ces situations génèrent des démarches pénibles et anxiogène pour faire rectifier les erreurs

### ❑ **Les doubles positionnements et démarches redondantes:**

- Les convocations doublons France Travail / Département ou partenaires
- La double saisie (M2E / parcours)
- Les allers-retours entre administrations pour un même sujet



## L'annulaire représente : ce qui est important, qui me tient à cœur

### **Les référents**

Les allocataires tiennent à leur référent avec lequel ils ont pour la plupart du temps installés une relation de confiance.

Cependant en cas de mésentente ils aimeraient avoir la possibilité d'en changer

### **Les outils**

Les allocataires tiennent tout particulièrement aux ateliers, boosters, formation en lien avec la psychologie et la confiance en soi ainsi que ceux qui préparent aux entretiens de recrutement

### **l'accompagnement**

De manière générale l'accompagnement fait par les services départementaux et les structures de l'appel à projet apporte aux allocataires du RSA du respect, de l'espoir et permet à certains de rompre l'isolement dans lequel ils sont.

## L'auriculaire représente : ce que l'on veut ou peut créer, les leviers activables

### ❑ **Financement des structures**

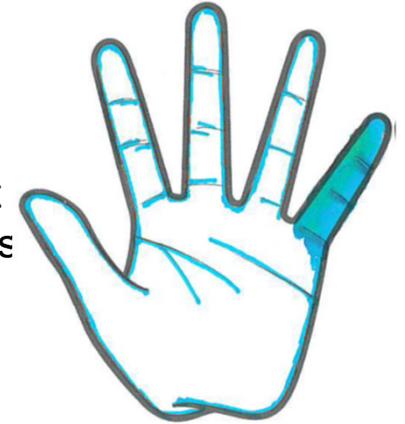
Sans connaître le système de fonctionnement du financement structures de l'appel à projet, les allocataires ont évoqué un financement basé « sur les résultats de la structure » (en terme d'emploi et de levée des freins)

### ❑ **Mise à l'honneur des réussites**

Les allocataires ont évoqué la possibilité de mettre à l'honneur les réussites, les avancées marquantes dans le parcours, sous le format d'un diplôme, un courrier, un mail ... Que la réussite soit une sortie en emploi, en formation, la levée d'un frein ... afin d'encourager, de motiver de remettre en confiance l'allocataire sur ses capacités

### ❑ **Système de meilleure connaissance de l'allocataire par son référent**

Mise en place d'un outil, un peu comme un bilan de compétence, qui se baserait à la fois sur les diplômes, les expériences professionnelles passées, les goûts et les softskills de l'allocataire, et qui serait croisé avec les métiers ou domaines professionnels afin d'ouvrir d'autres systèmes de pensée pour découvrir de nouveaux métiers. Car les allocataires sont conscients qu'il existe plein de métier qu'ils ne connaissent pas et que le référent ne connaît peut-être pas également.



# Conclusion

LE DÉPARTEMENT EST LÀ !

## CONCLUSION

Ces ateliers ont donné la parole aux premiers concernés: Les allocataires du RSA.  
Ils ont exprimé avec force

- ❑ Leur **attachement à un accompagnement humain**, fondé sur la confiance l'écoute et le respect
- ❑ Leur volonté de **sortir des stéréotypes**, de reprendre confiance et de construire leur projet à leur rythme
- ❑ Leur attente **d'un parcours plus lisible**, plus fluide, débarrassé des lourdeurs administrative

Notre responsabilité désormais : transformer ces paroles en actions concrètes

- ❑ **Consolider** ce qui fonctionne (référents , ateliers, partenariats)
- ❑ **Lever les freins identifiés** (préjugés, lourdeurs administrative , sanctions injustes)
- ❑ **Oser** des innovations partagées, au service d'un accompagnement digne et efficace.

## **Proposition d'actions:**

Le département pourrait participer au changement de vision sociétale en:

- ❑ Changeant le récit dans la communication institutionnelle (campagne de communication sur « les visages du RSA » portraits d'anciens allocataires qui sont sortis du RSA grâce à un accompagnement adapté, témoignage dans les réseaux sociaux et autres médias, référencement des récits sur le site du département, appel à témoignages.
- ❑ Consolider les parcours sur la confiance en soi, pour tous, en cas de besoin
- ❑ Créer un outil de visualisation des progrès, des avancées dans le parcours vers l'emploi (outil de scoring du diagnostic socio pro)
- ❑ Créer des interlocuteurs privilégiés vers la CAF et FT pour débloquer les situations administratives des ARSA

# LA SUITE : PARTICIPATION AU CONCOURS IDEAL CO

## **1 - Présentation du concours « les trophées des Héros territoriaux »**

Prix national qui récompense et met en lumière des actions concrètes, portées localement, au service des usagers, de la transformation publique, et du dynamisme territorial. Pour mettre en avant des initiatives innovantes et inspirantes menées par des agents des collectivités territoriales.

### **Objectifs du concours :**

- Valoriser les bonnes pratiques dans la fonction publique territoriale
- Diffuser des pratiques reproductibles dans d'autres collectivités
- Récompenser les démarches collaboratives, agiles et utiles à la population
- Créer une communauté de « héros territoriaux inspirants »

## **2 – thématiques 2025**

Plusieurs thématiques sont proposées en 2025

- Environnement
- Ressources
- Solidarité
- Territoire et Vie Locale

### **3 - qui pourrait participer ?**

Le département pourrait participer, avec un agent porteur du projet, en mettant en avant l'équipe pluridisciplinaire du projet

- Sarah Créquy : chef du projet issue de la fiche PLS, Direction du retour à l'emploi
- Evelyne Duhaut : intervenante Fabrik, Direction générale adjointe partenaire ressources
- Raphaëlle Doutrelong: intervenante Fabrik, Direction RNSP
- Chancelle Nzenguët: chef de projets Fabrik, Direction générale adjointe partenaire ressources
- Alain Delfosse: directeur de projet Fabrik, Direction générale adjointe partenaire ressources

Tous ont validé l'idée de principe

### **4 – Calendrier**

- dépôt des candidatures (avant le 15 septembre 2025)
- vote des comités de pilotage d'idealCO et sélection des 36 dossiers finalistes (fin septembre)
- Vote du grand jury des Trophées pour sélectionner les 15 lauréats (mi octobre)
- Cérémonie de remise des trophées en présence des lauréats et des finaliste (décembre 2025)

### **5- En quoi consiste le concours**

- Déposer un dossier de candidature,
- Présentant les membres de l'équipe,
- Présentant le projet
  - Les enjeux (80 caractères),
  - La problématique à laquelle il devait répondre (6 à 7 lignes),
  - Choisir la catégorie dans laquelle le projet entre (collaboratif, performant, inspirant)
  - Expliquer ce choix en 6 à 7 lignes
  - Joindre une photo représentative du dossier et
  - Joindre un support de présentation

Juin 2025

Contact : [sarah.crequy@lenord.fr](mailto:sarah.crequy@lenord.fr)

